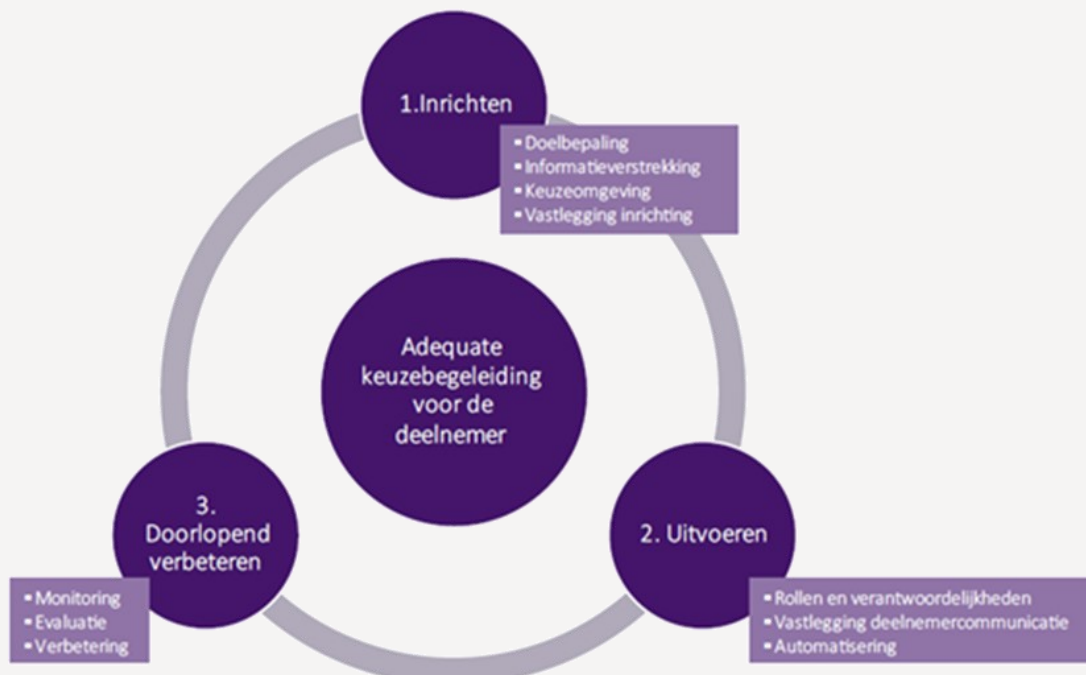




Keuzebegeleiding inrichten:

Het Customer Journey tool als de basis voor digitale ondersteuning

Met de 'Voorlopige leidraad keuzebegeleiding' van de AFM als uitgangspunt geven wij in dit document aan hoe het Customer Journey tool (CJ tool) van Agile Business Consultants digitale ondersteuning biedt aan keuzebegeleiding. Met de in dit document beschreven invulling wordt het CJ tool *dé* digitale pijler binnen de keuzebegeleiding.



In de leidraad van de AFM staat:

“Keuzebegeleiding is het begeleiden van de (gewezen) deelnemer, gewezen partner en pensioengerechtigde (hierna: deelnemer) bij het maken van pensioenkeuzes, zodat hij een passende keuze kan maken.”

Net zoals in de leidraad praten wij daarom in dit document over deelnemer.

1. Inrichten

Het wetsvoorstel WTP spreekt over een verplichting tot het inrichten van een omgeving voor keuzebegeleiding. Conform de AFM leidraad (paragraaf 1.4) is het ook verplicht de gekozen inrichting vast te leggen. Voor deze vastlegging hebben wij hieronder alle relevante passages uit de AFM leidraad keuzebegeleiding benoemd (*schuinedrukt*) en op welke pagina in de leidraad deze te vinden zijn.

Per passage is tevens aangegeven welke ondersteuning het CJ tool biedt aan de keuzebegeleiding.

