

Begeleiding bij pensioenkeuzes

Datagedreven, digitaal én persoonlijk



Even voorstellen.....



Martin Rougoor

Specialist Data Intelligence

- Klantreizen (UX), risicoprofiel en -houding, segmentatie, persona & contentcreatie met AI
- (Markt)onderzoek, ontsluiten interne data en toepassen AI, gericht op deelnemers
- Verzamelen, ontsluiten en combineren deelnemerdata. Inzichten o.b.v. geavanceerde analyses & rapportages

Renate Bredenoort

Propositiemanager



- Ontwikkelen en positioneren van klantgerichte proposities op basis van inzichten uit data, klantbehoeften en marktontwikkelingen.
- Samenwerken met verzekeringstechniek, investment team, data en stakeholders voor implementatie en consistente en effectieve communicatie richting adviseurs, werkgevers en deelnemers.

Wtp en keuzebegeleiding



Wtp en keuzebegeleiding

Meer keuzevrijheid deelnemers

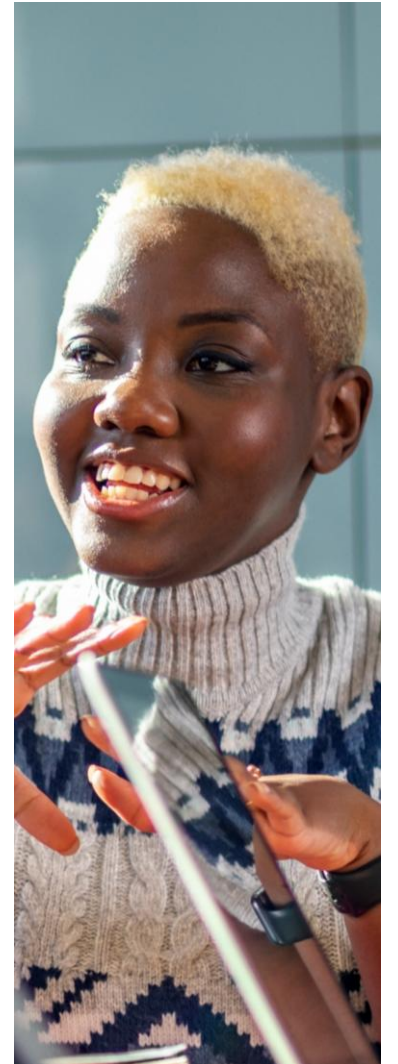
- De Wtp geeft deelnemers meer vrijheid bij pensioenkeuzes, wat hun verantwoordelijkheid vergroot.

Complexiteit pensioenkeuzes

- Pensioenkeuzes zijn complex en hebben grote impact op de persoonlijke financiële situatie.

Noodzaak van keuzebegeleiding

- Deelnemers missen vaak kennis of interesse.



Wtp en keuzebegeleiding

Wettelijke basis (art. 48a Pensioenwet)

- Open norm.
- Uitvoerder moet deelnemers **adequa**t begeleiden bij passende keuzes.
- Richt keuzeomgeving om deze **passende keuzes te maken**.

Memorie van Toelichting

- Niet alleen informeren, maar **keuzeomgeving creëren**.
- Helpen doelen bereiken, sturing beperken.
- Focus op één regeling.

AFM-leidraad

- Procesrichtlijnen: doelstellingen, rolverdeling, beleid keuzes en defaults.
- Onderzoek wat past bij de doelgroep, IT zorgvuldig inzetten.
- Verschil: **informeren – begeleiden – adviseren**.

