



Welkom

Van verplichting naar vertrouwen:
keuzebegeleiding in het nieuwe
pensioenstelsel



Hans Schrijver

TJIP



Henk-Jan Boersma

Prikk!

Programma

1. Voorstellen (kort)
2. Waarom keuzebegeleiding best wel lastig is
3. Hoe wij deelnemersbegeleiding aanpakken
4. Het te behalen effect (casus)
5. De volgende stap

Over Prikkl & TJIP

Met onze aanpak en technologie geven wij consumenten en professionals begrijpelijk en betaalbaar integraal financieel inzicht in elke levensfase.



We werken onder andere voor deze **klanten**



SNPS en SSPF

Pensioenfonds

»» Particuliere Beveiliging



Mercer



Stichting Pensioenfonds
Openbare Apothekers

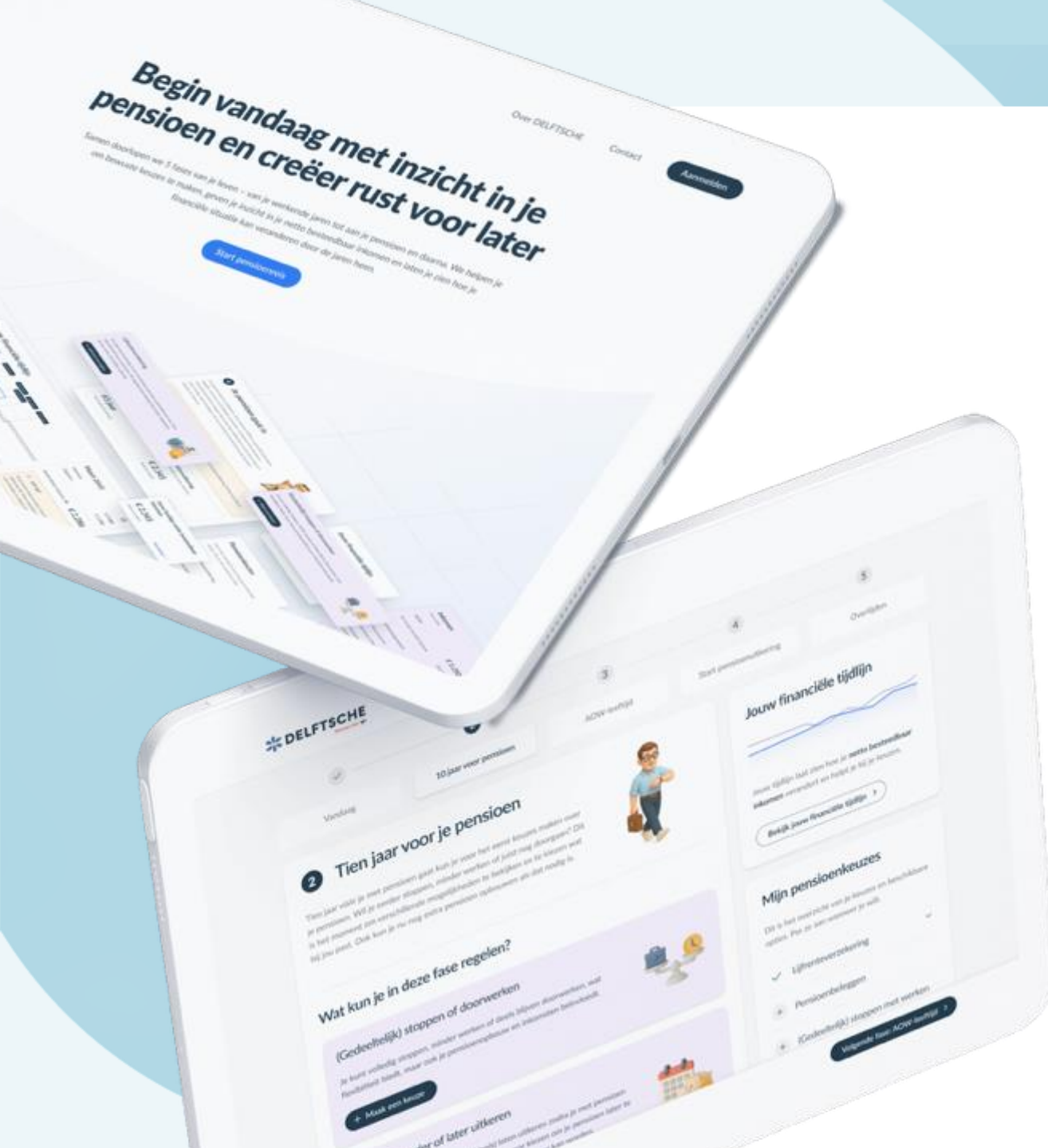
Oak Pensioenfonds



Blue Sky Group

evi





Waarom
keuzebegeleiding
best wel lastig is

**Pensioenfondsen en uitvoeringsorganisaties
hebben momenteel vooral (terecht) focus
op de **WTP transitie****

Maar waar heeft de **deelnemer behoefte aan?**

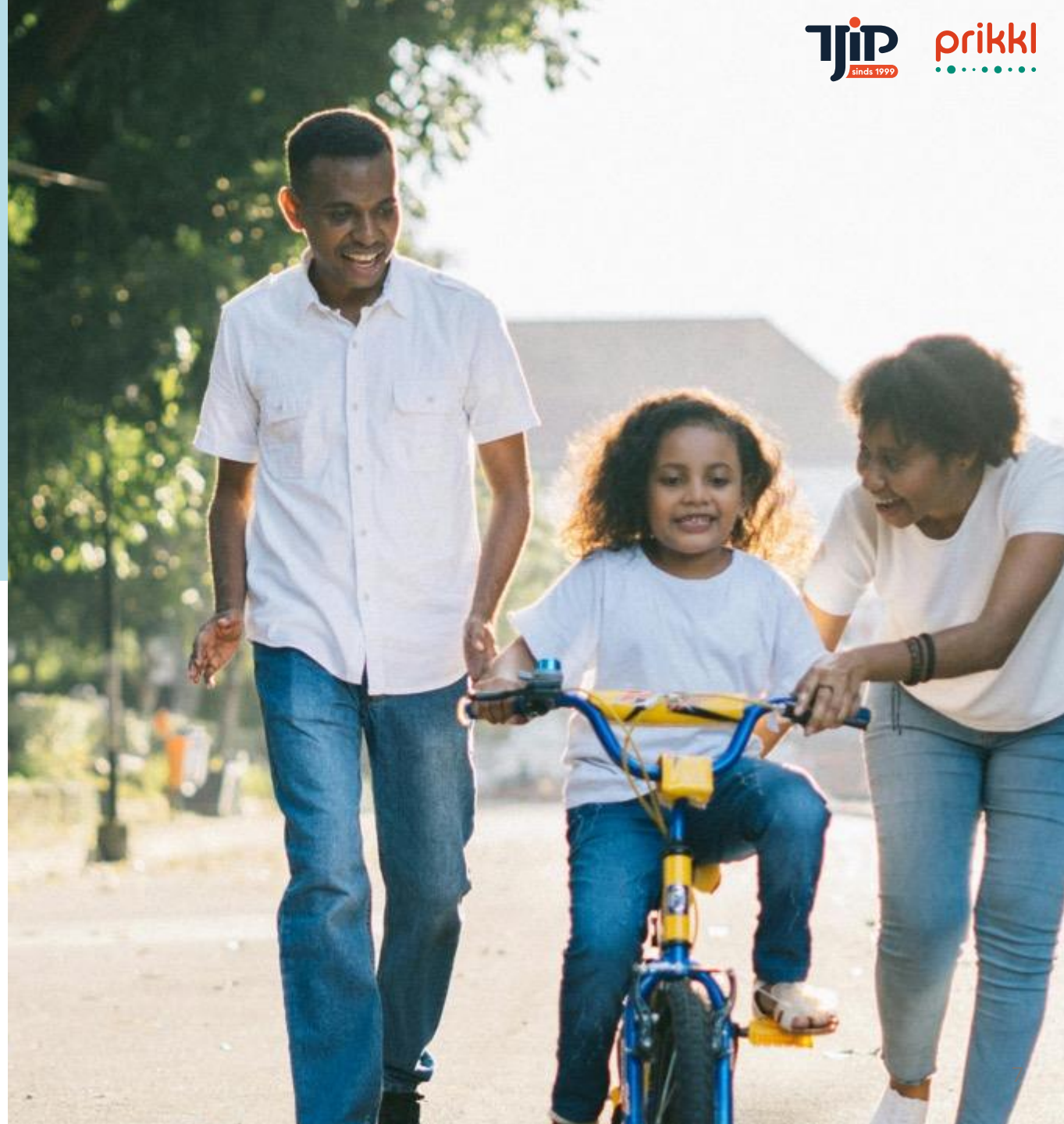


De WOW-factor

Pensioen heeft geen **WOW-factor**. Het is belangrijk maar niet urgent. En vooral heel ingewikkeld.

De uitdaging is duidelijk:

Zorg dat de UPO niet op het fruitschaaltje blijft liggen.





