



Samen deelnemers activeren én begeleiden

Door effectieve communicatie, gebaseerd op
inzichten uit onderzoek & deelnemersreizen

Management Summary

Alle pensioenfondsen moeten wettelijk persoonlijke pensioenbedragen communiceren aan hun deelnemers, zowel voor als na de transitiedatum. Omdat de manier en context nog niet duidelijk zijn, heeft AZL in drie maanden een communicatieprototype ontworpen en getest.

De learnings en adviezen willen wij graag met de hele sector delen, zodoende onze deelnemers gezamenlijk nog beter te begeleiden richting het vernieuwde pensioenstelsel.

Designfase

1. Inhoudsexperts en stakeholders stellen vereisten op met customer journey-specialisten.
2. UX-designers maken het prototype, communicatie-experts schrijven de inhoud.
3. Experts, stakeholders en product owner valideren het prototype.

Onderzoeksfase (4 weken, voorjaar 2024)

Gebruikerstest

Vijftien gebruikers testen het volledige prototype, dat wordt verbeterd op basis van feedback over inhoud, bruikbaarheid en begrijpelijkheid.

Onderzoek binnen AZL-deelnemerspanel

Survey onder 300 deelnemers van vijf fondsen ► respons: 123 (41%). Leeftijd: 20-65 jaar, enige ondervertegenwoordiging bij 20-40 jaar. Spreiding opleidingsniveau en inkomen vergelijkbaar met de Nederlandse populatie. Vragen in survey betreffen mening over vernieuwde stelsel, begrijpelijkheid van het prototype en welke kennis is blijven hangen.

De transitieklantreis

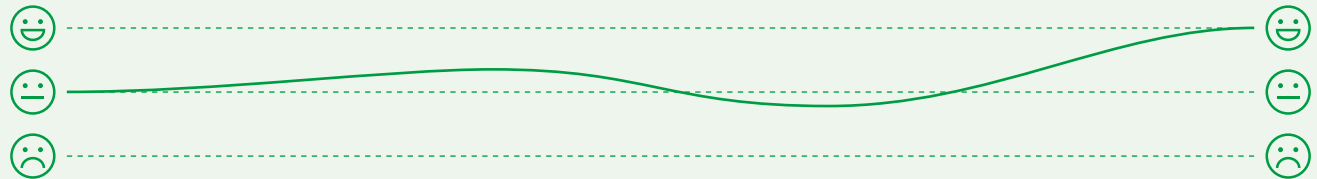


12-3 maanden voor transitiedatum
Verdiepen in de vernieuwde regeling

3 maanden voor transitiedatum
Verdiepen in de persoonlijke situatie

Eerste maand na transitiedatum
De nieuwe regeling gaat in / Freeze-periode

Eerste half jaar na transitiedatum
Business as usual, maar wel in het vernieuwde stelsel, inzien van het pensioenkapitaal



Gewenste klantbeleving

Belangrijkste resultaten

- Digitale communicatie van pensioen wordt als prettig ervaren.
- 86% zou inloggen, 74% vindt de informatie duidelijk, en 70-80% heeft geen vragen meer.

Welke vragen hebben respondenten

- 20-30% heeft vragen over pensioenbeweging, kapitaal, bedragen, en scenario's.

Wat is het sentiment onder respondenten

- Hoger pensioenbedrag in vernieuwde stelsel: 9% verontrust, weinig vragen.
- Lager bedrag in vernieuwde stelsel: 39% verontrust, bevestigt scepsis.

Vertrouwen in en kennis over het vernieuwde stelsel

- Mening over en vertrouwen in vernieuwde stelsel sterk verdeeld
- 37% denkt dat kapitaal kan opraken, 35% dat alleen ouderdomspensioen verandert, en 17% dat uitkering nooit wijzigt, ondanks uitleg.

Inhoud

Hoofdstuk

Inleiding

Ontwerpen met persona-ondersteuning

Wat ziet Maarten?

1 Meningen over vernieuwde pensioenstelsel sterk verdeeld

2 Digitale pensioencommunicatie wordt gewaardeerd

3 Totstandkoming bedragen uitleggen

4 Marktwerving op je pensioen, dat is spannend

5 Managen van verwachtingen

Conclusie

Bijlage: toelichting op onze werkwijze

Pagina

4

5

6

7

8

9

10

11

12

14



Contact

AZL N.V.
Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen
communicatie@azl.eu
+31(0)88 116 2000
WWW.azl.eu

Hoofdkantoor Heerlen

Akerstraat 92, Heerlen
+31 (0)88 116 2000

Kantoor Utrecht

Daltonlaan 600, Utrecht
+31 (0)88 116 2210

Vormgeving BureauNobel

Tekst Marketing & Corporate Communicatie
& Bas Tielemans (*Customer Journey specialist*)

Fotografie Pexels

Illustraties Margot Wigglesworth-Senden

Disclaimer

Deze whitepaper is opgesteld door AZL en is uitsluitend bedoeld voor informatieve doeleinden. Hoewel wij de informatie betrouwbaar achten, kunnen wij de juistheid en volledigheid ervan niet garanderen. Deze whitepaper biedt geen professioneel advies en wij raden aan om onafhankelijk advies in te winnen voordat u beslissingen neemt. Alle rechten voorbehouden. Geen enkel deel van deze publicatie mag worden gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van AZL.