1.1. Bepaal de doelstelling(en) van keuzebegeleiding

- *Pagina 8: Het pensioenfonds moet doelstellingen formuleren die gezamenlijk een logische en volledige invulling geven aan de wettelijke hoofddoelstelling; het in staat stellen van deelnemers om een passende keuze te maken.*

Het CJ tool biedt uitstekende mogelijkheden om geformuleerde doelstellingen te operationaliseren en vervolgens te meten, of doelstellingen met betrekking tot passende keuzes gerealiseerd worden. Het CJ tool is namelijk ontworpen om deelnemers passende keuzes te laten maken: Dit gebeurt door de bezoeker eenvoudig te beantwoorden vragen te stellen. Hierdoor ontstaat een dialoog die bestaat uit een reeks van vragen en antwoorden. Deze dialoog zorgt ervoor dat aan de deelnemer alleen informatie verstrekt wordt die voor hem of haar van toepassing is, zodat passende keuzes mogelijk zijn. De dialoog kan geheel naar eigen inzicht van het pensioenfonds worden ingericht en aangepast.

- *Pagina 8: Het is van belang dat de doelstellingen meetbaar zijn, en dat uitvoerders vooraf vastleggen hoe en wanneer wordt getoetst of het doel behaald is.*

Bij het CJ tool kunnen rapportages zo worden ingericht dat op basis van gedrag van deelnemers bepaald wordt, of doelstellingen bereikt worden. Bijgehouden wordt bijvoorbeeld welk % van de deelnemers daadwerkelijk bij de voor de deelnemer bestemde informatie terecht komt. Ook wordt bijgehouden als een deelnemer eerder vertrekt: of dit dan gepland (bijvoorbeeld naar een plek in het deelnemersportaal) of niet gepland is (niet verwacht verlaten van de website).

Ook allerlei details zijn bij te houden, zoals bijvoorbeeld of er meer deelnemers op de website komen als het bezoek geïnitieerd wordt door een persoonlijke brief van het pensioenfonds.

- *Pagina 9: De doelstellingen kunnen per doelgroep verschillen*

Het gebruik van de basisversie van het CJ tool ondersteunt dit al volledig. Als bijvoorbeeld op de website onderscheid gemaakt wordt tussen actieve deelnemers, slapers en gepensioneerden, kunnen deze doelgroepen allemaal met een eigen inrichting van informatie worden voorzien. Ook het taalniveau kan aan de doelgroepen worden aangepast.

Het CJ tool bepaalt de informatie/acties/adviezen op basis van antwoorden die de deelnemer geeft op de vragen. Zo krijgt een deelnemer alleen informatie die voor hem/haar relevant is. Als de deelnemer bijvoorbeeld aangeeft alleenstaand te zijn, kunnen de informatie en de keuzemogelijkheden hierop worden aangepast.

1.2. Verstrek informatie over keuzes

- *Pagina 10: Het is van belang dat voor de deelnemer helder is waarom hij/zij de informatie ontvangt en welke vervolgstappen van hem/haar worden verwacht*

Het CJ tool verstrekt de deelnemer met behulp van de antwoorden die de deelnemer geeft de juiste informatie. Doordat de deelnemer zelf de antwoorden geeft, verwacht de deelnemer specifieke informatie en is het daardoor helder waarom hij/zij de informatie inclusief de daarbij behorende

vervolgstappen ontvangt. De vervolgstappen worden zodanig verstrekt, dat zij ook direct door de deelnemer uitgevoerd kunnen worden.

Voorbeelden van vervolgstappen zijn:

- Inloggen op het deelnemersportaal en daar precies op de plek komen waar een mutatie wordt doorgevoerd.
- Een digitaal invulbaar formulier beschikbaar stellen dat vanaf dezelfde plek ook verstuurd kan worden

Als het pensioenfonds denkt dat het voor de deelnemer onduidelijk is waarom een vraag gesteld wordt, kan in het CJ tool bij de vraag uitgelegd worden waarom de vraag gesteld wordt. Ook kan het zijn dat het voor de deelnemer moeilijk is om een vraag te beantwoorden. Op dat moment is binnen het CJ tool uitleg mogelijk die ervoor zorgt dat de deelnemer de vraag juist kan beantwoorden.

- *Pagina 10: Sluit informatie aan bij de deelnemer*

Bij de opzet van het inrichten van de communicatie en informatievoorziening vanuit het CJ tool staat de deelnemer centraal. Als duidelijk wordt dat digitale informatieverstrekking te complex wordt, wordt doorverwezen naar persoonlijke informatieverstrekking door bijvoorbeeld een klantcontactcentrum.

