

"Vertrouwen winnen met webcare: ga het online gesprek aan!"

Pensioenfederatie & APG

13 november 2025

Agenda

- Doel workshop
- Social media in de middenmix
- Wat is webcare?
- Webcare: doen of (nog) niet doen?
- Webcare inzetten
- Praktische voorbeelden: Pensioenfederatie en APG
- Tips & Tricks
- Toekomst van webcare
- Aan de slag!
- Rondvraag



Doel van vandaag

Pensioenfondsen **inspireren** om na te denken over webcare:

Wat is het, wat kan het opleveren en hoe kun je het op een manier inzetten die past bij de grootte en ambities van je organisatie – van **klein beginnen** tot professioneel webcareteam.



"Webcare"

(wep-ker; m)

1. Klantenservice via internet
2. Webcare is het beleid van organisaties om actief, al dan niet real time, te luisteren en te reageren op uitlatingen over de organisatie in sociale media, met als doel om onder andere reputatieschade te voorkomen en of invulling te geven aan de behoefte van de (potentiële) klant.



Wat vinden jullie hiervan?

 **Willem**  **KLM Royal Dutch Airlines**
9 januari 2014 · 🌐

KLM, mattie, ik heb je nodig G! Ik wil 14 mei naar San Francisco vliegen en het liefst een tussenstop maken in New York om daar een dagje of 3 te chillen. Maar hoe boek ik dat via de KLM voordeelweken aanbieding fafiage? I dongs gets how it works!

👍👎 5,8 d.

334 opmerkingen 13 keer gedeeld

 **KLM Royal Dutch Airlines**  Fav
helft van de twix, mattie? Paar da
natuurlijk super flex. Met 'wereld
zuivere retour boeken. We raden
een werelddeal te boeken naar N
'domestic flight' te boeken naar S
Hiermee kunnen we je ook assist
boekingen. Zorg wel dat je op de
zitten tussen je vluchten, anders

Ik wil niet bij elke re
zien.....donder op .
zien....óók op recla
@KPNzakelijk ??????



KPN Webcare
@KPNwebcare · [Volgen](#)

Het spijt ons. Bij het reclamebureau waren toevallig nét alle middelbare, bekrompen, chagrijnige en racistische dames op.

8:30 a.m. · 10 jul. 2019



6,6K



Antwoorden



Link kopiëren



NS online  @NS_online · 21 Nov 2017

Replying to [@DeBrandMeeman](#)

Helemaal top. Hopelijk dat het in de toekomst beter wordt en je er minder last van zal hebben. Kan ik verder nog iets voor je doen? ^MA

 Translate Tweet



1



 **DeBrandMeeman**  · 21 Nov 2017

Nee bedankt. Het feit dat al iemand dit gelezen heeft is al top 😊

 Translate Tweet



1



NS online  @NS_online · 21 Nov 2017

Graag gedaan :). Fijne avond nog! ^CC

 Translate Tweet



En wat valt hier op?

Oct 1

Waaaaaarom is er een landelijke storing bij T-Mobile op mijn laatste werkdag voor vakantie? Dit is moker hinderlijk

1

T-Mobile Webcare @tmobile_webcare · Oct 1

We ontvangen meldingen dat een aantal van onze klanten problemen ondervindt met Internet, TV en Vast Bellen. Op dit moment zijn we op zoek naar de oorzaak en de oplossing. Excuses voor het ongemak. In dit topic houden we je op de hoogte: t-mobile.nl/thuisstoring.

community.t-mobile.nl

Is er een storing bij T-Mobile Thuis op Internet, TV ...

Wie houden je hier op de problemen met Internet,

1

Replying to @tmobile_webcare

3 geautomatiseerde, copy/paste be
toegevoegde informatie of antwoor
Dat is geen webcare - dat is nogal z

Translate Tweet

9:12 AM · Oct 1, 2021 · Twitter for iPhone

Justin · 2 jun. 2020

@DaSpookyNuts · Volgen

@Coolblue_NL Goedemiddag oranje vriendent! Ik heb jullie een DM gestuurd!

Coolblue @Coolblue_NL · Volgen

Hey blauwe vriend! We komen er aan. We hebben het druk druk druk (snap je 'm? want jouw vraag gaat over printers)

2:53 p.m. · 2 jun. 2020

1 Antwoorden Delen

Plant & Warmth BVBA Het gezonde natuurlijke alternatief. Fientje toch, ten eerste hebben wij geen mail ontvangen en ten tweede ben je geen klant van ons, maar alle mensen die bij de Tuinen of ergens anders een dispenser of een ander product hebben gekocht en het deugt niet, krijgt van ons **ALTIJD EEN NIEUW PRODUCT, IK VIND DIT GEEN LEUK BERICHT WAT JE DAAR SCHRIJFT, ALS JE ONS HAD GEBELD ZOALS VELE KLANTEN DAT DOEN HADDEN WE DAT ANDERS OPGELOST.**

Vind ik leuk · Beantwoorden · 47 min.

Plant & Warmth BVBA Het gezonde natuurlijke alternatief. IAAT MIJ DAT EMAILTJE NOGMAALS ZIEN A.U.B.

Bianca · 7h

Ik erger me aan de reclame van hornbach vraagt een kind waarom mama achter gelaten word papa zegt dat de auto vol zit ze er niet bij kan

1

Hornbach @HORNBACK_NL · 4h

Wij ergeren ons aan het feit dat je geen leestekens gebruikt, maar daar hoor je ons ook niet over.

