

Wat is verbeterd

Wij verbeterden de volgende punten met behulp van jullie feedback

Verbeteringen voor deelnemers

- **Kortere doorlooptijd meenemen pensioen**

Neem je je eerder opgebouwde pensioen bij een andere pensioenuitvoerder mee naar ons? Of andersom? Dan noemen we dat waardeoverdracht. Onze deelnemers gaven aan dat ze de doorlooptijd te lang vonden. We hielden ons aan de wettelijke doorlooptijd. Nu streven we ernaar om de waardeoverdracht in de helft van de tijd te doen. En in de meest gevallen lukt dat nu ook.

- **Samenwerking met Geldfit gestart**

Sinds de zomer van 2023 hebben we een samenwerking met Geldfit. Geldfit is een online platform dat helpt om inzicht te geven in jouw financiële situatie en geeft, waar nodig, aan waar hulp te krijgen is. Met deze samenwerking bieden wij houvast aan deelnemers en werkgevers met geldzorgen.

- **Jaarlijkse uitvraag bewijs van in leven**

Woon je in het buitenland en krijg je pensioen? Dan moet je ieder jaar een Bewijs van in leven aan ons sturen. Omdat wij van de gemeente niet doorkrijgen als jij overlijdt. Veel deelnemers gaven aan dat ze het lastig vonden om een officieel papieren bewijs te versturen. Daarom ging deze uitvraag in 2023 voor het eerst volledig digitaal. Toch was er een groep gepensioneerden die aangaf toch liever het papieren bewijs te willen gebruiken. Voor deze groep doen we standaard de uitvraag dus weer via post. En we blijven onderzoeken hoe we dit proces nog klantvriendelijker kunnen maken.

- **Ontzorgen studerende wezen**

Bouw je pensioen bij ons op en overlijdt je? Dan krijgen jouw kinderen wezenpensioen tot hun 21e. Of tot hun 27e als ze studeren. Studerende wezen moesten ons in het verleden jaarlijks een studieverklaring sturen. We merkten dat dat voor een wees confronterend kan zijn. Daarom maakten we een directe koppeling met Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). Zo doen we deze jaarlijkse controle automatisch zelf en hoeft de wees niets meer op te sturen. Na de controle krijgt de wees wel een bevestiging dat het pensioen nog een jaar uitbetaald wordt.

- **Aanschrijving niet-wederzijdse aanmelding partner voor partnerpensioen**

Woon je ongehuwd samen en wil je pensioen voor je partner als jij overlijdt? Dan is het belangrijk dat je je partner bij ons aanmeldt. Zijn jij en je partner beiden deelnemer bij ons? Dan moeten allebei de partners elkaar bij ons aanmelden. Zien wij dat maar één van 2 dat wel heeft gedaan en de ander niet? Dan sturen we vanaf nu actief een brief naar de deelnemer om de partner aan te melden. Zo voorkomen we dat een nabestaande geen partnerpensioen krijgt als de partner overlijdt.

Verbeteringen voor werkgevers

- **Introductie servicecall werkgevers**

Via de UPA-aanlevering komen nog vaak verkeerde UPA-berichten binnen. Ook krijgen wij telefoontjes van werkgevers die moeite hebben met pensioengegevens aanleveren via de UPA-aangifte. Vaak hielpen de instructies per mail de werkgever niet verder. Daarom hebben wij nu de 'servicecall': we bellen de werkgever om samen te kijken waar het misgaat bij de aanlevering van de UPA-gegevens. Door extra aandacht zorgen we dat de administratie goed loopt en de werkgever het pensioen voor de werknemer goed regelt. En zo komt de werkgever niet voor vervelende (financiële) verrassingen te staan.

- **Beter inzicht in contractverlenging en -aanpassing**

Werkgevers met vragen over de verlenging of een aanpassing in hun contract, moesten soms lang wachten op een antwoord. Dit kwam omdat onze medewerker de gegevens uit verschillende systemen moest ophalen. Door de gegevens nu samen te brengen in één systeem, kunnen wij werkgevers beter en sneller informeren over de status van de verlenging of wijziging.

- **Vastlegging en analyse van suggesties vanuit klanten zijn verbeterd**

Voorheen hadden we onvoldoende zicht op de suggesties die klanten deden. Dat hebben we aangepakt. Hierdoor kunnen we nu beter analyseren. En verbeteren we onze dienstverlening op basis van de suggesties. In de volgende lijst lees je hier voorbeelden van.

- **Sneller antwoord op vragen**

We kregen signalen van werkgevers dat zij soms lang moesten wachten op antwoord op hun vraag. Dat vinden we vervelend. Daarom verbeterden we dit proces. In de meeste gevallen krijgt de werkgever nu binnen 3 werkdagen een reactie van ons.

- **Aansluitproces verbeterd**

Niet altijd als een werkgevers een vraag had over de status van hun aansluiting, konden we direct antwoord geven. We snappen dat snelle duidelijkheid prettig is. Daarom zorgden we ervoor dat ons systeem zo ingericht is, dat we direct de gegevens van de werkgever erbij kunnen pakken. Zo kunnen we beter en sneller helpen.