



Forsikringsforeningen

Bedre kundekommunikasjon i KLP

-Therese Olavsrud, informasjonsrådgiver

Hva betyr det for KLP?



Ut av språktåka

Risikopremie Alderspensjon
Tjenestepensjon
Fripolise
Levealdersjustering

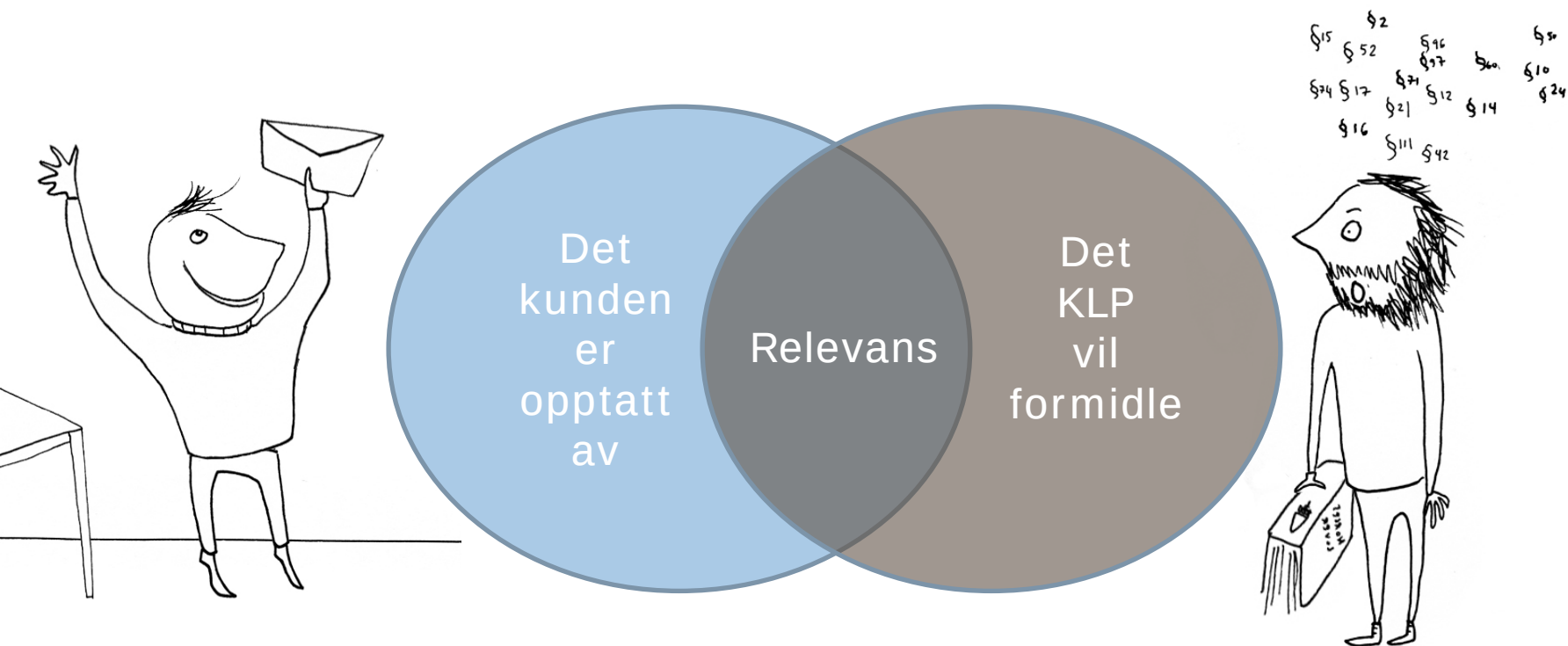
Vi gjør pensjon mer forståelig

› Se den nye ordlista og språkstandarden for pensjon.

Hvordan kommer KLP til å bruke verktøyene?