2

Bianca · 4h

Dat is heel wat anders
Slaat nergens op deze stomme antwoord

1

Hornbach @HORNBACK_NL

Replying to Bianca

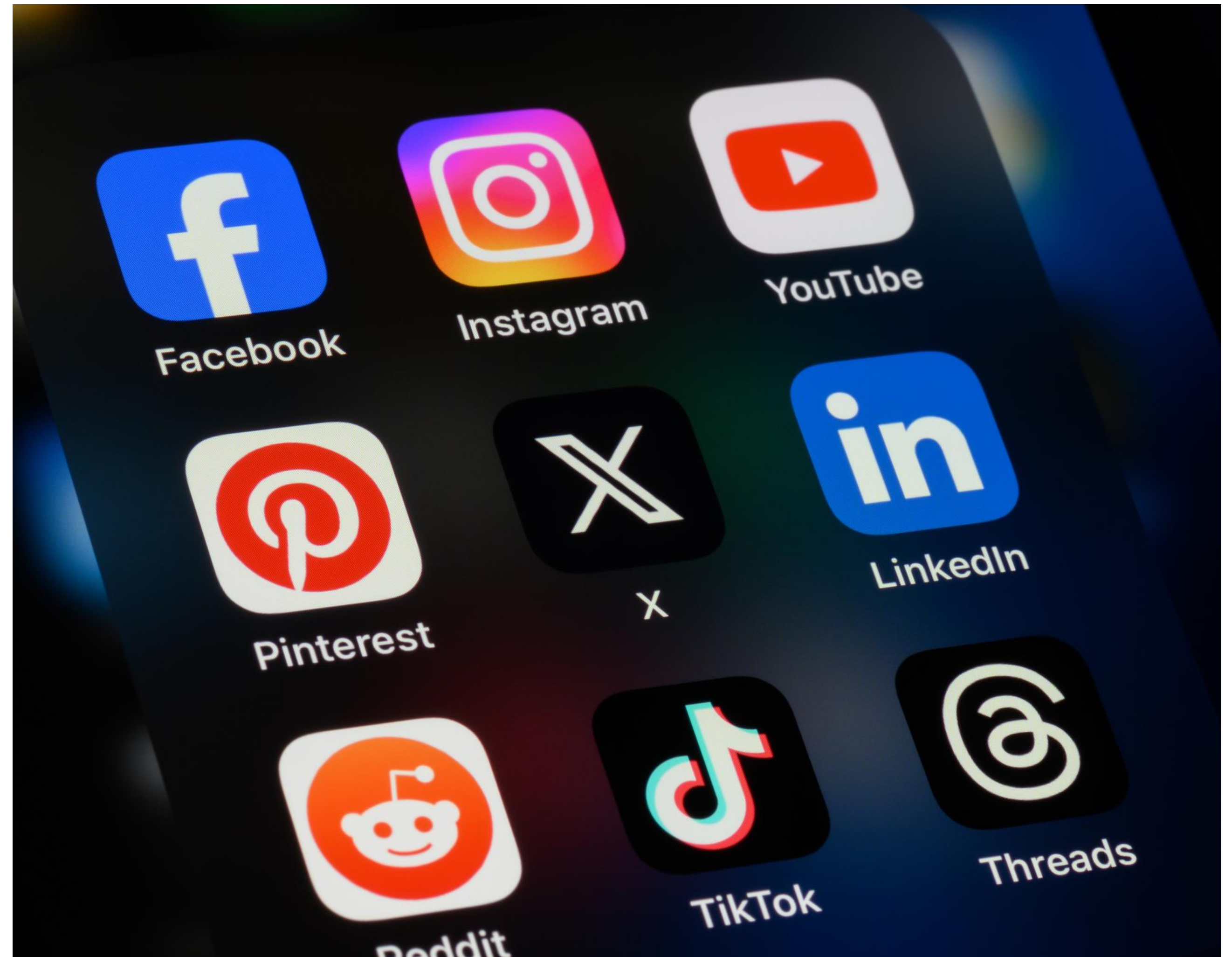
*dit stomme antwoord.

1

Even terug naar het begin

Het belang van social media:

- Vergroot de **zichtbaarheid**.
- Contact met **doelgroep**.
- Delen van **informatie**.
- **Betrokkenheid** stimuleren.
- Inzicht in **beleving** doelgroep.



De invloed van social is groter dan je denkt...

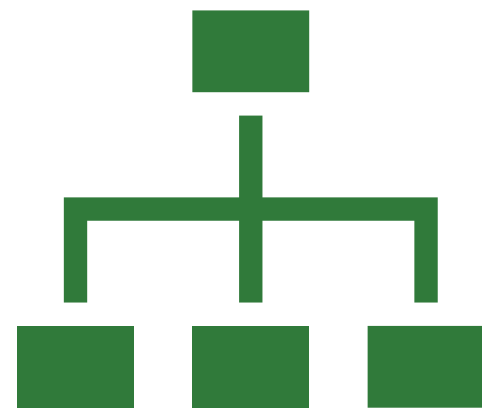
- Trend anno 2025: een **mondige** samenleving. 
- Groei van het **populisme** 
- Rekening houden met '**toetsenbordriders**' 

Online aanwezigheid draagt bij aan je **reputatie** en hoe je gezien wordt als bedrijf/organisatie.

En nu jullie!

Maken jullie al actief gebruik van social media?

Wat is webcare precies?



Online **klantenservice**



Reageren op vragen of **kritische** opmerkingen.



Luisteren, helpen en **communiceren**.

Waarom zou je webcare inzetten?

- Kan **reputatieschade** voorkomen.
- **Mond-tot-mondreclame** door ervaring klanten.
- Zichtbare **klantgerichtheid**.
- **Signaleren** van problemen.
- Imago en **vertrouwen** versterken.



De acht geboden

- Kies een passend **kanaal**.
- Stel een duidelijk **beleid** op.
- Zorg voor **goedgekeurde** antwoorden.
- **Monitor** actief.
- **Continuïteit** is key.
- Reageer **persoonlijk** en professioneel.
- Werk **samen** met andere afdelingen.
- Leer van **feedback**.



Hoe zou het inrichten van webcare eruit kunnen zien?

Fondsomvang	Wat kun je doen?	Het effect
Kleine fondsen	Begin met monitoring : volg wat er over je fonds of pensioen wordt gezegd. Reageer waar nodig via e-mail of website.	Inzicht in sentiment, eerste signalering van issues.
Middelgrote fondsen	Kies één kanaal (bijv. LinkedIn). Reageer op vragen, gebruik standaardreacties.	Bouwen aan vertrouwen, zichtbare aanwezigheid.
Grote fondsen	Richt een webcareteam in of besteed het uit. Analyseer trends en sentiment.	Actieve dialoog, reputatiemanagement, betere dienstverlening.

Webcare is geen **verplichting**, maar een **aanvulling**!

Wat is het beleid van de Pensioenfederatie m.b.t. webcare voor de publiekscampagnes?

- We reageren **binnen één werkdag** op vragen en opmerkingen onder onze campagne-uitingen.
- We voeren het gesprek **open, positief en persoonlijk**, in begrijpelijke taal.
- We geven **geen individueel advies** en gaan niet in op persoonlijke pensioensituaties.
- We maken wekelijks een **korte rapportage** van veelgestelde vragen en opvallende reacties.
- Tijdens perioden van politieke gevoeligheid houden we onze reacties extra **feitelijk en neutraal**.

Hoe doet de Pensioenfederatie dit in de praktijk?



