



De Federale Pensioendienst
krijgt een volledige make-over
op het web

www.pensioendienst.fgov.be



- **4** Inschrijven op onze nieuwsbrief
- **5** Van uw website doorlinken
naar de nieuwe FPD-website (nieuwe URL's)
- **7** Hoe kwam de nieuwe FPD-website
tot stand?
- **9** Geef ons feedback over onze nieuwe site
- **11** Ontdek de (nieuwe) functionaliteiten
van my**pension**.be
- **12** Aanpassing van de e-mailadressen
van de Pensioendienst



Geachte,

Om de derde verjaardag van de Pensioendienst (FPD) te vieren, trakteren we niet op taart, maar op een nieuwe website. Minder lekker, dat zeker, maar wel véél nuttiger!

In dit bundeltje vertellen we u:

- hoe u zich kunt **inschrijven op onze nieuwsbrief** (doe dat zo snel mogelijk, want we gaan in de toekomst nog zo weinig mogelijk info op papier versturen);
- hoe u van op uw eigen website best kunt **doorlinken naar de nieuwe FPD-site** (onze oude URL's werken niet meer) ;
- **hoe we tot onze nieuwe website gekomen zijn** (spoiler alert: we hebben geen glazen bol 😊);
- hoe u ons **feedback** kunt **geven** over onze nieuwe site;
- welke **nieuwe functionaliteiten mypension.be** allemaal te bieden heeft;
- welke **e-mailadressen** u best gebruikt **om met ons te communiceren** (enkel de @sfpd.fgov.be-adressen zullen nog werken).

Bedankt voor uw aandacht en graag tot snel,

Het Communicatieteam
van de Federale Pensioendienst



Inschrijven op onze nieuwsbrief

Ook onze nieuwsbrief heeft een verjongingskuur gekregen. We moderniseerden de lay-out van de nieuwsbrieven om die beter te laten aansluiten bij die van de nieuwe website. We zullen ook een krachtigere tool gebruiken om ze te versturen.

We blijven 2 verschillende nieuwsbrieven versturen:

- **nieuwsbrief voor burgers**

Informatie over wijzigingen aan hun (toekomstige) pensioen: nieuwe wetgeving, indexering, betaalwijze, ...

- **nieuwsbrief voor professionals**

De wijzigingen aan de pensioenwetgeving, adviezen om uw klanten zo goed mogelijk te informeren, de laatste nieuwtjes over de Pensioendienst, ...

Was u al ingeschreven?

Maakt u zich geen zorgen; u behoudt uw abonnement. Als u zich zou willen uitschrijven, dan kan dat door op de link te klikken die u onderaan iedere nieuwsbrief terugvindt.



Van uw website doorlinken naar de nieuwe FPD-website (nieuwe URL's)

Voor de nieuwe website van de Pensioendienst online ging, waren er nog twee verschillende websites (ééntje voor ambtenaren- en ééntje voor werknemerspensioenen) die:

- gelinkt werden door één onthaalpagina;
- maar die achterliggend nog de oude URL's (webadressen) gebruikten.

Voortaan is er één enkele FPD-site met nieuwe URL's.

Als u van op uw website linkt naar de oude FPD-site(s), dan zult u die links dus opnieuw moeten leggen.

We raden u aan om zo weinig mogelijk informatie over te nemen van onze site, maar linken te leggen. Op die manier blijft de informatie waar u naar verwijst immers up-to-date. Op onze site passen we de snel veranderende gegevens (wetgeving, bedragen, sluitingsdagen, ...) dagelijks aan. Op uw website is dat vanzelfsprekend uw eigen verantwoordelijkheid.

We leggen even uit hoe de nieuwe website **opgebouwd** is:

Hoe we daartoe kwamen
leest u in het volgende
hoofdstukje.

Pensioenbedrag

Hoe berekenen we de werknemers- en ambtenarenpensioenen?