- Ordlistene tas inn i våre egne ordlister
- Brukt tilbakemeldingene vi har fått fra NTB Arkitekt til å forbedre tekstene ytterligere
- Vi informerer internt om Finans Norge-prosjektet. Men vi fortsetter å bruke egne verktøy og metodikk.
- Hvorfor? Endringene kommer innenfra, ikke utenfra

Det handler om økt kundeorientering



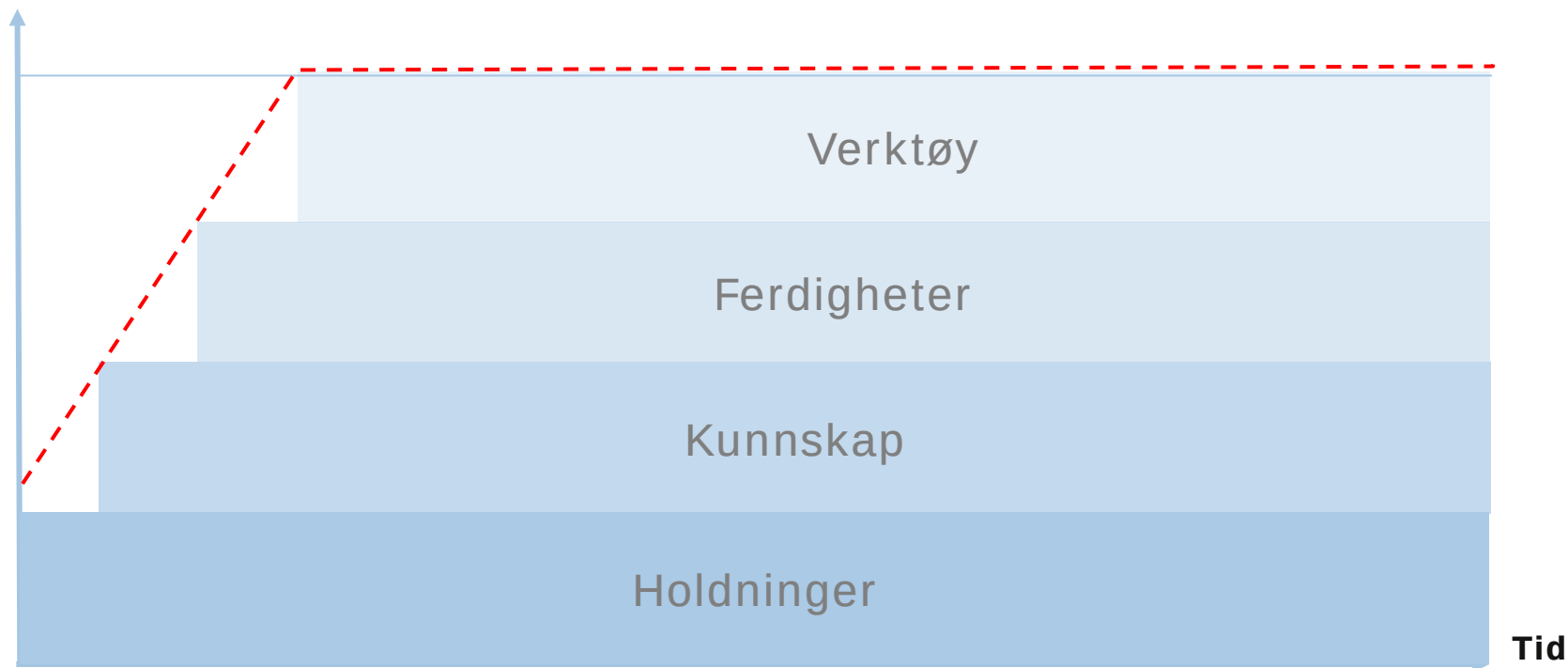
Vi kan ikke tvinge folk til å endre seg



Det er kulturbyggende endringsarbeid

100 % Kundefokuset

Forståelig
Relevant
Interessant



Det er KLP-folk som gjør jobben

- Vi forankret og testet metoden først
- Bidrag fra mange
- Veien har blitt til mens vi har gått sammen
- Vi er ikke i mål, men vi er i endring



Hva har vi gjort det siste halvåret?

- 50 nye tekster forbedret i skrivestuer
- Kick Off for alle ansatte
- Krisestuer - BoligUng, Skade, KOSene, Pensjon
- Spesialstuer - KOS, IT, Skade og Fag & Analyse
- Snakkestuer – analyse og test av telefonsamtaler
- Powerpoint forbedret i spesialstuer
- Standardbrev på AFP og alderspensjon

Alle forretningsområder har vært med!

