

Wat verbeterden wij?

Werken aan MijnPGBpensioen

In het tweede kwartaal ontvingen we veel klantsignalen. Een groot deel van deze signalen gingen over de persoonlijke website van deelnemers: MijnPGBpensioen. Zo waren er problemen met het inloggen. En konden niet alle persoonlijke gegevens worden ingezien. 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. Het zorgen dat het portaal weer precies doet wat het moet doen, heeft al onze aandacht. Dit betekent dat we minder tijd hebben om te verbeteren op basis van andere signalen. De andere signalen die we ontvingen, gaan zeker niet verloren, we pakken ze later op.

Wat wij nog wel verbeterden in het tweede kwartaal van 2025 met behulp van jullie feedback:

Verbeteringen voor deelnemers

Communicatie over het nieuwe pensioen afgestemd met klantenpanel

De afgelopen periode boog ons klantenpanel zich over communicatie over het nieuwe pensioen. Via vragenlijsten en interviews kregen we waardevolle aanbevelingen over (beoogde) brieven, video's en website/portaal. Op aangeven van ons klantenpanel blijven we de volgende dingen doen/voerden we de volgende verbeteringen door:

- In de video's die we maken (en in de communicatie daaromheen) lichten we lastige termen toe. Waarbij we kozen voor een klantvriendelijk stemgeluid en minder harde achtergrondmuziek bij de video's.
- We geven informatie op maat: deelnemers, gepensioneerden en ex-deelnemers krijgen in brief en MijnPGBpensioen alleen de informatie te zien die voor hen van toepassing is.
- In de (informatie bij de) brief waarin we straks uitleggen *wat* er voor de deelnemers verandert, leggen we ook goed uit *waarom* het verandert. En op welke manier we het nieuwe pensioen straks berekenen.
- We zorgen, onder andere via een persoonlijke tijdslijn, voor een vaste, herkenbare communicatiestructuur in stappen, zodat deelnemers weten wat zij kunnen verwachten.

In de komende periode pakken we nog meer aanbevelingen van ons klantenpanel op om onze dienstverlening te verbeteren. Daar lees je volgend kwartaal meer over. Wil je ook met ons meedenken in het klantenpanel? Meld je aan via je communicatievoorkeuren op mijnpgbpensioen.nl.

Verbeterde communicatie door dialoogsessies met gepensioneerden

Bijna elke maand organiseren we voor onze gepensioneerden een digitale dialoogsessie waarin gepensioneerden in gesprek gaan met het bestuur van Pensioenfonds PGB, het bestuur van de Vereniging van Gepensioneerden en een inhoudsdeskundige van Pensioenfonds PGB. Zo vertellen we vanuit Pensioenfonds PGB onder andere meer over wat er in het nieuwe pensioen verandert en wat hetzelfde blijft. Onze gepensioneerden stellen vragen en plaatsen kritische noten. Daardoor weten we beter wat er leeft onder onze gepensioneerden. Dat levert waardevolle input voor onze communicatie over het nieuwe pensioen. Zo maken wij een veel gestelde vragenlijst die we op onze website plaatsen.



Betere informatie over wijzigen rekeningnummer

Geef je een ander rekeningnummer aan ons door? Dan hebben wij tijd nodig om dit te verwerken. Dat laatste vertelden we op onze site niet. Hierdoor was het niet duidelijk voor welke datum je een wijziging van je rekeningnummer moet doorgeven, om de eerstvolgende keer je pensioen op dat rekeningnummer te krijgen. Daarom hebben wij de tekst op de website aangepast. Geef je een nieuw rekeningnummer vóór de 9e van de maand aan ons door? Dan betalen wij dezelfde maand nog op het nieuwe rekeningnummer.