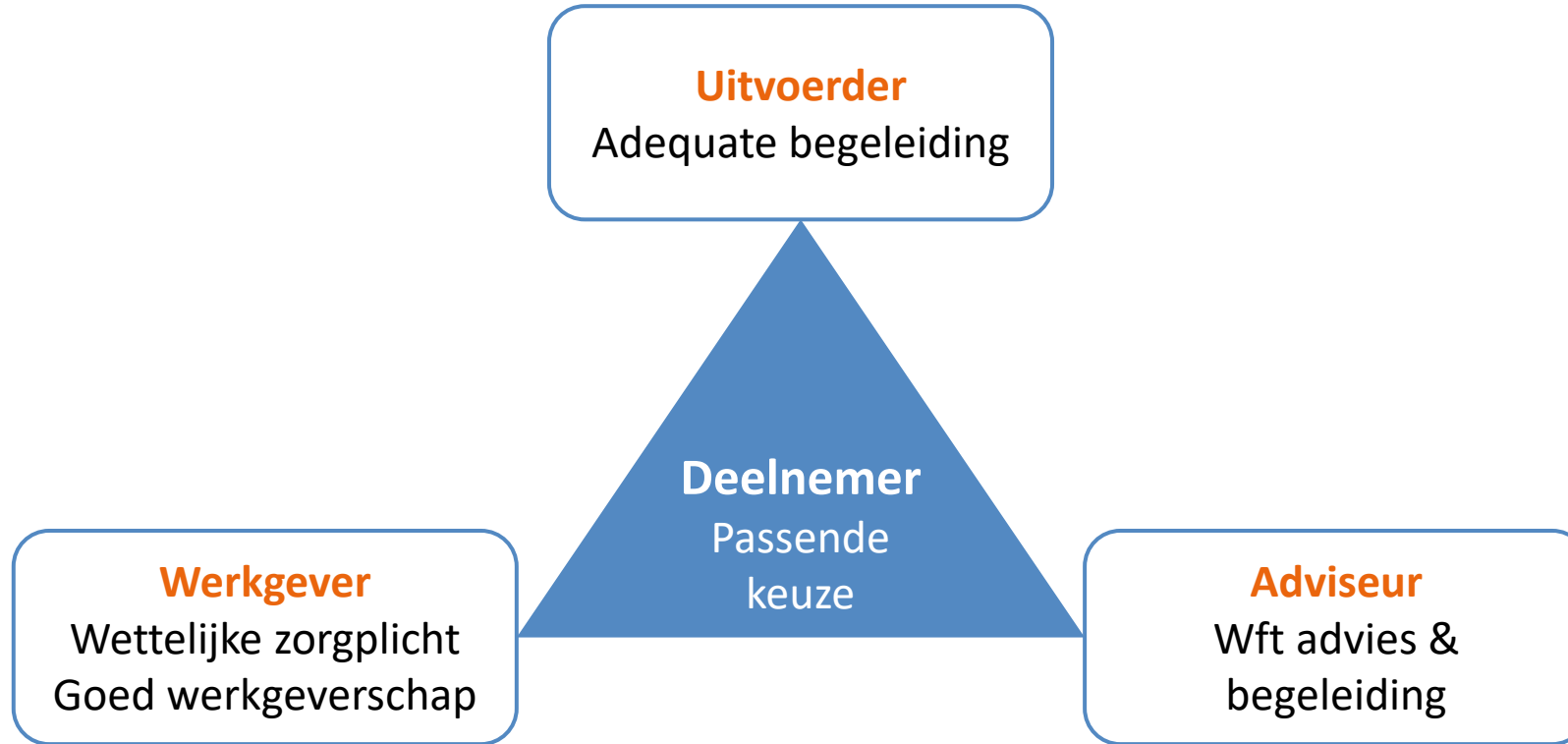


**Keuzevrijheid in pensioen:
ons brein wil niet kiezen,
maar wel gekozen hebben**

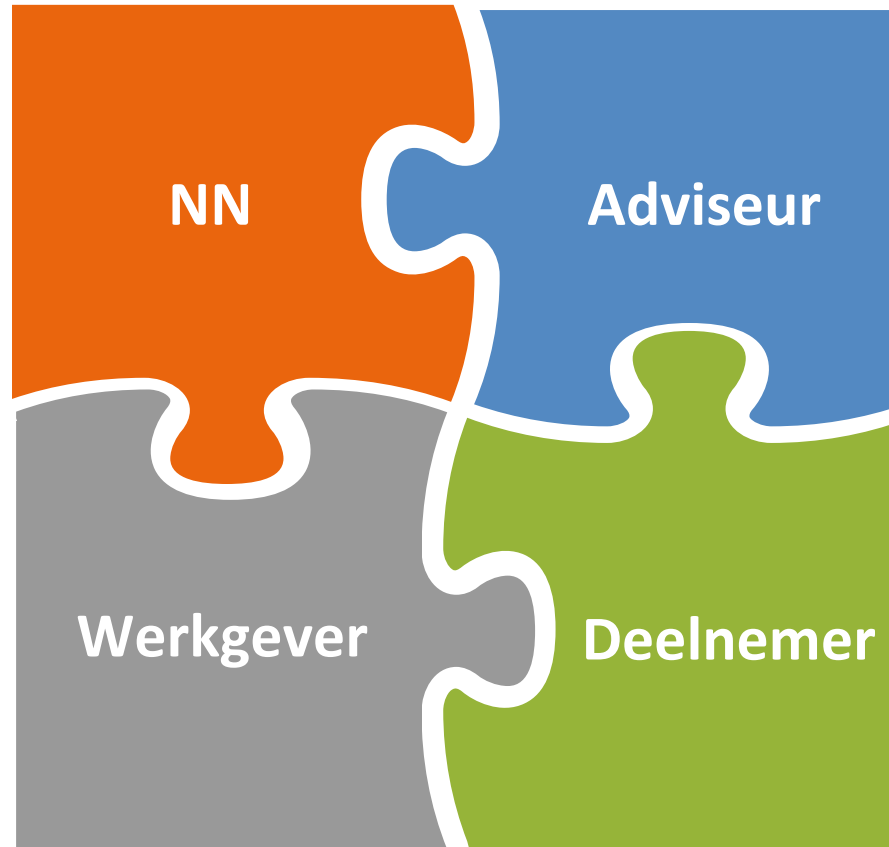
(Netspar, 2018)



Wtp en keuzebegeleiding



Wtp en keuzebegeleiding



Datagedreven



Digitaal gedrag meten

- Meten = weten
- Digitale klantreis meten = inzicht in gedrag
- Op basis van inzicht in gedrag:
 - Identificeren motivatie
 - Indelen in segmenten
 - Relevanter communiceren
 - Gepersonaliseerde ervaringen
 - Inrichten verbetercyclus
- Kwalitatief en kwantitatief onderzoek ter ondersteuning



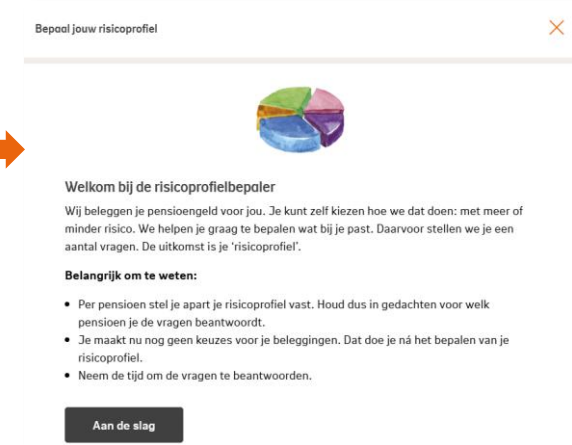
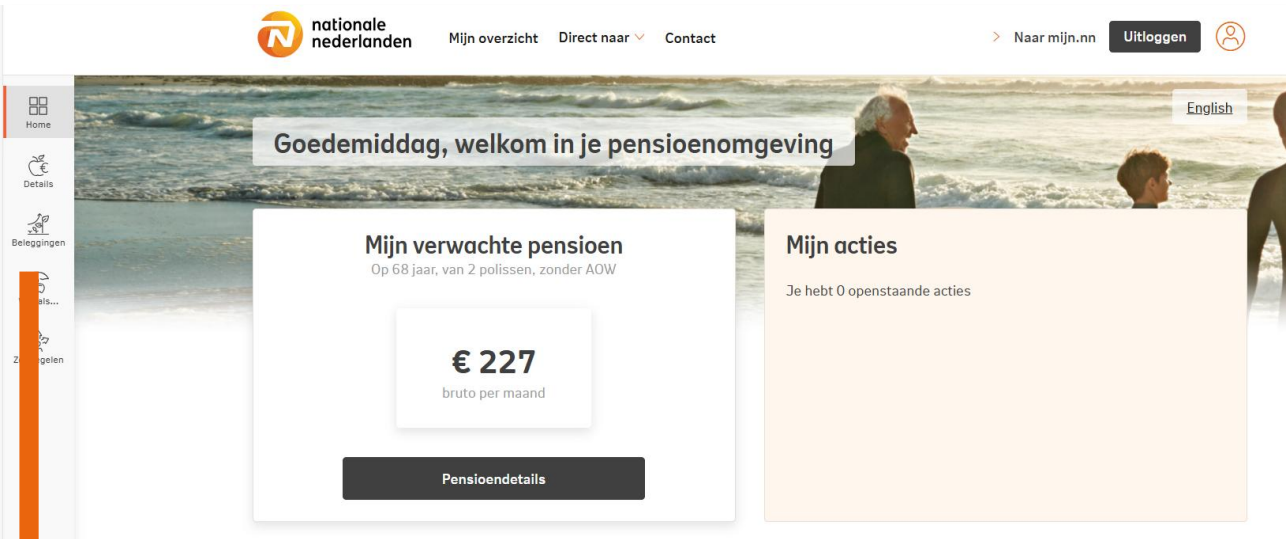
Voorbeeld meten: risicoprofielbepaler