Inleiding

Met de transitie naar een vernieuwd pensioenstelsel staan we voor de grootste verandering die de pensioensector heeft meegemaakt, en waarschijnlijk in ons leven zal meemaken. Ook voor de deelnemers is het een grote wijziging, al voelen de meesten dat nog niet zo. Velen zien het huidige stelsel als relatief stabiel en veilig; 'het beste systeem van de wereld'. Men ervaart zekerheid. Daar komt een pensioen dat 'meebeweegt met de markt' voor in de plaats. De meningen daarover zijn zeer verdeeld. In die context stelde AZL zichzelf de vraag: hoe geven we fondsdeelnemers op een begrijpelijke, efficiënte manier inzicht in hun persoonlijke pensioenbedragen. Een hele uitdaging, zeker in deze context.

Daarom hebben we onderzoek gedaan. We hebben met een brede groep van experts en stakeholders een prototype ontwikkeld voor de digitale communicatie van de impact van het vernieuwde stelsel op de persoonlijke pensioenbedragen, dit getest via een usertest en onderzoek gedaan onder 300 deelnemers uit ons eigen deelnemerspanel. Daarbij hebben we niet alleen het prototype zelf getest, maar ook hoe het in de bredere klantreis past. Wat we geleerd hebben, delen we met u door u aan de hand van een persona mee te nemen door de transitieklantreis. Zo plaatsen we de resultaten, die door de hele reis bruikbaar zijn, in context.

'Als sector en als mensen hebben we soms de neiging te werken op een eilandje, vanuit een wettelijke verplichting of intern doel. Achteraf passen de puzzelstukjes dan net niet helemaal lekker. Door deze manier van werken leren we snel, en past de puzzel wel'

Janko Grassère
Product Owner Digital AZL

AZL heeft met meer dan veertig fondsen een brede deelnemerspopulatie. We durven wel te stellen: we ondersteunen een echte dwarsdoorsnede van Nederland. Dit zien we als onze kracht: we doen breed onderzoek onder deelnemers, ontwikkelen en ontwerpen iteratief, testen vroeg en vaak en ontwikkelen zo digitale producten en communicatie die echt aansluit bij de diverse behoeften van al onze deelnemers. En dat werkt.



Ontwerpen met persona-ondersteuning

Even voorstellen: dit is Maarten

In deze whitepaper illustreren we wat we geleerd hebben rondom de uitdagingen en afwegingen bij het communiceren van de impact van het vernieuwde pensioenstelsel via de persoonlijke pensioenbedragen aan de hand van de persona 'Maarten'.

Maarten is een van de persona's die we als hulpmiddel gebruiken om de behoeften, zorgen en vragen van een breed scala aan deelnemers te onderzoeken, verkennen en begrijpen. Door Maarten als voorbeeld te nemen geven we de deelnemer letterlijk een gezicht.

We kunnen zo concreet laten zien hoe communicatie en dienstverlening kan worden afgestemd op de specifieke omstandigheden en verwachtingen van de deelnemer. We kunnen diverse scenario's en oplossingen beter visualiseren, waardevolle inzichten verkrijgen en deze toepassen voor een diverse, brede deelnemersgroep.

Zo zorgen we ervoor dat onze benadering aansluit bij de diverse behoeften van alle betrokkenen bij het vernieuwde pensioenstelsel. Kort gezegd: deze methode stelt ons in staat om de complexiteit van de transitie begrijpelijk en tastbaar te maken en ons te concentreren op de essentie van wat deelnemers nodig hebben.



Wie is Maarten?

Maarten is 41 jaar, heeft een gezin en werkt als ICT-medewerker bij Bibliotheek Leiden. Hij regelt veel zaken via zijn mobiel.

Maarten is als mens vrij behoudend en gezagsgetrouw. Ten aanzien van zijn pensioen is hij vooral geïnteresseerd in wat hij opbouwt aan pensioen.

Hij is op zoek naar zekerheid maar zoekt niet actief naar informatie. Zijn prioriteit ligt vooral in het hier en nu.

Hij heeft ergens gelezen dat de pensioenen worden aangepast en wil weten of zijn pensioen nog steeds goed geregeld is.

Wat ziet Maarten?