Pensioenfondsen DNB houdt toezicht, net zoals met de havenarbeiders wiens pensioengeld is achterover gedrukt, ik zou zeggen kijk de afleveringen van Zwarte Zwanen eens terug. Of wordt dat gewoon genegeerd?

Actie Pensioenfederatie

Beste Henk, de documentaireserie Zwarte Zwanen geeft een vertekend beeld van de werkelijkheid.

- Pensioenfondsen in Nederland staan onder streng en volstrekt onafhankelijk toezicht van De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

- Pensioenfondsen in Nederland zijn geen commerciële organisaties, zij hebben dus geen winstoogmerk. Ze worden bestuurd door werkgevers, werknemers én gepensioneerden. Jaarlijks rapporteren de fondsen, zodat duidelijk is wat ze doen.

- Het Nederlandse pensioenstelsel is wereldwijd juist een voorbeeld: solide, collectief en goed gefinancierd. In vergelijking met het buitenland is er heel weinig armoede onder ouderen in Nederland.

- De overgang naar het nieuwe stelsel gebeurt stap voor stap, mét toezicht, mét inspraak, en is wettelijk goed geregeld.

Kritische reacties zijn prima, maar laten we het debat voeren op basis van feiten. Niet op basis van angst, verdachtmaking en leugens. Daar is pensioen te belangrijk voor. Groet van Nick



Colinda Vermeulen:

Ik vind jou een heel mooi mens Erik, lekker doen waar je je goed bij voelt!!!

Actie Pensioenfederatie:

Like



Henk Blok

De jaren daarna is het net roulette spelen en het ergste is nog dat een ander gokt met ons geld. 🤔

Actie Pensioenfederatie

Beste Henk, het nieuwe pensioenstelsel is bedoeld om beter aan te sluiten op de arbeidsmarkt: mensen wisselen vaker van baan, werken soms zelfstandig, soms in loondienst. Het nieuwe stelsel maakt het pensioen transparanter en persoonlijker. Bovendien hoeven fondsen straks minder grote buffers aan te houden en daardoor kunnen ze het pensioen eerder verhogen – iets wat in het oude stelsel veel lastiger was. Groet van Nick

Reactie op Pensioenfederatie

we aan het zien Nick want mooie praatjes vullen aeen gaaties. Fiin weekend.



Ton Paans

Ook hier worden we gen.....d.

Actie Pensioenfederatie

Beste Ton, het nieuwe pensioenstelsel is bedoeld om beter aan te sluiten op de arbeidsmarkt: mensen wisselen vaker van baan, werken soms zelfstandig, soms in loondienst. Het nieuwe stelsel maakt het pensioen transparanter en persoonlijker. Bovendien hoeven fondsen straks minder grote buffers aan te houden en daardoor kunnen ze het pensioen eerder verhogen – iets wat in het oude stelsel veel lastiger was. Groet van Nick

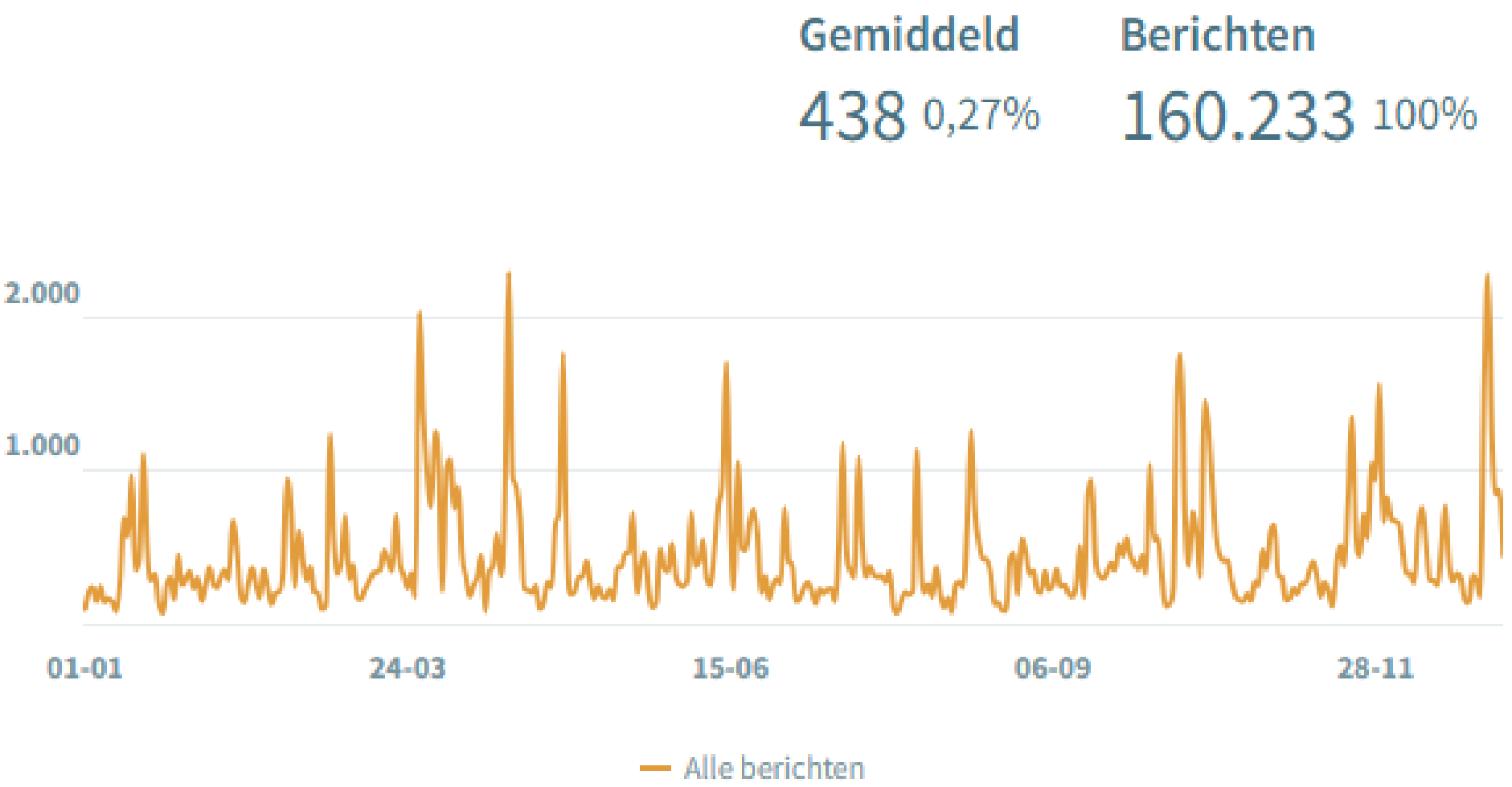
WAT IS HET BELEID VAN ABP M.B.T. WEBCARE?

