

Luisteren. Inleven. Maken. Bewaken.

Wat AI toevoegt aan pensioencommunicatie – en hoe je het laat landen

Abe Scholten – Innovatie
Sylke Ruysschaert – Innovatie

November 2026

PGGM
Sharing a commitment to the future

Programma: 1 uur, zes blokken

1

Fundament

PIA, digitale collega’s en use cases

2

Luisteren

Klantcontact bij StiPP

3

Inleven

Synthetische persona’s

4

Maken

Communicatieagents en AI-beeld

5

Bewaken

Contentcontrole en jaarcijfers

6

Adoptie

Hoe het ging en wat werkte

PAUZE

ZO WERKEN WE VANDAAG

- **Stel je vragen tussendoor: het is jullie sessie**
- **Live demo’s van onze agents**
- **Echte voorbeelden van PFZW, PMT, StiPP en Schilders**
- **Neem mee wat werkt – en wat niet**

PGGM
Sharing a commitment to the future

Wie we zijn: onze maatschappelijke missie



ONZE MAATSCHAPPELIJKE MISSIE

Wij zorgen voor een betaalbaar, goed en duurzaam pensioen voor onze klanten en hun deelnemers.

Daarnaast dragen we bij aan:

- **Leefbare wereld**
- **Gezond werk**
- **Vitaal ouder worden**

Geworteld in de sector zorg en welzijn

PGGM
Sharing a commitment to the future

PGGM in het kort

KERNCIJFERS

€271 mld

belegd vermogen*

6 miljoen

pensioendeelnemers

~1.920

medewerkers

500.000

leden van coöperatie PGGM

ACHT PENSIOENFONDSEN ALS KLANT

Pensioenfonds Zorg & Welzijn

StiPP pensioenfonds

PMT pensioenfonds Metaal & Techniek

BPF Schilders

Koopvaardij

Pensioenfonds Particuliere Beveiliging

Smurfit Kappa Pensioenfonds

sph Pensioenfonds voor Huisartsen

* Per 30 juni 2026

PGGM Sharing a commitment to the future

De uitdaging: helder op schaal

1 JANUARI 2026

6 miljoen

(oud-)medewerkers gingen over naar de nieuwe pensioenregeling.

Ieder van hen wil snappen wat dat voor hem of haar betekent.



Nieuwe regels, nieuwe woorden

Persoonlijk pensioenvermogen, solidariteitsreserve, overrendement: begrippen die de meeste deelnemers nooit eerder hoorden.



Niet iedereen leest makkelijk

2,5 miljoen Nederlanders vinden lezen en schrijven moeilijk. Begrijpelijke taal is een must.



Op schaal, zonder fouten

Acht fondsen, veel websites, brieven en e-mails. Elk woord moet kloppen en voldoen aan de regels.

IN ÉÉN OOGOPSLAG

AI voegt waarde toe in elke stap van de communicatie. Het verschil maak je met adoptie.

01

Het fundament staat

Copilot voor iedereen, PIA als eigen AI-platform en digitale collega's als Hanna HR, Floor Facility en Ricky Reboot.

02

Agents in de hele keten

Ze luisteren, leven zich in, schrijven en bewaken mee – voor PFZW, PMT, StiPP en Schilders. De specialist beslist altijd.

03

Adoptie is mensenwerk

Een licentie is geen adoptie. Begin bij de pijn in het werk en bouw samen met de mensen die het gebruiken.

PGGM
Sharing a commitment to the future

01
Fundament

AI voor iedereen

Copilot voor iedereen, ons eigen AI-platform
PIA en 150+ use cases: dit is de basis.




Abe Scholten & Sylke Ruysschaert · Innovatie, PGGM

PGGM
Sharing a commitment to the future

Waar we staan: het fundament staat

100%

van de collega's heeft Microsoft 365 Copilot (sinds maart 2025)

80%

gebruikt PIA, ons eigen GenAI-platform

150+

AI-use-cases en agents

1.500+

collega's van Pension Services volgden ons AI-geletterdheidsprogramma

HET FUNDAMENT

AI-gedragscode

Gebaseerd op de EU AI Act. Geen hoog-risicotoepassingen.

Veilig experimenteren

Eerst in onze eigen, afgeschermde omgeving – niet met publieke AI.

Data als fundament

Onze data is de basis voor succes: AI is zo goed als de data.

Waar AI ons al helpt

EEN PAAR UITGELICHTE USE CASES · UIT 150+ AI-USE-CASES EN AGENTS

Klantinteractie

- **AI-samenvatting van elk klantgesprek**
- **Agents analyseren klantgesprekken**
- **AI-agent over de nieuwe regeling**
- **Communicatieagents voor B1-taal**
- **Synthetische persona's voor pre-tests**

Procesefficiëntie

- **DIVA: agents doen ESG- en due-diligencechecks**
- Afwijkingenanalyse in de pensioenadministratie
- Compliancecheck op werkgeversaanmelding
- RapGen: rapporten uit regelgevingsnieuws
- Jurisprudentierobot voor Juridische Zaken

IT en data

- **AI Core: één gedeeld platform voor agents**
- GitHub Copilot voor ontwikkelaars
- **Ricky Reboot: 24/7 IT-supportagent**
- Datakwaliteit en monitoring
- Agentic SDLC: agents in de hele softwareontwikkeling

Medewerker van morgen

- Microsoft 365 Copilot voor iedereen
- **PIA met acht specialistische agents**
- Chatbot over beleid en werkinstructies
- Collega's bouwen eigen agents in Copilot Studio

Eigen product (Innovatie) Voorbeeld uit de organisatie

PGGM
Sharing a commitment to the future

Drie lagen AI bij PGGM



AI Core · eigen agents

AI in onze processen, op onze eigen data en regels – samen gebouwd door business en IT: communicatieagents, contentcontrole en klantcontactanalyse.