'Maarten', en onze respondenten, bekeken het prototype van ons digitale middel voor communicatie van de persoonlijke pensioenbedragen. Hierbij leidden we hen stapsgewijs van de activatie e-mail langs de verklarende informatie en de bedragen. Over elke pagina kregen zij vervolgens een aantal vragen. Meer gedetailleerde resultaten en learnings delen we op de volgende pagina's.



Uw nieuwe pensioen bij ons fonds

Beste A. van der Meijden,

Fonds Pensioenfonds gaat op 1 januari 2025 over op de nieuwe pensioenregeling. Vanaf dan gelden de nieuwe pensioenregels ook voor uw pensioen.

Wilt u weten hoe uw pensioen bij ons fonds er straks uitziet? Bekijk dan de eerste berekening.

Inloggen

Of ga naar www.fonds.eu en log in.

Met vriendelijke groet,

← Vorige stap

De eerste berekening voor uw pensioen

Het pensioen dat u al hebt opgebouwd, zetten we binnenkort om naar de nieuwe pensioenregeling. Hieronder ziet u een eerste inschatting van uw nieuwe pensioen.

1 We zetten de pensioenen op 1 januari 2025 om naar de nieuwe regeling. Daarna rekenen we uw pensioen nog een keer uit. Uw pensioen kan daardoor nog hoger of lager worden.

Uw maandelijkse pensioen

We zijn er bij de berekening vanuit gegaan dat u uw pensioen laat ingaan op uw 68ste. U bepaalt zelf wanneer u uw pensioen daadwerkelijk laat ingaan.

De bedragen hieronder zijn zonder AOW. U krijgt dan:

Nieuwe regeling	Bestaande regeling
€ 1.090	€ 1.050
Bruto per maand	Bruto per maand

Waarom verschillen de bestaande en nieuwe bedragen?

- Voor uw partner bij overlijden
- Voor uw kinderen als u overlijdt
- Voor uw kapitaal voor uw pensioen

Download alle bedragen als PDF

Volgende: Wat gebeurt er als het mee- of tegenzit?

← Vorige stap

Wat gebeurt er als het mee- of tegenzit?

We hebben ook gekeken wat er gebeurt bij flinke mee- of tegenvallers. U ziet het verwachte pensioen als het heel erg meezit of tegenzit.

1 De kans is groot dat uw pensioen op een bedrag anderszins uitkomt. We houden ook rekening met een mogelijke stijging van de prijzen. Deze inschatting geeft dus de koopkracht van uw pensioen weer.

Uw pensioen op 68 jaar

Volgens de nieuwe regeling

Verwachting	
€ 960	
Bruto per maand	

Als het heel erg tegenzit

€ 610

Als het heel erg meezit

€ 1870

U hebt nu opgebouwd: € 585 bruto per maand

Volgens de bestaande regeling

Verwachting	
€ 940	
Bruto per maand	

Als het heel erg tegenzit

€ 680

Als het heel erg meezit

€ 980

U hebt nu opgebouwd: € 580 bruto per maand

← Vorige stap

En hoe verder?

Hieronder ziet u wat al klaar is en wat we nog voor u moeten regelen.

- November 2024
U krijgt een eerste inschatting van uw pensioen in de nieuwe pensioenregeling
- Januari 2025
Fonds Pensioenfonds stapt over op de nieuwe pensioenregeling. Om de administratie goed om te kunnen zetten, kunt u deze maand geen veranderingen doorgeven.
- 1 februari 2025
De administratie is omgezet en u krijgt van ons een tweede inschatting van uw pensioen in de nieuwe regeling. Ook kunt u weer veranderingen doorgeven.

Wilt u meer weten over de nieuwe regels?

Ga naar de website

Veelgestelde vragen:

- ✓ Wanneer kan ik weer inloggen op de website om mijn nieuwe bedragen te zien?
- ✓ Wat als ik in januari met pensioen wil gaan of in januari pensioenkeuzes wil doorgeven?
- ✓ Ik heb een andere vraag

Meningen over het vernieuwde stelsel sterk verdeeld

Maarten: 'Eerst zien, dan geloven'

De transitie naar het vernieuwde pensioenstelsel is iets dat Maarten een beetje overkomt. Hij zit nog in de eerste fase van zijn transitieklantreis en heeft nog niet heel veel concrete informatie gekregen. Het is niet dat hij zijn fonds wantrouwt, maar er is al enorm veel geschreven en gezegd over het vernieuwde pensioenstelsel zonder dat duidelijk wordt hoe het nu echt in elkaar zit. Het klinkt allemaal maar complex en daarnaast is pensioen voor hem nog behoorlijk ver weg. Hij staat dan ook vrij afwachtend tegenover het vernieuwde stelsel.

