

Wat verbeterden wij?

Wij verbeterden in het tweede kwartaal van 2026 de volgende punten met behulp van jullie feedback:

Verbeteringen voor deelnemers

Gebruiksvriendelijkheid en begrijpelijkheid MijnPGBpensioen verbeterd

In mei vroegen we deelnemers uit ons klantenpanel om het vernieuwde **MijnPGBpensioen** te testen. We wilden weten hoe gebruiksvriendelijk en begrijpelijk de persoonlijke website is en welke verbeteringen deelnemers nog zien. Op basis van hun feedback hebben we verschillende aanpassingen gedaan.

Dit zijn de belangrijkste verbeteringen:

- **Een betere route naar informatie over het nieuwe pensioen.** De pagina hierover bleek lastig te vinden. Daarom voegen we bovenaan de pagina een duidelijk zichtbare knop toe.
- **Meer aandacht voor informatie over het nieuwe pensioen.** Deze informatie krijgt een prominente plek op de hoofdpagina van MijnPGBpensioen.
- **Een duidelijker onderscheid tussen de huidige en de nieuwe pensioenregeling.** Hierdoor is beter zichtbaar welke informatie hoort bij de regeling van nu en welke bij het nieuwe pensioen dat naar verwachting op 1 januari 2027 ingaat. Ook maakten we de teksten begrijpelijker.
- **Pensioenvideo over de nieuwe pensioenregeling zichtbaarder gemaakt**
Dit omdat de video tijdens de test regelmatig over het hoofd werd gezien.

Later dit jaar zijn deze verbeteringen zichtbaar, wanneer het vernieuwde MijnPGBpensioen voor alle deelnemers live gaat.

Inzenden 'bewijs van in leven' verduidelijkt

Gepensioneerden die in het buitenland wonen, moeten ieder jaar een zogenoemd 'bewijs van in leven' aanleveren. Dit omdat we bij gepensioneerden die in het buitenland wonen niet automatisch doorkrijgen als ze overlijden. Natuurlijk willen we dat het aanleveren van 'het bewijs van in leven' zo makkelijk mogelijk gaat. Daarom voerden we eerder al een verbetering door; gepensioneerden kunnen via een QR-code het bewijs van in leven indienen. Uit signalen bleek echter dat de werking van de QR-code niet altijd duidelijk was. Daarom hebben we de uitleg bij de QR-code aangepast. Zo zorgen we dat het inzenden van 'het bewijs van in leven' zo klantvriendelijk mogelijk is.

Pilot pensioenloket: we maakten de communicatie duidelijker en aansprekender

Vorig kwartaal deelden we dat we, op advies van ons klantenpanel, zijn gestart met een pilot van een pensioenloket: een speciaal team dat deelnemers persoonlijk ondersteunt bij pensioenkeuzes en het aanvragen van pensioen rond de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. Voor de communicatie over deze nieuwe dienstverlening ontwikkelden we een kaart, die we vervolgens aan ons klantenpanel voorlegde voor feedback.

Wat we aanpasten op verzoek van ons klantenpanel:

- **Nieuwe foto op de kaart:** de medewerkers op de oorspronkelijke foto werden als weinig uitnodigend ervaren. Daarom hebben we gekozen voor een nieuwe afbeelding.
- **Beter leesbaar lettertype:** het handgeschreven lettertype is vervangen door een duidelijker en breder gewaardeerd lettertype.

Verbeteringen voor werkgevers

Informatiebijeenkomsten softwareleveranciers helpen onze werkgevers

Softwareleveranciers ontwikkelen en onderhouden de salarispakketten van bij ons aangesloten werkgevers. Doordat we overgaan naar een nieuw pensioenstelsel, moeten softwareleveranciers de salarispakketten aanpassen. Gebeurt dat niet of niet goed? Dan krijgen wij niet de juiste gegevens door via de UPA-aangifte van werkgevers. Die gegevens hebben wij nodig om de pensioenen van hun medewerkers goed te berekenen. Omdat dit een zorgpunt was van werkgevers en Pensioenfonds PGB er alles aan wil doen om een soepele overgang te ondersteunen, verzorgden we in april een digitale informatiebijeenkomst en 2 vragenuurtjes voor onze softwareleveranciers. Zo informeerden we hen over de veranderingen die het nieuwe pensioenstelsel met zich meebrengt en de gevolgen voor hun salarispakketten. Zo helpen we softwareleveranciers om de benodigde aanpassingen tijdig en correct door te voeren. Zodat de gegevens van werkgevers straks probleemloos en correct via de UPA-aangifte aangeleverd worden.