- We reageren **binnen één werkdag** op vragen en opmerkingen.
ABP | urgente vragen hebben prio en worden direct opgepakt.
- We voeren het gesprek **open, positief en persoonlijk**, in begrijpelijke taal.
ABP | legt nadruk op menselijke maat en erkenning van zorgen.
- We helpen bij **persoonlijke pensioenkwesities** in privéberichten.
ABP | begeleid bij complexe pensioenonderwerpen.
- We maken wekelijkse **rapportages**.
ABP | monitort, signaleert, rapporteert en adviseert.
- Tijdens perioden van politieke gevoeligheid houden we onze reacties extra **feitelijk en neutraal**.
ABP | corrigeert actief desinformatie en stemt af met woordvoering en beleid.

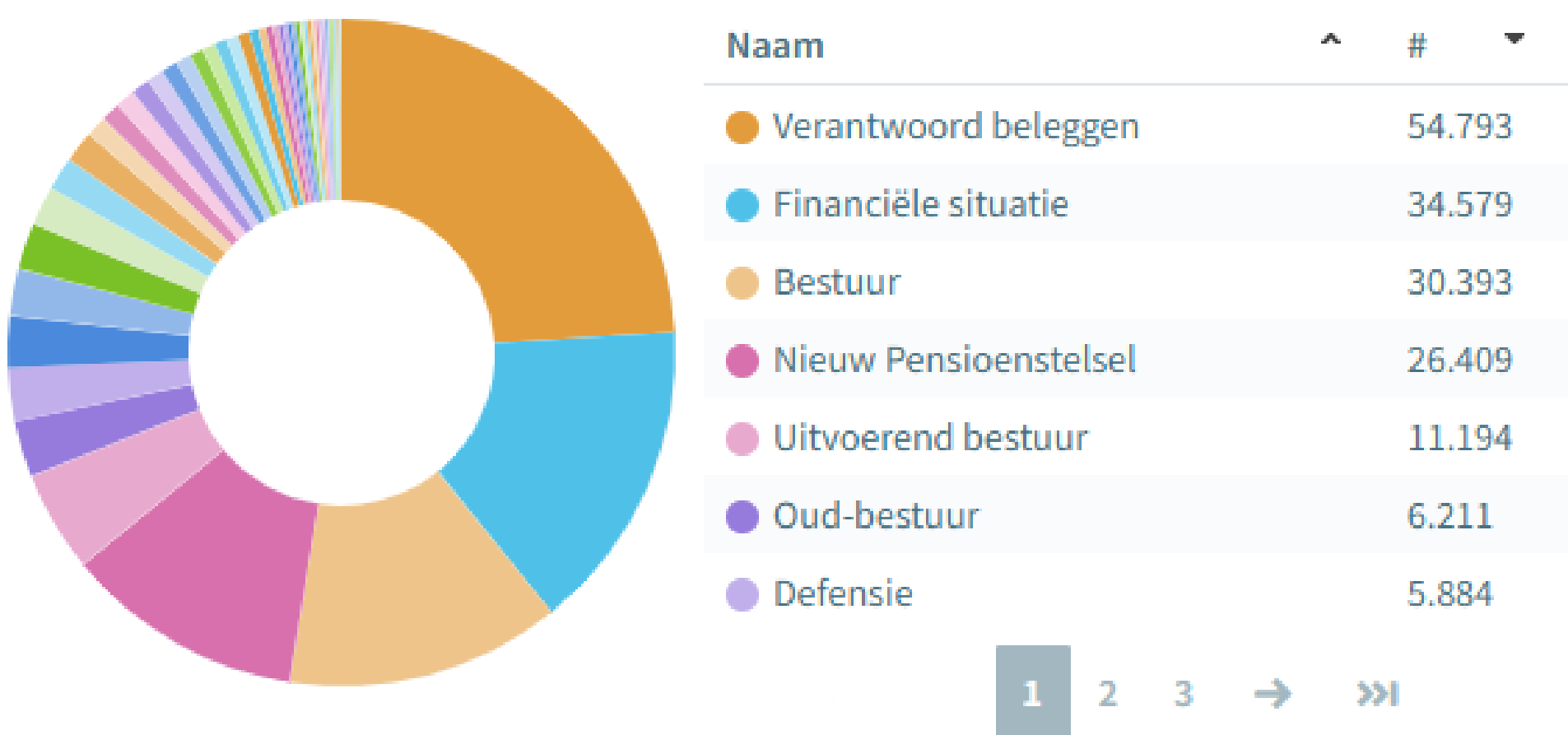
The logo for ABP (Algemene Bankier Pensioen) is displayed in a large, bold, blue sans-serif font.