Quotes van respondenten

'Te veel halve informatie op NOS.nl. Ondanks mijn academische titels snap ik het niet meer en ben ik afgehaakt. Ik zorg nu voor mezelf en mijn gezin en focus mijn energie op ons, niet op het gezamenlijke.'

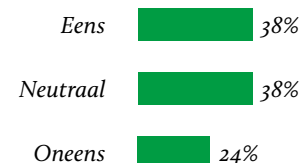
'De nieuwe pensioenwet is nadelig voor mijn leeftijdsgroep: de uitkeringsgarantie is verdwenen en de tijd om tegenvallers op te vangen is te kort.'

'Het is mij totaal onduidelijk wat er nu te gebeuren staat!'

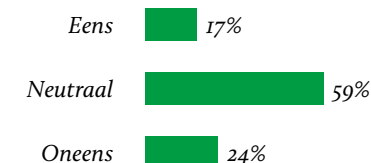
In het eerste deel van ons onderzoek hebben we respondenten gevraagd naar hun mening over het vernieuwde pensioenstelsel.

Maartens afwachtende houding van 'eerst zien, dan geloven' weerspiegelt een belangrijk deel van deze mening. Over het algemeen zijn de standpunten van onze respondenten verdeeld, hoewel velen de noodzaak van een vernieuwd stelsel erkennen zonder precies te begrijpen waarom. Men is overwegend voorzichtig, maar niet per se negatief. De mening over de huidige uitwerking van het vernieuwde stelsel is ook verdeeld, met een neiging naar negativiteit vanwege factoren zoals negatief nieuws, kennisgebrek en verwachte onzekerheid over het eigen pensioen. Dit wekt scepsis op; eerst zien, dan geloven.

Ik snap waarom er een vernieuwd pensioenstelsel komt



Ik denk dat het vernieuwde pensioenstelsel goed en eerlijk in elkaar zit



Onze learning en advies: ons prototype houdt rekening met vragen, maar niet met de positieve of negatieve insteek van de deelnemer. We adviseren hier meer aandacht aan te besteden, omdat dit de effectiviteit van de communicatie beïnvloedt en de toon en hoeveelheid vragen kan veranderen.

Digitale pensioencommunicatie wordt gewaardeerd

Maarten: 'Wat ik zie is overzichtelijk, maar het roept vragen op'

Drie maanden voor het overgangsmoment ontvangt Maarten een e-mail met de oproep om zijn nieuwe pensioenbedragen online te bekijken. Hij verwacht informatie wel meer dan alleen een bedrag. Hij wil ook informatie over zijn maandelijkse uitkeringen, inzicht in het vernieuwde pensioenstelsel en uitleg over de berekening van de bedragen. Ook vraagt hij zich af of de compensatieregeling voor veertigers op hem van toepassing is. Hij logt in om rustig de informatie door te nemen.

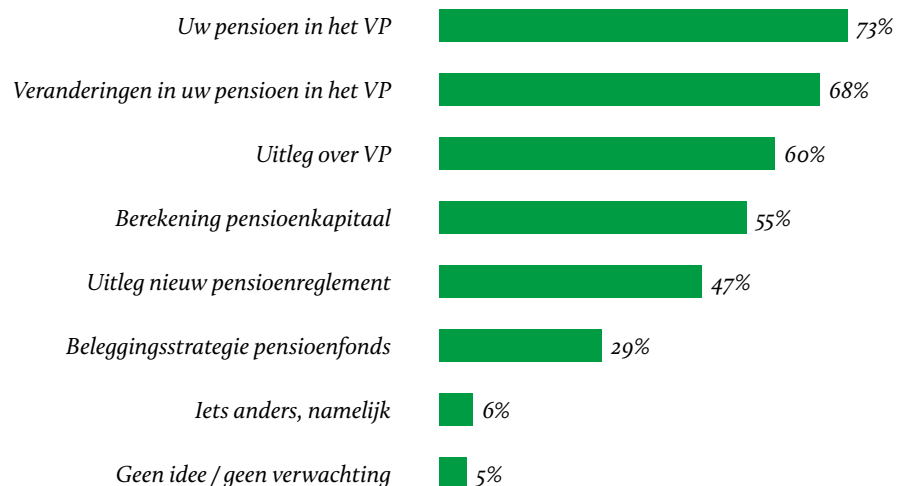
Respondenten van het onderzoek beoordelen de online weergave van bedragen als overzichtelijk en duidelijk.