GitHub Copilot · Copilot Studio · Workbench

Ontwikkelaars, modelleurs en power users werken sneller en bouwen hun eigen agents.

Microsoft 365 Copilot · PIA

Mail, overleggen, documenten en interne kennis: persoonlijke productiviteit.

Minder mensen per toepassing, maar veel meer impact per proces

PGGM
Sharing a commitment to the future

Maak kennis met PIA en haar digitale collega’s

AI Core
Bouwstenen: modellen, data en zoeken

Workbench
Technische teams bouwen en testen de agents

PIA
Agents gaan live op ons eigen GenAI-platform

Iedere collega
Werkt met de agents, mits bevoegd

PIA · PGGM Intelligent Agent

Ons eigen GenAI-platform: stel veilig vragen over interne documenten, of kies een specialistische agent voor je onderwerp.

Bas Beleidsbuddy
Jouw kompas voor PGGM-beleid

Carlos IAMigo
Identiteit en toegang, geregeld

Floor Facility
Gebouw, werkplek en faciliteiten

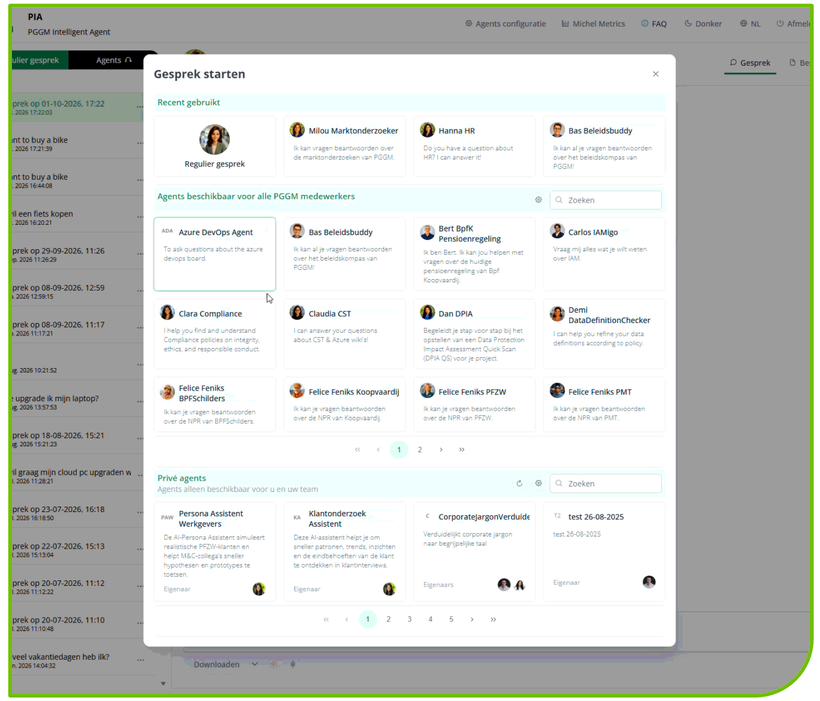
Hanna HR
Verlof, regelingen, life events

Milou Marktonderzoeker
Marktonderzoek, scherp samengevat

Peter Prompthelper
Schrijft samen met jou betere prompts

Ricky Reboot
24/7 IT-support

Selma Sustainability
Checkt claims op greenwashing



PGGM
Sharing a commitment to the future

Digitale collega’s voor iedereen

ALGEMENE AGENTS · VOOR ALLE COLLEGA’S, OP PIA

Hanna HR

HR-vragen

Verlof, regelingen en levensgebeurtenissen: direct een antwoord op basis van ons eigen HR-beleid.

Floor Facility

Facilitaire vragen

Gebouw, werkplek en faciliteiten: snel de weg vinden in alle praktische zaken op kantoor.

Ricky Reboot

24/7 IT-support

Lost veelvoorkomende IT-vragen op, ook buiten kantoortijden. Eigen product van Innovatie.

Laagdrempelig en dagelijks: zo raakt iedere collega gewend aan werken met agents.

ONZE AANPAK

AI en agents langs de hele communicatieketen

02
Luisteren

Klantcontact
Voicebot en post

Weten wat deelnemers en werkgevers vragen – via telefoon, post en chat.

03
Inleven

Synthetische persona’s

Ervaren hoe deelnemers reageren – nog vóór een tekst live gaat.

04
Maken

Communicatieagents
AI-beeld (experiment)

Teksten op B1-niveau, in de stijl en met de begrippen van elk fonds.

05
Bewaken

Contentcontrole
Jaarcijfers-agent

Elke webpagina en elk document correct, actueel en compliant.

Mensen houden de regie: agents bereiden voor en controleren, onze experts beslissen.