Dit onderdeel is – uiteraard – heel complex en is vooral bedoeld voor pensioenprofessionals. Burgers proberen we zo snel mogelijk naar mypension.be te loodsen omdat ze zo de wetgeving toegepast zien op hun eigen loopbaan en ze de moeilijke regels niet zelf moeten interpreteren.

Pensioenleeftijd

De basisuitleg rond de vervroegde en wettelijke pensioenleeftijd.



**Recht
op pensioen**

Dit hoofdstuk kunt u beschouwen als een productcatalogus.
Welke producten berekent de FPD en kent hij toe?

Loopbaan

Dit is de invalshoek van de loopbaanelementen.
Als ik in een bepaalde hoedanigheid werk of als ik bijvoorbeeld tijdskrediet neem, wat is het effect op mijn toekomstige pensioen?

Pensioenaanvraag

Hoe vraagt iemand een pensioen of een andere uitkering (zoals de IGO) aan?

Betaling

Alle informatie over de betalingen van de Pensioendienst, in binnen- en buitenland.

Overlijden

Welke stappen moet iemand ondernemen als een naaste overlijdt? Waar heeft hij of zij nadien recht op?

Buitenland

Kan een gepensioneerde zijn pensioen in het buitenland ontvangen? Ik heb in het buitenland gewerkt en wil in België mijn pensioen aanvragen. Dit hoofdstuk geeft alle antwoorden.

Attesten

Een attest nodig? U vindt een exemplaar op mypension.be of kunt ons vragen om er ééntje op te sturen. In sommige gevallen bezorgen we die info automatisch aan de betrokken partijen.

Kenniscentrum

Hier groeperen we alle informatie die professionals nodig kunnen hebben, in verband met tools die we hen aanbieden, informatiesessies, wetgeving, ...

Over ons

Meer informatie over **lde Pensioendienst als instelling.**
De nieuwe FPD-website herbergt ook een uitgebreide **jobsite** met onder meer getuigenissen van medewerkers.

Contact

**Een vraag over uw pensioen?
Zo kunt u ons contacteren.**



Hoe kwam de nieuwe FPD-website tot stand?

Er kwam uiteraard geen waarzegster aan te pas.

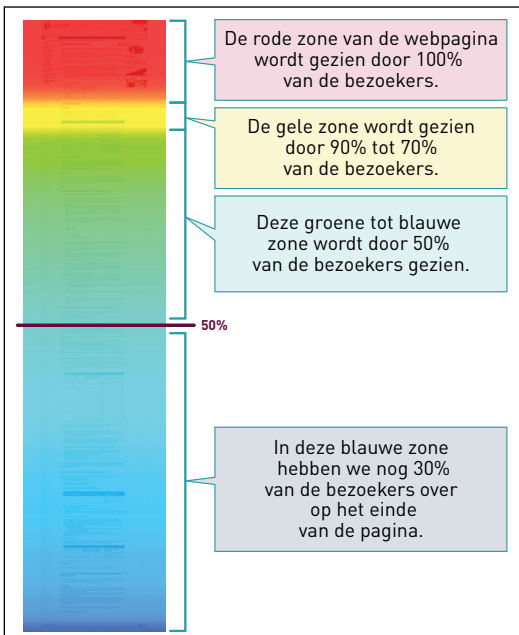
Onder begeleiding van een externe firma legden we een heel traject af om de website volgens de regels van de kunst te bouwen:

1. De 'oude' websites inventariseren

Welke teksten en documenten boden we aan op de websites voor werknemers- en ambtenarenpensioenen? Dit overzicht werd aangevuld met informatie uit de onderzoeken uit de volgende punten. Zo kregen we een duidelijk zicht op welke pagina's belangrijk zijn voor bezoekers, of ze vaak worden geraadpleegd, of de inhoud voldoet aan hun verwachtingen enzovoort.