Verbeteringen voor werkgevers

Via één inlogcode toegang tot gegevens van meerdere B.V.'s

Eerder konden werkgevers met één inlogcode toegang krijgen tot gegevens van meerdere B.V.'s. Door de overgang op E-herkenning was dit niet meer mogelijk. Veel werkgevers gaven aan dit niet prettig te vinden. In april maakten we het weer mogelijk om met één inlogcode te werken. Dit is erg prettig voor bedrijven die de administratie voor meerdere B.V.'s vanuit één organisatie doen.

Aanlevermoment UPA helder in beeld op de website

We kregen regelmatig opmerkingen van werkgevers wanneer het moment van de UPA-aanlevering is. We communiceerden dit voorheen enkel aan het begin van het jaar maar we zien dat er regelmatig vragen over worden gesteld. Daarom hebben we nu duidelijker op de website vermeld wat de UPA-aanlevermomenten zijn.

Maandelijks						4wekelijks					
Tijdvak	Van	Tm	Notadatum	Insturen voor	Tijdvak	Tijdvak	Van	Tm	Notadatum	Insturen voor	Tijdvak
Tijdvak 1	1-1-2025	31-1-2025	26-2-2025	20-2-2025	Tijdvak 1	Tijdvak 1	1-1-2025	26-1-2025	25-2-2025	15-2-2025	Tijdvak 1a
Tijdvak 2	1-2-2025	29-2-2025	27-3-2025	20-3-2025	Tijdvak 2	Tijdvak 2	27-1-2025	23-2-2025	24-3-2025	15-3-2025	Tijdvak 2a
Tijdvak 3	1-3-2025	31-3-2025	28-4-2025	20-4-2025	Tijdvak 3	Tijdvak 3	24-2-2025	23-3-2025	21-4-2025	12-4-2025	Tijdvak 3a
Tijdvak 4	1-4-2025	30-4-2025	27-5-2025	20-5-2025	Tijdvak 4	Tijdvak 4	24-3-2025	20-4-2025	15-5-2025	10-5-2025	Tijdvak 4a
Tijdvak 5	1-5-2025	31-5-2025	26-6-2025	20-6-2025	Tijdvak 5	Tijdvak 5	21-4-2025	18-5-2025	12-6-2025	7-6-2025	Tijdvak 5a
Tijdvak 6	1-6-2025	30-6-2025	25-7-2025	20-7-2025	Tijdvak 6	Tijdvak 6	19-5-2025	15-6-2025	10-7-2025	5-7-2025	Tijdvak 6a
Tijdvak 7	1-7-2025	31-7-2025	27-8-2025	20-8-2025	Tijdvak 7	Tijdvak 7	16-6-2025	13-7-2025	7-8-2025	2-8-2025	Tijdvak 7a
Tijdvak 8	1-8-2025	31-8-2025	26-9-2025	20-9-2025	Tijdvak 8	Tijdvak 8	14-7-2025	10-8-2025	4-9-2025	30-8-2025	Tijdvak 8a
Tijdvak 9	1-9-2025	30-9-2025	27-10-2025	20-10-2025	Tijdvak 9	Tijdvak 9	11-8-2025	7-9-2025	2-10-2025	27-9-2025	Tijdvak 9a
Tijdvak 10	1-10-2025	31-10-2025	26-11-2025	20-11-2025	Tijdvak 10	Tijdvak 10	8-9-2025	5-10-2025	30-10-2025	25-10-2025	Tijdvak 10a
Tijdvak 11	1-11-2025	30-11-2025	23-12-2025	20-12-2025	Tijdvak 11	Tijdvak 11	6-10-2025	2-11-2025	27-11-2025	22-11-2025	Tijdvak 11a
Tijdvak 12	1-12-2025	31-12-2025	27-1-2026	20-1-2026	Tijdvak 12	Tijdvak 12	3-11-2025	30-11-2025	23-12-2025	20-12-2025	Tijdvak 12a
					Tijdvak 13	Tijdvak 13	1-12-2025	31-12-2025	27-1-2026	20-1-2026	Tijdvak 13a