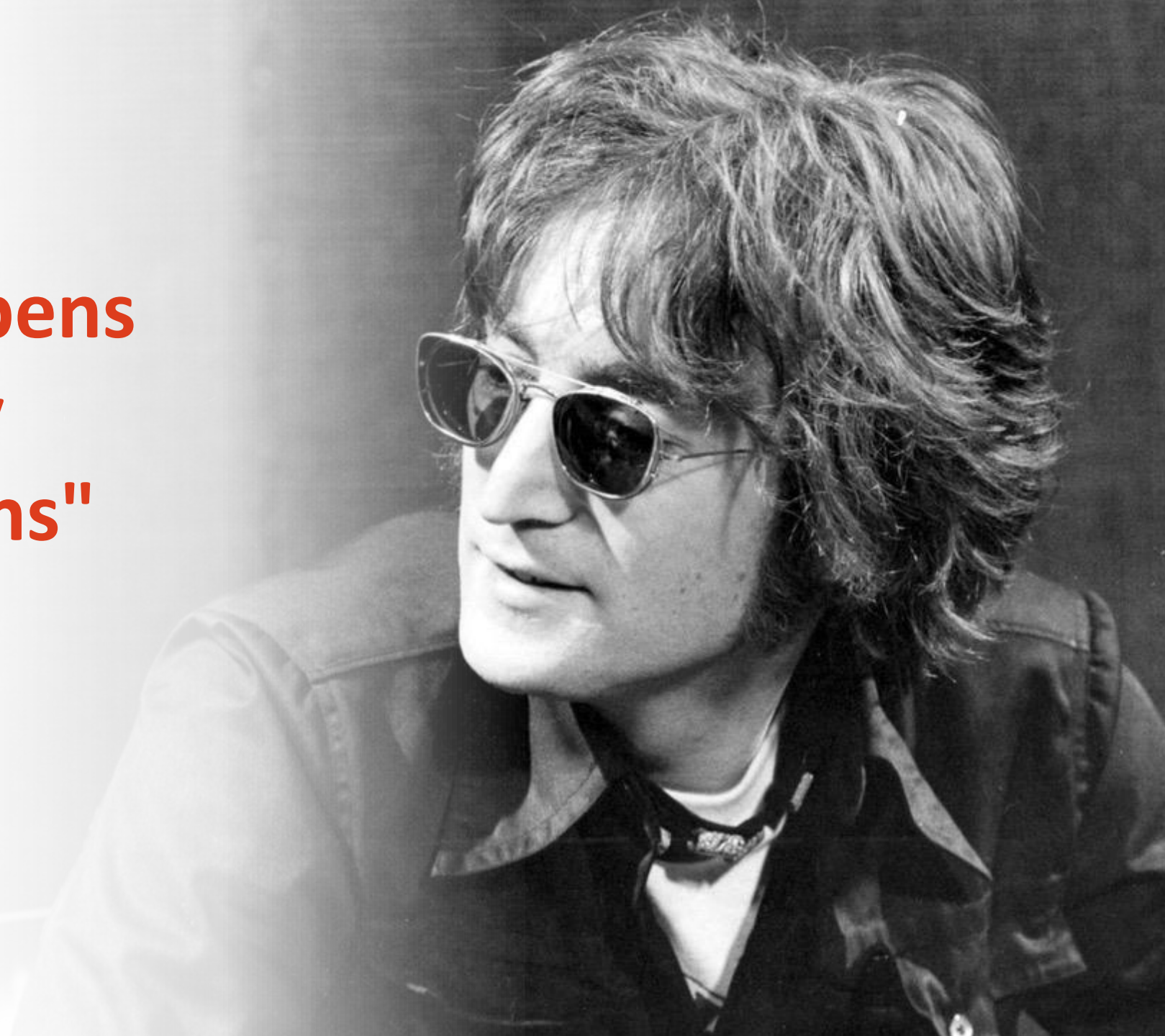
"Goede en tijdige uitleg over gevolgen compensatieregeling nodig"

- Rol voor sociale partners en pensioenfondsen
- Methodiek voor vaststelling van compensatieregeling verschilt per pensioenfonds
- Maak tijdig inzichtelijk wat de gevolgen zijn van de compensatieregeling
- Leg uit hoe de compensatie tot stand komt

