

## Wat verbeterden wij?

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

### Verbeteringen voor deelnemers

#### Werken aan MijnPGBpensioen

In vergelijking met de vorige periode is het aantal klantsignalen over de persoonlijke website MijnPGBpensioen afgenomen. Desondanks liepen deelnemers nog regelmatig tegen problemen aan bij het inloggen en is de pensioenplanner nog niet voor iedereen toegankelijk. We werken er hard aan om ook die problemen structureel op te lossen. Tegelijkertijd vinden we het belangrijk dat iedereen zijn of haar persoonlijke gegevens op elk moment kan inzien. Daarom staat onze klantenservice klaar om dat inzicht te bieden aan iedereen die hier behoefte aan heeft.

#### Verwijzing naar pensioenoverzicht begrijpelijker gemaakt

In het eerste kwartaal ontvingen deelnemers een brief over de verhoging van hun pensioen. In deze brief verwezen we naar MijnPGBpensioen om het jaarlijkse Uniforme Pensioenoverzicht (UPO) te bekijken. Zo krijgen deelnemers inzicht in hun pensioen en wat zij kunnen regelen. Uit klantsignalen bleek dat deze boodschap verwarrend was. Sommige deelnemers dachten dat zij het UPO snel moesten bekijken, omdat de informatie anders zou verdwijnen. Daarom hebben we de tekst aangepast, zodat deze duidelijker is en misverstanden voorkomt.

#### Pensioenaanvraag voortaan altijd bevestigd

Tot nu toe ontvingen deelnemers die hun pensioenaanvraag per e-mail verstuurden automatisch een ontvangstbevestiging. Voor aanvragen die per post binnenkwamen, was dit niet altijd het geval. Dat leverde regelmatig onduidelijkheid op voor deelnemers. Zij wisten niet of hun pensioenaanvraag goed ontvangen was door ons. We vinden het natuurlijk vervelend dat deelnemers hier misschien onzeker door werden. Daarom hebben wij het proces aangepast. Deelnemers die hun pensioenaanvraag per post indienen, ontvangen voortaan ook standaard een ontvangstbevestiging. Met deze verbetering in het proces zorgen we ervoor dat alle deelnemers, op welke manier zij ook aanleveren, dezelfde duidelijke informatie en zekerheid krijgen.

#### Einde dienstverband? Dan alleen een brief over de regeling waarin je pensioen opbouwde

Sommige werkgevers hebben naast de basispensioenregeling ook een excedentregeling voor hogere inkomens. Daarmee regelen zij iets extra's voor het pensioen. Deelnemers worden bij indiensttreding aangemeld voor beide regelingen, ook als zij uiteindelijk geen pensioen opbouwen in de excedentregeling, op basis van hun inkomen. Bij uitdiensttreding kregen deelnemers een brief dat de excedentregeling stopte. Dit zorgde voor verwarring. Een aantal deelnemers schrok en dacht helemaal geen pensioen te hebben opgebouwd. Ook werkgevers kregen hier vragen over. Daarom pasten we ons proces aan: deelnemers krijgen nu alleen nog een brief over de regeling(en) waarin zij pensioen hebben staan bij ons. Daarnaast bekijken we breder hoe we onze communicatie bij in- en uitdienst verder kunnen verbeteren.

### **Pilots: gerichtere ondersteuning bij het aanvragen van pensioen**

Ga je bijna met pensioen? Dan kun je keuzes maken over het pensioen dat je gaat krijgen. We vinden het belangrijk dat deelnemers daarbij de begeleiding krijgen die ze nodig hebben. We realiseren ons dat het maken van keuzes tijdens de overgang van het oude naar het nieuwe stelsel, ingewikkeld kan zijn. Om deze deelnemers zo goed mogelijk te helpen, gingen we met (bijna) gepensioneerde deelnemers uitgebreid in gesprek. Dankzij hun input ontwikkelden we twee nieuwe ideeën om deelnemers beter te begeleiden bij hun pensioenaanvraag tijdens de overgang van het oude naar het nieuwe stelsel. In de komende periode starten we met de volgende pilots:

#### ***Pensioenloket***

Een speciaal loket met een **gespecialiseerd team** dat deelnemers persoonlijk helpt bij pensioenkeuzes en het aanvragen van pensioen. Zo krijg je als deelnemer snel en deskundig antwoord op jouw vragen.

