

Wat verbeterden wij?

Wij verbeterden in het derde 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.

Wel of geen afstandsverklaring bij aanvragen pensioen nodig? Dat hebben we verduidelijkt.

Deelnemers die pensioen bij ons aanvragen, doen dat meestal via MijnPGBpensioen (de persoonlijke website voor deelnemers). Wil of kan een deelnemer het pensioen niet digitaal aanvragen? Dan hebben we een 'niet digitale route'. Korte tijd geleden ontvingen we een signaal van een deelnemer die niet digitaal zijn pensioen bij ons aanvroeg. Deze deelnemer gaf aan dat het niet duidelijk was of er een afstandsverklaring nodig was. In een afstandsverklaring geeft een (ex)partner aan af te zien van aanspraak op het pensioen. Dit klantsignaal hebben we direct opgepakt. We hebben de instructies op het schriftelijke formulier aangepast en verduidelijkt: er staat nu duidelijk bij welke keuze een afstandsverklaring vereist is.

Aanvraag tijdelijk ouderdomspensioen vereenvoudigd

We vinden het belangrijk om goed te luisteren naar onze deelnemers en blijven onze processen verbeteren op basis van hun ervaringen. We kregen het signaal dat het niet logisch is dat een deelnemer bij een aanvraag voor een tijdelijk pensioen een kopie van een bankrekening of bankpas moet meesturen, maar dat we dit niet vragen bij de aanvraag voor een regulier ouderdomspensioenaanvraag. Op basis van dit signaal hebben we dit aangepast voor Nederlandse rekeningnummers. Bij de aanvraag van een tijdelijk pensioen is het nu niet meer nodig een kopie van een bankrekening of bankpas mee te sturen. Hierdoor is het nu duidelijker én eenvoudiger voor onze deelnemers: zij hoeven geen onnodige extra stappen meer te doorlopen.

E-mailnotificatie aangepast

We willen het onze deelnemers zo makkelijk mogelijk maken. Daarom hebben we onze e-mailnotificaties aangepast. Voorheen ontvingen deelnemers via een e-mail een algemene melding dat er post klaarstaat in het portaal. Deelnemers vinden dan in hun postvak in MijnPGBPensioen een digitale brief. We merkten dat deze algemene melding soms tot verwarring leidde. Vanaf nu zetten we daarom in de onderwerpregel van de e-mail alvast waarover de digitale brief die voor de deelnemer klaarstaat gaat. Zo ziet de deelnemer in één oogopslag waar de post over gaat — wel zo duidelijk en efficiënt.

Verbeteringen voor werkgevers

Verwijzing vanuit brief bij sommatie en aanmaning aangepast

Werkgevers die een sommatie of aanmaning ontvangen, krijgen daar ook een brief bij. Doordat we een nieuw werkgeversportaal hebben, klopte de verwijzing naar de oorspronkelijke nota('s) niet. Heel vervelend natuurlijk voor werkgevers die de nota's wilden bekijken. We hebben de tekst in de brief aangepast zodat de nota's nu eenvoudig teruggevonden kunnen worden.

Handmatig gemaakte nota's worden toegelicht

Doordat we een nieuw administratiesysteem hebben, komen nota's nog niet volledig automatisch uit ons nieuwe administratiesysteem. Dit doen we daarom tijdelijk handmatig. Wij kregen signalen van werkgevers over onze handmatig gemaakte nota's. Versturen we nu een handmatig aangemaakte nota? Dan zorgen we dat we extra duidelijke uitleg geven. Dit doen we telefonisch of via een beeldbelafpraak. Dit voorkomt verwarring bij werkgevers.

Sneller antwoord op vragen over nota's met behulp van een speciaal notateam

We krijgen relatief veel vragen over nota's. Zo ontvingen we van een werkgever het verzoek om onze creditnota's te verduidelijken. Het was voor deze werkgever onvoldoende duidelijk wat de reden van een creditering is. Om deze werkgever en andere werkgevers met vragen over nota's beter en sneller antwoord te geven, hebben we een speciaal team opgericht. Ons team richt zich specifiek op het beantwoorden van vragen over nota's.

Betalingsachterstand? Samen met de werkgevers kijken we naar een oplossing.

Wij merkten dat veel zelf betalende werkgevers te laat betalen. Dit gaat om werkgevers die ons geen toestemming voor automatische incasso gaven. Daarom zijn we gestart met een onderzoek om helderheid te krijgen wat de oorzaak hiervan is. We zoeken antwoorden op de volgende vragen:

- Wat kunnen wij doen om onze klant te helpen om de nota wel op tijd te betalen?
- Welke stappen kunnen wij in ons proces inbouwen om te voorkomen dat we moeten sommeren of aanmanen?

En ons uiteindelijke doel is om samen met de werkgever te kijken naar een oplossing op maat.

Administratiekantoren kunnen pensioengegevens werkgevers weer inzien

Administratiekantoren die voor onze werkgevers de pensioenadministratie doen, belden en e-mailden geregeld dat zij gegevens van de werkgevers wilden inzien. Dat kon altijd wel, maar deze optie was tijdelijk niet beschikbaar. Gelukkig hebben we dit kunnen herstellen! Hierdoor is voor de administratiekantoren onze service weer op het oude niveau.