WEBCARE VAN ABP IN CIJFERS 2024

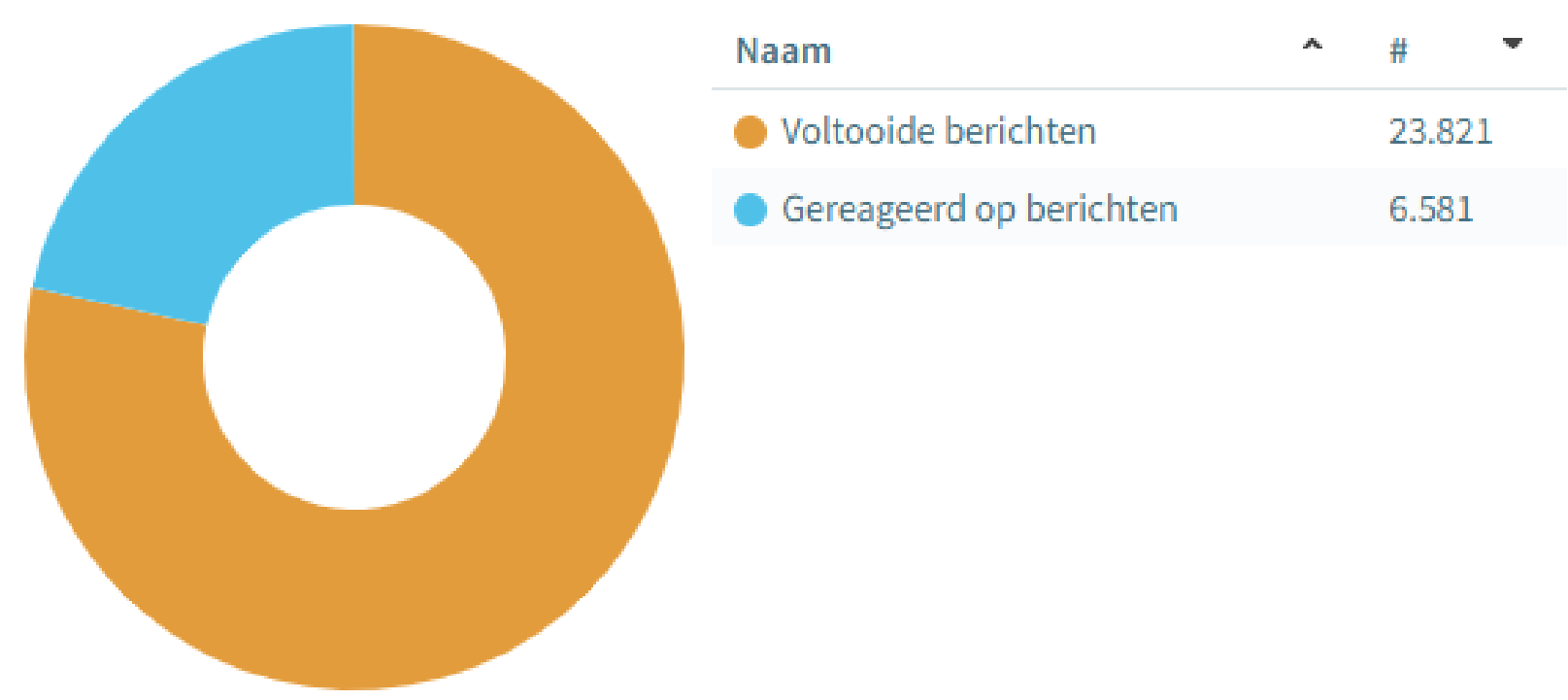
Alle binnengekomen berichten op Social



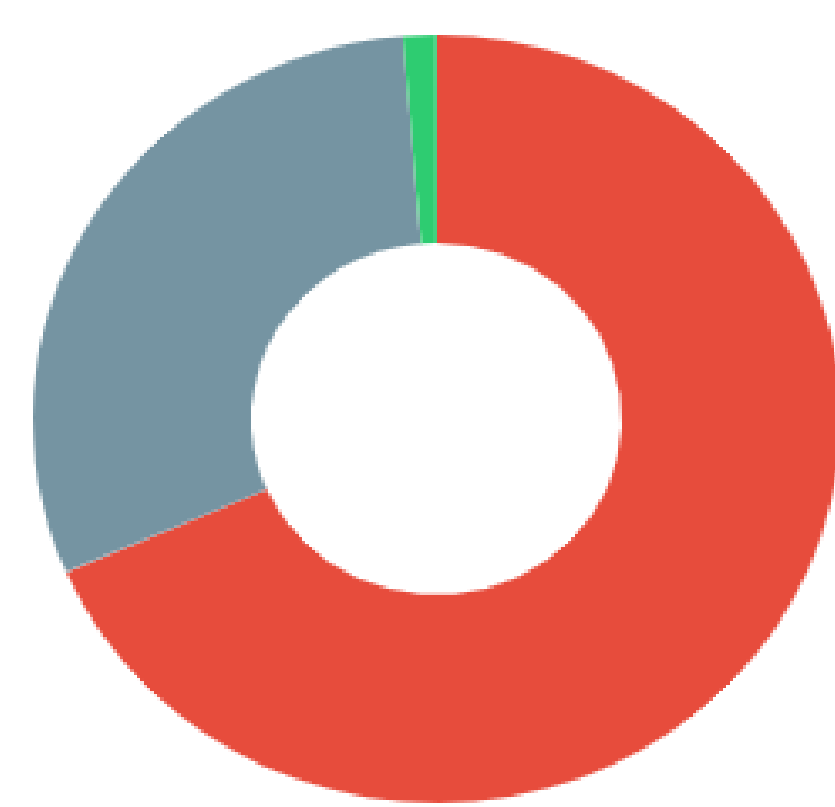
Top onderwerpen - ABP (voor DWDD)



Percentage gereageerd (FB, IG, LI, géén TW)



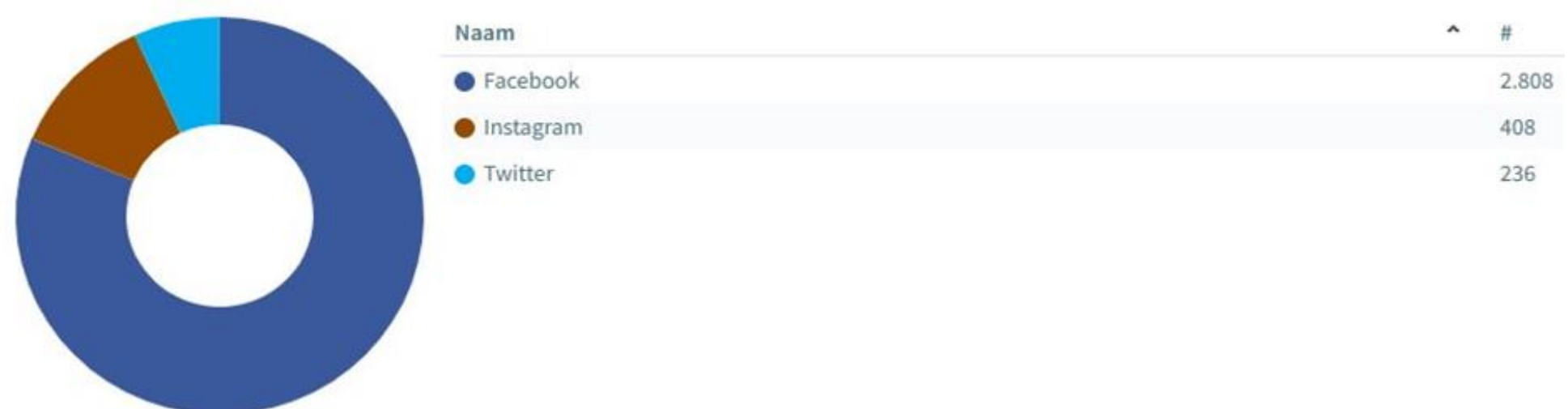
Sentiment



- **52** x keek op de week
- **12** x keek op de maand
- **12** x maandrapportages
- **+ 25** thema-issuerapportages
- **Wekelijks** contact met woordvoering en beleid
- **Dagelijks** contact met specialisten