- Risicoprofielbepaler = vragenlijst om risico passend bij deelnemer vast te stellen
- Uitdagingen: complexe materie, tijdshorizon, urgentie & relevantie....
- Aandachtspunten: duidelijke vragen en voortijdig afhaken

Voorbeeld meten: risicoprofielbepaler

- Inbedden in de customer journey



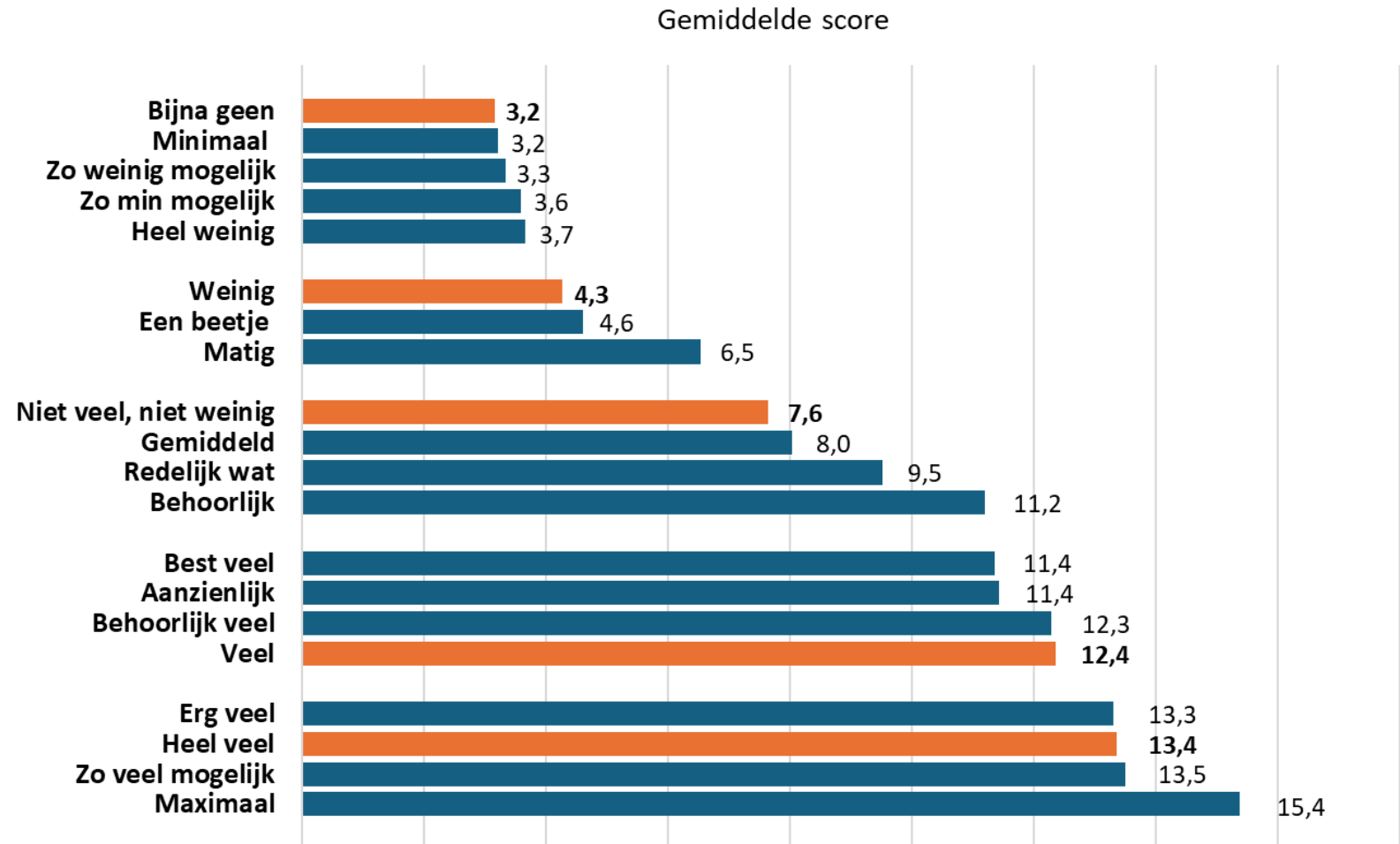
Voorbeeld meten: risicoprofielbepaler

- Hoeveel risico wil je lopen?



