

pensioenfonds



Blijven bouwen geeft vertrouwen

Martijn van den Berg
Lead CX Management





Podcastaflevering **#18 Pioneering CX in pensions: Martijn van den Berg's blueprint for success**

CX Leadership Talks

15 apr 2024 • 40 min. 48 sec

Beschrijving van aflevering

Welcome to CX Leadership Talks, where we dive deep into the world of customer experience and leadership. In today's episode, we have a special guest, Martijn van den Berg, who will be sharing



10 2022 CUSTOMERFIRST.NL

CUSTOMERFIRST!

Martijn van den Berg (PGB)
CX VAN EEN PENSIOENFONDS: WEINIG SEXY, WEL BELANGRIJK

Student&

USO FLEXIBEL IDENTITEIT



**Team Customer Experience
Pensioenfonds PGB**





Wat is jouw droom als je denkt aan later?



Hoe vaak ben jij met je pensioen bezig?

A woman with long, wavy grey hair is smiling broadly with her eyes closed. She is positioned in the center of the frame. Behind her are several dreamcatchers hanging against a dark green background. The dreamcatchers have circular frames made of light-colored twigs or wood, with intricate web patterns. Some are decorated with brown feathers, while others have white feathers. Small wooden beads are strung on the threads of the dreamcatchers.

Eerst de dromen vangen van klanten...

Hoe kan PGB betekenis geven aan die dromen?

Quand de jeunes
étaient ASICS, note
le, faisait à voir
prêt sportif qui
temps immémoriaux."



INDOOR

OUTDOOR

RUNLONG

RUNFAST

RUNTOUGH



The job to be done...

Klantgericht transformeren bij Pensioenfonds PGB tijdens de grootste verbouwing van ons pensioenstelsel ooit.

*Het eerlijke verhaal over rennen, vallen, opstaan en weer doorgaan.
En over hoe je met een klein team grote stappen kunt zetten.*



Merkbelofte van Pensioenfonds PGB: voor elkaar!

Bij ons staat de mens centraal

- Solidair met elkaar is de basis van pensioen en de basis van Pensioenfonds PGB
- Begeleiden en ondersteunen
- Betrekken bij beslissingen
- Luisteren en blijven verbeteren
- Persoonlijk, begrijpelijk en toegankelijk

Wij bieden houvast

- Wij zijn helder in waarin en hoe wij beleggen
- Wij maken pensioen begrijpelijk en begeleiden onze deelnemers bij maken van pensioen keuzes
- Wij staan klaar voor onze klanten, geven persoonlijke aandacht en brengen mensen samen



Wie zijn wij?



4.000+
werkgevers



450.000
deelnemers



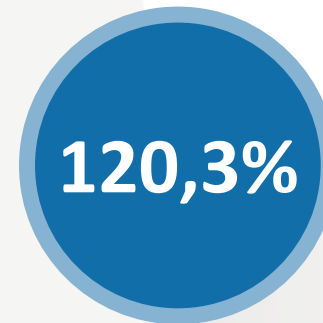
Multisectoraal



Flexibele
uitvoering



DB en DC




Dekkingsgraad
30 september 2025



Belegd vermogen
30 juni 2025

Het nieuwe pensioen: onze uitdaging



The image displays three pension plan configuration panels: 'Solidair' (blue), 'Flexibel' (green), and 'Individuele keuzes' (light green). Each panel features sliders for 'FRANCHISE' and 'MAX. SALARIS', a vertical 'PREMIE' scale (21% to 30%), a 'PARTNERPENSIOEN' gauge (25% to 50%), and a 'Premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid' toggle (Geen verhoging / Wel verhoging). The 'Solidair' panel includes a 'UITKERING' toggle (Variabel met verlagingsdemper). The 'Flexibel' panel includes a 'DEFAULT UITKERING' toggle (stabiel / variabel). The 'Individuele keuzes' panel includes a 'BELEGGINGSPROFIEL' vertical scale (defensief, neutraal, offensief) and a 'UITKERING' toggle (stabiel / variabel). A dotted arrow points from the 'Flexibel' panel to a woman's icon above the 'Individuele keuzes' panel.

