

JAAR VERS LAG



Federale
Pensioendienst

Je pensioen, da's iets om naar uit te kijken!

En als Pensioendienst maken we het zo eenvoudig mogelijk voor je.

Geen traditioneel jaarverslag 2023 voor de Pensioendienst. Wel een reeks artikels waarin we de meest in het oog springende aspecten van onze werking uitlichten en enkele projecten in de spotlights zetten. In dit artikel gaan we in op de verbetering van onze dienstverlening voor de burgers die op het punt staan met pensioen te gaan.

Benieuwd naar de andere highlights van 2023?
[Lees ze op onze site.](#)

In 2023 bereikten we een nieuwe mijlpaal in onze digitale dienstverlening: door de integratie van de pensioenaanvraag in **mypension.be** kunnen burgers nu op één plaats hun pensioen van A tot Z voorbereiden, opvolgen én aanvragen.

Oog voor gebruiksvriendelijkheid

Voorheen moest de burger naar een andere, verouderde site surfen om zijn pensioen aan te vragen. Door de integratie van de pensioenaanvraag in **mypension.be** begeleiden we de burger nu in 5 eenvoudige stappen door zijn pensioenaanvraag. Hierbij is veel aandacht besteed aan de gebruiksvriendelijkheid:

- ✓ Alle gegevens waarover we als pensioeninstellingen beschikken, zijn al ingevuld;
- ✓ Extra informatie helpt de burger vlot door zijn aanvraag;
- ✓ Als de burger instemt, delen we het rekeningnummer met de verzekeraars of pensioenfondsen die zijn aanvullend pensioen zullen uitbetalen;
- ✓ Burgers ontvangen een bevestiging van hun pensioenaanvraag op het scherm en per mail als ze hun mailadres hebben doorgegeven. Sowieso is een kopie van de aanvraag terug te vinden in 'Mijn dossier' op **mypension.be**.

Pensioenaanvraag in cijfers

De burgers vinden vlot hun weg naar de nieuwe pensioenaanvraag. Op de avond van de lancering werden er maar liefst 45 pensioenaanvragen ingediend, zonder enige aankondiging of marketing.

70 % van de pensioenaanvragen komt via mypension.be binnen

In 2023 deden meer dan 100 000 burgers hun pensioenaanvraag. Sinds de lancering van de nieuwe pensioenaanvraag tot eind 2023 ontvingen we in totaal 53 810 pensioenaanvragen. Bijna 70 % van de aanvragen werd via **mypension.be** ingediend. De 30 % aanvragen via andere kanalen zijn onder meer pensioenaanvragen die onze medewerkers ingeven na een mail, brief of telefoon van de burger.



420

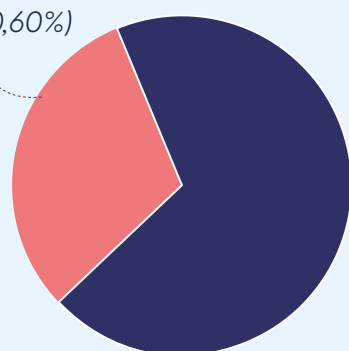


34

Wist je dat de meeste pensioenaanvragen – maar liefst 420 – werden ingediend op **maandag 3 juli**, precies bij de start van de zomervakantie? De minste aanvragen – slechts 34 – kwamen binnen op **woensdag 1 november**. Het lijkt erop dat de ene dag meer geschikt is voor een pensioenaanvraag dan de andere!

Verdeling aanvragen via mypension.be en andere kanalen

Andere kanalen
16 467 (30,60%)

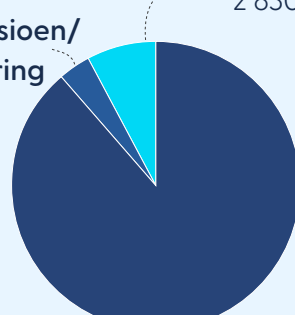


Totaal
53 810

mypension.be
37 343 (69,40%)

Overlevingspensioen/
overgangsuitkering
1 385 (3,71%)

IGO
2 830 (7,58%)



Rustpensioen
33 128 (88,71%)

89 % van de aanvragen is een aanvraag voor een rustpensioen

Het merendeel van de aanvragen gaat over een rustpensioen. Een kleine 4 % betreft aanvragen voor een overlevingspensioen of overgangsuitkering en goed 7 % is een aanvraag voor de Inkomensgarantie voor ouderen (IGO).

Grootschalige mediacampagne: Je pensioen, da's iets om naar uit te kijken!

Met pensioen gaan is een belangrijke mijlpaal. En het **plannen** ervan gebeurt best al op **voorhand**. De lancering van de pensioenaanvraag in **mypension.be** was dan ook het ideale moment om een warme oproep te doen aan de burger om op tijd te beginnen uitkijken naar zijn pensioen door:

1. **zijn loopbaan te bekijken én aan te vullen** waar nodig;
2. **op voorhand te spelen met zijn opties** én;
3. **met kennis van zaken zijn pensioen aan te vragen**.

En dit allemaal in **mypension.be**.

Dit was dan ook de insteek van de nationale communicatiecampagne met onder meer:

- ✓ een frisse en verrassende **radio- en TV-spot** die als boodschap van algemeen nut op de publieke omroepen te horen en te zien was.
- ✓ een **tutorial** die de burger praktisch gidst doorheen het aanvraagproces.
- ✓ een **campagne via sociale media** met wekelijkse posts die telkens inzoomen op één van de voordelen van **mypension.be**.

Herbekijk de tv-spot en de tutorial!



Minder paperassen, sneller op pensioen

Maar de pensioenaanvraag is niet het eindpunt. Stelselmatig maken we het volledige **pensioenproces efficiënter én eenvoudiger**. Eenmaal de pensioenaanvraag is ingediend, ontvangt de burger, indien nodig, 2 types formulieren:

- het formulier 'eerste inlichtingen' om relevante en nog ontbrekende info over de loopbaan op te vragen;
- het formulier over 'beroepsactiviteit en vervangingsinkomen' waarin de burger moet meedelen of hij nog wil bijverdienen en of hij recht heeft op een vervangingsinkomen.

Burgers met een gemengde loopbaan als werknemer en ambtenaar kregen in het verleden maar liefst 4 (!) formulieren. Daar maakten we in 2023 komaf mee: de formulieren zijn vereenvoudigd én alle vragen worden in één keer gesteld. **Zo halveerden we het aantal in te vullen formulieren voor bijna 10%** van de recent gepensioneerden. Invullen gaat bovendien snel en gemakkelijk via **mypension.be**. Dit blijkt ook uit de cijfers: maar liefst 75% van de burgers vult het formulier 'beroepsactiviteit en vervangingsinkomen' digitaal in.

Deze vereenvoudiging is niet alleen beter voor de burger maar ook voor onze medewerkers. Zij hebben minder administratief werk en kunnen hierdoor ook in één en dezelfde applicatie het volledige pensioendossier van de burger opvolgen. Zo zijn we als Pensioendienst weer een stapje dichterbij een uniek en gestroomlijnd pensioenproces van aanvraag tot betaling over de pensioenstelsels heen!

Nieuwsgierig naar de andere highlights van 2023?

Surf snel naar [onze website!](#)