Voorbeeld meten: risicoprofielbepaler

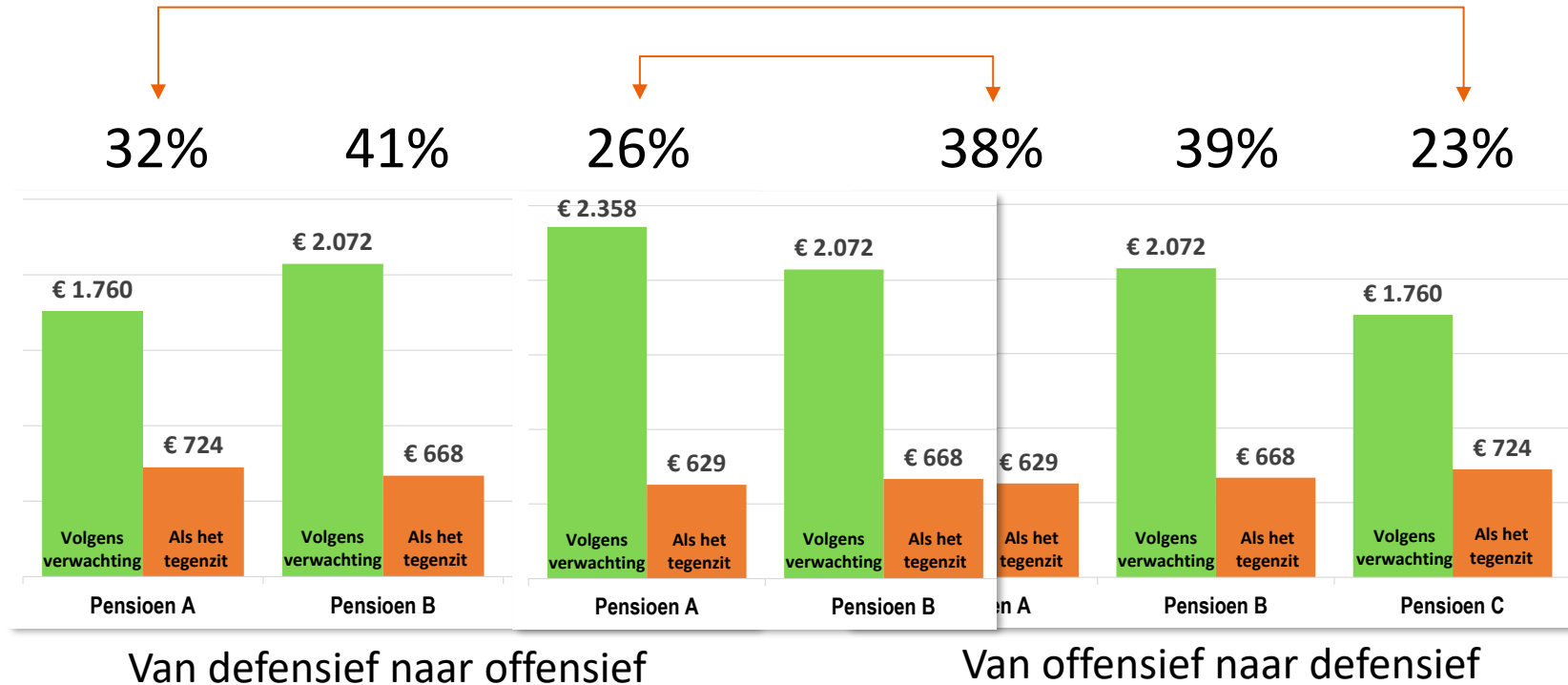
- Hoeveel risico wil je lopen?
- Eenduidig of semantische discussie?





Voorbeeld meten: risicoprofielbepaler

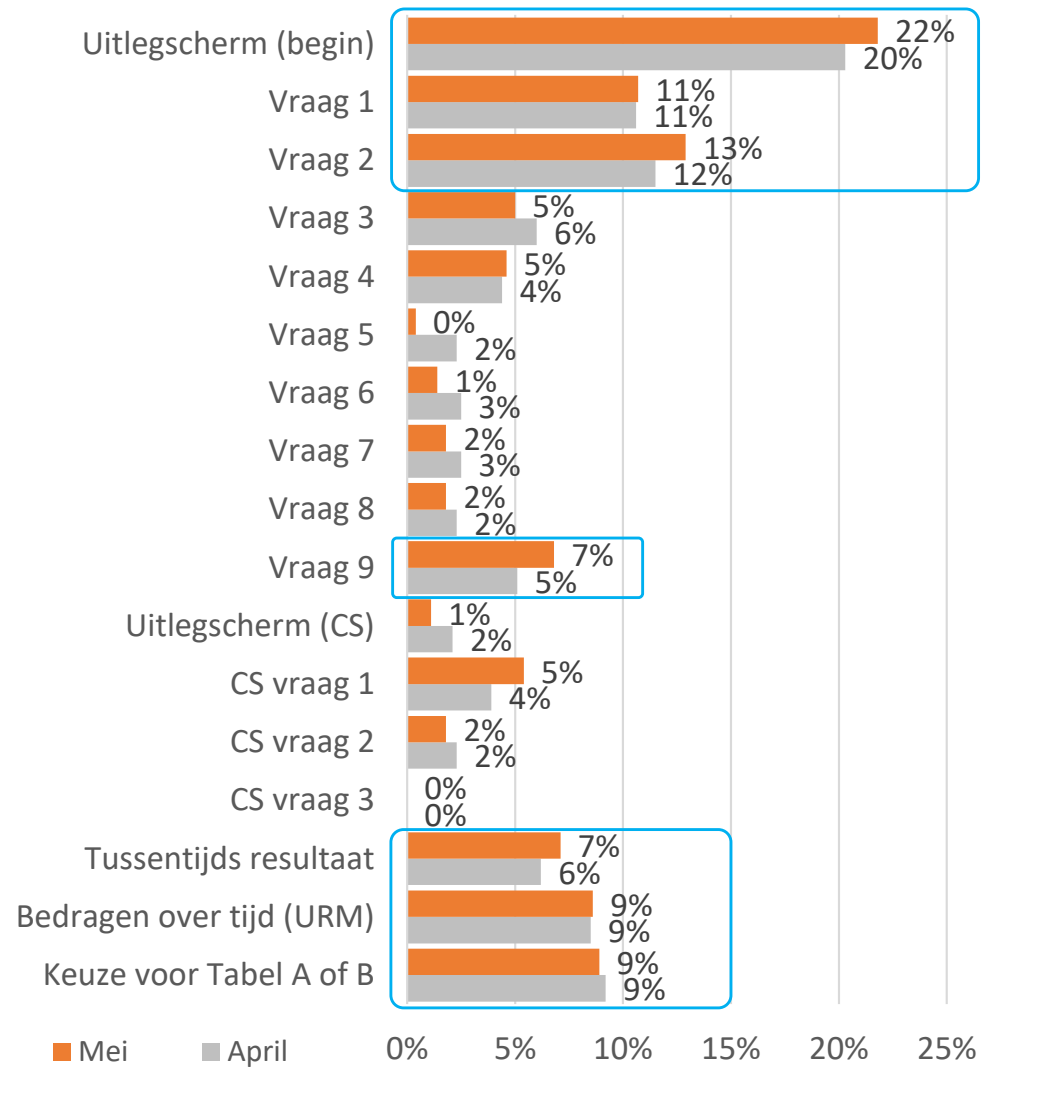
- Wees bewust van keuzearchitectuur & framing



De voorbeelden op deze slide komen uit een test en komen niet overeen met de vragenlijst die nu live staat.

