



Pensioen 1-2-3 inrichten op basis van customer journeys

Nieuwe pensioenwetgeving: Keuzes zichtbaar maken en handelingsperspectief bieden

De uitspraak hiernaast is gedaan door staatssecretaris Klijnsma in het kader van de aanpassing van de wetgeving op het gebied van de pensioencommunicatie.

Voordat de wetgeving in juli 2015 is doorgevoerd, had Agile Business Consultants (ABC) al een aanpak ontwikkeld om deelnemers/klanten via handelingsperspectief de mogelijkheid tot handelen te bieden. Deze aanpak stelt de klantwens centraal en stippelt op basis van deze wens de customer journey (klantreis) uit.¹

In juli 2015 is pensioen 1-2-3 via een Algemene Maatregel van Bestuur aangewezen als het middel om eenduidig te communiceren met deelnemers.

Laag 1 gaat in 2016 de startbrief vervangen. Door een voorgeschreven indeling wordt het mogelijk pensioenen met elkaar te vergelijken. De informatie die via laag 1 verstrekt wordt bedraagt twee A4-tjes.

Laag 2 geeft voor elk onderdeel van laag 1 meer informatie en wordt bij voorkeur digitaal verstrekt. Uitgangspunt is dat laag 2 in dertig minuten door te lezen is.

Laag 3 heeft geen vast formaat. Aangegeven is dat laag 3 in ieder geval een overzichtspagina bevat met linkjes naar verplichte en optionele documenten bij de pensioenregeling. Alle informatie uit laag 1 en 2 moet in laag 3 terugkomen.

Omdat voor laag 3 geen vast formaat is voorgeschreven, kan een pensioenfonds/pensioenuitvoerder hier het verschil maken in haar pensioencommunicatie, zodat de communicatie positief opvalt. ABC realiseert dit door laag 3 te koppelen aan de customer journeys. Deze aanpak wordt op de volgende pagina's toegelicht.

“ De huidige verplichte pensioeninformatie is ingewikkeld, omvangrijk en onvolledig. Het kan daardoor mensen op het verkeerde been zetten. Deelnemers moeten weten waar ze aan toe zijn en hoe ze dat te weten kunnen komen. Het kan duidelijker, korter en overzichtelijker. Mensen moeten beter en makkelijker kunnen zien hoe hun pensioen ervoor staat. En op een eenvoudige wijze kunnen bepalen welke keuzes er zijn en of actie nodig is om het gewenste pensioen te bereiken. Daartoe zullen pensioenuitvoerders hun communicatie verder moeten verbeteren en daarbij de deelnemer nog centraler stellen.

.....
Daarnaast moet pensioencommunicatie de deelnemer laten zien welke keuzemogelijkheden hij heeft. Het bieden van handelingsperspectief is een essentieel element bij het bereiken van de pensioendeelnemer (TNS Nipo 2012). De deelnemer neemt informatie eerder op als hij weet wat hij ermee kan doen.