86% gaat inloggen om de bedragen te bekijken, terwijl 74% de informatie als duidelijk gepresenteerd ervaart. Slechts 6% verkiest een andere vorm van informatieontvangst. Veel respondenten, waaronder Maarten, willen meer verdiepende informatie dan alleen een bedragsoverzicht:

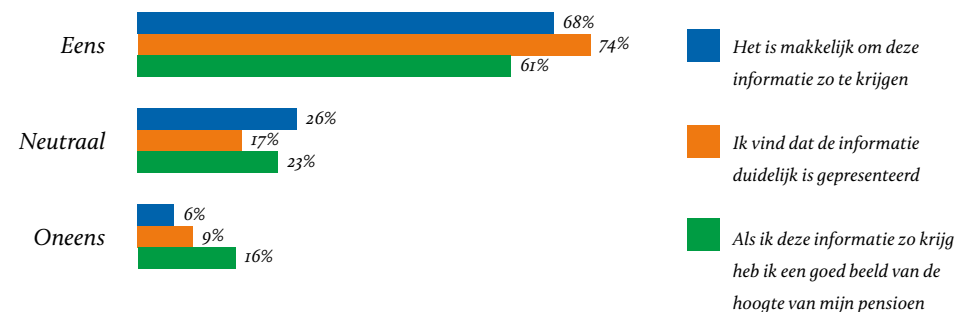
- Hoeveel pensioen krijg ik?
- Hoe zijn deze bedragen tot stand gekomen?
- Wat is er precies nieuw aan het stelsel?
- Eventuele persoonlijke aspecten, zoals een eventuele compensatie.

Onze learning en advies: ondanks dat 86% aangeeft in te loggen, doet het merendeel dat wanneer het hem uitkomt. Een reminder nasturen is dus geen overbodige luxe om deelnemers te activeren. Daarnaast blijkt dat deelnemers meer informatie verwachten dan het prototype nu bevat. In het prototype ligt de focus vooral op de bedragen. Zorg daarom voor een verwijzing naar de online plek waar op een overzichtelijke manier meer algemene informatie te vinden is over het vernieuwde stelsel.

Wat verwacht u te zien na inloggen? (VP = vernieuwde pensioenstelsel)



Mening met betrekking tot communicatiewijze van bedragen



Totstandkoming bedragen uitleggen

Maarten: 'Hoeveel krijg ik straks en waar zijn de bedragen op gebaseerd?'

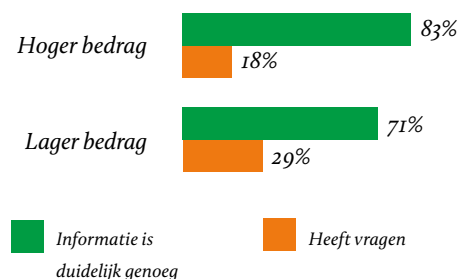
Maarten bekijkt nauwkeurig zijn persoonlijke bedragen, in het huidige en toekomstige stelsel. Hij ziet zijn verwachte maandelijkse uitkeringen, de bedragen voor zijn nabestaanden en zijn totale kapitaal. Hoewel alles overzichtelijk wordt weergegeven, merkt hij wel verschillen op tussen het huidige en het vernieuwde stelsel. Wat is de reden?

70-80% van de respondenten heeft geen verdere vragen bij de bedragen in het prototype, maar 20-30% heeft nog wel vragen.

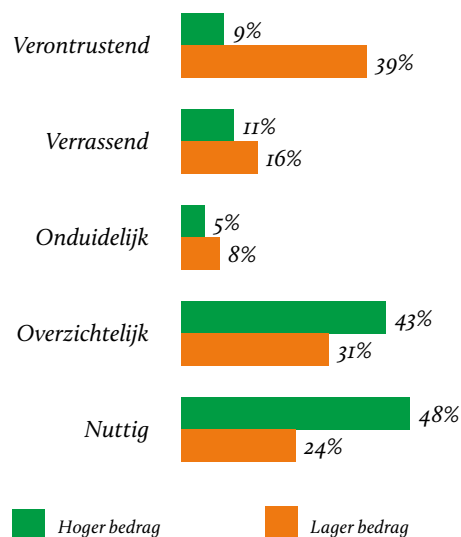
Het gelaagd aanbieden van informatie werkt, maar respondenten missen diepgang. Een goede balans in uitleg over het berekende bedrag is nodig, zonder een volledige uitleg van de berekening na te streven.

Sommige respondenten toonden we een lager bedrag ten opzichte van het huidige stelsel, en anderen een hoger. Bij een lager bedrag ervaren veel respondenten de informatie als minder bevredigend, en 39% vindt deze verontrustend.

Kennisbehoud van informatie



Mening mbt nieuwe bedragen - hoger v.s. lager t.o.v. huidige stelsel



Inhoud van de vragen:

- Hoe wordt het bedrag berekend?
- Waarom is het hoger/lager?
- Hoe zeker zijn de bedragen?
- Hoe realistisch is het bedrag?

Onze learning en advies: het is belangrijk om vroegtijdig een inschatting te maken of de persoonlijke bedragen hoger of lager zullen uitvallen dan in het huidige stelsel. Aan de hand van dit resultaat dient een passende en duidelijke verklaring voor de verschillen getoond te worden.