Ook het taalniveau is volledig aan te passen aan het niveau van de deelnemer. Het gebruik van pictogrammen, video's en schematische weergaves zijn overal in de informatieverstrekking integraal met tekst te gebruiken.

Voor meer informatie over de mogelijkheden zie:

- [Customer Journey: via handelingsperspectief naar handeling](#)
- [Customer Journey Tool; een optimale dialoog binnen elke website voor elke doelgroep](#)
- [Video's op onze website](#)

1.3. Richt de keuzeomgeving in vanuit deelnemersbelang

- *Pagina 11: Wanneer deelnemers een keuze kunnen maken, is er altijd sprake van een keuzeomgeving*

Doordat informatieverstrekking van het CJ tool gebaseerd is op de keuzes die deelnemers maken, levert het CJ tool een belangrijke bijdrage aan het inrichten van de keuzeomgeving.

Het CJ tool biedt veel mogelijkheden om keuzes, keuzeopties en informatie daarover aan deelnemers te verstrekken. Zo kan de volgorde van keuzes door het pensioenfonds bepaald worden. Dit kan zelfs per doelgroep. Ook is het makkelijk om twee doelgroepen die dezelfde informatie ontvangen, toch als twee doelgroepen te behandelen, terwijl de informatie hiervoor op één plek wordt onderhouden. Bijvoorbeeld de doelgroep die getrouwd is en de doelgroep die een geregistreerd partnerschap heeft. Beide doelgroepen zijn eenvoudig apart aan te spreken, terwijl ze toch dezelfde informatie ontvangen.

- *Pagina 11: Selecteer distributiekkanalen die passen bij de deelnemers*

Deze selectie kan vastgelegd worden in een omnichannelstrategie. Hierbij wordt de focus verlegd van de individuele kanalen (website, portaal, brieven, persoonlijk contact) naar een afgestemde ervaring voor de deelnemer over alle kanalen heen. De combinaties tussen kanalen wordt actief gestimuleerd, omdat de diverse kanalen, verschillende eigenschappen hebben met bijbehorende voordelen en mogelijkheden. Een deelnemer komt via verschillende kanalen in contact. Hij/zij bezoekt websites, bekijkt de pensioenmogelijkheden via portalen, bezoekt de pensioenconsulent fysiek of krijgt via een 'chat' met het

callcentre meer gedetailleerde informatie. Hier is een heldere omnichannelstrategie voor nodig, zodat de deelnemer alle communicatie ervaart als interessant, consistent en relevant. Het gaat dus om de deelnemer en niet om het kanaal! Bij een goede omnichannelstrategie wordt volgens ABC aangesloten bij de informatiebehoefte en de kenmerken van de deelnemer, bijvoorbeeld door verschillend taalgebruik, terwijl de deelnemer ongeacht het kanaal inhoudelijk dezelfde antwoorden krijgt.

Het CJ tool biedt alle mogelijkheden om kanalen te combineren en activeren. Koppelen met portalen, (digitale) documenten, andere websites, QR-codes zijn makkelijk te realiseren. Ook is het eenvoudig om vanuit andere kanalen eenvoudig naar (een deel van) keuzebegeleiding, zoals gerealiseerd in het CJ tool, te verwijzen. Zo kan vanuit een formulier dat ingevuld moet worden via een URL keuzebegeleiding opgestart worden die helpt om het formulier goed in te vullen.

Voorbeeld: Een pensioenfonds heeft vanuit het verleden een prepensioenregeling. Een deelnemer heeft binnen deze regeling een saldo opgebouwd. Via een formulier kan een deelnemer aan deze regeling aangeven:

1. Ik wil het saldo toevoegen aan mijn pensioenopbouw.
2. Ik wil in de opgegeven periode het saldo volledig uitgekeerd krijgen.
3. Ik wil in de opgegeven periode het saldo voor een deel uitgekeerd krijgen.