Voorbeeld meten: risicoprofielbepaler

- Waar haken deelnemers af?



Keuzebegeleiding: persoonlijker aanspreken



The Future of Personalization (2021, McKinsey & Company): bedrijven die personalisatie omarmen, realiseren 40% meer omzetgroei in vergelijking met hun concurrenten.

The Power of Personalization (2022, Forrester Research): gepersonaliseerde communicatie verhoogt de effectiviteit van campagnes met 30-50%.

Personalization Pulse Check (2021, Accenture): 91% van de consumenten is eerder geneigd om producten of diensten te kopen bij merken die relevante aanbiedingen en aanbevelingen doen.

Segmentatie op basis van gedrag



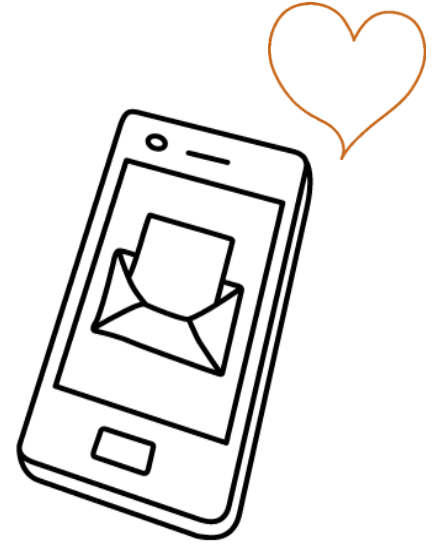
- ‘Harde’ kenmerken: demografisch, sociaal-economisch & geografisch
- ‘Zachte’ kenmerken: psychografisch & gedrag:
 - Meer verfijnd en diepere verbindingen met deelnemers
 - Vaststellen segment is uitdaging
- Segmentatieonderzoek met prof. dr. ir. Kitty Koelemeijer (Nyenrode)
- Activatie & autonomie bij beslissingen
- Pensioenpersona's

Keuzebegeleiding: content met AI

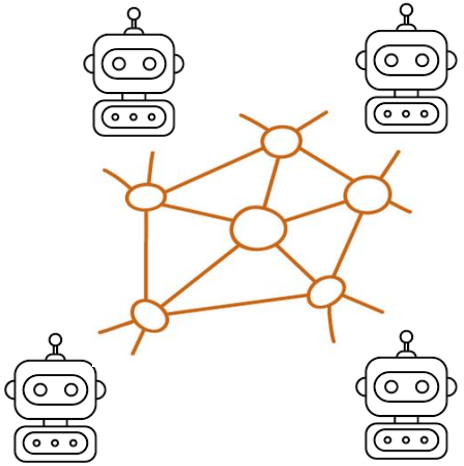


Gedrag beïnvloeden: activatiegraad verhogen

- Hoe maak je communicatie – in veelvoud – persoonlijker, waarmee je de deelnemer raakt en in beweging krijgt.....
- Zonder onze communicatie-afdeling flink uit te breiden?
- Positieve pilot met Guideology (toepassen gedragstechnieken) en ChatGPT (segment omschrijving o.b.v. motivatie en barrières)
- Vervolg: combinatie van beide



Content creëren met een agentic framework



Onze werkpraktijk nabootsen vereist:

- Meerdere rollen met ieder hun eigen specialisatie en/of taak,
- die kunnen samenwerken aan één coherent eindproduct

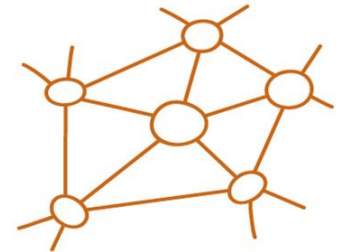
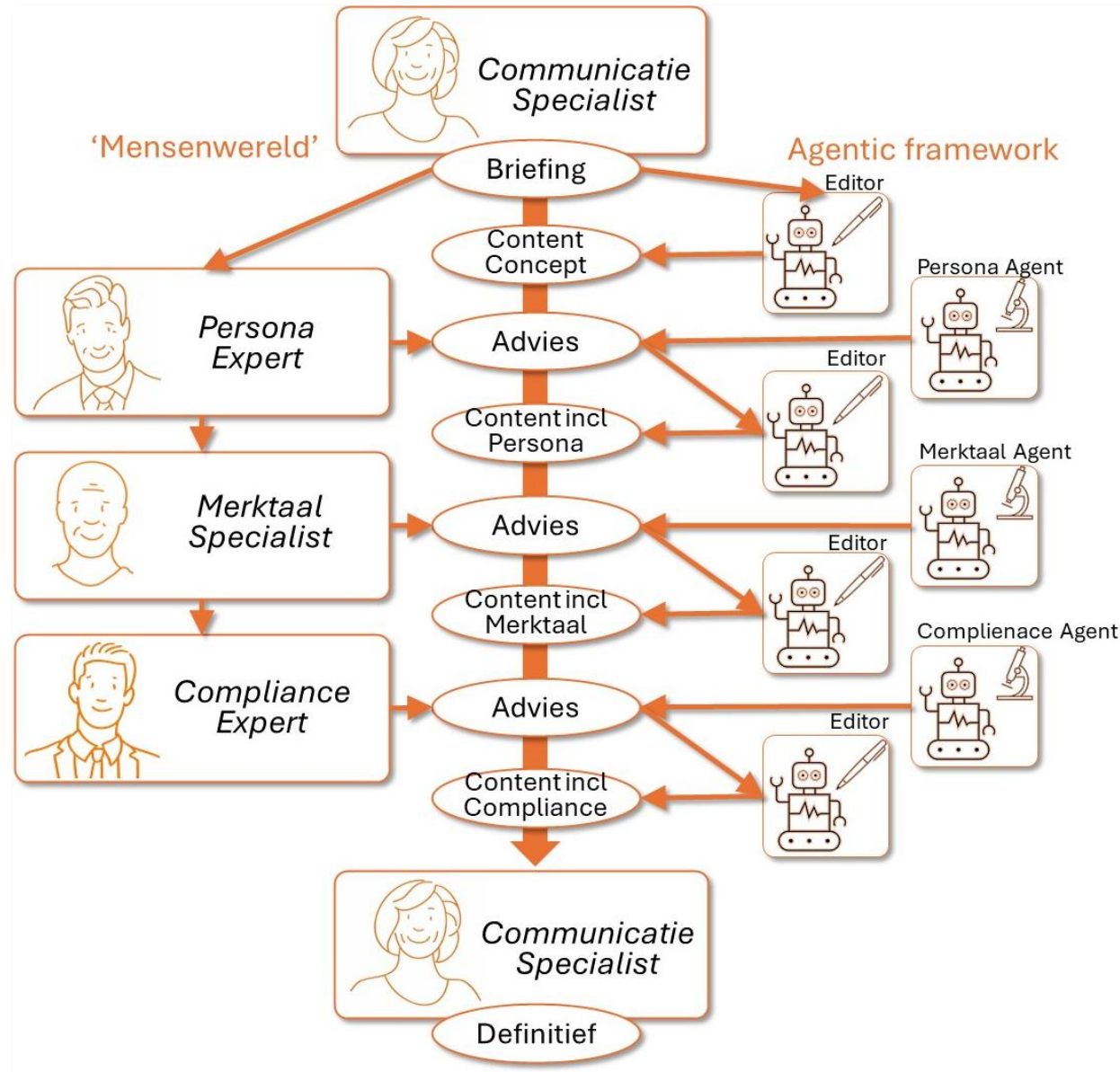


