

Wat is er in het tweede kwartaal van 2024 verbeterd met jullie feedback

Verbeteringen voor deelnemers

- **Persoonlijker en klantgericht communiceren als samenwonen eindigt**

Soms staan partners niet meer op hetzelfde adres ingeschreven. Maar dat betekent niet altijd dat de relatie is beëindigd. Er kan een bijzondere situatie zijn. Bijvoorbeeld dat een partner in een verzorgingstehuis is gaan wonen. In onze communicatie hielden wij eerst geen rekening met bijzondere situaties. Hier hebben wij verandering ingebracht. Wij vragen nu eerst informatie op bij de partners. Zodat we persoonlijker en klantgericht kunnen communiceren.

- **Duidelijkere uitleg voor doorgeven ander rekeningnummer**

Het was voor deelnemers niet altijd duidelijk dat er geen spaties gebruikt kunnen worden op het deelnemersportaal bij het doorgeven van een nieuw rekeningnummer. Deze deelnemers namen dan contact op met de Klantenservice. Ze gaven aan dat het doorgeven van het nieuwe rekeningnummer niet lukte. Door een duidelijkere uitleg bij het invoeren ziet een deelnemer nu direct hoe deze het rekeningnummer op een juiste manier invult.

- **Onderhoud aan het deelnemersportaal? Dan geen grootschalige communicatie uitingen.**

Soms vindt er onderhoud plaats aan ons deelnemersportaal. Dit onderhoud viel soms samen met het versturen van communicatie uitingen waarin verwezen werd naar het deelnemersportaal. Door dit beter op elkaar af te stemmen zorgen we er nu voor dat we het onderhoud uitvoeren als er geen grote communicatie uitingen worden gedaan.

- **Duidelijkheid over welke app te gebruiken voor 'bewijs van in leven zijn'**

Elk jaar vragen we een 'bewijs van in leven zijn' op bij onze gepensioneerde deelnemers die in het buitenland wonen. Sinds dit jaar doen we deze uitvraag volledig digitaal via een app. Behalve als een deelnemer aangeeft dit per (digitale) post te willen sturen. Het blijkt dat er 2 apps te downloaden zijn met hetzelfde logo. Dit zorgde voor verwarring en dus vragen over welke app gebruikt moest worden. Voor de uitvraag van volgend jaar passen wij onze communicatie aan, zodat duidelijk is welke app onze deelnemers kunnen gebruiken.

- **Deelnemers die pensioen meenemen naar ons informeren bij vertraging door uitblijven reactie andere pensioenuitvoerder**

Wil je het pensioen dat je bij een andere pensioenuitvoerder opbouwde meenemen naar ons? Dan noemen we dat waardeoverdracht. Je vraagt dit bij ons aan. Wij vragen de andere pensioenuitvoerder het pensioen over te dragen aan ons. Soms reageert de andere uitvoerder niet snel. Wij versturen dan een herinneringsbrief. Voorheen informeerden wij deelnemers hier niet altijd over. Waardoor de deelnemers niet wisten dat we er nog mee bezig zijn en bij ons aanklopten met de vraag waarom het zo lang moet duren. Dit hebben wij nu aangepast. De deelnemer krijgt standaard een brief van ons als de andere pensioenuitvoerder een herinneringsbrief van ons ontvangt.

Verbeteringen voor werkgevers

- **Prolongatiebrief ook via e-mail**

Wij kregen vragen van werkgevers of de prolongatiebrief die zij per post ontvingen, ook per e-mail verstuurd kan worden. Dat gaan wij nu doen!

- **Handleiding voor aanleveren pensioengegevens verbeterd**

Werkgevers leveren hun pensioengegevens aan via Uniforme Pensioenaangifte (UPA). We zijn heel gericht gaan luisteren naar de feedback en vragen die we kregen over UPA. Op basis van de vragen en feedback pasten we de UPA-handleiding aan.

- **Nieuwsbrief over het nieuwe pensioen opgesteld en verzonden vanuit softwareleveranciers**

Wij bereiden onze werkgevers graag zo goed mogelijk voor op de nieuwe regels voor pensioen.

Via softwareleveranciers begrepen we dat werkgevers vragen stellen over wat de nieuwe regels betekenen voor hun salarissoftwarepakket. Daarom is een nieuwsbrief verstuurd met informatie voor de werkgevers. Hierin geven we ook aan dat ze contact met ons kunnen opnemen met vragen en suggesties.

- **Bellen bij betalingsachterstanden**

Wij willen onze werkgevers die betalingsachterstanden hebben graag spreken over de redenen hiervoor. Wat is de oorzaak voor het niet betalen van de nota? Kunnen wij daar iets in betekenen? We vinden het belangrijk er voor onze werkgevers te zijn, ook als er mogelijke geldzorgen zijn. Omdat we een samenwerking hebben met Geldfit (een stichting die helpt bij mogelijke geldzorgen), kunnen we ze, als er geldzorgen zijn, gericht verwijzen naar hulp.

- **50 werkgevers gebeld om kennishiaten over het nieuwe pensioen te achterhalen**

Om onze werkgevers zo goed mogelijk te helpen bij de overgang naar het nieuwe pensioen, gingen we actief op zoek naar klantsignalen over dit onderwerp. We belden 50 werkgevers om ze informatie te geven, maar ook om te horen wat ze wel en wat ze nog niet weten én op welke manier we ze het beste kunnen helpen bij de overgang naar het nieuwe pensioen. Op deze manier kunnen we beter inspringen op de behoeften van werkgevers.

- **Fouten voorkomen in aanlevering pensioengegevens**

We koppelen aan werkgevers terug als we een fout zien in hun pensioenaangifte via de Uniforme Pensioenaangifte (UPA). Omdat voorkomen beter is dan fouten achteraf herstellen, analyseerden wij per softwareleverancier welke fouten er gemaakt werden. Hoe je aangifte moet doen, verschilt namelijk per softwareleverancier. Door deze analyse, kunnen we nu aan werkgevers beter aangeven wat ze kunnen doen om een fout te voorkomen.