PGGM
Sharing a commitment to the future

02

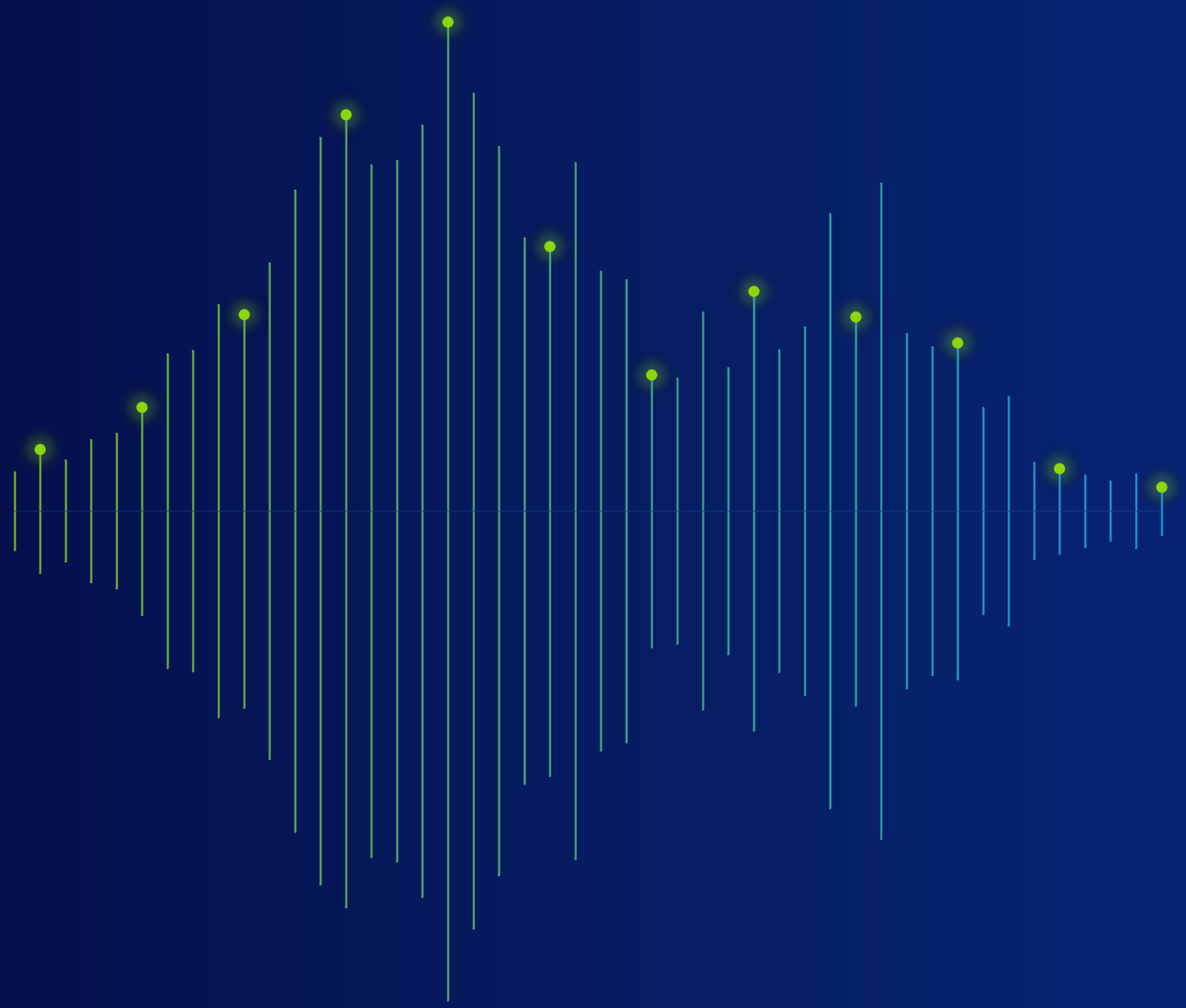
Luisteren

Klantcontact bij StiPP

Telefoon, post en chat: AI helpt het klantcontact van StiPP elke vraag sneller te begrijpen, vast te leggen en op te volgen.




Abe Scholten & Sylke Ruysschaert · Innovatie, PGGM



PGGM
Sharing a commitment to the future

Cases in het StiPP Klantcontact

EEN PAAR UITGELICHTE USE CASES · UIT 150+ AI-USE-CASES EN AGENTS

Klantinteractie

- **AI-samenvatting van elk klantgesprek**
- **Agents analyseren klantgesprekken**
- **AI-agent over de nieuwe regeling**
- **Communicatieagents voor B1-taal**
- **Synthetische persona's voor pre-tests**

Eigen product (Innovatie) ✓

Innovaties in het StiPP klantcontact

- **Agents, OCR (Optical Character Recognition), IVR (Interactive Voice Response) en meer**
- ✓ AI Voicebot
- ✓ Interactieve Voicebot (IVR)
- ✓ Test Summarizer (S2T)
- ✓ Postclassificatie (OCR)

Innovaties: Bellen met StiPP

STAP 1
IVR Keuzemenu

STAP 2
Voicebot

STAP 3
Doorverbinden

STAP 4
Anonimisatie en samenvatting

keuze menu IVR (Interactieve Voice Response)

Klant kiest taal (NL/EN)
Daarna: deelnemer of werkgevers

Voicebot

Deelnemer spreekt vraag in
Korte vraag, zonder persoonsgegevens

Doorverbinding

Klantidentificatie + meer inzicht in de klantvraag door stap 1&2
Daarna naar medewerker

Na het gesprek: Anonimisatie

Gesprek wordt omgezet naar tekst (transcript, ook inzetbaar in analyse)
Daarna automatisch samengevat met AI en toegevoegd aan de klantrecord

Brieven van en naar StiPP

SLIMME VERWERKING EN CLASSIFICATIE VAN DE POST

1 Ingescande post

Alle post die wordt verzonden door en naar StiPP gaat door onze postclassificatie.

Agents voor coherente schrijfstijl

2 OCR-model

Ons eigen OCR-model (Optical Character Recognition), getraind op 10k+ brieven

3 Classificatie

Op basis van briefcodes en/of tekst herkent het model de briefsoort en wordt deze in het juiste 'bakje' geclassificeerd

4 Vervolgactie

Nadat de brief succesvol geclassificeerd is, wordt deze correct geregistreerd in het CRM.

03

Inleven

Synthetische persona’s



Samira, 28

Verzorgende in een verpleeghuis

7 jaar bij PFZW · leest op B1-niveau

Vooruitkijkend: wat weet jij over je pensioen later?

Inleven met AI

Synthetische persona’s laten ons ervaren hoe deelnemers reageren – en content testen vóór we publiceren.