agents



agentic
framework

Content creëren met een agentic framework



Keuzebegeleiding



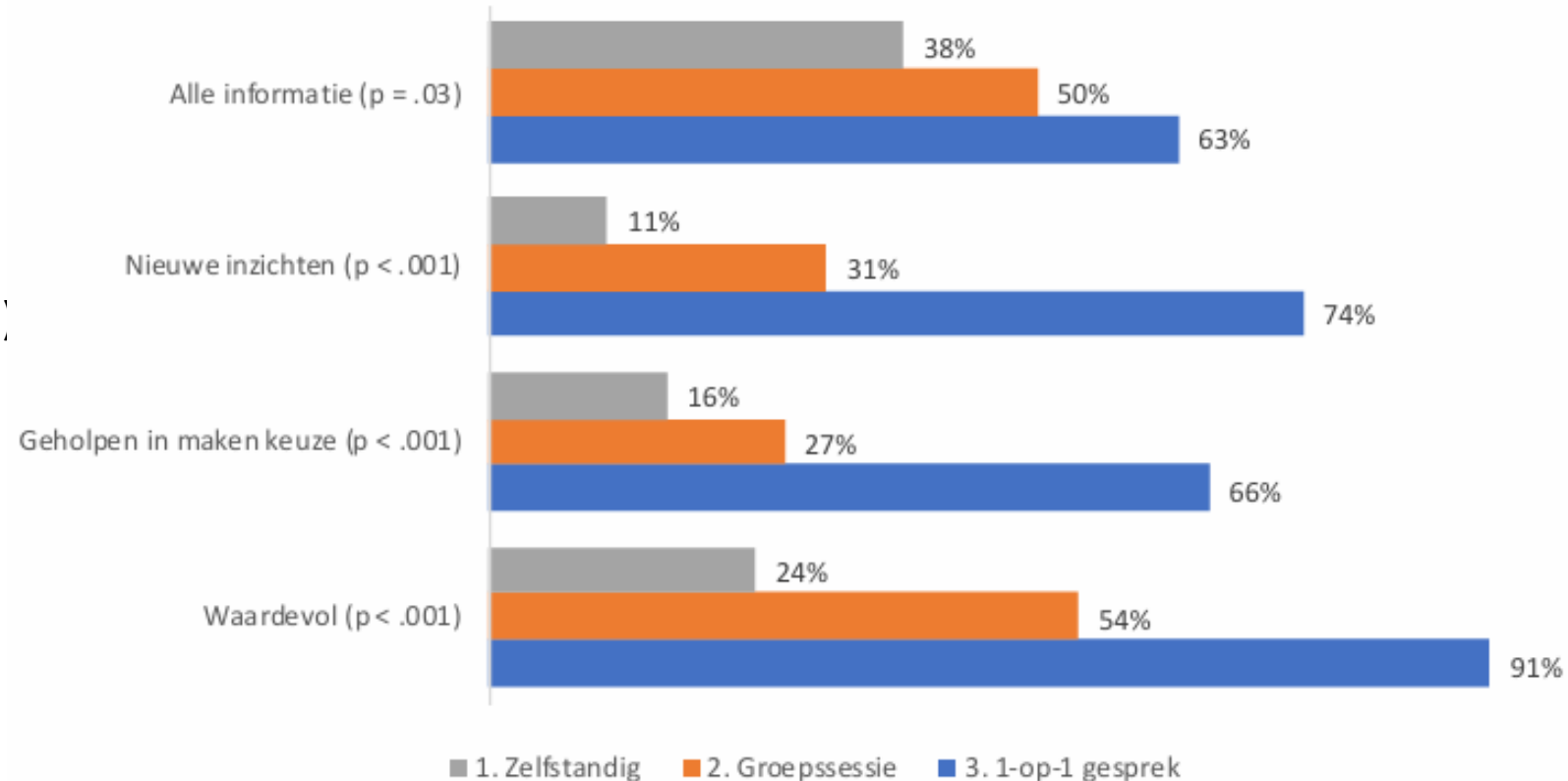
**Online keuzebegeleiding is voldoende
om deelnemers te helpen bij complexe pensioenkeuzes**

Wetenschappelijk onderzoek

Keuzebegeleiding bij pensioenen: Is alleen een online tool voldoende?

Drie varianten getest:

- Alleen online tool
- Tool + groepsgesprek met begeleider
- Tool + één-op-één gesprek (geen advies)



Keuzebegeleiding: APK en HCP



Pensioen APK

Wat is het Pensioen APK-gesprek?

- Eén-op-één gesprek.
- Uitleg over portaal, werkgeversregeling, beleggingen, pensioenkeuzes en hun financiële impact.

Waarom is een Pensioen APK-gesprek belangrijk?

- Beter inzicht in toekomstig inkomen.
- Verlaagt drempel voor pensioenactie.
- Ondersteunt bij zelfstandige besluitvorming.
- Verhoogt waardering voor werkgever en pensioenregeling.
- Vermindert financiële stress.