2. De bezoekersstatistieken onderzoeken,

aan de hand van logfiles:



- Wie zijn onze bezoekers?
- Welke informatie zoeken ze?
- Welke woordenschat gebruiken ze?
- Hoe gedragen ze zich op bepaalde pagina's? (bijvoorbeeld met behulp van heatmaps – zie afbeelding)
- Welke pagina's worden amper bekeken? Hoe komt dat?

Een heatmap – die geeft aan tot welk deel van de webpagina de bezoekers lezen

3. De gebruikers bevragen

Uiteraard vertellen statistieken niet alles.

Toptakenenquête

Met deze bevraging polsten we naar het doel van de bezoekers?

Ik bezoek deze website als:

- Particulier
- Professional (ik ben beroepsmatig met pensioen bezig)
- Andere

Ik ben:

- Jonger dan 55 jaar en nog niet met pensioen
- Ouder dan 55 jaar en nog niet met pensioen
- Al met pensioen

Ik ben:

- Beroepsmatig met pensioenen bezig
- Medewerker bij de Federale Pensioendienst
- Andere

Het is niet omdat een bezoeker op een bepaalde pagina belandt dat hij er ook het antwoord op zijn vraag vindt. Daarom vroegen we het hen gewoon, met behulp van een online enquête:

• Toptakenenquête

Wat is uw profiel (toekomstige gepensioneerde, professional, gepensioneerde, ...) en wat komt u doen op onze websites?

• Exit-enquête

U verlaat onze website.

Hebt u gevonden wat u zocht?

Indien niet, hoe komt dat?

4. De teksten diepgaande analyseren, ter aanvulling van de inventaris

Pagina's die veel bezocht werden of een toptak waren van de bezoekers analyseerden we tot in de puntjes. Daarbij besteedde we extra we aandacht aan:

- het detecteren van dubbele content;
- de verstaanbaarheid en leesbaarheid;
- het aanpassen aan hoe mensen lezen op het web;
- het opdelen van lange teksten/pagina's in duidelijke onderdelen.

5. Opstellen van een algemene online strategie

De bovenstaande bevindingen en analyses zijn belangrijk omdat we nu een zicht hebben op de toptaken en de links tussen alle kanalen. Dat is de basis voor de online strategie en de informatiearchitectuur van de site. Kortom: Wat zijn de einddoelen en hoe gaan we daar geraken?

6. Uitwerken informatiearchitectuur

De noden en verwachtingen van de bezoekers werden samengesmolten met de doelstellingen van de organisatie tot een schaalbare, gebruikersgerichte en transparante structuur.

Die informatiearchitectuur omvat de volledige boomstructuur met een aanduiding van de belangrijkste cross-links.



7. **Mock-ups maken**

Eens de informatiearchitectuur definitief is, maakten we maquettes of mock-ups van de lay-out van de verschillende (hoofd)pagina's en paginatypes. Zo konden we duidelijk maken waar welke informatie komt te staan.

8. **Gebruikersinput verzamelen**

De beste manier om op een onderbouwde manier te weten te komen of het concept voor een nieuwe website werkt, is door echte gebruikers er op los te laten en ze daarbij te observeren.

Tijdens de gebruikerstest vroegen we aan de gebruiker om verschillende taken te volbrengen op het prototype.



Wat een gebruiker doet, of net niet doet, zegt niets over het waarom. Daarom gingen we verder dan louter observeren. Door de gebruikers voortdurend bijkomende vragen te stellen, konden we hun motivatie achterhalen en doordringen tot wat ze denken. Zo leerden welke termen ze wel en niet begrijpen, waar ze bepaalde informatie willen gaan zoeken en wat ze vinden van de informatie die ze gevonden hebben. Kortom: waarom vindt iemand iets wel of net niet praktisch om te gebruiken. Om iets te kunnen afstemmen op de gebruiker moet je immers het mentale model van die gebruiker doorgronden.

9. **De maquettes werden aangevuld met analyses**

Zo wisten de IT-teams en de Communicatiedienst wat ze precies moesten bouwen en welke gebruikerservaring we nastreefden.

