JAAR VERS LAG 2025

Federale Pensioendienst

Dienstverlening

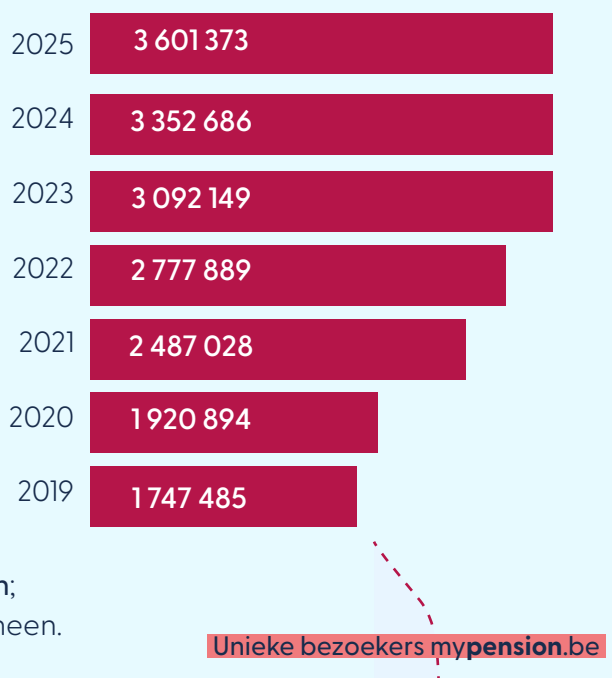
Ook dit jaar brengen we de voornaamste aspecten van onze werking en bepaalde projecten van het afgelopen jaar onder de aandacht. In dit artikel focussen we ons op onze dienstverlening.
Benieuwd naar de andere highlights van 2025?
Je vindt ze op onze website!

mypension.be: 15 jaar oud en toch *hip&happening*!

In 2025 was het exact **15 jaar** geleden dat my**pension**.be het **levenslicht** zag. Wat ooit begon als een digitaal informatiepunt is intussen uitgegroeid tot '**hét platform**' voor miljoenen burgers die hun **pensioen** willen **plannen, raadplegen en begrijpen**.

Ondertussen werken de 3 pensioeninstellingen achter de tool – de Pensioendienst, het RSVZ en Sigedis – naarstig aan de **volgende versie** van ons platform. We willen de **burger** een nog **betere (digitale) ervaring** bieden via een:

- **startpagina** met de meest **relevante info** in één oogopslag;
- **logische, herkenbare navigatie** en **duidelijkere functionaliteiten**;
- **totaalbeeld** van het pensioen, **over de eerste en tweede pijler** heen.



mypension.be blijft groeien, zowel qua aanbod als qua bezoekers

Zoals de infographic hiernaast mooi toont, blijven de pensioeninstellingen voortdurend **functionaliteiten toevoegen** aan **mypension.be** om aan de noden en verwachtingen van de gebruikers tegemoet te komen.

De gestage groei van de gebruikscijfers toont dat deze aanpak gewaardeerd wordt: in 2025 logden **248 687 meer unieke gebruikers** in dan in 2024.

Uiteraard stond ook voor my**pension**.be de **pensioenhervorming** centraal in 2025. my**pension**.be gebruikt immers **dezelfde rekenregels** waarmee een **'echte' pensioenbeslissing** wordt gemaakt. Dat is net de kracht van my**pension**.be. Maar dat betekent natuurlijk ook dat de **tool aanpassen aan de hervorming tijd kos**t.

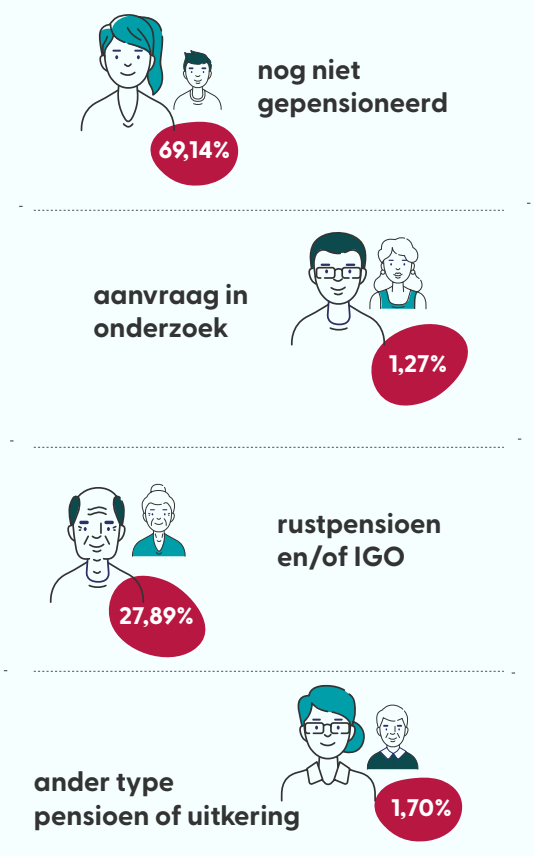
In 2025 hebben de pensioeninstellingen:

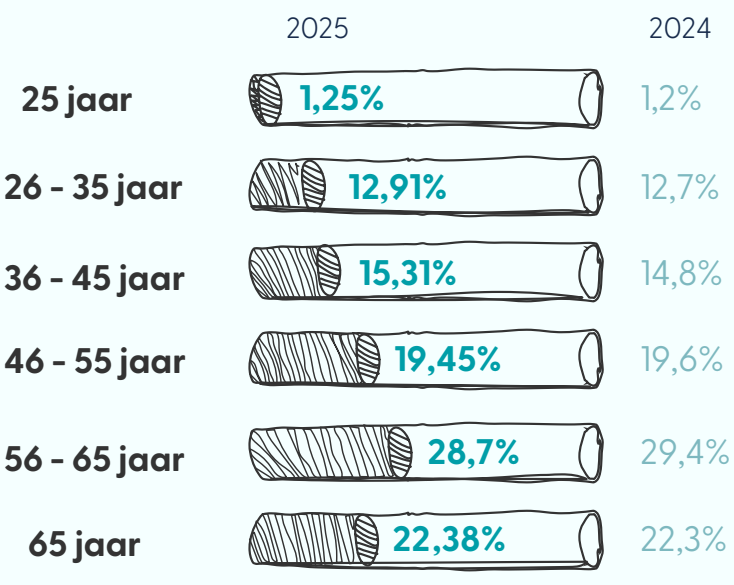
- aangegeven **welke informatie mogelijk niet meer betrouwbaar** zou zijn als de pensioenwet ook effectief gestemd werd;
- plannen uitgetekend om de burger maximaal te ondersteunen voor **nieuwe concepten zoals de pensioenmalus.**



Meer weten over onze aanpak van de pensioenhervorming in 2025 en welke invloed die hervorming had op onze externe communicatiekanalen? Lees meer in deze post.

Het profiel van de mypension.be-bezoekers

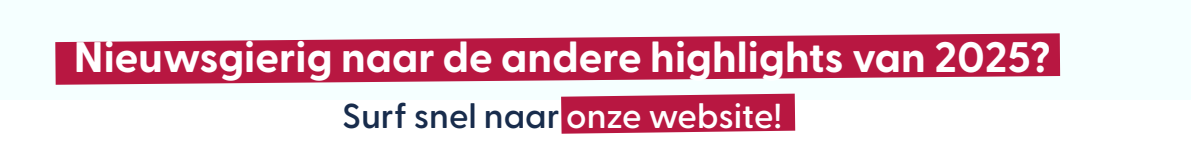




De leeftijdsverdeling bleef nagenoeg hetzelfde als we 2024 en 2025 vergelijken. Het lijkt er dus op dat aangekondigde pensioenhervorming in 2025 het bezoekersprofiel nog niet sterk beïnvloedde.

Ons contact met de burger in cijfers

Klantentevredenheid 2025



mypension.be	Pensioenlijn	Brieven en mails	Pensioenpunten
unieke bezoekers	*inkomende oproepen*	*inkomend*	*aantal bezoeken*
3 601 373	701 993	435 059	68 326

Dienstverlening voor professionals: het PensioenPartnerPunt

Ook buiten de Pensioendienst houden **heel wat professionals zich dagelijks bezig met pensioenvragen**. Daarom richtten we het **PensioenPartnerPunt (PPP)** op.

Het PPP ondersteunt twee doelgroepen:

- **Pensioenprofessionals:** iedereen die beroepsmatig met pensioenen werkt, rechtstreeks of onrechtstreeks. Denk aan HR-medewerkers, sociale diensten of gespecialiseerde journalisten.
- **Pensioenpartners:** organisaties die burgers helpen met eerstelijnsvragen over pensioenen, zoals OCMW's en ziekenfondsen. Zij kunnen bij complexere dossiers rekenen op onze expertise.

Om hen te ondersteunen bieden we:

- **regelmatige klankbordpanels;**
- een **contactformulier** (PensioenPartnerService);
- **informatiesessies** voor de pensioenprofessionals.

Daarnaast werken we aan een **PPP-website** met praktische informatie, opleidingen en ondersteunend materiaal.

pensioen partner punt

Nieuwsgierig naar de andere highlights van 2025?

Surf snel naar onze website!