

Wat verbeterden wij?

Wij verbeterden in het vierde kwartaal van 2025 de volgende punten met behulp van jullie feedback:

Verbeteringen voor deelnemers

Werken aan MijnPGBpensioen

In ons vorige overzicht meldden we het ook; vanaf het tweede kwartaal ontvingen we veel klantsignalen over de persoonlijke website van deelnemers: MijnPGBpensioen. Zo waren er problemen met het inloggen. En konden niet alle persoonlijke gegevens worden ingezien. Helaas hebben we nog niet alle problemen kunnen oplossen. Dit vinden we heel vervelend! Iedereen die persoonlijke gegevens op ons portaal wil zien, moet dat kunnen. Door een overgang naar een nieuw administratiesysteem zijn bepaalde koppelingen naar het portaal nog niet helemaal goed. We werken er hard aan om de problemen op te lossen.

Brief aan ex-partners over het verhogen van pensioen verbeterd

We ontvingen vragen over de brief die wij jaarlijks naar ex-partners van deelnemers sturen. In deze brief informeren wij over de verhoging van het pensioen. Het bleek dat het voor veel ex-partners onduidelijk is over wat voor pensioen dit gaat. Ook was het onduidelijk per wanneer dit pensioen in zou gaan. Daarom verbeterden we de brief. We sturen nu een brief die aansluit op de situatie van de ex-partner. Bij de verzending volgend jaar houden we in de gaten of de brief nog vragen oproept.

Onderwerpregel van de e-mail over ons webinar (voor deelnemers die met pensioen gaan) verbeterd

Wij nodigen deelnemers die bijna met pensioen gaan uit voor een webinar. In deze webinar krijgen ze informatie over belangrijke dingen waar je als deelnemer rekening mee moet houden als je met pensioen gaat. Sommige deelnemers die hun pensioen al hadden aangevraagd, raakten in de war van de e-mail die ze kregen over de webinar. Uit de onderwerpregel bleek namelijk niet duidelijk dat dit om een webinar ging. Zij dachten daarom dat er iets mis was gegaan bij hun pensioenaanvraag. Door nu duidelijker in de onderwerpregel aan te geven dat het over een webinar gaat, voorkomen we verwarring.

Communicatie naar partners die door medische omstandigheden niet samenwonen verbeterd

Wij stuurden naar deelnemers die niet meer samenwonen een standaardbrief. Een deelnemer die door medische omstandigheden niet meer met zijn partner samenwoont, gaf aan hoe verdrietig het hem maakte om in onze brief te lezen dat hij en zijn partner 'niet meer samenwonen', terwijl hij iedere dag bij haar op bezoek gaat. Zijn woorden raakten ons: "Wij zijn nog steeds één." Dit was een signaal waar we direct op wilden verbeteren. We toetsen nu eerst of het een medische reden is waarom de deelnemer niet meer samenwoont. Dit gebeurt per slot van rekening onvrijwillig en kan voor betrokkenen emotioneel erg zwaar zijn. Is er sprake van deze situatie? Dan ontvangt deze deelnemer aangepaste communicatie.

Communicatie over het nieuwe pensioen verbeterd op basis van feedback

Op weg naar het nieuwe pensioen vragen we onze klanten regelmatig of onze communicatie goed aansluit op de behoeften van onze deelnemers. Dat deden we ook voor onze website pensioenfondspgb.nl. Daaruit bleek dat sommige informatie duidelijker kan en dat bezoekers soms veel moeten scrollen om belangrijke onderwerpen te vinden. Daarom hebben we verschillende verbeteringen doorgevoerd:

Sneller naar juiste informatie

Op veel pagina's staan nu handige linkjes bovenaan. Daarmee kun je direct naar het onderdeel gaan dat je nodig hebt, zonder eerst heel de pagina door te scrollen. Dit hebben we bijvoorbeeld gedaan op de [pagina over partnerpensioen](#).

Informatie over het nieuwe pensioen op meer plekken zichtbaar

Bij belangrijke (levens)gebeurtenissen tonen we nu wat deze verandering betekent in het nieuwe pensioen. Bijvoorbeeld op de [pagina over trouwen](#).

Overzichtelijkere pagina's over partnerpensioen

Op basis van feedback hebben we de pagina's over partnerpensioen opnieuw ingericht. [Pensioenkeuzes zijn duidelijker weergegeven](#) en we hebben de veelgestelde vragen uitgebreid, zoals klanten ons vroegen.

Verbeteringen voor werkgevers

Nieuwsbrief beter afgestemd op behoeften werkgevers

Werkgevers gaven signalen dat de nieuwsbrief voor werkgevers te algemeen was. Ze hadden behoefte aan berichten over specifieke onderwerpen. We onderzochten welke thema's op bepaalde momenten interessant zijn voor werkgevers. Je kunt bijvoorbeeld denken aan 'Wat te doen als een medewerker langdurig ziek is'. Hierover krijgen we regelmatig vragen. Of een andere thema: 'Wat te doen als ik een nieuw administratiekantoor/softwarepakket heb'. We spelen nu met de nieuwsbrief beter in op actuele onderwerpen en vragen die leven onder werkgevers.

Communicatie naar werkgevers zonder personeel verbeterd

Kleinere werkgevers hebben één of enkele werknemers. Als deze werknemers uit dienst gaan, heeft de werkgever geen personeel meer. Als wij dan via de Uniforme Pensioenaangifte van deze werkgever doorkregen dat er geen personeel meer was, deden wij standaard een uitvraag bij deze werkgever om te controleren of er geen personeel meer was. Wij ontvingen signalen van deze werkgevers dat ze deze controle als niet prettig ervaren. Daarom hebben we een koppeling gelegd met een database van het UWV zodat wij een actueler beeld hebben welke werkgevers zonder personeel bij Pensioenfonds PGB zijn aangesloten. Hierdoor hoeven we de controle niet meer te doen bij de werkgevers. Wel zo efficiënt en prettig voor deze werkgevers!

Speciale brochure voor verschillende sectoren over het nieuwe pensioenstelsel verspreid

Verschillende werkgevers vanuit aangesloten sectoren gaven aan behoefte te hebben aan informatie over het nieuwe pensioenstelsel. Welke regeling krijgen zij? Dat vonden wij een heel begrijpelijk verzoek. Daarom hebben we brochures gemaakt met informatie per sector en deze onder werkgevers verspreid.

Teksten inlogscher eHerkenning verduidelijkt

We kregen veel vragen over het inloggen op het werkgeversportaal. De instructies die we gaven om in te loggen met eHerkenning waren niet afdoende. Dat is natuurlijk heel vervelend voor werkgevers die willen inloggen. We hebben de instructies daarom verduidelijkt zodat de werkgever eenvoudiger door de inlog- en activeringsschermen gaat.