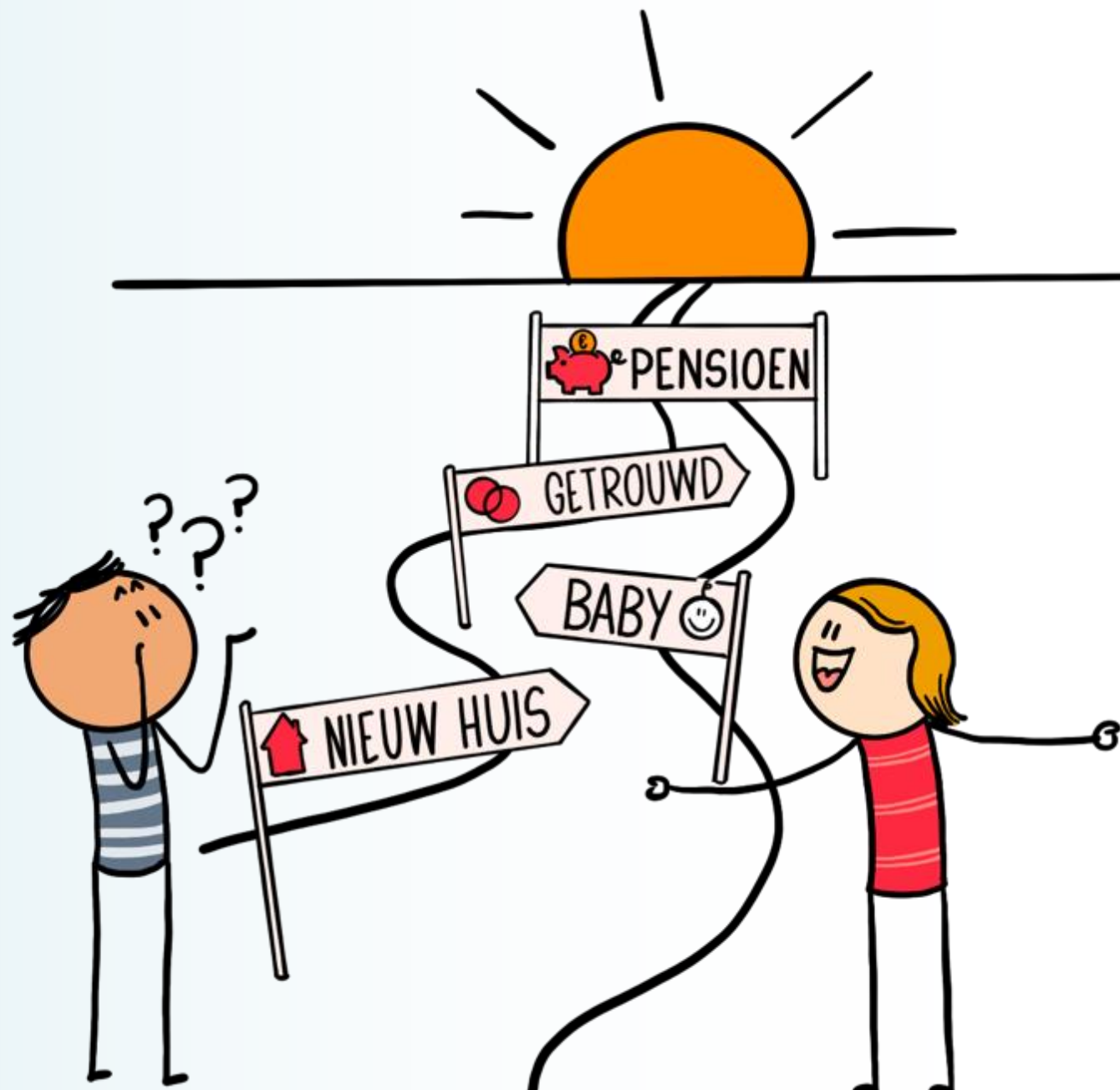


**"Life is what happens
when you're busy
making other plans"**

- John Lennon

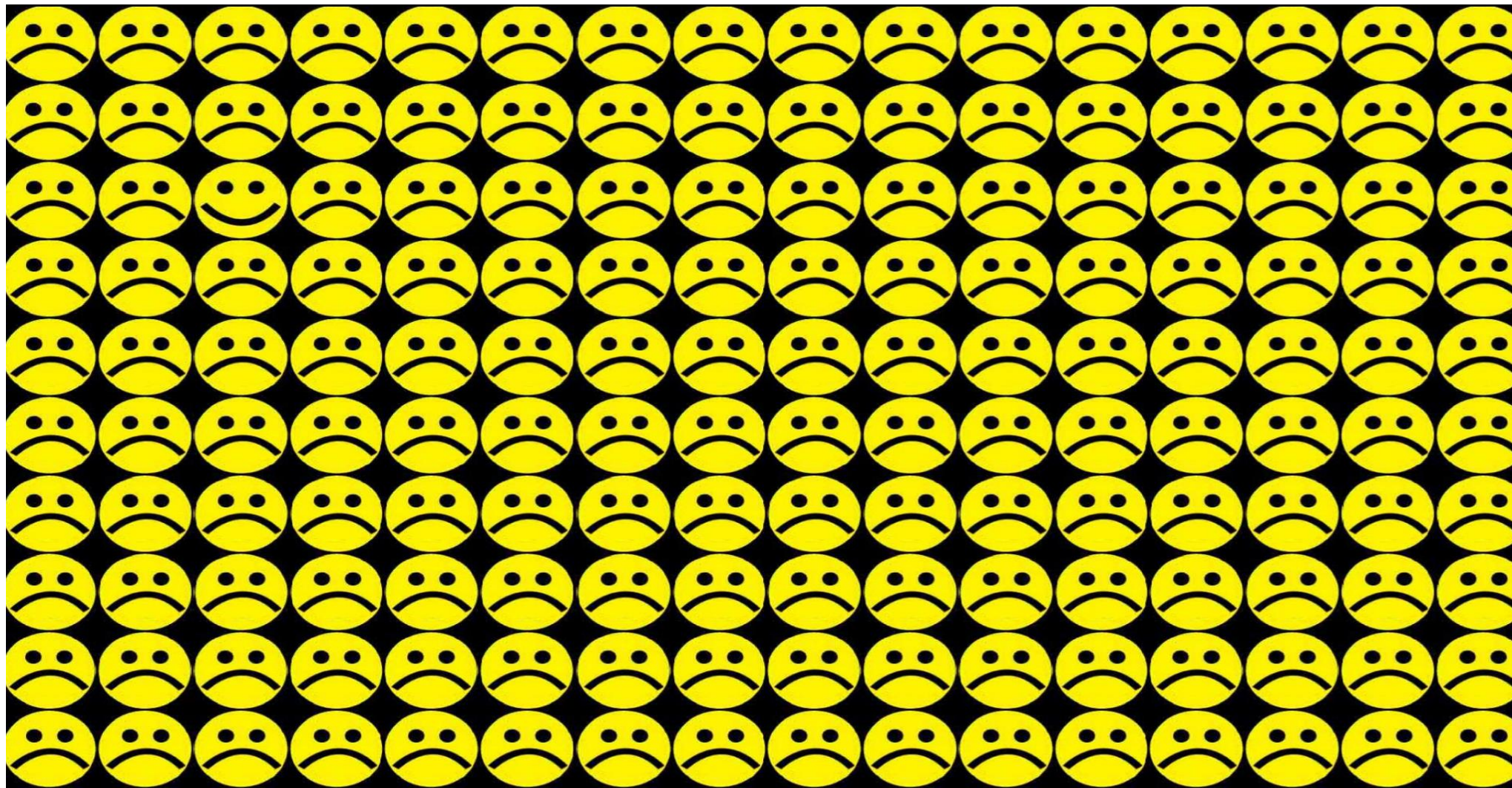


Behoeftedeelnemer:
Een beetje hulp om
overzicht te krijgen