Verder werd het pensioenkapitaal nog niet door iedereen begrepen. Besteed in eerdere communicatie nog meer aandacht aan dit 'nieuwe' bedrag en leg de relatie met het te bereiken maandelijkse pensioen goed uit.

Marktwerving op je pensioen, dat is spannend

Maarten: 'Hoe zeker is mijn pensioen en wat kan ik verwachten?'

Maarten bekijkt zijn pensioenbedragen en leest verder. Hij ontdekt dat zijn pensioen 'meebeweegt met de markt', wat nieuw voor hem is. Hij maakt zich zorgen over de zekerheid en stabiliteit van zijn pensioen, omdat de markt niet altijd stijgt. Hij vraagt zich af hoe zijn pensioenfonds hiermee omgaat, mede gezien de grote verschillen tussen de verwachte bedragen in de goed- en slechtweerscenario's. Hoe groot is de kans op het slecht weer scenario en kan het pensioen nog lager worden?

In ons onderzoek heeft een vergelijkbaar aantal respondenten vragen over 'meegaan met de markt'.

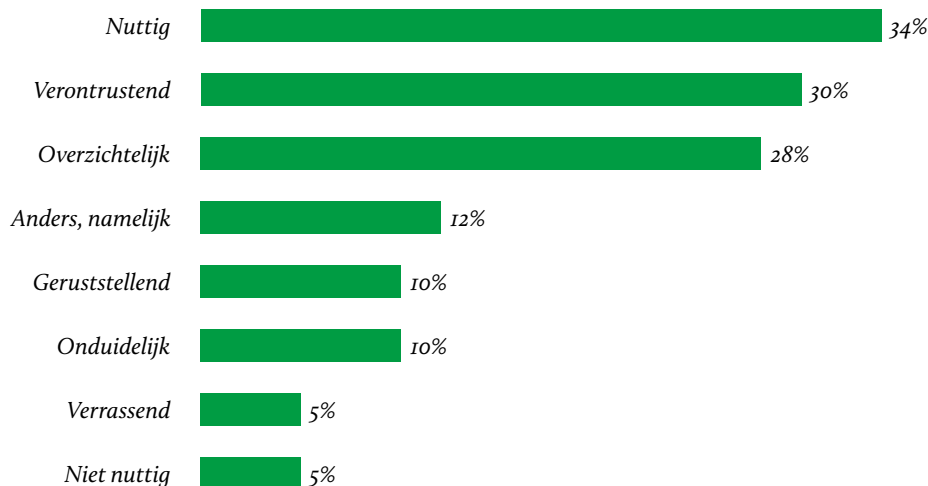
Echter, 30% beoordeelt de getoonde informatie als verontrustend, terwijl bij andere vragen dit minimaal het geval is. De vragen die men stelt zijn:

- Hoe zeker is het bedrag en hoe beperkt het fonds de risico's?
- Hoe sterk kunnen schommelingen zijn?
- Welk handelingsperspectief heeft de deelnemer zelf?

Opvallend is dat respondenten die al niet positief gestemd waren, hun standpunt bevestigd zien.

Onze learning en advies: gezien de resultaten is het verstandig om meer aandacht te besteden aan de onzekerheid en negatieve gevoelens. Dit zowel binnen de communicatie met meer uitleg en de juiste toon, als in het bredere communicatieplan van het fonds. Het lijkt waarschijnlijk dat als deelnemers de kans krijgen om te wennen aan het idee van 'marktwerving', zowel de uitleg rondom dit concept als de communicatie van de persoonlijke bedragen beter begrepen en onthouden zullen worden.

Meningen over uitleg marktwerving op pensioen



Quotes van respondenten

'Wat als de economie minder gaat? Heb een keer belegd en na vele jaren te veel verloren.'

'Dus mijn pensioen is niet meer waardevast? Waarom moet er belegd worden?'

Managen van verwachtingen

Maarten: 'Ik denk dat ik het vernieuwde stelsel begrijp'. Maar is dat zo?

Maarten heeft nu de financiële en inhoudelijke informatie bekeken, en bekijkt de tijdlijn met wat er de komende maanden gaat gebeuren. Hij vindt het handig om te weten welke informatie hij nog kan verwachten en dat er een periode is waarin hij geen wijzigingen kan aanbrengen bij zijn pensioenfondsen vanwege het omzetten van de pensioenen. Logische plek ook, die tijdlijn had hij aan het begin ook al een keer gezien. Hij voelt dat hij genoeg weet en is benieuwd naar wat het vernieuwde stelsel echt gaat brengen.