ABP

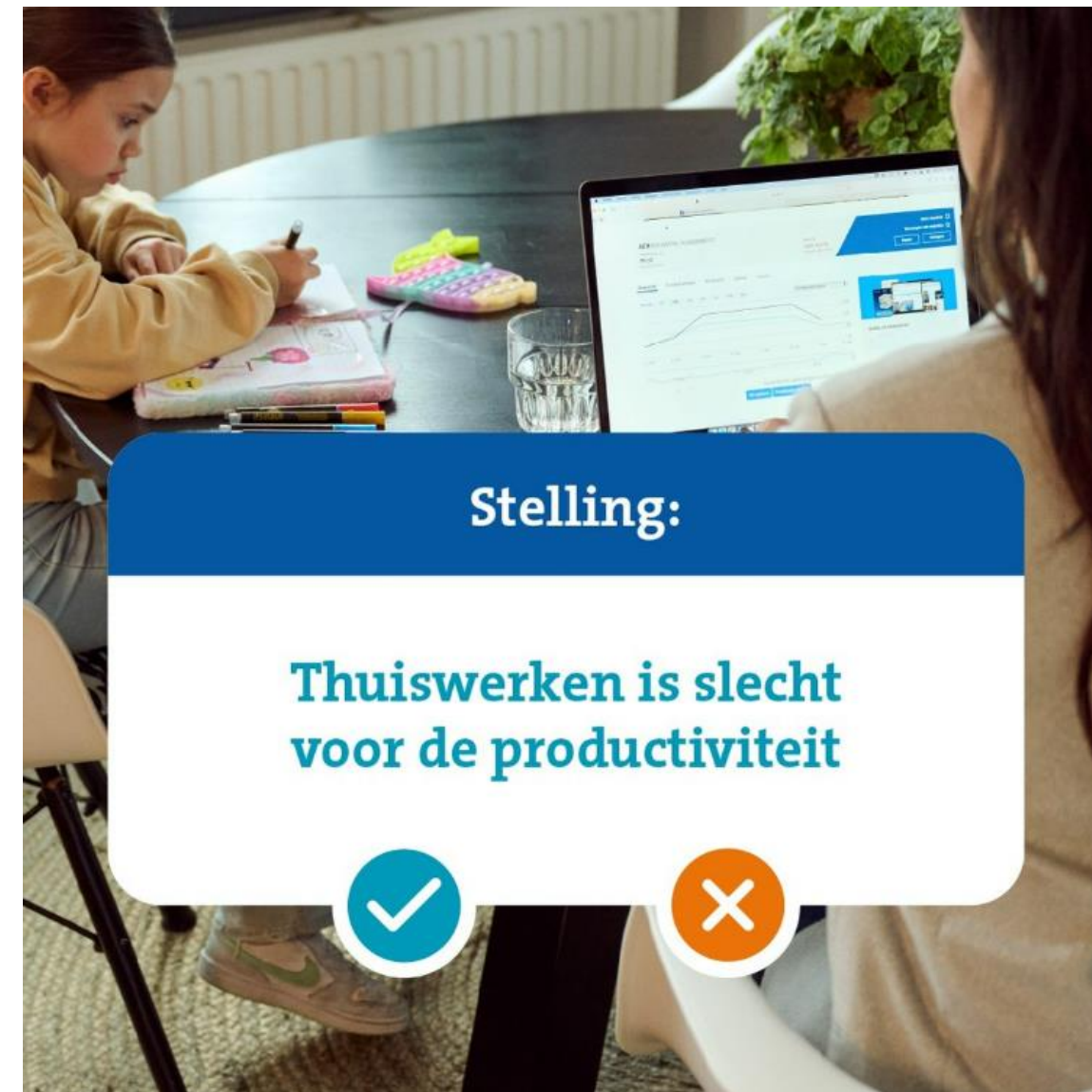
Kanalen - ABP



WEBCARE van ABP | de Praktijk

Dialogo en interactie

Uitnodigen tot gesprek, betrokkenheid vergroten



WEBCARE van ABP | de Praktijk

Beste klantenservice, wat gebeurt er als iemand met ABP nabestaanden pensioen op de 10e van de maand overlijdt? Moet er dan terugbetaald worden door de kinderen?

10:43

Hoi,

Goed dat je deze vraag stelt. Ik geef je graag meer informatie.

Het nabestaandenpensioen loopt door tot de eerste dag van de maand volgend op de maand van overlijden. Het pensioen van de maand waarin het overlijden plaatsvindt, wordt volledig uitgekeerd. Dit bedrag hoeft niet te worden terugbetaald.

Heb je nog andere vragen? Neem gerust contact met ons op. We helpen je graag verder 😊.

Groetjes Abel

ABP

Martin Groeneweg
Ja maar per 1 januari elk personeelslid krijgt een loonsverhoging van minimaal 5 %
En wij ?

13 u Leuk Beantwoorden Chatbericht sturen Verbergen

ABP Auteur
ABP Pensioenfonds voor overheid en onderwijs
Begrijpelijke vraag Martin! Deze loonsverhoging komt uit cao-afspraken tussen de werkgever en vakbonden. Pensioenuitkeringen volgen niet automatisch mee. We mogen de pensioenen verhogen als de financiële situatie van het fonds het toelaat en als dit volgens de wettelijke regels mag. We streven ernaar ieder jaar het pensioen te verhogen met de stijging van de prijzen. Eind dit jaar kijken we of we de pensioenen vanaf 1 januari 2026 opnieuw kunnen verhogen. Meer informatie hierover vind je op onze website: <http://www.abp.nl/.../onze.../verhogen-pensioen...> ^Sylvie



ABP.NL

De indexatie en bijbehorende verhoging van uw pensioen | ABP

23 m Leuk Beantwoorden Voorbeeld verwijderen

Persoonlijke geruststelling

Complexe onderwerpen toegankelijk maken.



Leon Küpper
Hoe zit het met de achterstallige inflatie. Krijgen we deze wel met de nieuwe WTP..!?



5 d Leuk Beantwoorden Chatbericht sturen

ABP Auteur
ABP Pensioenfonds voor overheid en onderwijs
Goede vraag Leon! ABP bekijkt bij de overstap naar het vernieuwde pensioenstelsel of het mogelijk is om een deel van het vermogen te gebruiken om gemiste indexatie deels goed te maken. Of dit mogelijk is en hoeveel dat precies is, hangt af van de financiële situatie van het fonds op het moment van overgang. Meer informatie hierover vind je op onze webpagina: <http://www.abp.nl/.../onze-financiele.../verhogen-pensioen> onder het kopje "Regels voor na-indexatie". ^Sylvie

Pensioen
fondsen

WEBCARE van ABP | de Praktijk



Peter

@1RPeter

⌵

...

