

Wat is verbeterd

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

Verbeteringen voor deelnemers

Verduidelijking tekst op mijnpgbpensioen.nl over het aanvragen van je pensioen

Ga je binnenkort met pensioen? Dan zie je op mijnpgbpensioen.nl staan dat je je pensioen kunt aanvragen. Heb je je pensioen aangevraagd? Dan verandert de tekst over het aanvragen niet. Dit zorgde soms voor verwarring. Deelnemers dachten dat er iets niet goed was gegaan bij hun aanvraag. En dat ze alsnog hun pensioenaanvraag moesten opsturen. We ontvingen daarom regelmatig dubbele aanvraagformulieren en vragen hierover. Daarom hebben we de tekst aangepast zodat er geen verwarring meer is.

Nieuwsbrieven gericht sturen per doelgroep

Met regelmaat versturen we digitale nieuwsbrieven om onze deelnemers op de hoogte te houden van nieuws rondom hun pensioen. We hielden er onvoldoende rekening mee dat er nieuwsitems zijn die alleen relevant zijn voor bepaalde doelgroepen. Zo attendeerden we via de nieuwsbrief voor gepensioneerden alle lezers dat het tegenwoordig mogelijk is om het 'Bewijs van in leven' digitaal bij ons aan te leveren. Een 'Bewijs van in leven' hebben we echter alleen nodig van gepensioneerden die in het buitenland wonen. Het nieuwsitem leverde verwarring op bij gepensioneerden in Nederland die dachten dat ook zij een 'Bewijs van in leven' moesten insturen. Ook gepensioneerden in het buitenland die het bewijs al ingestuurd hadden, dachten soms dat ze dit nog een keer moesten doen. Om dit in de toekomst te voorkomen hebben we binnen PGB met elkaar afgesproken dat we via een redactieraad voortaan gaan kijken naar de inhoud van een nieuwsbrief en bewuster stil staan of artikelen tot verwarring kunnen leiden. Want dat is nou net niet de bedoeling.

Het voorkomen van een onjuiste 'einde deelname' brief

Wijziging de afspraken bij een werkgever? Dan kan dit invloed hebben op de polis van een deelnemer. Soms stuurden we daarna aan de deelnemer een brief waarin we aangaven dat de deelname stopt. De omzetting van de polis is juist, maar de brief over einde deelname geeft verwarring. Dit is natuurlijk niet de bedoeling. De deelnemer blijft gewoon in dienst bij dezelfde werkgever. Het is verwarrend om dan een brief te ontvangen waarin staat dat je deelname stopt. De deelnemer is namelijk nog steeds bekend bij ons en bouwt pensioen op. Naar aanleiding van een klantsignaal hebben we gekeken hoe we dit kunnen voorkomen. Bij polis wijzigingen zijn we nu alerter op het versturen van einde deelname communicatie op maat. Zo voorkomen we verwarring in de toekomst.

Verbeteringen voor werkgevers

Aanmeldingsformulier werkgever

Werkgevers die zich bij ons aanmelden moesten een formulier downloaden, uitprinten, invullen, inscannen en e-mailen. Werkgevers vroegen of dit niet makkelijker kon. Dat verzoek hebben we nu ingewilligd. Het aanmeldingsformulier voor een werkgever is digitaal invulbaar gemaakt. Hierdoor kan de werkgever het formulier nu op de website invullen en aan ons sturen.

Verbeteringen aan het formulier automatische incasso

- Wij bieden werkgevers de mogelijkheid om te betalen via automatische incasso. Dat scheelt administratieve handelingen en administratiekosten. Hiervoor hebben we het formulier automatische incasso. Sommige werkgevers vinden het prettig dat openstaande nota's van eerdere periodes na het invullen van het formulier ook automatisch worden geïncasseerd. Andere werkgevers willen dat liever niet en willen de automatische incasso vanaf een

bepaalde datum laten ingaan. Omdat het voor de werkgever niet duidelijk was hoe je het al dan niet automatisch incasseren van eerdere nota's moest regelen, ontvingen we hierover vragen. Daarom hebben we het formulier aangepast zodat een werkgever vanaf nu kan kiezen of openstaande nota's ook met de automatische incasso geïncasseerd worden.

- We kregen van meerdere werkgevers het verzoek om het formulier voor de automatische incasso te vertalen naar het Engels. Omdat we meer Engelstalige werkgevers hebben, wilden we de automatische incasso voor al deze werkgevers makkelijker maken. Daarom hebben we het formulier vertaald.

Communicatie over verlof is voor werkgevers verbeterd

Wij krijgen veel vragen van werkgevers over hoe zij de gegevens over verlof juist aan kunnen leveren via UPA-aangifte.

Samen met Communicatie ontwikkelden wij een informatieve flyer die wij naar werkgevers sturen en beschikbaar is op onze website. Deze flyer legt op een heldere manier uit hoe werkgevers de verlofgegevens correct kunnen aanleveren. De flyer bevat gedetailleerde informatie over de verschillende vormen van verlof en hoe ze gegevens hierover moeten aanleveren. Deze duidelijkheid zorgt voor een snellere en accuratere verwerking van de verlofaanvragen.

Naast de flyer en het telefonisch contact met werkgevers, vernieuwden we ook de website met extra informatie over het verlofproces en de UPA-aanlevering. De website biedt nu duidelijke stappen en is een extra bron aan informatie voor werkgevers die meer hulp nodig hebben. Zo hebben ze altijd toegang tot de laatste informatie en vinden hierin ondersteuning.

Om werkgevers continu op de hoogte te houden van updates, tips en best practices rondom het verlofproces, sturen we regelmatig een digitale nieuwsbrief. Deze nieuwsbrief bevat "Tips and Tricks" om het verlofproces zo soepel mogelijk te laten verlopen. Hiermee blijven werkgevers op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en krijgen ze nuttige adviezen voor het correct aanleveren van gegevens via UPA.