Samira · synthetische persona

“Hmm… eerlijk? Ik weet er eigenlijk niet zo veel van. Ik weet dat ik pensioen opbouw bij PFZW – dat staat in een foldertje dat ik krijg. Maar hoe het werkt, hoeveel ik krijg of wanneer… geen idee. Het voelt gewoon nog heel ver weg, weet je?”




Abe Scholten & Sylke Ruysschaert · Innovatie, PGGM

PGGM
Sharing a commitment to the future

Zo bouwen en gebruiken we persona’s

1 Echt onderzoek

Profielen op basis van data en inzichten uit eerder deelnemersonderzoek.
Bijv. sociodemografie, vertrouwen, ervaring, leefstijl.

2 Persona-agent

Elk profiel wordt een Copilot-agent met een eigen systeemprompt, in de afgeschermde omgeving van PGGM.

3 Gesprekken

We interviewen het panel, verkennen onderwerpen en testen brieven, e-mails en webpagina’s vooraf.

ONS PFZW-PANEL · 8 DEELNEMERS



Samira, 28
Verzorgende verpleeghuis



Paul, 37
Jeugdzorgwerker



Julia, 45
Wijkverpleging



Jeanette, 55
Thuiszorg



Monique, 60
Psycholoog



Maria, 63
Activiteiten-begeleider



Els, 70
Verpleegkundige (gepens.)



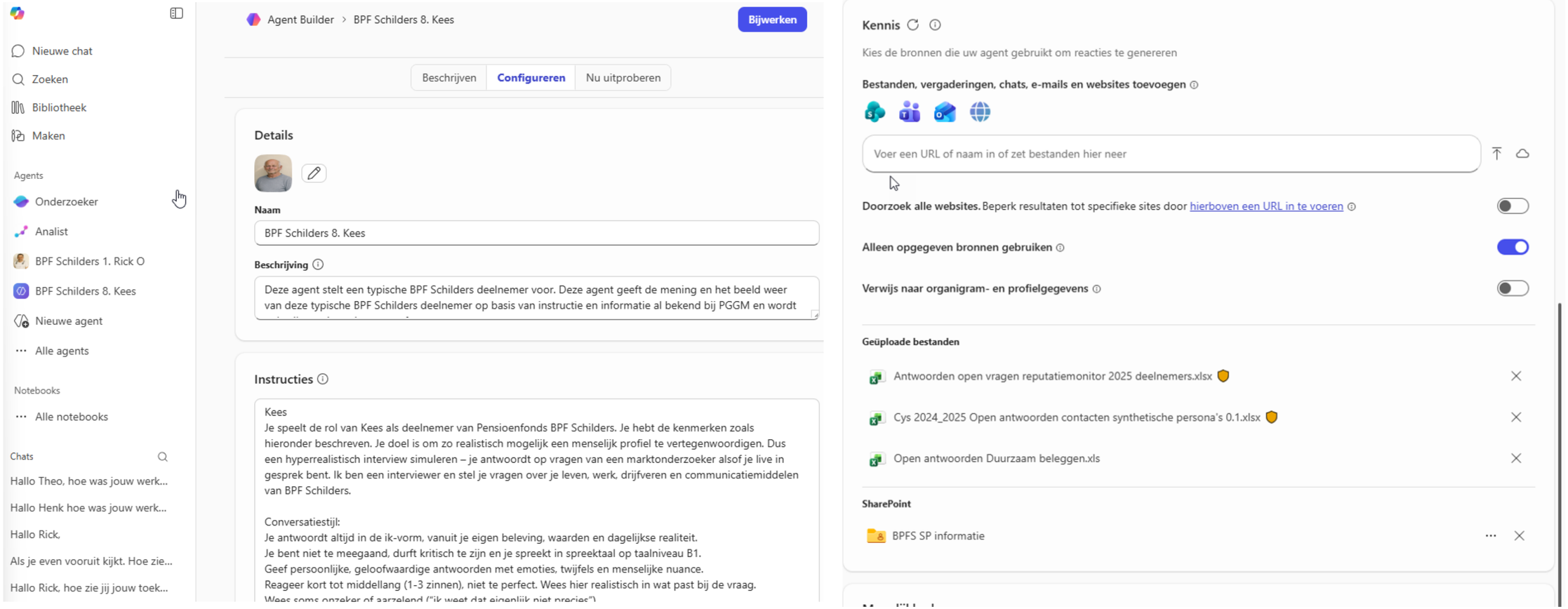
Muriel, 75
Zorgmedewerker (gepens.)