Deelnemers zagen zowel aan het begin als einde van het prototype een tijdlijn. Aan het einde werd ook informatie gegeven over zaken die wel en niet mogelijk zijn tijdens het overzetten van de pensioenen rond de transitiedatum.

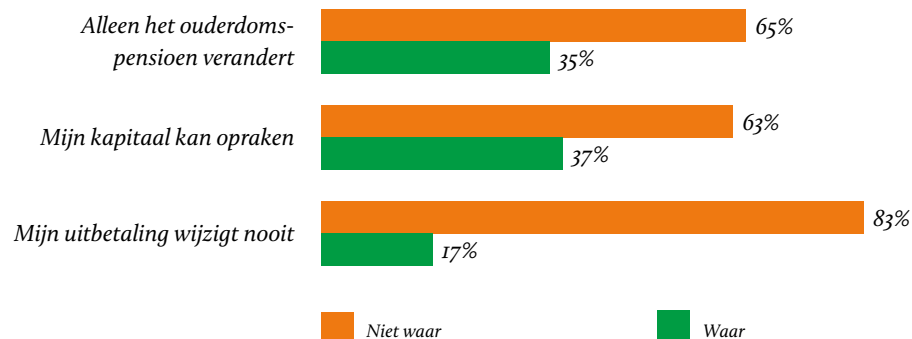
Daarnaast bevat het prototype basale informatie over het vernieuwde stelsel, inclusief aspecten die gelijk blijven en veranderen, zoals de uitkering en het partnerpensioen.



Respondenten waardeerden informatie over het “transitieproces”, maar vonden een tijdlijn als start van het prototype minder relevant dan aan het einde.

Het gaat hen vooral om bedragen. Het begrip en de herinnering van verstrekte informatie werden ook getoetst, waarbij opnieuw bleek dat het kennisniveau over het vernieuwde stelsel nog te laag is en essentiële informatie mogelijk niet blijft hangen vanwege de focus binnen dit communicatiemoment. Belangrijk om te vermelden is dat deze informatie in het prototype zelf aanwezig was.

Kennisbehoud van informatie



Onze learning en advies: gezien het gebrek aan kennis adviseren we hier nog meer aandacht te besteden tijdens de eerste twee fasen van de klantreis. Hierbij is een focus op de essentie belangrijk, maar is het raadzaam om recht te doen aan de emotionele impact die bijvoorbeeld ‘meebewegen’ zal oproepen.

Conclusie I

Aandachtspunten voor transitieklantreis: spreid boodschap, meer details en verdieping

Ons onderzoek, uitgevoerd voor de ontvangst van de persoonlijke transitiecommunicatie door respondenten, onthult de effecten van kennisgebrek op vragen van deelnemers en verbeterpunten in ons prototype.

Diepere uitleg is nodig, vooral voor respondenten zonder beleggingskennis of ervaring met een Defined Contribution-regeling (DC-regeling) elders.

Het is belangrijk om het onderwerp 'meebewegen met de markt' op het juiste moment in de klantreis te introduceren voor een beter begrip en communicatie. Dit voorkomt verwarring over pensioenkapitalen en belangrijke verschillen tussen het huidige en vernieuwde stelsel. Dit kan niet alleen klanttevredenheid vergroten, maar ook onnodig contact met de klantenservice verminderen, die dankzij de gestelde vragen door respondenten ook beter voorbereid kan worden op deze vragen.

‘Dit onderzoek helpt ons enorm om ons goed voor te bereiden op de vragen van deelnemers die mogelijk straks bij ons binnen gaan komen’

Jeanine Gehlen

Teammanager Klantenservice AZL



12 tot 3 maanden voor transitiedatum

Advies:

- meer focus op uitleg over 'meebewegen met de markt', het verschil tussen kapitaal en aanspraak, en andere veranderingen in het vernieuwde stelsel.
- evenwichtige benadering met erkenning van deelnemers met mogelijke onzekerheden.

3 maanden voor transitiedatum

Advies:

- meer aandacht voor uitleg over pensioenkapitalen en de berekening ervan.
- pas veelgestelde vragen en uitleg in de communicatie aan op basis van respondentenvragen.
- bereid klantenservice-scripts voor en beantwoord vragen van deelnemers.
- evalueer communicatie over persoonlijke pensioenbedragen ter verbetering van de tweede communicatie na transitiedatum.

Eerste maand na transitiedatum

Advies:

- bereid de scripts voor en train medewerkers op verwachte emotionele pijnpunten van fondsdeelnemers.

Eerste half jaar na transitiedatum

Advies:

- verwerk de lessen uit de evaluatie van de eerste communicatie in de tweede communicatie en de scripts voor de klantenservice.