10. **Copy en content advies**

De externe firma ondersteunde het Communicatieteam bij de content strategie en de copywriting van een aantal sleutelpagina's.

11. **Nulmeting statistieken en meetplan**

In de toekomst willen we meer informatie halen uit de statistieken en feedback van de gebruikers en zo de website en **mypension.be** permanent laten evolueren.



Geef ons feedback over onze nieuwe site

Wilt u ons fouten of onvolledigheden signaleren of een suggestie doorsturen?

Dat kan als volgt:

- 1.** Open een mail in uw e-mailprogramma.
- 2.** Plak altijd de URL (het adres) van de pagina waar u feedback over geeft in uw mail.
 - U vindt de URL van een pagina bovenaan in de adresbalk of locatiebalk van uw browser. Kopieer en plak het adres in uw mail.
- 3.** Vertel ons vervolgens wat er volgens u ontbreekt, fout is of wat u graag anders zou zien.
En wees heel precies:
 - Zeg niet *'op die pagina staat een fout'*.
 - Zeg wel *'Op die pagina schrijven jullie X.
Dat zou Y moeten zijn, want volgens de wetgeving...'*.
- 4.** Stuur uw mail naar webmaster@sfpd.fgov.be.

Als u ons enkel wilt feliciteren mag dat uiteraard ook 😊.
Maar we blijven met beide voeten op de grond...



Ontdek de (nieuwe) functionaliteiten van **mypension.be**

Niet enkel onze nieuwe website evolueert.

Sinds enkele maanden zijn er ook nieuwe functionaliteiten beschikbaar op **mypension.be**:

- **Simuleer de invloed van het afkopen van uw studiejaren**

Toekomstige gepensioneerden kunnen op **mypension.be** zelf kiezen op welke datum ze zouden willen stoppen met werken.

Daarbovenop kunnen ze ook aangeven of ze hun studiejaren willen afkopen. Die functionaliteit was eerst enkel beschikbaar voor statutaire ambtenaren, maar is er nu voor iedereen.

- **Overzicht van alle pensioenen die de Pensioendienst uitbetaalt**

Gepensioneerden kunnen nu op **mypension.be** de details zien van alle pensioenen die ze van de Pensioendienst ontvangen. Voordien waren enkel de werknemers- en zelfstandigenpensioenen beschikbaar.

Bereken een nieuw scenario ✕

Wanneer wilt u stoppen met werken?

Ik stop met werken op het einde van de maand

Maand: April | Jaar: 2050

Wilt u een studieperiode kopen? [Klik hier voor hulp bij het invullen.](#)

Nee, ik wil geen studieperiode kopen
 Ja, ik wil mijn studieperiode kopen

Minimum aantal jaren om uw einddiploma te behalen ⓘ: 4 | Diploma behaald in (jaar): 2006

Bereken mijn scenario

Aanpassing van de e-mailadressen van de Pensioendienst

Vanaf juni 2019 zullen de oude e-mailadressen van de Pensioendienst verdwijnen.

We vragen u om vanaf nu enkel de e-mailadressen die eindigen met **@sfpd.fgov.be** te gebruiken (bijvoorbeeld webmaster@sfpd.fgov.be).

De volgende e-mailadressen zullen niet meer werken:

- ✕ pensioendienst.fgov.be
- ✕ servicepensions.fgov.be
- ✕ onprvp.fgov.be
- ✕ rvponp.fgov.be
- ✕ onp.fgov.be
- ✕ rvp.fgov.be
- ✕ pdos.fgov.be
- ✕ sdpsp.fgov.be
- ✕ pdos-sdpsp.fgov.be
- ✕ sdpsp-pdos.fgov.be

De makkelijkste manier om ons te contacteren?

Dat is het contactformulier van onze nieuwe site.

Zeker als u de vraag stelt voor een burger, klant of medewerker.

Zo hebben wij direct alle info die we nodig hebben om op uw vraag (of die van betrokkene) te antwoorden.

