

## Wat verbeterden wij?

Wij verbeterden in het vierde kwartaal van 2024 de volgende punten met behulp van jullie feedback

### Verbeteringen voor deelnemers

#### Communicatie over vakantiegeld verbeterd

Regelmatig krijgen wij vragen van gepensioneerden of het vakantiegeld in het maandelijkse pensioen zit of dat ze apart vakantiegeld van ons ontvangen. Het antwoord op deze vraag is dat het vakantiegeld in het maandelijkse pensioen zit en ze dit dus niet apart ontvangen. Dit vertellen we nu ook duidelijk op onze website bij 'ik ontvang pensioen bij PGB' en in onze brochure die we naar deelnemers sturen die bijna met pensioen gaan.

#### Verbeterde brief bij 'einde deelname'

Gaat een deelnemer uit dienst bij een werkgever? Dan sturen wij een brief over het pensioen waarin we uitleggen dat de deelnemer geen pensioen meer bij ons opbouwt. In deze brief staat in bepaalde gevallen ook informatie over het automatisch uitruilen van ouderdomspensioen naar partnerpensioen en de mogelijkheid om daar bezwaar tegen te maken. Het bleek dat we slechts en zelfs niet juist uitlegden wat we bedoelden met de uitruil en wat er gebeurt als je bezwaar maakt. Een deelnemer dacht dat als hij bezwaar maakte tegen de uitruil, er helemaal geen partnerpensioen meer is. Dat is niet zo. Opgebouwd partnerpensioen blijft zoals het is. We hebben de brief aangepast zodat de deelnemer de juiste informatie krijgt.

#### Jaaropgaven gespreid versturen

Een groot deel van onze deelnemers ontvangt de jaaropgave digitaal. Zij krijgen een e-mail waarin staat dat de jaaropgave op mijnpgbpensioen.nl klaar staat. Vorig jaar ontvingen wij signalen dat deelnemers niet konden inloggen om hun jaaropgave te zien. Dit kwam omdat te veel deelnemers op hetzelfde moment wilden inloggen. De website kon dit niet aan. Helaas bleek capaciteitsprobleem van de website niet makkelijk op te lossen. Om te voorkomen dat deelnemers dit jaar weer problemen zouden ervaren met inloggen, hebben we de e-mails aan de deelnemers gespreid gestuurd. Dus niet allemaal op hetzelfde moment. Hierdoor loggen er minder deelnemers op hetzelfde moment in. We kijken momenteel nog of we de capaciteit van mijnpgbpensioen.nl kunnen vergroten.

#### Deelnemers krijgen een welkomstmap als ze bij ons op bezoek komen

Wil je als deelnemer graag persoonlijk met ons over je pensioen praten? Dat kan telefonisch, maar je kunt ook een afspraak maken om bij ons op bezoek te komen. We nemen dan de tijd om vragen te beantwoorden en deelnemer te begeleiden met pensioenkeuzes. Vaak geven we een deelnemer dan na het gesprek informatie mee. We hebben nu, samen met de collega's die de gesprekken voeren, een welkomstmap gemaakt voor deelnemers die op afspraak bij PGB op bezoek komen. Tijdens het bezoek overhandigen wij deze welkomstmap aan de deelnemer. In de welkomstmap zitten onder andere een PGB pen en een notitieblok. De deelnemer kan de informatie die hij of zij tijdens het gesprek van ons te horen krijgt noteren. En hij/zij kan eventuele informatie die wij uitgeprint hebben opbergen in de map. Zo heeft de deelnemer alle informatie bij elkaar op het moment dat het gesprek is afgerond en kan die dit later nog eens rustig doornemen.

### Verbeteringen voor werkgevers

#### Aansluiting met terugwerkende kracht? We maken de aansluiting zo comfortabel mogelijk

Soms komen werkgevers die onder de verplichtstelling vallen laat bij ons in beeld. Dat kunnen wij helaas niet altijd voorkomen. Wij gaan deze werkgevers dan met terugwerkende kracht aansluiten. Wij merkten dat sommige werkgevers zich overvallen voelen als wij daarover contact opnemen. Dat vonden wij heel vervelend voor deze werkgevers. Wij, maar ook de werkgever, moeten veel regelen om de aansluiting te regelen. We merkten dat persoonlijk begeleiding helpt om de werkgever zich comfortabel te laten voelen. Ook maken we afspraken over onder andere de premiebetaling en zorgen we dat we (samen met de werkgever) de werknemers informeren.

### **Verbeterde communicatie rondom (verplichte) aansluitingen**

We kwamen er door signalen van werkgevers achter dat de status van hun (verplichte) aansluiting niet altijd duidelijk was. Hierdoor weet een werkgever niet altijd wanneer hij iets van ons kan verwachten. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. Daarom hebben we de brieven aangepast om zo duidelijker over de aansluiting te zijn. En we bellen vaker. We merken dat veel werkgevers dit persoonlijk contact rondom de aansluiting prettig vinden.

### **Extra communicatie rondom E-invoicing**

Een werkgever vroeg zich na de informatie over ons nieuwe notaproces af of wij al bezig zijn met de verplichte overstap naar E-invoicing vanaf 1 januari 2025. Ja, daar waren we mee bezig en hierover hadden wij ook gecommuniceerd. Maar blijkbaar hadden we niet iedere werkgever bereikt. Dat was natuurlijk vervelend. We hebben daarna op meerdere momenten gecommuniceerd met de werkgevers.

### **Klant ontevreden? Een bezoek helpt**

Wij doen onderzoek naar de klanttevredenheid onder onze werkgevers. Hier komen mooie verbeterkansen uit. Een van de geïnterviewde klanten was om een aantal redenen ongelukkig met hoe onze dienstverlening is gegaan. Daarom zijn wij op bezoek gegaan bij de werkgever. We spraken over de redenen waarom de werkgever nog niet enthousiast over PGB kon zijn. Bespraken zijn wensen en behoeften en namen deze mee terug. We merken dat een persoonlijk bezoek veel kan doen om werkgevers het gevoel te geven dat we er voor ze zijn.

### **Verbeteringen voor deelnemers en werkgevers**

#### **We sturen persoonlijke kaarten**

Het komt voor dat we contact hebben met deelnemers of werkgevers die in een moeilijke, lastige of verdrietige situatie zitten. Of juist in een mooie nieuwe fase zitten. Denk bijvoorbeeld aan het starten van een nieuwe onderneming, een trouwdag of iemand die zijn/haar partner aanmeldt omdat ze zijn gaan samenwonen. Ook ontvangen wij regelmatig complimenten van onze deelnemers en werkgevers. Soms persoonlijk via een telefoongesprek of een bedankje via de e-mail. nieuwe fase zitten. Denk bijvoorbeeld aan het starten van een nieuwe onderneming, een trouwdag of iemand die zijn/haar partner aanmeldt omdat ze zijn gaan samenwonen. Hoe fijn is het dan om persoonlijk in te spelen op de situatie of een bedankje te sturen voor het compliment? Om deze reden hebben wij 3 PGB Klantkaarten gemaakt die we vanaf nu met een persoonlijke tekst kunnen sturen. Het gaat hierbij om een 'Bedankt', 'Gefeliciteerd' en 'Sterkte' kaart.