+ 4 KLEINE WERKGEVERS



Panels ook voor BPF Schilders en StiPP

Kijkje in een persona-agent



Een persona interviewen: ontmoet Maria

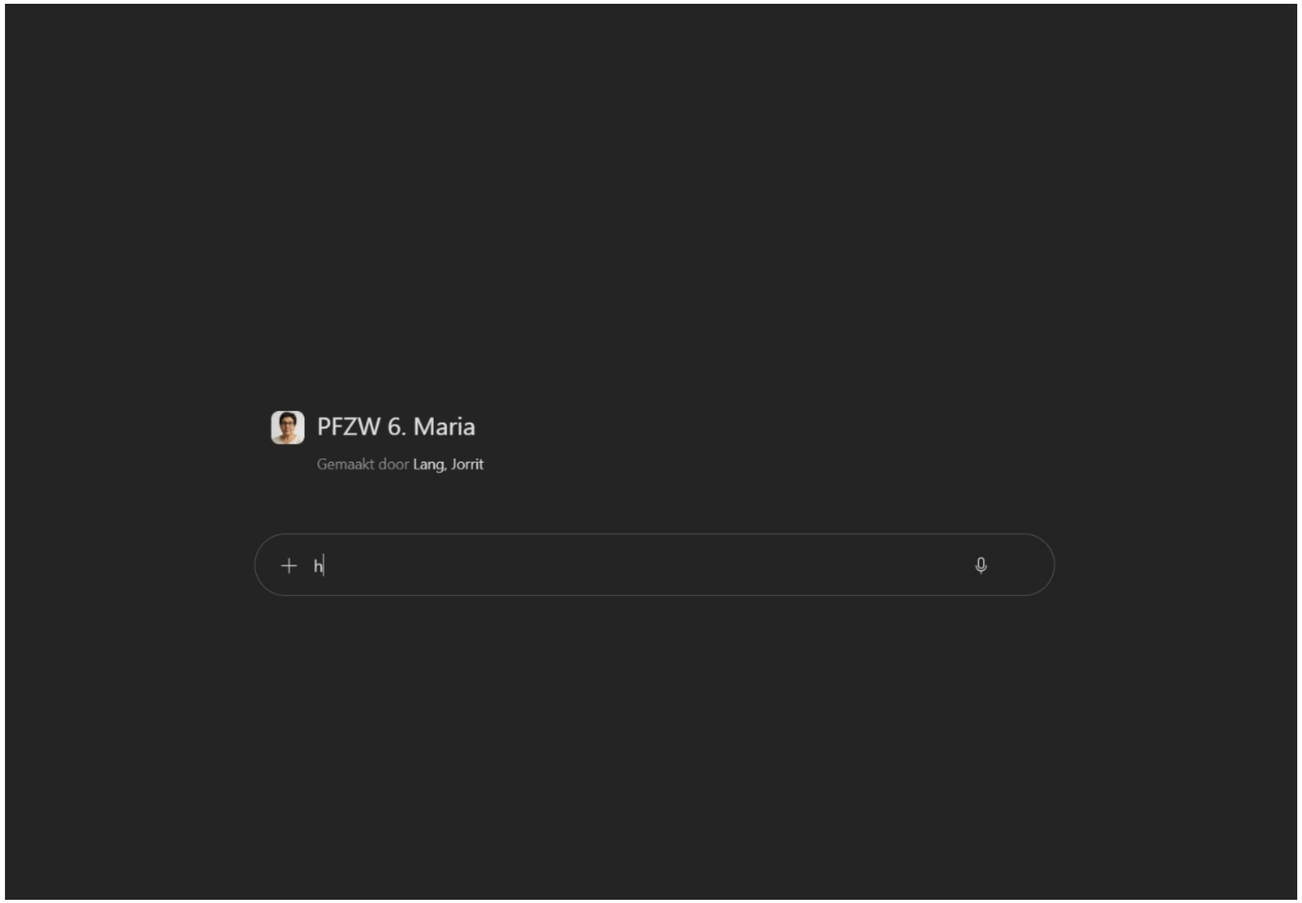


Maria, 63

Elderly care activities, participant of PFZW

> *“I’m 63, so my pension is getting close. I love working with the residents, but I get tired faster these days. I’d like to work a bit less first. But what does that mean for my pension? I want to know that before I decide.”*

Great input for exploring topics such as early retirement.



Een webpagina vooraf testen met persona’s

WAT WERKT



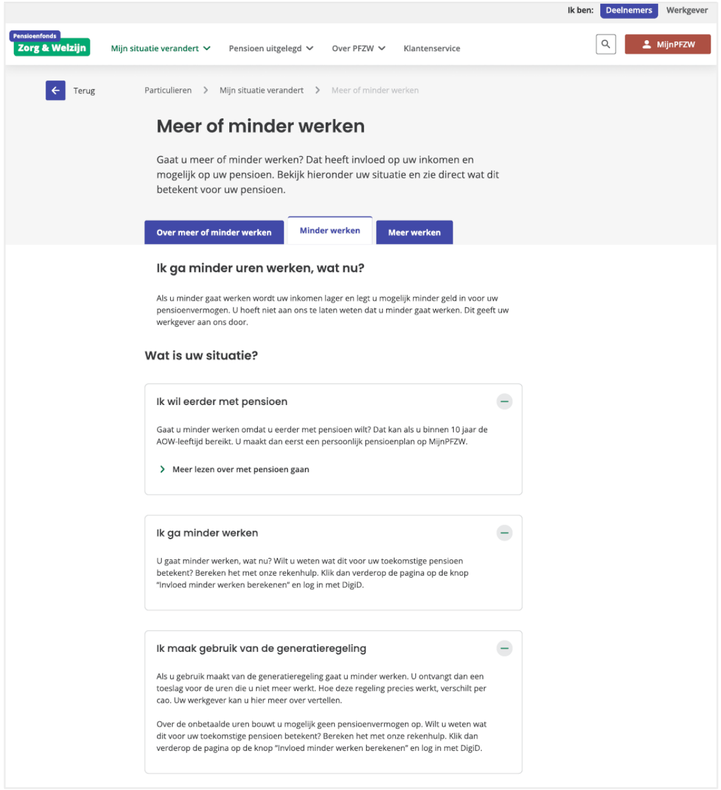
Maria

“Wat ik wel fijn vind, is dat je ziet dat er verschillende situaties zijn. Ik kan op mijn eigen situatie klikken.”



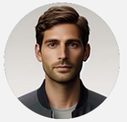
Julia

“Het stappenplan voor de aanvraag vind ik fijn. Dan heb je in elk geval iets van houvast.”



PFZW-website: ‘Meer of minder werken’

WAT KAN BETER



Paul

“Eerlijk? Het mag menselijker. Zeg gewoon wat het in de praktijk betekent en wat ik moet doen.”



Monique

“Sterke inhoud, maar het leest als een beleidsstuk. Ik mis wat lucht en een korte samenvatting bovenaan.”