Op het formulier staat een link, waarmee de deelnemer bij de digitale keuzebegeleiding terecht komt. De keuzebegeleiding:

- Geeft informatie waarom de deelnemer het formulier heeft ontvangen.
 - Geeft aan welke keuzemogelijkheden er zijn en wat de voor- en nadelen van de keuzes zijn.
 - Geeft aan hoe het formulier ingevuld moet worden voor een specifieke keuze
 - Biedt de mogelijkheid het formulier ingevuld terug te sturen.
- *Pagina 13: Onderbouw hoe je keuzes aanbiedt*
De keuzebegeleiding binnen het CJ tool is gerelateerd aan life-events die voor de deelnemers relevant zijn. Het is mogelijk om op basis van een URL in een ander communicatiekanaal de keuzebegeleiding binnen het CJ tool te starten. Dit starten kan op elke gewenste plek. Bij niveau 3 van het CJ tool (zie hieronder bij hoofdstuk 2) is het mogelijk om de begeleiding van het CJ tool tijdelijk te onderbreken en later weer te starten vanaf het punt waar de begeleiding was onderbroken. Dit gebeurt bijvoorbeeld als aan de deelnemer een brief wordt gestuurd, waar de deelnemer eerst moet nadenken over de inhoud, voordat hij of zij antwoord geeft. Dan kunnen er een paar dagen verstrijken. Zodra de deelnemer verder wil, klikt de deelnemer op de URL die in de brief staat. Op dat moment wordt de dialoog, vanaf het punt waar deze was onderbroken, weer voortgezet.

1.4. Leg de inrichting van keuzebegeleiding vast

- *Pagina 14: Leg de inrichting van keuzebegeleiding vast*
Binnen het CJ tool is het mogelijk elke keuzebegeleiding die op een bepaald moment heeft plaatsgevonden, vast te leggen. Er is een uitgebreide versieregistratie, zodat te achterhalen is welke informatie op welk moment verstrekt is. Voorbeelden van deze versieregistratie zijn in Bijlage A gegeven.

2. Uitvoeren

Het CJ tool bevat drie niveaus van keuzebegeleiding:

Niveau 1: Keuzebegeleiding op basis van antwoorden van de deelnemer tijdens het bezoek aan de website

Deze vorm van keuzebegeleiding is actief bij diverse klanten, zoals in *Bijlage B* staat benoemd met een aantal links naar voorbeelden. De keuzebegeleiding kan per doelgroep verschillen, als doelgroepen ieder hun eigen startpagina hebben. Binnen een startpagina van een doelgroep vindt de keuzebegeleiding plaats op basis van de antwoorden die de deelnemer verstrekt tijdens de dialoog.

Niveau 2: Keuzebegeleiding op basis van het profiel dat de deelnemer aangeeft bij de start van het bezoek aan de website

Deze vorm van keuzebegeleiding gaat een stap verder met de begeleiding. Voordat met de begeleiding gestart wordt, krijgt de deelnemer een aantal vragen waarmee zijn/haar specifieke doelgroep wordt bepaald. Voorbeelden van vragen zijn:

- Binnen welke leeftijdscategorie valt u? (om begeleiding per leeftijdscategorie mogelijk te maken)
- Bouwt u op dit moment nog pensioen bij ons op? (om verschillende begeleiding tussen actieve deelnemers en slapers mogelijk te maken, terwijl zij dezelfde startpagina hebben)
- Onder welke regeling/cao valt u? (om regeling specifieke onderwerpen goed te kunnen begeleiden)

De antwoorden op de vragen worden tijdelijk als variabelen vastgelegd. Deze variabelen zijn op geen enkele manier persoon gerelateerd en worden verwijderd als de deelnemer de website verlaat. Voordeel van dit niveau is een meer specifiekere keuzebegeleiding van de deelnemer, zonder dat er een koppeling met gegevens uit de pensioenadministratie nodig is.

Niveau 3: Keuzebegeleiding op basis van bekende gegevens van de deelnemer uit de pensioenadministratie

Deze vorm van keuzebegeleiding gaat nog een stap verder. Om dit mogelijk te maken is het nodig dat het CJ-tool vanuit een beveiligde omgeving voor de deelnemer (bijvoorbeeld een deelnemersportaal) variabelen aangeleverd krijgt, die gebaseerd zijn op gegevens uit de pensioenadministratie. De vertaalslag van gegevens naar variabelen is gemaakt om geen persoonlijke informatie richting het CJ tool te hoeven sturen. Op basis van de waarden van de variabelen bepaalt het CJ tool welke vragen en antwoorden relevant zijn voor de deelnemer. Aan de deelnemer worden alleen nog vragen gesteld, die niet uit de administratie af te leiden zijn. Dit wordt visueel duidelijk gemaakt in *Bijlage C*.