Resultater: Vi får færre unødvendige henvendelser

- Færre henvendelser på kundesenteret
- Kundene mer fornøyd med skriftlig kommunikasjon på pensjon.
 - KTI fra 71 til 78 poeng på ett år

Betydelig omdømmegevinst



Resultater i KLP: suksesskriterier på veien

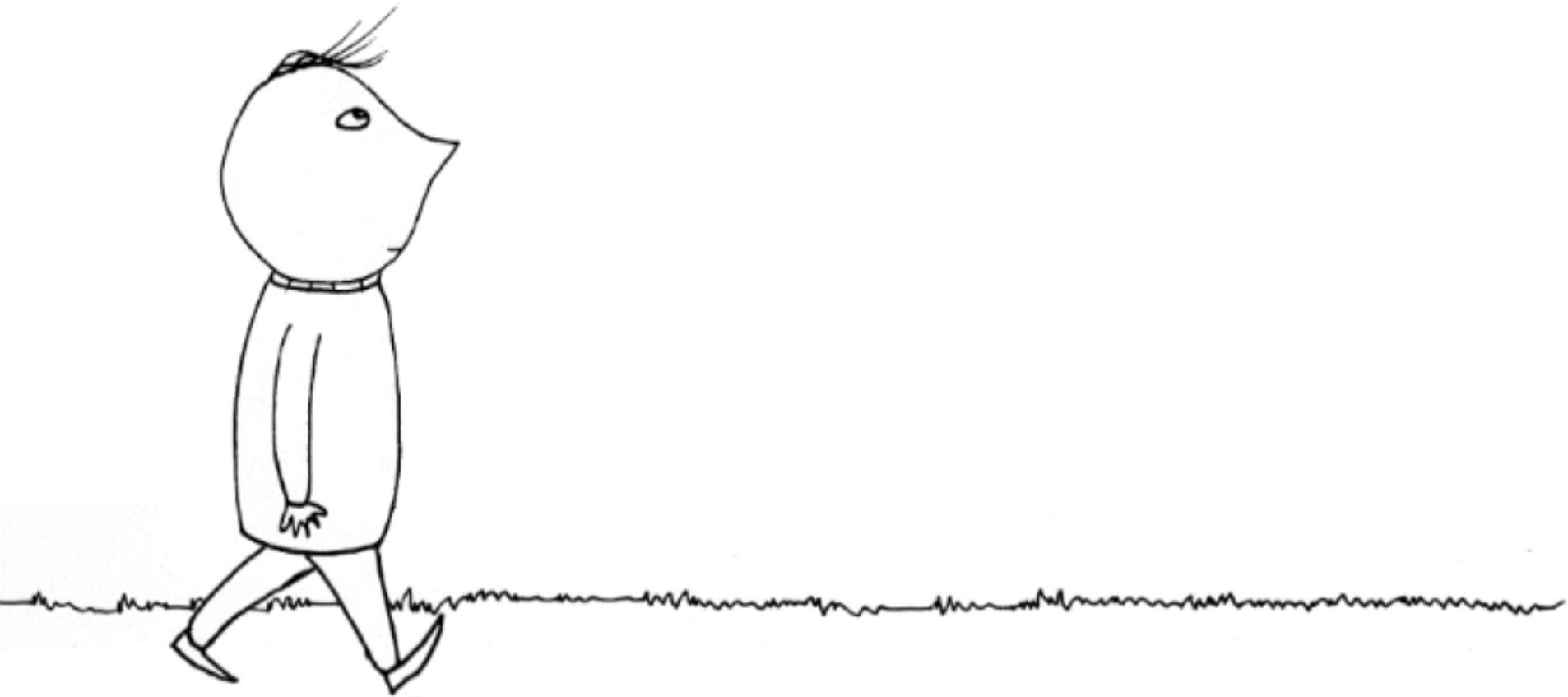
- Flyttet fokus fra oss selv til «Å redde **Kåre**»
- **Tverrfaglig** samarbeid gir best resultater
- Tydelige roller og **ansvar** for kommunikasjon
- Å **bruke verktøyene vi har** virker
- Verktøyene fungerer for kommunikasjon **i alle kanaler**
- Ansatte i alle **forretningsområder** kan bruke dem



Kunne Finans Norge gått lenger?

- Alle ordene vi har jobbet med i ordlisten var ikke like relevante.
- Ikke testet definisjonene på målgruppa
- Mer fokus på hvordan lykkes med klarspråkarbeid.
- Mer rom for erfaringsutveksling om klarspråkarbeid i gruppa

Veien videre: Prosjektet går inn i driftsfasen...



Og det er fort gjort å glemme...



Takk for meg!