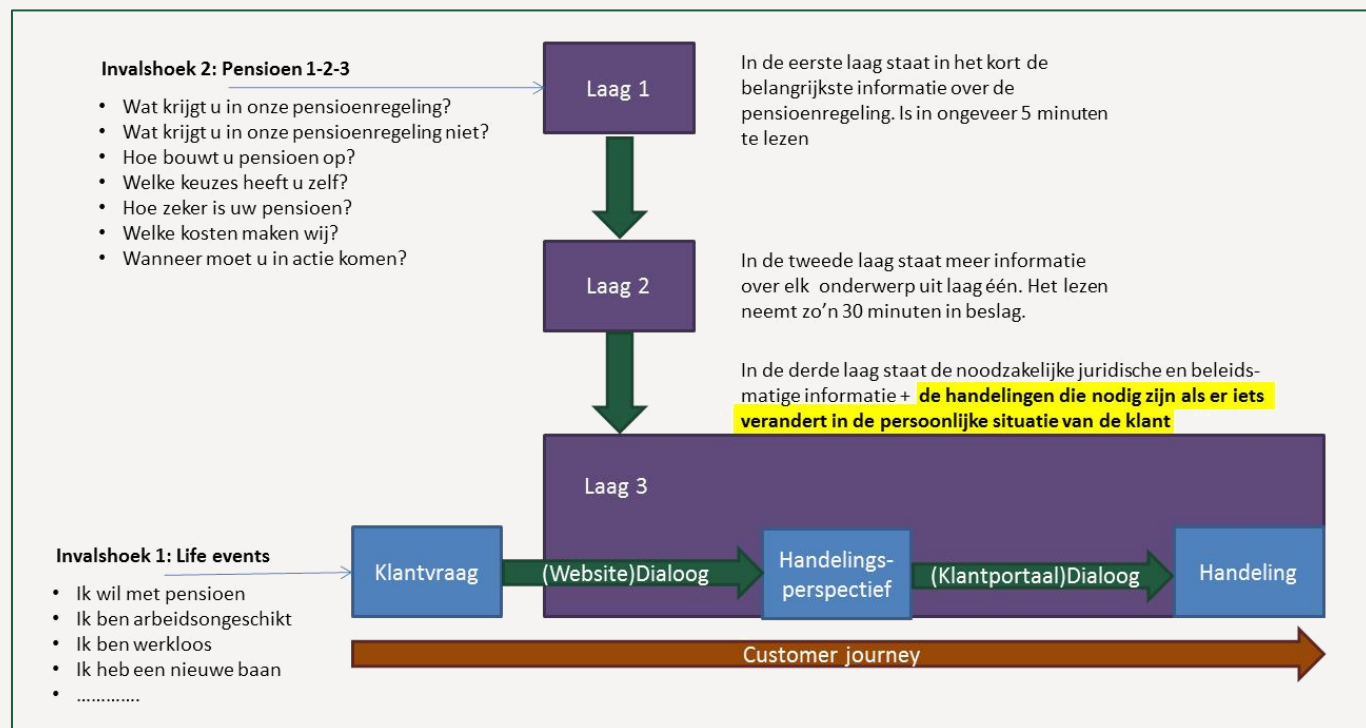
Jetta Klijnsma
Staatssecretaris Sociale Zaken en Werkgelegenheid

¹ Zie Brochure 'Customer journey: via handelingsperspectief naar handeling; *Customer journey als antwoord op de nieuwe wet pensioencommunicatie*'.



Twee invalshoeken op de website

Agile Business Consultants biedt een oplossing waarbij deelnemers zich gehoord voelen. De oplossing heeft twee invalshoeken die de deelnemer kan gebruiken. Beide invalshoeken leiden tot een customer journey die de deelnemer zelf kiest en die excelleert in klantfocus en selfservice.



Invalshoek 1: life events

Bij belangrijke gebeurtenissen in het leven, kunnen vragen over het pensioen ontstaan. Door de klantdialoog aan te sluiten op deze life events ontstaat er een customer journey waar de deelnemer zelf aan het roer staat. De vragen in de dialoog hebben betrekking op de gebeurtenis die plaatsgevonden heeft en zijn daarom goed door de deelnemer te beantwoorden. Resultaat van de reis is:

- De informatie die nodig is om te kunnen vergelijken of te besluiten wel/niet actie te nemen, *óf*
- Het daadwerkelijk uitvoeren van de handeling/actie die in de specifieke situatie nodig is, bijvoorbeeld het doorgeven van de verdeling van het pensioen bij een scheiding.