APK: van adviseur naar regisseur

Rol adviseur in persoonlijke keuzebegeleiding

- Voert één-op-één pensioengesprekken.
- Kiest locatie of online.
- Bepaalt wie wanneer wordt uitgenodigd.

Ondersteuning vanuit NN

- Hulpmiddelen voor effectief en toekomstgericht invullen van deze rol.
- Actueel inzicht via data: wie komt in aanmerking en wanneer.
- 90-dagen meekijkfunctionaliteit in het deelnemersportaal.
- Uitnodigings- en evaluatietraject (inclusief planningstool).
- Resultaten beschikbaar in **Human Capital Planner (HCP)**.

APK: persoonlijk gesprek op drie belangrijke momenten



Human Capital Planner (HCP)



 nationale nederlanden Home Thema's Contractinformatie

NL EN Naar Call Portal

Human Capital Planner

Dykky B.V.

Persoonlijk Pensioen Plan | 30000963 ⓘ

Regeling 96732031 ⓘ 4

[Download samenvatting](#)

Samen het verschil maken voor werknemers

Je vindt hier inspiratie, kennis en tips om zo goed mogelijk invulling te geven aan goed werkgeverschap, samen met je adviseur.



Beleggingen

Een overzicht van de behaalde resultaten vanaf de start van de regeling (cumulatief rendement) en de waardeontwikkeling voor een fictieve deelnemer (maatmens).

[Lees meer over Beleggingen →](#)



Duurzaamheid

Met onze pensioenregelingen beleggen we de pensioenpremies op verantwoorde wijze, met oog voor mens, milieu en maatschappij.

[Lees meer over Duurzaamheid →](#)



Over de HCP

De Human Capital Planner (HCP) biedt werkgevers en adviseurs vanuit inkomensdata meer inzicht in het eigen ziekteverzuim.

[Lees meer over de HCP →](#)

Pensioen- en HR-informatie op één plek

- Real-time inzichten in pensioen, verzuim, duurzame inzetbaarheid, rendement en duurzaamheid beleggingen.
- Ook voor inkomensverzekeringen.

Benchmarks

- Vergelijken met andere bedrijven in de sector, andere branches en 'werkend Nederland'.

Inzicht in pensioengedrag

- Inzicht in betrokkenheid en resultaten activatiecampagnes.
- AVG-proof, houdt rekening met privacy medewerkers.

Ondersteunende tools voor directe actie

- Gerichte en persoonlijke communicatie naar medewerkers.

Human Capital Planner (HCP) – personeelsopbouw

Huidige situatie

Leeftijdsverdeling

Man/vrouw verdeling

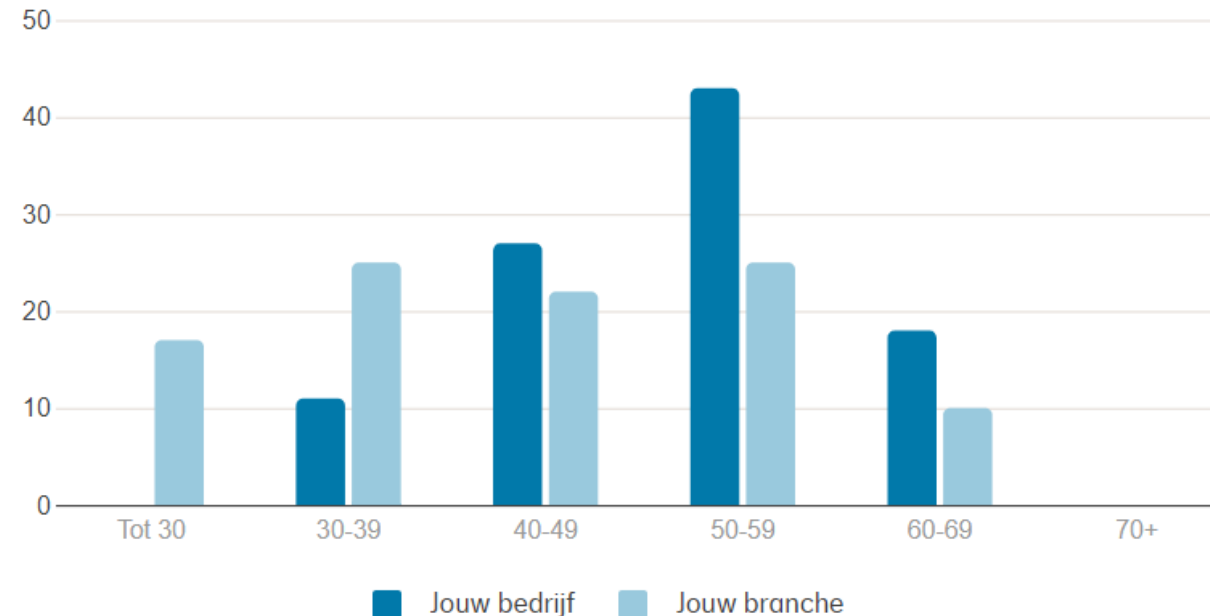
Dit is de leeftijdsverdeling van je werknemers binnen

jouw branche



Selecteer categorie

- ☒ Alle werknemers
- ☐ Vrouw
- ☐ Man



Human Capital Planner (HCP) - inloggedrag

Inloggedrag mijn.nn Inkomen Later

Inloggedrag

Inloggedrag afgelopen jaar

Je ziet hier het percentage werknemers per leeftijdscategorie die heeft ingelogd op mijn.nn Inkomen Later in de afgelopen maanden.