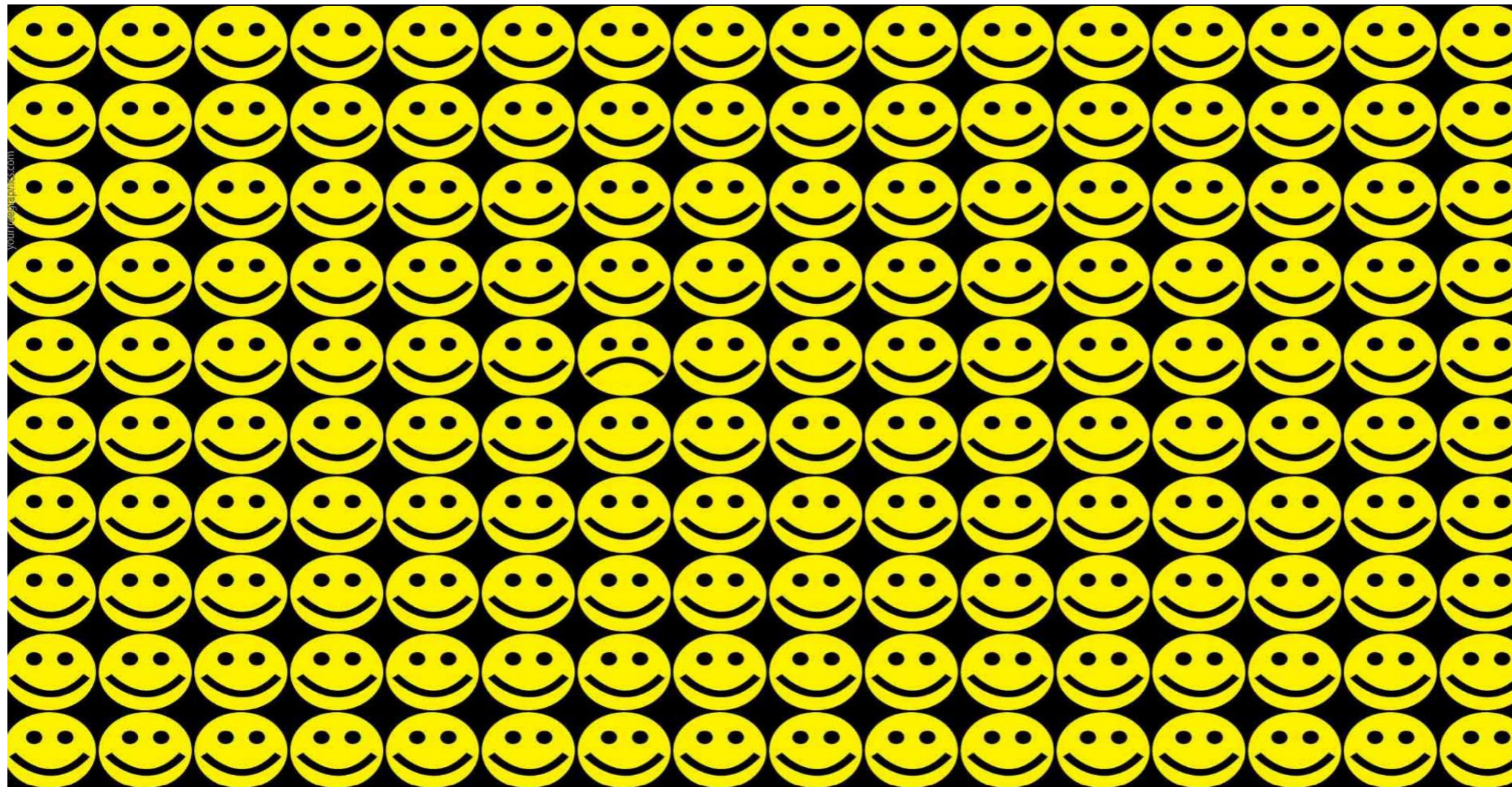
Vind de afwijkende smiley – Blij





Vind de afwijkende smiley – Verdrietig





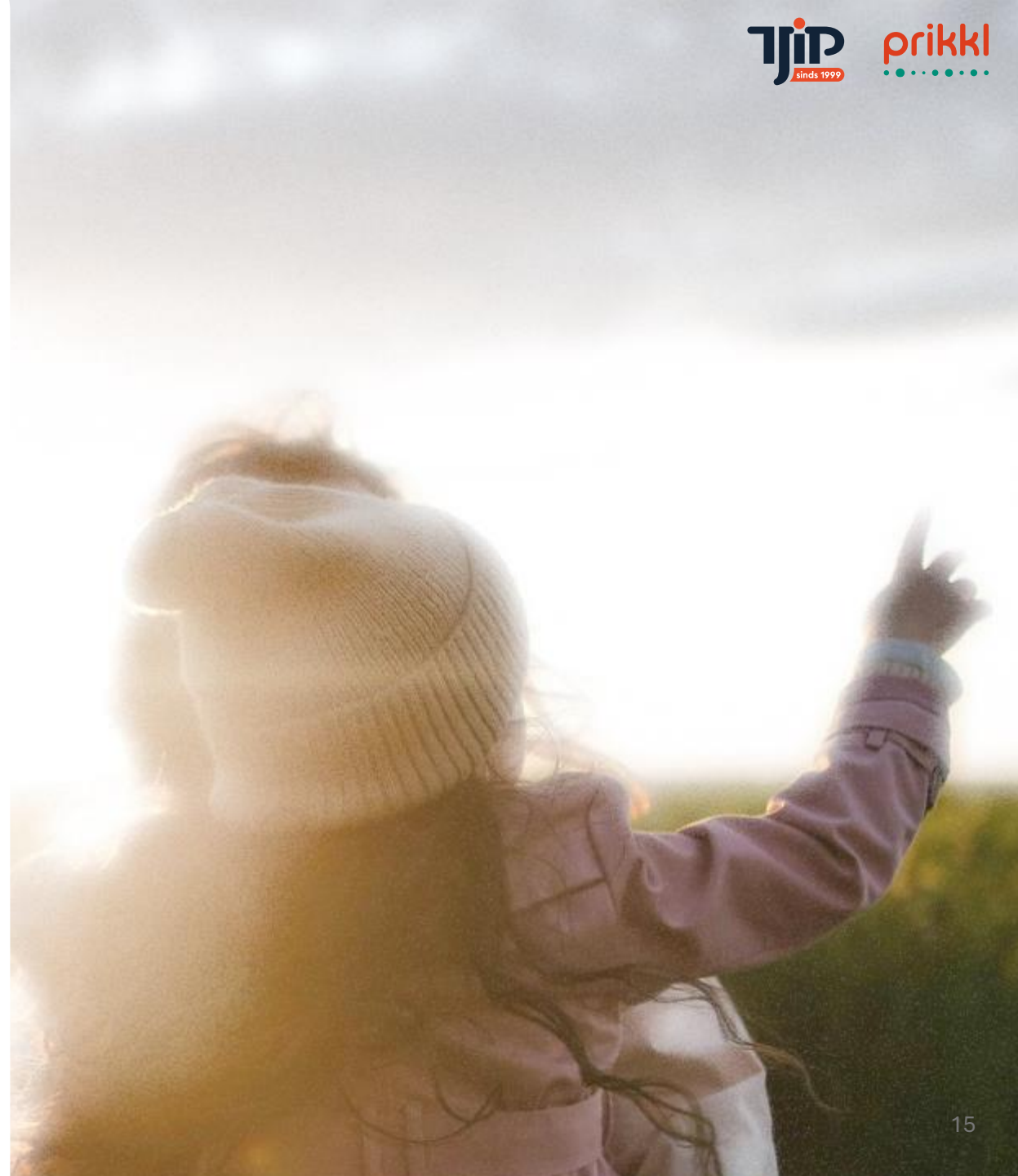
Keuzebegeleiding

=

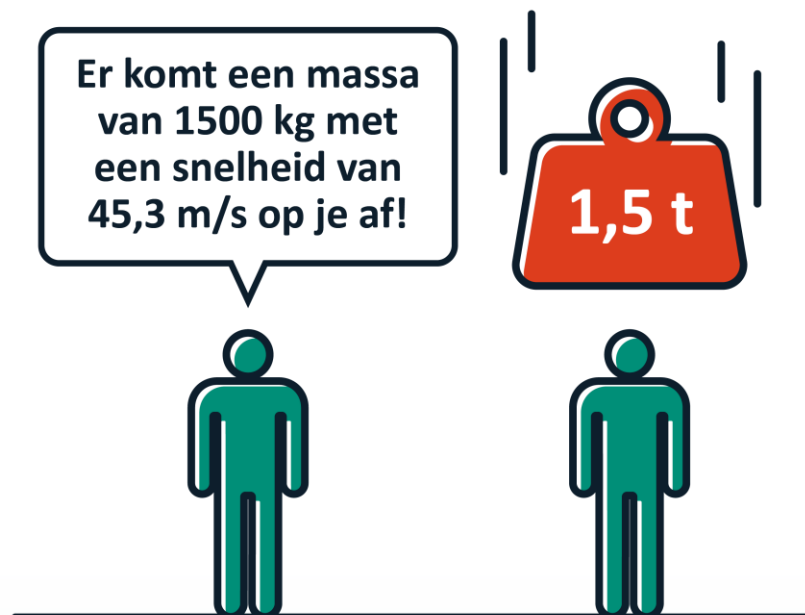
Deelnemersbegeleiding

Om keuzes goed te begeleiden moet je dus inzicht hebben in het gedrag van de deelnemer. Welke voorkeuren heeft de deelnemer, wat zijn de valkuilen bij het maken van keuzes? Etc.

Bij de inrichting van je proces zal je hier rekening mee moeten houden.