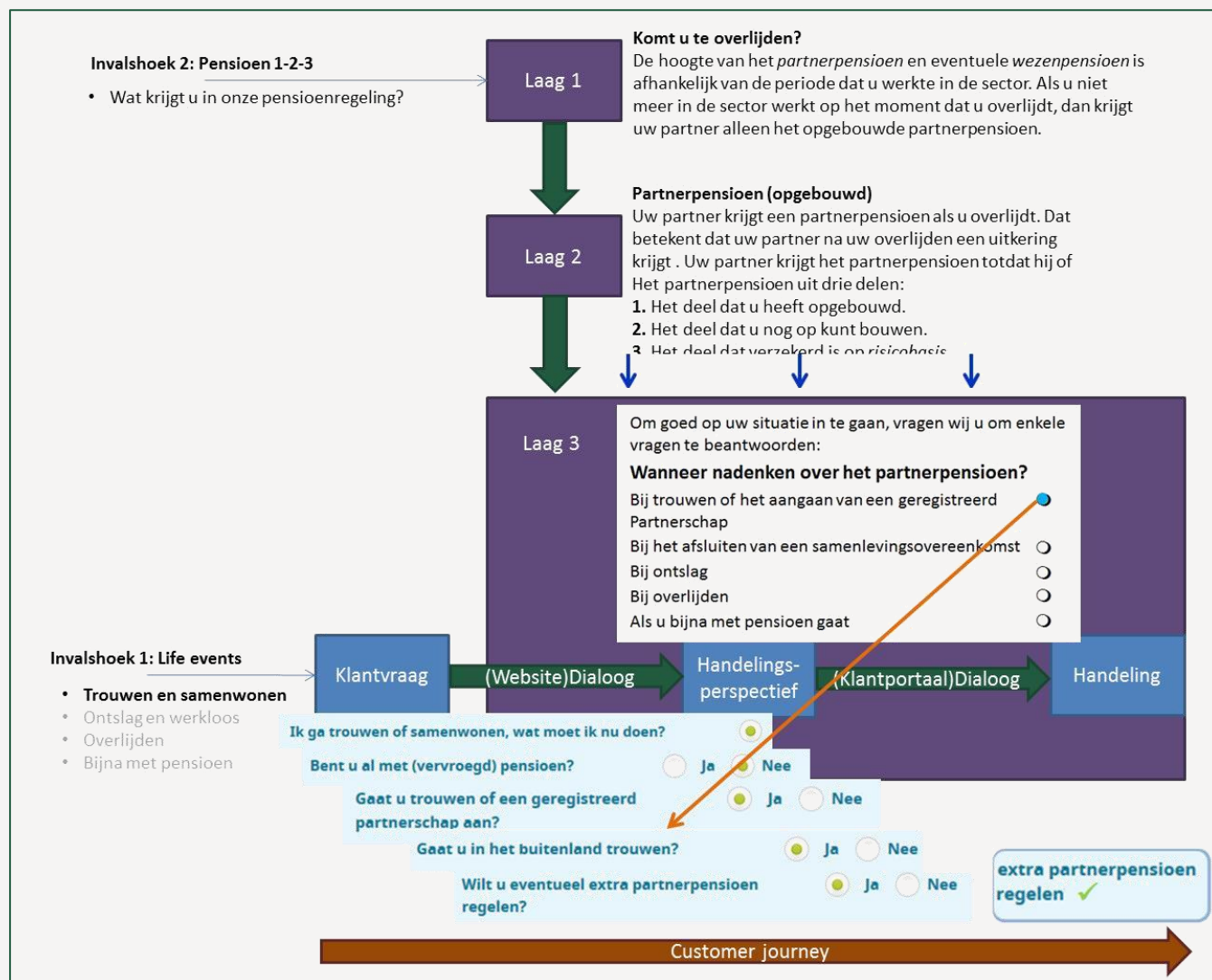
Invalshoek 2: pensioen1-2-3

Bij pensioen 1-2-3 is het formaat voor laag 1 en 2 voorgeschreven. Hoofdstukindeling en wat wel en niet gecommuniceerd moet worden, is vrij nauwkeurig omschreven. Op laag 2 zijn in een digitale omgeving alle onderwerpen van laag 1 via doorklikken te bereiken en worden daar meer uitgebreid behandeld. Daarnaast wordt op laag 2 bekeken welke onderdelen tot handeling kunnen leiden als er iets verandert in de persoonlijke



situatie van de klant. Dit is in de figuur op de vorige bladzijde geel gearceerd. Deze handelingen worden op laag 3 door middel van de dialogen benaderd, zoals deze voor invalshoek 1 zijn opgesteld.

