

---

Ik heb vandaag van een medewerker te horen gekregen dat HR contact vragen over registratie problemen niet beantwoord. Is dit een eenmalig feit of komt dit meer voor? Ik kan mij inbeelden dat het niet eenvoudig is voor HR contact (Berlijn?) om bv nieuwe registraties codes ofzo te regelen.

Dat mag natuurlijk niet gebeuren maar wat mij betreft dan toch echt een uitzondering. Ik heb 3 maal per week telefonisch contact met de collega's in Berlijn om de open vragen te beantwoorden. Ze proberen medewerkers met login problemen in eerste instantie zelf te helpen. Ze kennen ook de procedure om een nieuwe activatielink te sturen indien dat nodig zou zijn. Indien dit niet lukt sturen ze ze door naar mij. Ik hoop dus eenmalig, laat het anders gerust weten.

---

Vanuit shift de vraag om de activeringslink nogmaals te verzenden. Medewerkers die in verlof zijn en terugkomen na 7 dagen hebben geen werkende link meer om te *activeren*

We sturen aan iedereen die zijn profiel nog niet geactiveerd heeft begin volgende week een nieuwe activatielink + reminder mail

---

Mensen die door eop onvoorzien toch thuis blijven hebben de email op de site mogelijks gemist, kan activatie toch eenmalig naar huisadres gestuurd worden? (doorsturen van basf naar huis kan niet als je hier niet bent).

Nee dit kan niet. De activatiemail wordt gestuurd naar het in de tool gekende email adres. Dit email adres is ook de login in de tool. Voor de volledigheid: window loopt meer dan 3 weken, in principe zullen de niet geschorste medewerkers dus nog wel hun BASF email adres bekijken in die tijdsspanne denk ik + communicatie over feit dat window opent werd reeds opgestart 26 oktober, dus ze weten dat de mail er aan komt. Om te vermijden dat er mensen zijn die niet op de hoogte zijn van de nieuwe mogelijkheden ambu verzekering voor de gezinsleden nemen we bijkomend volgende actie:

Alle "geschorste contracten" worden ook nog via email verwittigd over de mogelijkheid om hun gezinsleden aan te sluiten bij de ambu verzekering.

Alle "geschorste contracten < 1 jaar" worden nog uitgenodigd en kunnen eventueel financieren via het keuzeplan. Daar is met de collega's in Berlijn afgesproken dat we deze medewerkers extra zouden checken nadat ze hun keuze gemaakt hebben (vb. of ze niet uit maandloon financieren terwijl ze ingevolge schorsing nog maanden geen maandloon zouden hebben en daardoor alles vanuit netto zouden betalen)

---

In de registratie procedure krijgt men een mail met een activatie link. Sommige medewerkers krijgen deze mail pas een dag later i.p.v. de vooropgestelde 10 min. Dit leidt tot verwarring. Men denkt dan dat men iets verkeerd heeft gedaan. Wanneer men in de tool een keuze maakt en afsluit is de winkel gesloten en kan men dus niets meer toevoegen. Dit leidt tot verrassingen. BV mensen zetten alvast de hospi verzekering in het keuzeplan om dit zeker in orde te hebben maar hadden de intentie om nog andere zaken te kiezen kan dit verlopen worden zodat men nog kan aanvullen?

Wat betreft je tweede vraag. Voor medewerkers bij wie dit fout gelopen is, raad ik aan dat ze hrcontact opbellen, die kunnen hun keuze terug openzetten. Wat betreft andere vraag, deze geef ik door aan Deloitte en kom er op terug.

---