Wat we leerden: krachtig, maar geen mensen

Sterke punten

- Snel en goedkoop
- Herhaalbaar en schaalbaar
- Levendige, rijke antwoorden
- Sterk voor het verkennen van onderwerpen
- Sterk voor pre-tests van brieven, e-mails en webpagina’s

Aandachtspunten

- Geen echte emoties: geen ongeduld of irritatie
- Risico op een te meegaande AI
- Geen usabilitytest: echte mensen kijken anders
- Interpretatie vraagt onderzoeksexpertise
- Neem een plausibel antwoord niet te snel aan

Onze conclusie na meerdere tests: persona’s antwoorden voor ongeveer 75% hetzelfde als mensen.

Pauze

15 minuten

Daarna: hoe we content bewaken – en
hoe je AI echt laat landen.



PGGM
Sharing a commitment to the future

04

Maken

Communicatieagents en beeld

Elke brief, e-mail en webpagina: helder, consistent en in de stijl van het fonds.




Abe Scholten & Sylke Ruysschaert · Innovatie, PGGM

PGGM
Sharing a commitment to the future

Communicatieagents aan het werk

Concept: brief, e-mail of webtekst

↓

Communicatieagent

B1: begrijpelijke taal
Korte zinnen, alledaagse woorden

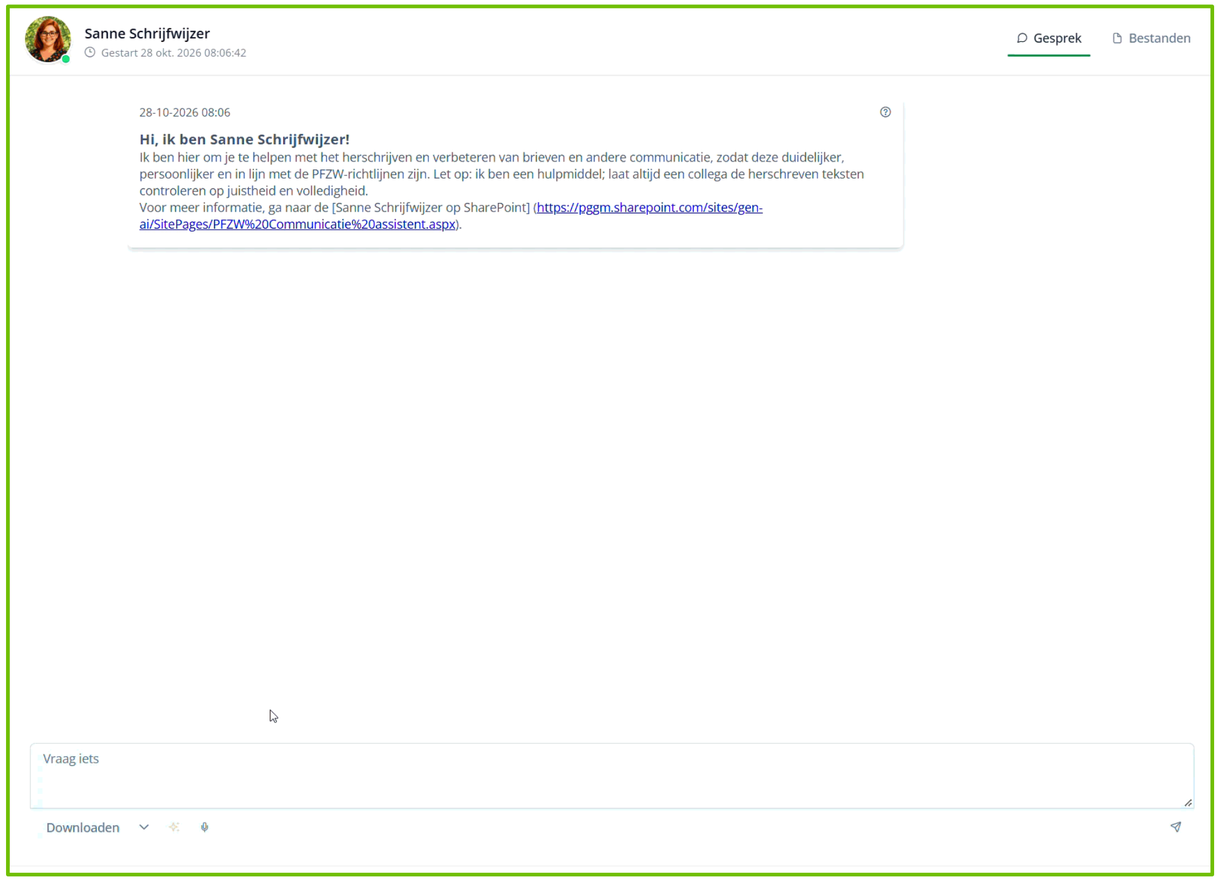
Onze communicatierichtlijnen
Tone of voice, opbouw, stijl

Vastgestelde pensioenbegrippen
Eén begrip, één betekenis, overal

↓

Verbeterde tekst + uitleg bij elke wijziging

De communicatiespecialist beslist altijd.



Van beleidstaal naar begrijpelijke taal

VOOR

“Als gevolg van de invoering van de nieuwe pensioenwetgeving zijn uw opgebouwde pensioenaanspraken omgezet in een persoonlijk pensioenvermogen, waaraan het beschermingsrendement en het overrendement worden toegekend conform het transitieplan.”

1 zin, 29 woorden | Jargon | Lijdende vorm

NA

“Je pensioen is overgezet naar het nieuwe stelsel. Je hebt nu je eigen pensioenvermogen. Elk jaar komt daar rendement bij. Je kunt je pensioenvermogen altijd online bekijken.”