Selecteer leeftijd

☒ Alle leeftijden

☐ Tot 30 jaar

☐ 30-39 jaar

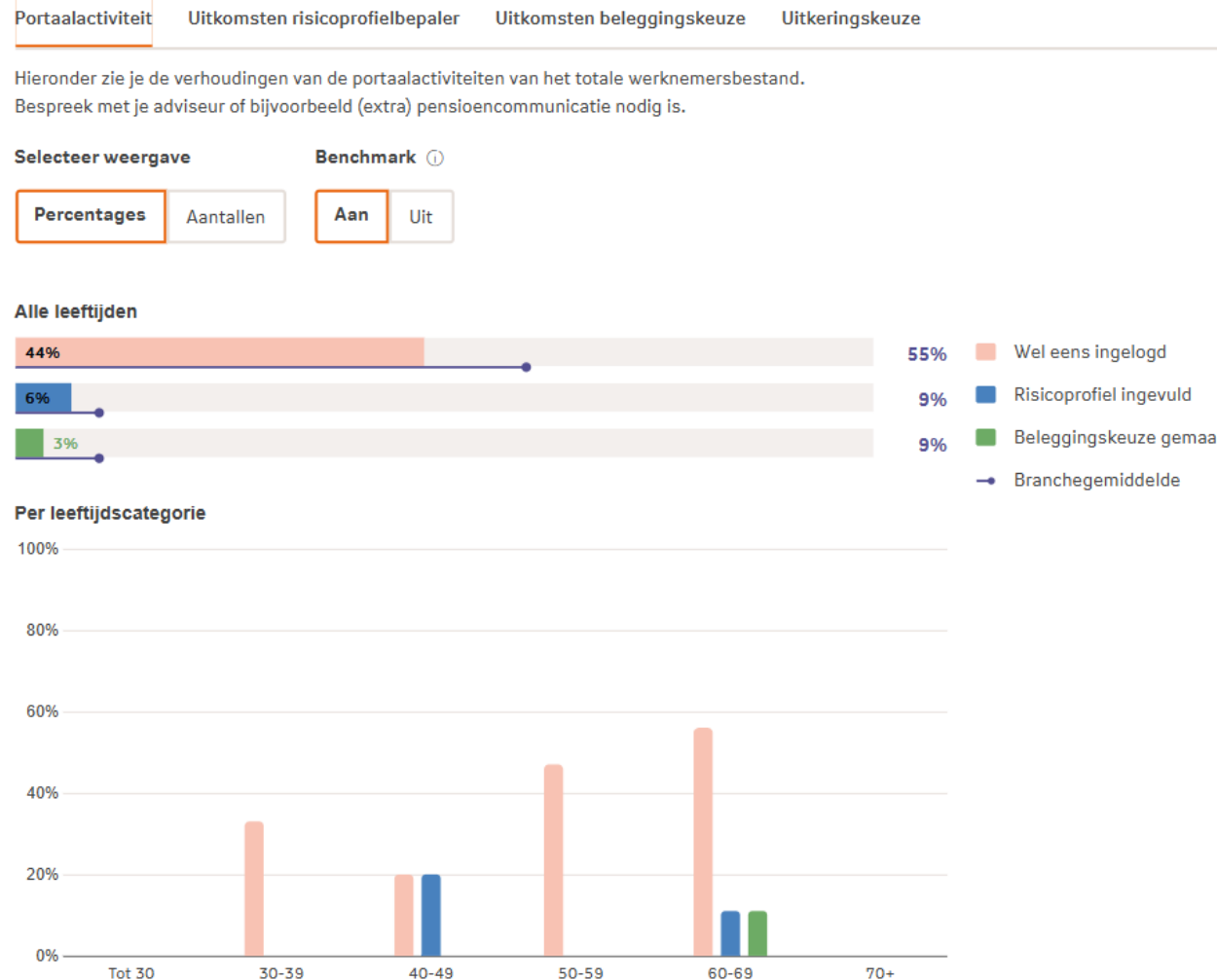
☐ 40-49 jaar

☐ 50-59 jaar

☐ 60+ jaar



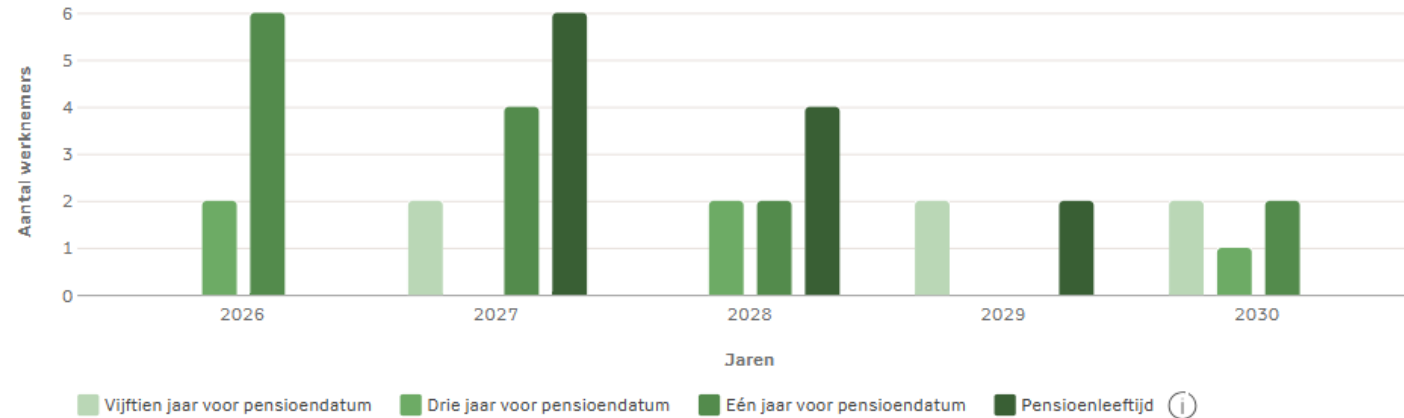
Human Capital Planner (HCP) – portaal en keuzes



Human Capital Planner (HCP) – portal en keuzes

Bijna met pensioen: belangrijke keuzes

Komt de pensioendatum dichterbij, dan moeten je werknemers belangrijke keuzes maken voor hun pensioen. Jij kunt je werknemers hierbij ondersteunen met bijvoorbeeld persoonlijke keuzebegeleiding door je adviseur.



Wat jij kunt doen als werkgever

Vijftien jaar voor pensioendatum



Drie jaar voor pensioendatum



Eén jaar voor pensioendatum



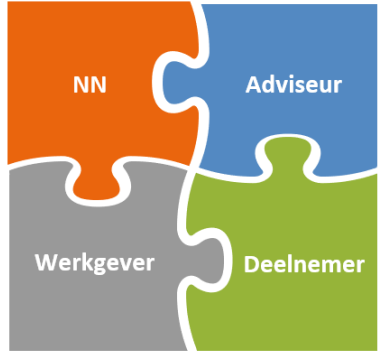
Pensioenleeftijd



Samenvattend



Samen helpen we de deelnemer bewust keuzes te maken



Digitale begeleiding



Digitaal meten



Gedragsegmentatie



Slimme inzet AI



Persoonlijke gesprekken



Vragen?