Ach tot 2030 geen dividend. Geen probleem voor [@RijksambtABP](#) [@ABPFossielvrij](#) die oudjes hoeven toch nergens meer op te rekenen na hun casinopensioenen [@50pluspartij](#)

Pensioenfonds ABP stapt in Duitse deel van netbeheerder Tennet -



Pensioenfonds ABP stapt in Duitse deel van netbeheerder Tennet

Van nos.nl

2:10 p.m. · 24 sep. 2025 · 22 Weergaven

⌵

↻ 1

♡ 2

🔖

⬆

Oproep: bezwaar maken bij ABP tegen invaren



Publieke opinie

Discussies met een maatschappelijk standpunt



eduard bomhoff

@EduardBomhoff · 29 dec. 2023

⌵

...

"Rentegok, verkocht als rentebeschermt". Zo benoemt ook Jelle Mensonides de gigantische fout, vooral van **ABP** en PFZW. Onbegrijpelijk beleid van DNB. Zo veel miljarden onnodig vergokt. Nu hopen dat **Agnes Joseph** in januari hier een eind aan maakt met haar slimme plan tegen [Meer weergeven](#)



💬 23

↻ 230

♡ 469

📊 38K

🔖

⬆



Grote Pier

@PierGrote · 1 okt.

⌵

...

Als antwoord op [@Agnes_Joseph_TK](#)
"Eén beursdaling en zij zijn als eerste de klos."

Vergeet Paul Rosenmöller niet te vernoemen. Die heeft de afgelopen jaren meer dan € 95 miljard aan **ABP** gelden laten verdampen.



'Paul Rosenmöller verlaat ABP via de achterdeur'
Lezer K. Jongerius vindt dat Paul Rosenmöller twijfelachtig week heeft geleverd bij ABP.
12 okt. om 19:45 · 24 okt. 2025
[< Details](#) [28 5](#)

Paul Rosenmöller legt bestuursfunctie bij pensioenfonds ABP naar: PvdA/GL-senator eerder weg dan gepland

Paul Rosenmöller, PvdA/GL, legt zijn bestuursfunctie neer bij het ABP. Niet zo verwonderlijk omdat hij natigheid voelt bij het verdwijnen van ruim honderd miljard euro. In deze zaak heeft hij een zeer prominente rol gespeeld. Als 'een dief in de nacht' verdwijnt hij van het ABP toneel en zijn eigen imago en persoonlijke belangen te redden.
Geloof maar dat hij met een volle tas geld de achterdeur van het ABP verlaat. Een afkooppremie voor twijfelachtige bewezen diensten. Paul Rosenmöller van [abp.nl](#)

💬 6

↻ 30

♡ 116

📊 1,3K

🔖

⬆

NIEUWS

Oproep aan ABP: stop met investeren in bezette gebieden Palestina



Pensioen fondsen

WEBCARE van ABP | de Praktijk

 **Gerrit De Groot RB QC** • 3e+
Vrijwilliger (nautische) archeologie 2 w ...

Beste ABP. Als AI de aan- en verkoop van portefeuilles gaat bepalen, dan kunnen de uitbetaalde bonussen van de handelaren (minstens EUR **1.500.000.000**) wel omlaag. Dat geld kan dan gebruikt worden voor de pensioenen.

Interessant · 🗨️👍👎 3 | Reageren · 1 reactie

 **Pensioenfonds ABP** 16.278 volgers 2 w ...

Hoi Gerrit, dank voor je reactie. Bij ABP bepaalt AI niet zelfstandig de aan- of verkoop van beleggingen. Het is een hulpmiddel dat onze beleggingsexperts ondersteunt bij het maken van goed onderbouwde keuzes. Menselijke beoordeling blijft leidend! Wat betreft bonussen, ABP werkt met externe vermogensbeheerders en houdt streng toezicht op kosten, inclusief beloningen. We onderhandelen actief om deze kosten zo laag mogelijk te houden, zodat zoveel mogelijk rendement ten goede komt aan de pensioenen van onze deelnemers. Klik op deze link voor meer informatie: <https://jaarverslag.abp.nl/>. ^Bianca

Interessant · 🗨️ 1 | Reageren | 127 impressies

Proactieve en actieve communicatie

Zelf updates delen om vragen voor te zijn (nieuwe pensioenregels, duurzaamheid), reageren op reacties en vragen.

 **Danny Spee** • 3e+ (bijgewerkt) 4 w ...
Zelfstandig tekstschrijver

Pensioenfonds ABP Ja, dat was mijn opmerking: ABP communiceert over 'maatschappelijke beleggingen, maar nooit over investeringen in bijv. de wapenindustrie, retail of productie. Dan krijg je als deelnemer van het ABP een wel heel eenzijdig beeld (mijn geld wordt verjubelt aan goede doelen).

Interessant | Reageren

 **Pensioenfonds ABP** Auteur 16.278 volgers 4 w ...

Hi Danny, dank voor je reactie. We communiceren ook over beleggingen in de defensie-industrie en andere niet-maatschappelijke sectoren. Dit kun je ook teruglezen op onze website. Daarnaast publiceren we regelmatig updates over de beleggingsmix en selectiecriteria, waarin ook bedrijven uit deze sectoren kunnen vallen. Zie: <https://www.abp.nl/over-abp/beleggingen/beleid-en-strategie/beleggingsmix> Op je LinkedIn delen we inderdaad vooral verhalen over onze maatschappelijke beleggingen en initiatieven. ^Renske

 **ABP Pensioenfonds voor overheid en onderwijs**
Gepubliceerd door Kontentino · 6 november om 11:55 · 🌐

Het vernieuwde pensioenstelsel komt eraan. Hoewel veel hetzelfde blijft, verandert er ook het nodige. Wat betekenen die veranderingen voor deelnemers? Om dat beter te begrijpen, vroegen we 460.000 mensen wat 'risico' voor hun pensioen betekent. 🤖

Voor Harmen van Wijnen, bestuursvoorzitter van ABP, reden genoeg om hierover in gesprek te gaan met deelnemers. Deze keer stapt oud-politieagent Hennie (62) bij hem in de auto. 🚗

Hennie deed van alles bij de politie en was onder andere ME'er, maar is nu volledig afgekeurd. Over 5 jaar gaat ze met pensioen. Reden genoeg voor haar om Harmen te vragen: **"Kan ik zien waar ABP in belegt?"**

Benieuwd naar hun gesprek? Bekijk de video en blijf op de hoogte door ons te volgen! 📺

#Gesprek #VernieuwdPensioenstelsel #PensioenDuidelijkheid #Pensioen #ABP



Je kunt bij wijze van spreken zelfs op bedrijfsniveau zien waar we allemaal in zitten.