Voorbeeld: 'Extra partnerpensioen bij overlijden'



Toelichting voorbeeld

Het hoofdstuk 'Wat krijgt u in onze pensioenregeling?' bevat op laag 1 een onderdeel dat aangeeft dat er partnerpensioen wordt opgebouwd. Op laag 2 wordt meer in detail verteld hoeveel partnerpensioen wordt opgebouwd en wat de voorwaarden zijn; een gedeelte van de tekst is hierboven in het voorbeeld slechts zichtbaar. Op laag 3 worden, zoals wettelijk is voorgeschreven, de brochures die van belang zijn beschikbaar gesteld. Het voorbeeld hierboven laat een dialoog zien die naast de brochures wordt getoond. De dialoog heeft



betrekking op een persoonlijke gebeurtenis waarbij het belangrijk is om over partnerpensioen na te denken, namelijk 'Bij trouwen of het aangaan van een geregistreerd partnerschap'.

De dialoog op laag 3 van pensioen 1-2-3 is een deel van de dialoog die voor de life events ontwikkeld is. Zo wordt de customer journey hergebruikt en wordt een extra dimensie aan laag 3 toegevoegd.

Toegevoegde waarde van koppeling pensioen 123 aan customer journeys

Het ontwikkelen van pensioen 1-2-3 waarbij gebruik gemaakt wordt van de dialogen die voor de life events zijn gemaakt, biedt grote voordelen:

- Beide invalshoeken stellen het klantperspectief centraal. Pensioen 1-2-3 vanuit een vast formaat zodat vergelijken mogelijk is. De life events vanuit gebeurtenissen in het persoonlijk leven. Door deze gemeenschappelijke basis leiden beide invalshoeken tot eenzelfde vraagstelling wat hergebruik van klantdialogen mogelijk maakt.
- Door de koppeling is het makkelijk om op te schalen naar gebruik voor meer pensioenfondsen en verschillende persona's. De opzet van klantdialogen, zoals deze door ABC is ingevuld, houdt hier al rekening mee.
- Laag 3 van pensioen 1-2-3 krijgt een extra dimensie doordat deze aansluit op de vragen die leven bij de deelnemer.
- Door een juiste technologiekeuze, waar bij ABC u kan helpen, zijn de dialogen door de business zelf te beheren zonder dat IT nodig is. Dit is eenvoudig in te richten omdat de kennis centraal vastligt in een kennisbank waarin verschillende versies beheerd kunnen worden. Hierdoor kunnen bijvoorbeeld dagelijks, wekelijks of maandelijks aanpassingen worden doorgevoerd.
- Door de expertise van ABC voldoet de oplossing volledig aan de wet Pensioencommunicatie.
- De oplossing maakt het mogelijk per customer journey organisatiesturing toe te passen. Per journey wordt precies bepaalt waar via de dialoog op de website wel/geen antwoord op wordt gegeven en in welke situatie er verwezen wordt naar een call center of naar inhoudelijke specialisten.
- Als een uitvoeringsorganisatie meerdere pensioenfondsen ondersteund, kan een standaardinrichting worden gedefinieerd en kunnen per pensioenfonds de verschillen worden aangebracht. Dit leidt tot een aanzienlijke versnelling van het resultaat

Meer informatie?

Neem voor meer informatie of een demonstratie contact met ons op via onderstaande gegevens. Wij staan u graag te woord.



Onze diensten bij het inrichten van pensioen 1-2-3 op basis van customer journeys.

- Begeleiding bij het ontwerpen en implementeren van customer journeys
- Analyse en vastleggen van (bedrijfs)-kennis m.b.v. templates
- Advies m.b.t. technologiekeuze, die ondersteuning biedt bij de koppeling van de twee invalshoeken.
- Analyseren hoe op laag 2 van pensioen 1-2-3 de koppeling naar de klantdialoog gemaakt wordt
- Opleiding van uw medewerkers voor het beheer van de dialogen en pensioen 1-2-3
- Beheren dialogen vanuit life events en vanuit pensioen 1-2-3