In paragraaf 2.2 van de AFM leidraad staat dat informatie elektronisch of via een website aan een deelnemer verstrekt is, bewaard moet worden.

Hiervoor is de inrichting van het CJ tool met versiebeheer geregeld. Zo is altijd achteraf te achterhalen wat op een bepaald moment richting de deelnemer gecommuniceerd is.

3. Doorlopend verbeteren

Het gebruik van het CJ-tool wordt gemonitord met Google Analytics. Hiervoor zijn binnen Google Analytics extra meetmomenten ingebouwd, zodat het daadwerkelijke gedrag van de deelnemers gemeten kan worden. Duidelijk wordt of een deelnemer alle keuzes gemaakt heeft, die uiteindelijk leiden tot de relevante informatie voor die specifieke deelnemer.

Elke overgang naar een ander communicatiekanaal is ook te meten. Op basis van de informatie uit Google Analytics is het mogelijk de keuzebegeleiding doorlopend te verbeteren en te bekijken of de verbeteringen het gewenste effect hebben.

MEER INFORMATIE?

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

Bijlage A. Voorbeelden versieregistratie

De bij elkaar horende vragen en antwoorden vormen een soort dialoog. Elke dialoog begint met een initiële versie. Het voorbeeld hieronder heeft 7 dialoogversies. Per versie is de startdatum en de reden weergegeven waarom de versie gemaakt is.



Tree revisions for Betaaldata gepensioneerde						
ID	Title	Publication status	Created On	Modified On	Published On	Actions
292	Initial revision	Archive	6 Oct 2016 13:02	3 Dec 2019 10:15	11 Oct 2016 11:28	  
327	Betaaldata 2017	Archive	15 Dec 2016 11:35	3 Dec 2019 10:15	(not set)	   
413	Betaaldata 2018	Archive	22 Dec 2017 10:04	3 Dec 2019 10:15	22 Dec 2017 10:07	   
523	vereenvoudigde dialoog in B1 01-11-2019	Archive	1 Nov 2019 14:09	30 Dec 2019 09:57	3 Dec 2019 10:15	   
532	Betaaldata 2020	Archive	3 Dec 2019 10:15	29 Dec 2020 11:27	23 Dec 2020 07:02	   
601	Betaaldata 2021	Archive	29 Dec 2020 11:27	23 Dec 2021 13:04	15 Sep 2021 08:58	   
652	Betaaldata 2022	Published	16 Nov 2021 08:37	23 Dec 2021 13:04	23 Dec 2021 13:04	   
						Add new revision Return to overview

Binnen de dialogen wordt informatie via content items verstrekt. Hieronder is een voorbeeld van zo'n contentitem te zien:

Betaaldata [01-11-2019] eenvoudige dialoog [16-11-2021]

Content

B*I*U

Paragraph ▾

≡ ≡ ≡ ≡

☰ ▾ ☷ ▾

>≡ <≡ ↶ ↷

⌂ ▾

<> Insert Variable

In 2022 wordt uw woensdaguitkering op de volgende dagen (betaaldata) overgemaakt:

- 24 januari
- 24 februari
- 24 maart
- 22 april
- 24 mei
- 24 juni
- 22 juli
- 24 augustus
- 23 september
- 24 oktober
- 24 november
- 22 december

p85 WORDS

Bovenin staat de naam van het content item. Onderling staat de mogelijkheid om de inhoud te klonen. Op dat moment wordt alleen voor de dialoog die gewijzigd wordt, de inhoud verandert. Alle vorige versie van de dialoog blijven de oude inhoud behouden.

Via de naam van het content item zijn de verschillende versies van de content te achterhalen. Dat wordt hieronder weergegeven:

	Betaaldata	Filter... 	dd-mm-jjjj		
4284	Betaaldata [01-11-2019] eenvoudige dialoog [16-11-2021]	NL	Pub. 1 Cpt. 0 Arc. 0	Nov 16, 2021, 8:39:08 AM	  
3102	Betaaldata [01-11-2019] eenvoudige dialoog [03-12-2019]	NL	Pub. 0 Cpt. 0 Arc. 2	Dec 3, 2019, 10:16:07 AM	  
3033	Betaaldata [01-11-2019] eenvoudige dialoog	NL	Pub. 0 Cpt. 0 Arc. 1	Nov 1, 2019, 2:10:45 PM	  
2849	Betaaldata [19-11-2018]	NL	Pub. 0 Cpt. 0 Arc. 1	Nov 19, 2018, 2:28:16 PM	  
2171	Betaaldata [22-12-2017]	NL	Pub. 0 Cpt. 0 Arc. 0	Dec 22, 2017, 10:04:28 AM	  
2125	Betaaldata [30-11-2017]	NL	Pub. 0 Cpt. 0 Arc. 1	Nov 30, 2017, 2:47:22 PM	  
1220	Betaaldata	NL	Pub. 0 Cpt. 0 Arc. 2	Oct 6, 2016, 1:04:30 PM	  

Bijlage B. Koppelingen naar voorbeelden van keuzebegeleiding

1. Keuzebegeleiding bij scheiding.

<https://www.pwri.nl/ik-ben-werknemer-geweest/scheiden-of-uit-elkaar-gaan>

Duidelijk wordt aangegeven dat er actie nodig is als deelnemer wil dat PWRI de afspraken regelt, die bij de scheiding gemaakt zijn betreffende het pensioen.

<https://www.pwri.nl/ik-ben-werknemer-geweest/scheiden-of-uit-elkaar-gaan#!step:6ed3bacee9>

Ook wordt aangegeven dat als hiervoor niet gekozen wordt dit geen goede keuze is (advies)

<https://www.pwri.nl/ik-ben-werknemer-geweest/scheiden-of-uit-elkaar-gaan#!step:7f239b974c-7f239b974c>

2. Digitale keuzebegeleiding als ondersteuning bij een persoonlijk pensioengesprek

<https://www.pwri.nl/ik-ben-werkgever/het-pensioengesprek>

Het voorbeeld laat zien hoe een werkgever stap voor stap begeleidt wordt bij een pensioengesprek met een werknemer.

3. Keuzebegeleiding om het moment dat een deelnemer gebruik kan maken van een netto pensioenregeling

<https://www.pdnpensioen.nl/nl/keuzemogelijkheden/nettopensioen#!step:83f1e3c5af>

Stap voor stap wordt uitgelegd welke keuzes door de deelnemer gemaakt kunnen worden en welke actie daarvoor nodig is.

Bijlage C. Er worden geen onnodige vragen gesteld.

Hieronder staat een voorbeeld van vragen die tijdens keuzebegeleiding bij scheiding op een website worden gesteld, als er geen gegevens over de deelnemer gebruikt worden bij de keuzebegeleiding (niveau 1)

 **Scheiden**

Wat is uw situatie?

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen, verzoeken we u enkele vragen te beantwoorden

Ik bouw pensioen op of ben met pensioen bij PMT ☒

Ik ben niet meer werkzaam in de sector ☐

Ik ben gescheiden of uit elkaar ☒

Ik ga binnenkort scheiden of uit elkaar ☐

Ik wil meer informatie ☐

Was u getrouwd of had u een geregistreerd partnerschap? ☒ Ja ☐ Nee

De scheiding heeft 2 jaar of korter geleden plaatsgevonden ☒

De scheiding heeft meer dan 2 jaar geleden plaatsgevonden ☐

Zodra gegevens over een deelnemer beschikbaar zijn (niveau 3), zijn vragen die met behulp van de pensioenadministratie beantwoord kunnen worden, niet meer nodig. Het resultaat is een korte gerichte keuzebegeleiding die actiegericht is. Deze is op de volgende pagina weergegeven.

De afleiding is gedaan met behulp van de volgende gegevens:

Wilt u meer informatie over uw pensioen - of bent u een werkgever?:	Mijn Pensioen
Op welke gebeurtenis heeft uw vraag betrekking?:	Scheiden of uit elkaar gaan
Bouwt u nog pensioen op?:	Ik bouw pensioen op
In welke situatie verkeerd u zich?:	Ik ben gescheiden of uit elkaar
Wat is (of was) uw partnerschapsstatus?:	Getrouwd
Op welke datum bent u gescheiden?:	30-01-2022

P.S. Totdat de scheiding aan de administratie is doorgegeven kan het pensioenfonds alleen nog niet weten, dat het om een scheiding gaat. Zodra de scheiding is doorgegeven, is ook deze vraag overbodig.