Statistieken en advertenties bekijken Bericht promoten

👍🤖👎 7 42 opmerkingen

👍 Leuk 🔍 Opmerking plaatsen ➦ Delen

 **ABP Pensioenfonds voor overheid en onderwijs**
Gepubliceerd door Kontentino · 10 november om 15:53 · 🌐

🤖 De levensverwachting is een cruciale factor voor pensioenfonds. Hoe langer we leven, hoe langer pensioenfonds moeten uitbetalen. **Maar wist je dat er geen standaard levensverwachting bestaat?** ABP gebruikt een eigen inschatting, speciaal afgestemd op haar deelnemers. Actuaris Alexander Paulis legt het uit in de rubriek "ABP zoekt het uit".

Krijg antwoord op vragen als:

- 💡 ABP rekent met een andere levensverwachting dan het CBS. Hoe kan dat?
- 💡 Waarom is de levensverwachting zo belangrijk voor pensioenfonds?
- 💡 Hoe ontwikkelt de levensverwachting zich?

Benieuwd naar de antwoorden? Lees het volledige artikel via de link. 📄

#ABPZoektHetUit #Levensverwachting #Pensioen

ABP zoekt het uit
Waarom hanteert ABP een eigen levensverwachting?



ABP.NL

Waarom hanteert ABP een eigen levensverwachting? | ABP

De levensverwachting van Nederlanders is belangrijk voor het berekenen van pensioenen, en ...

Pensioen
fondsen

WEBCARE van ABP | de Praktijk

Sentiment en emotie

Reageren op zorgen of frustratie met empathie en oplossingsgerichtheid.



Kor Dijkstra

Ik wil helemaal niet sparen...ik maak alles op..vier het leven

1 d Leuk Beantwoorden Chatbericht sturen Verbergen



Auteur

ABP Pensioenfonds voor overheid en onderwijs

Dat klinkt als een mooie levenshouding! 🎉 [Realitycheck.nl](https://realitycheck.nl) is er juist om te laten zien dat je ook met kleine stappen grip kunt houden of je nu spaart of geniet van het moment. 🙌 ^Bianca



REALITYCHECK.NL

Test jouw financiële vrijheid met de Reality Check



Antoinette Hoogland

Bepaalt t uwv of ... en dat is achterhaald na 2 jaar ziek zijn, bedrijfsarts en reïntegratie coach die op papier zetten dat t niet meer lukt en dan komt t uwv en bepalen anders. Gaan ver over iemands integriteit en emoties. Met alle gevolgen van dien.

7 u Leuk Beantwoorden Chatbericht sturen Verbergen



Auteur

ABP Pensioenfonds voor overheid en onderwijs

We begrijpen dat het proces rondom arbeidsongeschiktheid en de beoordeling door verschillende partijen (zoals UWV, bedrijfsarts en re-integratiecoach) erg ingrijpend kan zijn. ABP bepaalt niet of iemand arbeidsongeschikt is, dat doet het UWV. Op basis daarvan regelen wij jouw pensioen en eventuele premievrije opbouw. Meer informatie hierover vind je op onze webpagina: www.abp.nl/uw-situatie-verandert/arbeidsongeschikt. Heb je nog vragen Antoinette? Stuur ons gerust een privébericht met je klantnummer en geboortedatum, dan kijken we met je mee. ^Sylvie



ABP.NL

Arbeidsongeschikt en...

3 u Leuk Beantwoorden Voorbeeld verwijderen



Alois Van Loef

Ja abp het beste geld in draaimolens investeren het rad van avontuur word het dus plus of word het min nog even wachten ja het rad staat stil en wat is he geworden verlies jammer dat zal nog wat langer op jullie verhoging van het pensioen moeten wachten ja bij het abp zit u goed mis

1 w Leuk Beantwoorden Verbergen



Auteur

ABP Pensioenfonds voor overheid en onderwijs

Alois Van Loef ABP belegt niet alleen in windmolens, maar in een breed gespreide portefeuille. Dit met als doel: een goed pensioen voor onze deelnemers. Daarbij houden we rekening met risico's, kosten, rendement en duurzaamheid. Op onze website vind je meer informatie over hoe en waarin we beleggen: www.abp.nl/over-abp/beleggingen. Pensioenverhogingen zijn afhankelijk van onze financiële positie, zoals de dekkingsgraad. Meer informatie hierover: http://www.abp.nl/.../onze-financiele.../verhogen-pensioen. ^Sylvie

Pensioen
fondsen

Tips en tricks: handvaten om aan de slag te gaan!

Wat kan je WEL doen?

- Wees **snel**!
- **Persoonlijke** toon.
- Antwoorden op **maat**.
- Dank voor **feedback**.
- **Consequentie** is key.
- Neem je **ervaringen** mee voor de toekomst.

Wat moet je NIET doen?

- Berichten **negeren**.
- In **discussie** gaan.
- **Automatische** reacties gebruiken.
- Joviaal of **sarcastische** tone of voice.
- **Gevoelige** informatie delen.
- Altijd **negatieve** comments verwijderen.

De toekomst van webcare

- Webcare wordt geautomatiseerd.
- De **klantverwachting** stijgt.
- De **digitale omgeving** is volwassen.
- Webcare wordt onderdeel van een **breder klantcontactecosysteem**.
- Data, **transparantie** en reputatie worden belangrijker.
- Technologie is **geen vervanging** voor menselijkheid.



En nu jullie!

Aan de slag met een opdracht!

Beeld jezelf in: jij zit achter de knoppen...

Ga in je groep aan tafel met elkaar aan de slag. Kies één van de organisaties waar jullie voor werken uit.

- Schrijf het volgende op:
 - Welke vragen kan deze organisatie verwachten via social media?
 - Welke tone of voice past het beste bij deze organisatie én de doelgroep?
 - Wat wordt de naam van de medewerker?
 - Welke boodschap moet er altijd worden meegegeven?
- Heb je dat gedaan? Dan gaan we verder!
 - Ga dan aan de slag met het formuleren van een antwoord op de aan jullie gegeven comment.
 - Succes!

We bespreken kort na met de groep. Veel succes!

Kort samengevat

- Webcare kán van toegevoegde waarde zijn
- Mits het ook goed gedaan wordt!
- Geen must, maar een mooi extra middel

Veel succes met de inrichting van webcare.
Vragen? We denken graag mee.