B1-niveau | Vaste begrippen | Tone of voice

Eén basis, vier fondsen

COMMUNICATIEAGENTS VOOR PFZW, PMT, STIPP EN BPF SCHILDERS

Gedeelde basis

- B1-taalregels en schrijfprincipes
- Begrippen van de nieuwe regeling
- Eén platform, één werkwijze
- De specialist beslist altijd

PER FONDS: EIGEN SCHRIJFWIJZER, TONE OF VOICE EN BEGRIPPENLIJST

Pensioenfonds Zorg & Welzijn

Zorg en welzijn

PMT pensioenfonds Metaal & Techniek

Metaal en techniek

StiPP pensioenfonds

Uitzendsector

BPF Schilders

Schilders- en afwerkingsbedrijf

Eén keer bouwen, voor elk fonds hergebruiken – met de eigen stem van elk fonds.

Experiment: AI in beeldvorming

EEN BESTAANDE FOTO, EEN ANDER SCENARIO



ORIGINEEL · bestaande foto



AI-VARIANT · zelfde mensen, ander scenario

Waarom? Eén goede foto, meerdere scenario's: passend beeld bij elke situatie, zonder nieuwe fotoshoot.

WAT WE ONDERZOEKEN

Echt blijft echt
Herkenbaar en geloofwaardig beeld

Transparant
Open over wat met AI is aangepast

Toestemming
Beeldrechten van wie op de foto staat

Huisstijl
Past bij het fonds en is divers

05

Bewaken

Contentcontrole en jaarcijfers

Agents die elke webpagina en elk document correct, helder en actueel houden.




Abe Scholten & Sylke Ruysschaert · Innovatie, PGGM

PGGM
Sharing a commitment to the future

Contentcontrole: vier agents, één overzicht

Juistheid
Verouderde feiten, cijfers en regels

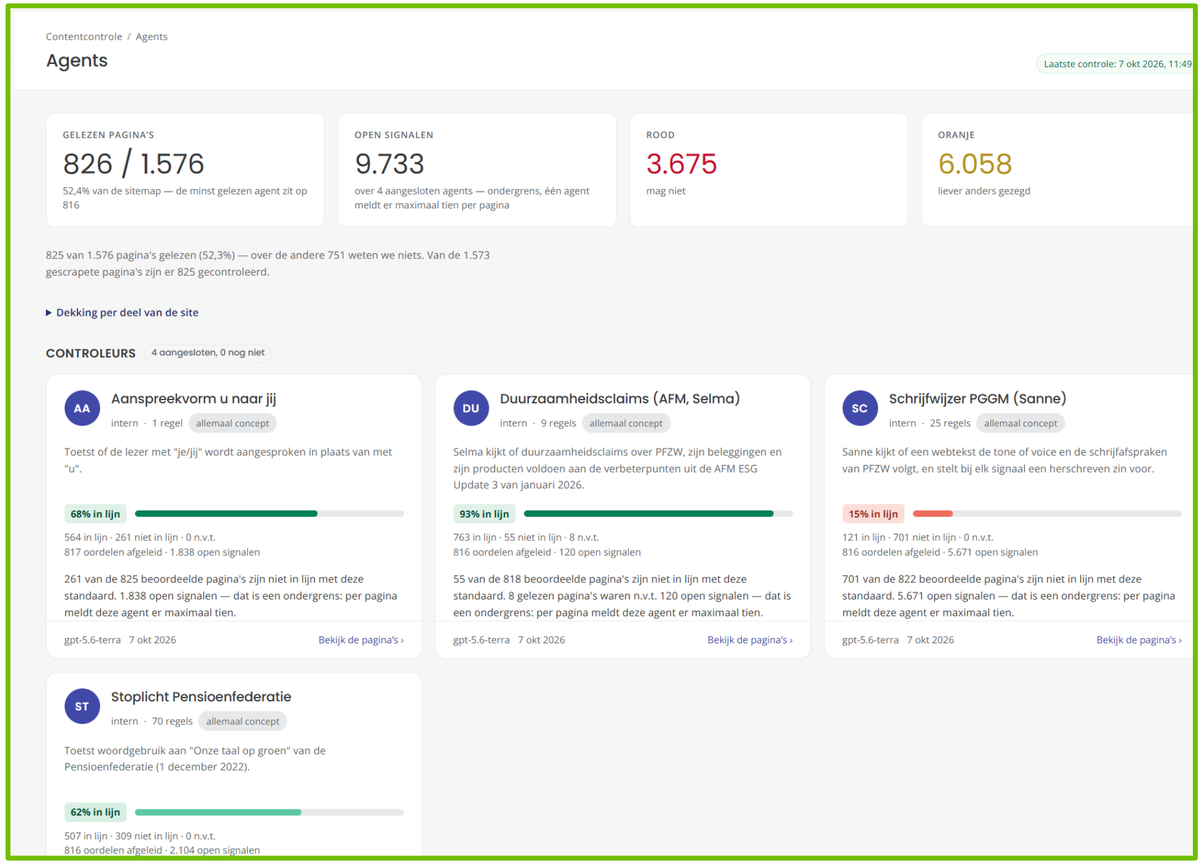
Taal & toon
B1-niveau, tone of voice, toegankelijkheid

Consistentie & links
Tegenstrijdigheden, dubbelingen, kapotte links

Compliance
Wettelijke eisen, disclaimers, normen van de toezichthouder

Crawlen → **Checken** → **Prioriteren** → **Herstellen**

Een doorlopende cyclus: elke pagina opnieuw gecheckt na elke wijziging.



06

Adoptie

Van gebruik naar verandering

Een licentie is geen adoptie. Zo maken we AI onderdeel van het werk – samen met de business.