Het nieuwe pensioen: onze uitdaging



Van doelen op de korte termijn



Naar resultaat op de lange termijn



ZMET Belevingsonderzoek





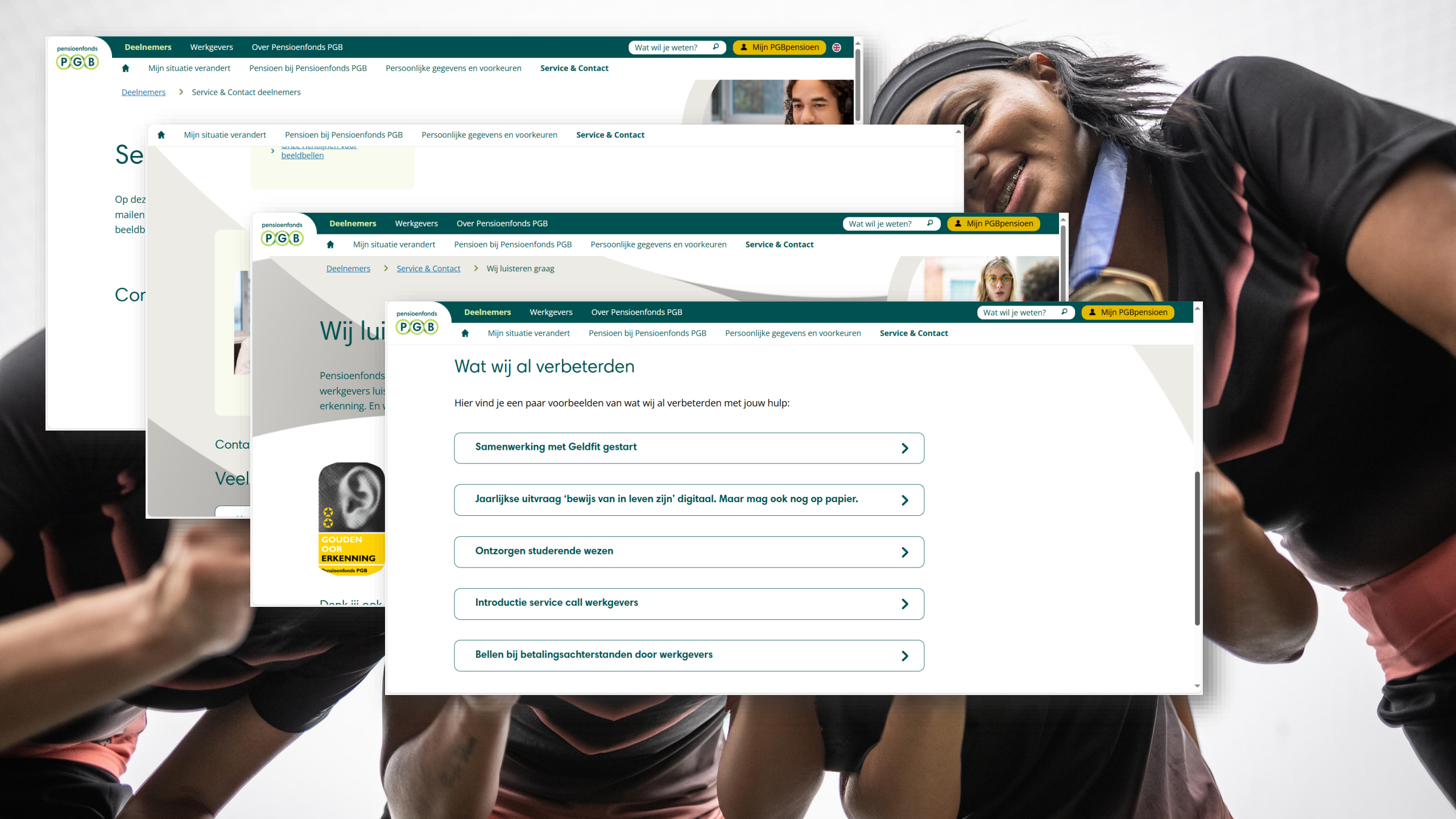
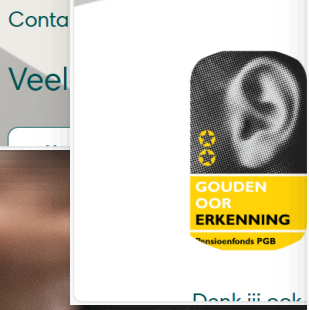
pensioenfonds PGB Deelnemers Werkgevers Over Pensioenfonds PGB

Wat wil je weten? Mijn PGBpensioen

Wat wij al verbeterden

Hier vind je een paar voorbeelden van wat wij al verbeterden met jouw hulp:

- Samenwerking met Geldfit gestart
- Jaarlijkse uitvraag 'bewijs van in leven zijn' digitaal. Maar mag ook nog op papier.
- Ontzorgen studerende wezen
- Introductie service call werkgevers
- Bellen bij betalingsachterstanden door werkgevers



Takeaways

- **Maak een plan voor de lange termijn** en begin dan stap voor stap te bouwen
- **Betrek je collega's bij al je CX initiatieven** bouwen doe je immers altijd samen
- **Investeer in het zichtbaar maken van je resultaten** tastbare bouwstenen geven voldoening en erkenning



Bedankt voor je aandacht!



Prof. E.M. Meijerslaan 2 - 1183 AV Amstelveen | Postbus 2311 - 1180 EH Amstelveen | 020 541 84 18 | pensioenfondspgb.nl

Deze presentatie is eigendom van Pensioenfonds PGB en hier dient vertrouwelijk mee te worden om gegaan.

Alleen voor gebruik voor Pensioenfonds PGB en zijn sectoren en werkgevers.

© 2024 Pensioenfonds PGB. Alle rechten worden voorbehouden.