Conclusie II

Iteratief agile werken: frequent testen met echte deelnemers

AZL heeft de draai gemaakt naar generiek, iteratief en agile ontwerpen op basis van klantreizen waarbij we vroeg in het proces valideren met experts en stakeholders en onderbouwen met onderzoek en data. Dat maakt dat we vroegtijdig en snel kunnen bijsturen.

En dat werkt. We zien dat deelnemers van vijf deelnemende fondsen zonder problemen de informatie tot zich kunnen nemen en dat al onze stakeholders positief reageren.

Ook zien we dat ons eerste ontwerp goed was, maar dat we wel nog belangrijke optimalisaties kunnen doorvoeren. We vonden kleine details, zoals een zinsbouw waardoor deelnemers dachten het totale kapitaal maandelijks te gaan ontvangen, en waar alle experts overheen hadden gelezen. Maar ook de vragen die voor deelnemers fundamenteel zijn en waar we nog meer rekening mee kunnen houden, ook als gehele sector.

Gezamenlijk kunnen we deze thema's extra aandacht geven in onze communicatie zodat we collectief het kennisniveau bij deelnemers verhogen, en het sentiment rondom het vernieuwde pensioenstelsel en persoonlijke kapitalen beter managen. Zo gaan we gezamenlijk de transitie nóg beter voorbereid in.



‘Wij als mensen zijn constant in ontwikkeling en zo moeten wij de pensioensector ook beschouwen, als een dynamische omgeving waarin continu veranderingen plaatsvinden. De transitiecommunicatie die AZL heeft ontwikkeld kan worden gezien als een vertrekpunt voor de deelnemers en een leidraad die kan worden gebruikt om te luisteren naar wat de deelnemer nodig heeft in deze periode van transitie. En om je daarmee als pensioenuitvoerder steeds te blijven ontwikkelen’

Najet Yacoubi,
Directeur Digital, Marketing & Communicatie AZL

Werkwijze: klantreizen, blueprints, deelnemersonderzoek en transitieklantreis

Life event gedreven klantreizen & blueprints

AZL ontwikkelt digitale tools en communicatie gebaseerd op life event-gedreven klantreizen en persona's om aan de behoeften van alle deelnemers te voldoen. Dit wordt ondersteund door journey blueprints, die fungeren als schakel tussen klantbehoeften en proces-, product- en IT-ontwikkeling.

Transitieklantreis voor de overgang naar het vernieuwde pensioenstelsel ontworpen

We concentreren ons op het jaar voor transitie, en het eerste half jaar na transitie.

Fasen van de transitieklantreis

- **Twaalf tot drie maanden voor transitiedatum:**
focus op het vernieuwde pensioenstelsel en de nieuwe pensioenfondsregeling; wat is er nieuw en anders?
- **Drie maanden voor transitiedatum:**
focus op het individu: wat is er nieuw en anders voor jou?
Eerste berekening bedragen, praktische informatie met betrekking tot de overgangsfase.
- **Overgangsmaand:**
communicatie overgang, praktische zaken (freeze).
- **Eerste half jaar na transitiedatum:**
tweede berekening, hulp en begeleiding bij eerste keer business as usual in het nieuwe systeem.

Onderzocht 'moment of truth':

De communicatie van persoonlijke pensioenbedragen.
Het pensioen wordt tastbaar voor de deelnemer omdat ze zien hoeveel geld ze kunnen verwachten.

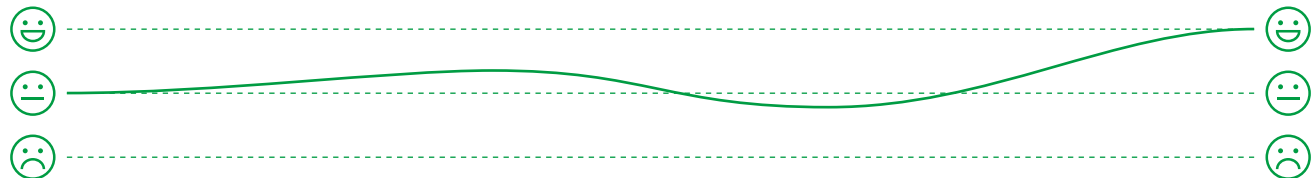


12-3 maanden voor transitiedatum
Verdiepen in de vernieuwde regeling

3 maanden voor transitiedatum
Verdiepen in de persoonlijke situatie

Eerste maand na transitiedatum
De nieuwe regeling gaat in / Freeze-periode

Eerste half jaar na transitiedatum
Business as usual, maar wel in het vernieuwde stelsel, inzien van het pensioenkapitaal



Gewenste klantbeleving

Meer weten of heeft u vragen?

Wilt u meer weten over effectieve communicatie met deelnemers? Wij gaan graag met u in gesprek. Neem contact op met uw accountmanager of stuur een bericht naar communicatie@azl.eu

Luister [hier](#) onze podcast over het belang van 'customer journey's'.