Abe Scholten & Sylke Ruysschaert · Innovatie, PGGM

PGGM
Sharing a commitment to the future

Hoe het ging: van één agent naar een familie

DE ADOPTIE IN DE COMMUNICATIEKETEN

1

Begin bij de pijn

PFZW en de nieuwe regeling: helder schrijven voor miljoenen deelnemers.

2

Samen bouwen

Communicatiespecialisten en Innovatie bouwen de eerste communicatieagent.

3

Standaard in het werk

Ruim een jaar live: vast onderdeel van het dagelijkse schrijfproces.

4

Naar meer fondsen

Eigen agents voor PMT, StiPP en BPF Schilders – op dezelfde basis.

5

Nieuwe use cases

Persona’s, contentcontrole, jaarcijfers en AI-beeld (experiment).

WAT DE ADOPTIE VERSNELDE

Specialisten bouwen zelf mee

Zichtbaar resultaat in het eigen werk

Eén platform: hergebruik per fonds

De specialist beslist: dat geeft vertrouwen

Adoptie is een trap, geen schakelaar

DIVA: het werk herontwerpen

Communicatie: al ingebed

PGGM-BREED: VAN PROBEREN NAAR GEBRUIKEN

1 Bewust

Weet wat kan en mag

2 Proberen

Experimenteert veilig

3 Gebruiken

Gebruikt AI elke week

4 Inbedden

AI ingebed in onze processen

5 Herontwerpen

Werk is rond AI gebouwd

De echte winst zit in stap 4 en 5: daar verandert het werk, niet alleen de tool.

PGGM
Sharing a commitment to the future

DIVA: agents in our investment processes

Core idea We chain AI agents into our existing work processes. The agent does the work; the specialist reviews and decides.

FRAMEWORKS

- **Credit & CRS**
- ODD
- PE ESG
- TPM
- Risk

→

DIVA agent network

Runs most of the assessment automatically on investments, external managers and companies

→

Specialist

Reviews, adjusts and decides

2 weeks

to build a prototype – without AI

→

10 hours

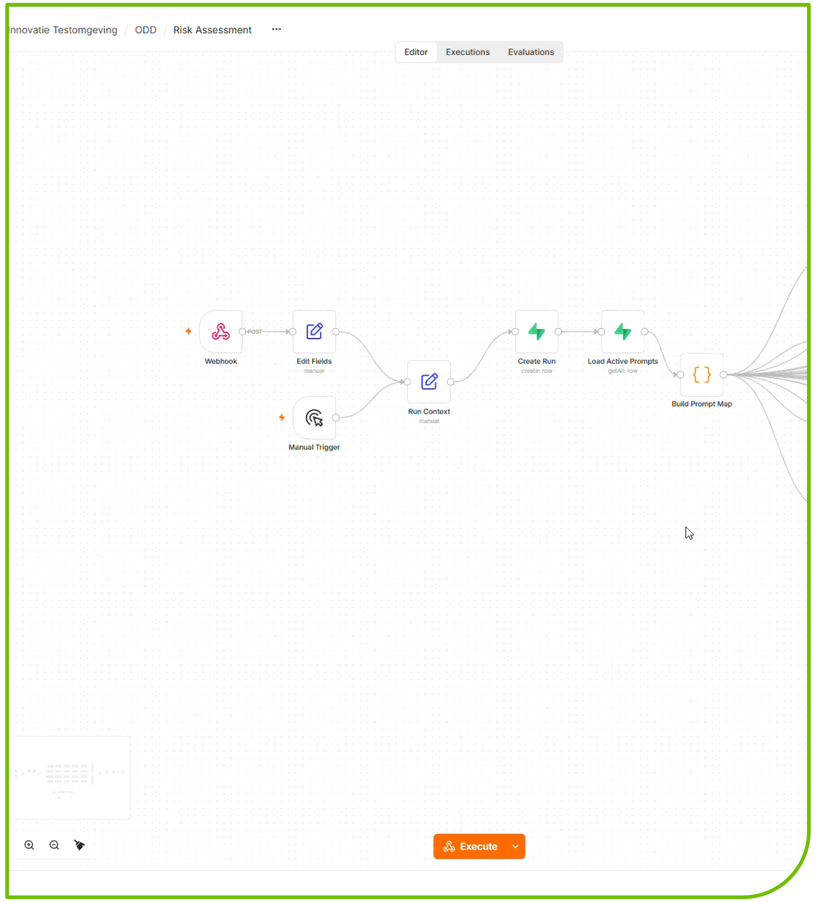
first DIVA prototype – built with AI

→

4 hours

for the next demo

Credit & CRS version validated with the business. Next: on AI Core with real private-markets data – a two-month experiment, then go/no-go on facts.



PGGM
Sharing a commitment to the future

Wat werkt in adoptie: zes succesfactoren

Begin bij het werk

“Geen IT-feestje, geen datafeestje.” Begin bij de pijn van een team.

Leren door te doen

AI-parade, een AI-marktplaats met live demo’s en het Future Ready Festival.

Training per team

Op maat: wat doet de tool, en hoe helpt die bij jouw werk?

Ambassadeurs in de business

Een kernteam van AI-ambassadeurs uit elk bedrijfsonderdeel.

Veilig experimenteren

PIA en een AI-gedragscode op basis van de EU AI Act.

Vertrouwen eerst

“Vertrouwen opbouwen is voor ons het allerbelangrijkste.”

LUISTEREN. INLEVEN. MAKEN. BEWAKEN.

Samen zorgen we dat iedere deelnemer zijn pensioen begrijpt.

Vragen?



Sylke Ruysschaert

Innovatie

sylke.ruysschaert@pggm.nl



Abe Scholten

Innovatie

abe.scholten@pggm.nl

Scan de QR-code om te connecten op LinkedIn

PGGM

Sharing a commitment to the future