#### ***Pensioenbijeenvakomsten***

Waarbij onze pensioendeskundigen uitleg geven en vragen van deelnemers beantwoorden. Persoonlijk en begrijpelijk.

### **Verbeteringen voor werkgevers**

#### **Reageermogelijkheid op e-mail over aanmaning of sommatie**

Het gebeurt weleens dat een werkgever een nota niet betaalt. Na het verstrijken van de betaaltermijn ontvangt een werkgever een aanmaning en mogelijk daarna nog een sommatie. De aanmaning en sommatie werden voorheen vanuit een noreply e-mailadres van Pensioenfonds PGB verzonden. We merkten dat dat voor werkgevers niet prettig is. Zij konden namelijk niet reageren op deze e-mail. Daarom verzenden we sinds januari deze e-mails vanuit het e-mailadres van de afdeling relatiebeheer. Zo kan een werkgever inhoudelijk reageren op de verzonden e-mails.

#### **Het werkingsfeertraject is door ons verkort**

Valt een werkgever onder een sector die bij Pensioenfonds PGB is aangesloten, dan bouwen werknemers die hier werken pensioen bij ons op. Dat spraken de sociale partners zo af. Dat betekent dus dat deze werkgever zich bij ons moet aansluiten. Soms is het niet direct duidelijk of een werkgever onder een bepaalde sector valt of verplicht is aan te sluiten. In die gevallen doen we een zogenoemd werkingsfeeronderzoek. Wij ontvingen vanuit werkgevers die wij benaderen voor zo'n onderzoek het signaal dat zij het traject lang vinden duren. Dat vinden wij voor deze werkgevers vervelend. Daarom namen wij het proces onder de loep. Wij voegden een aantal stappen samen om de duur te verkorten. In de komende periode monitoren we of werkgevers de duur van het onderzoek nu beter vinden.

#### **Verplicht aansluiten? Dan bellen wij vóór wij een informatieverzoek versturen**

Werkgevers die zich mogelijk verplicht bij ons moeten aansluiten, sturen wij een informatieverzoek. Met die informatie kunnen wij onderzoeken of de werkgever zich inderdaad bij ons moet aansluiten. We merkten dat werkgevers daar niet altijd positief op reageerden. Daarom veranderden we onze werkwijze. Voorafgaand aan het onderzoek bellen wij de werkgever om zo de achtergrond van het verzoek toe te lichten. Hierdoor willen we voorkomen dat we werkgevers overvallen met ons informatieverzoek. En het is ook wel zo persoonlijk!

### Pilot versturen betalingsherinnering

Sommige werkgevers willen geen automatische incasso voor nota's afgeven. Dat betekent dat zij er zelf aan moeten denken om op tijd te betalen. We merkten dat werkgevers dat soms vergeten. Dat is voor zowel de werkgever als Pensioenfonds PGB niet prettig. Daarom zijn we gestart met een pilot. Een groep werkgevers ontvangt 3 dagen voor het verstrijken van de betaaltermijn een vriendelijke herinnering via e-mail. Hiermee attenderen wij de werkgever om op tijd te betalen en zo een aanmaning te voorkomen.

### Verbeteringen in nieuwsbrief over de overgang naar het nieuwe pensioen en de toolkit

We interviewden werkgevers uit ons klantenpanel om hun mening te horen over 2 middelen die werkgevers ondersteunen bij het informeren van werknemers over het nieuwe pensioen: de werkgeverstoolkit (met communicatiemiddelen die werkgevers richting de deelnemers kunnen gebruiken) en de digitale nieuwsbrief voor werkgevers. Op basis van deze gesprekken gaan we aan de slag met wat werkgevers belangrijk vinden:

- Werkgevers ontvangen **vooraf de informatie die ook naar werknemers gaat**, zodat zij vragen sneller kunnen beantwoorden.
- Zij krijgen **regelmatig updates via meerdere kanalen** over de voortgang van het nieuwe pensioen.
- Onze **werkgevers-toolkit** met communicatiemiddelen wordt actiever onder de aandacht gebracht.
- **Er komt een duidelijker onderscheid tussen de nieuwsbrief voor werkgevers en deelnemers.** Dit om verwarring te voorkomen.
- Bij belangrijke of urgente ontwikkelingen ontvangen werkgevers een **korte nieuwsflits**.