Keuzebegeleiding in de praktijk



Wat we vaak zien

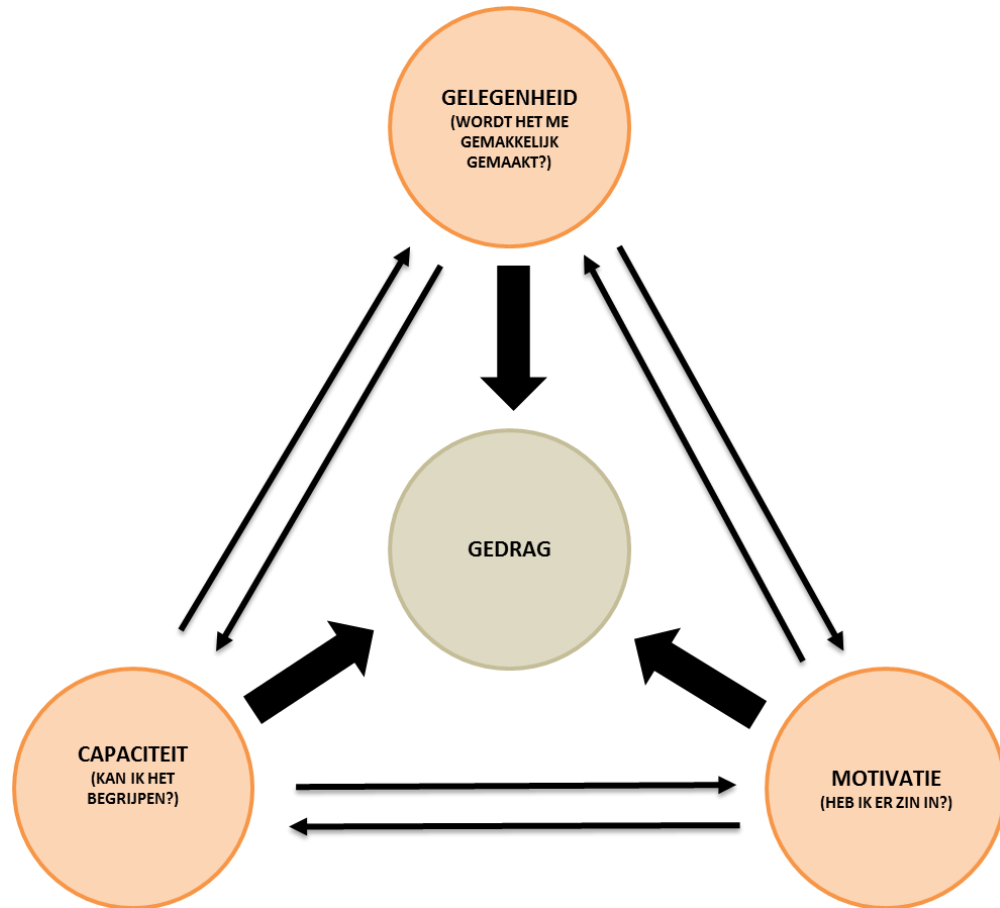


Wat beter werkt



Hoe wij deelnemersbegeleiding aanpakken

Gedragmodel



Weerstand



Autonomie



Scepsis



Inertie



Nudging



Boosting

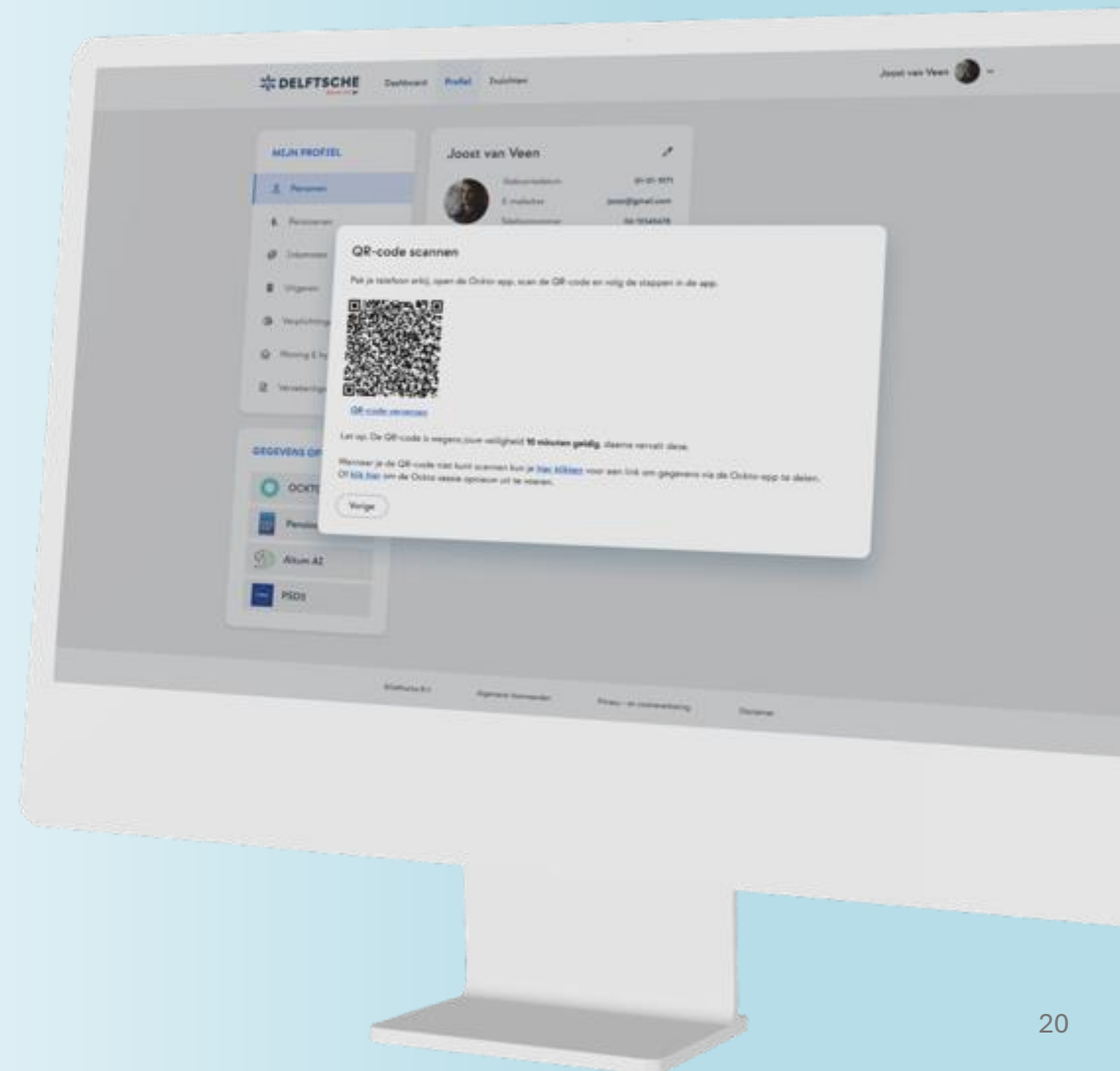


Financial planning op een servetje

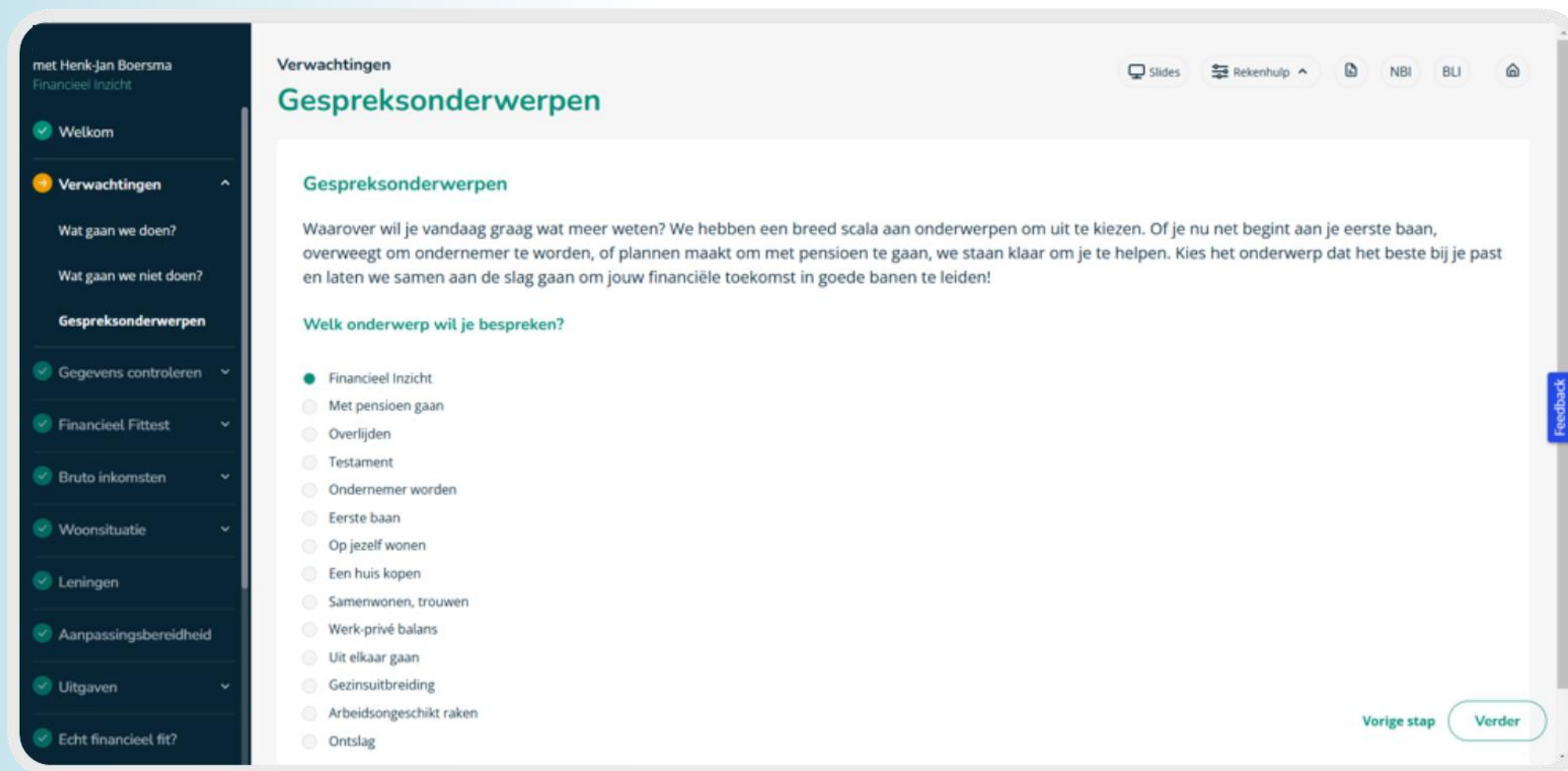
- Persoonlijke aanpak
- Activerende communicatie
- Brede focus – niet één product, maar het hele financiële plaatje
- Levensstijl centraal
- Laagdrempelig & getrapt

Onze ondersteunende tooling

- Wij ontwikkelen **whitelabel** tooling, speciaal gebouwd met gedragswetenschappelijk bewijs, omdat bestaande oplossingen met gedragsmodellen nog niet bestonden.
- Onze tooling zorgt voor een **uniforme werkwijze**, waarbij agents of adviseurs consequent tot dezelfde conclusies komen.
- Desgewenst **integreerbaar** in de IT-omgeving en aangepast aan de stijl van het pensioenfonds of pensioenuitvoerder.



Alle life events ondersteund



met Henk-Jan Boersma
Financieel Inzicht

Verwachtingen

Gespreksonderwerpen

Welkom

Verwachtingen

Wat gaan we doen?

Wat gaan we niet doen?

Gespreksonderwerpen

Gegevens controleren

Financieel Fittest

Bruto inkomsten

Woonsituatie

Leningen

Aanpassingsbereidheid

Uitgaven

Echt financieel fit?

Slides

Rekenhulp

NBI

BLI

Gespreksonderwerpen

Waarover wil je vandaag graag wat meer weten? We hebben een breed scala aan onderwerpen om uit te kiezen. Of je nu net begint aan je eerste baan, overweegt om ondernemer te worden, of plannen maakt om met pensioen te gaan, we staan klaar om je te helpen. Kies het onderwerp dat het beste bij je past en laten we samen aan de slag gaan om jouw financiële toekomst in goede banen te leiden!

Welk onderwerp wil je bespreken?

- Financieel Inzicht
- Met pensioen gaan
- Overlijden
- Testament
- Ondernemer worden
- Eerste baan
- Op jezelf wonen
- Een huis kopen
- Samenwonen, trouwen
- Werk-privé balans
- Uit elkaar gaan
- Gezinsuitbreiding
- Arbeidsongeschikt raken
- Ontslag

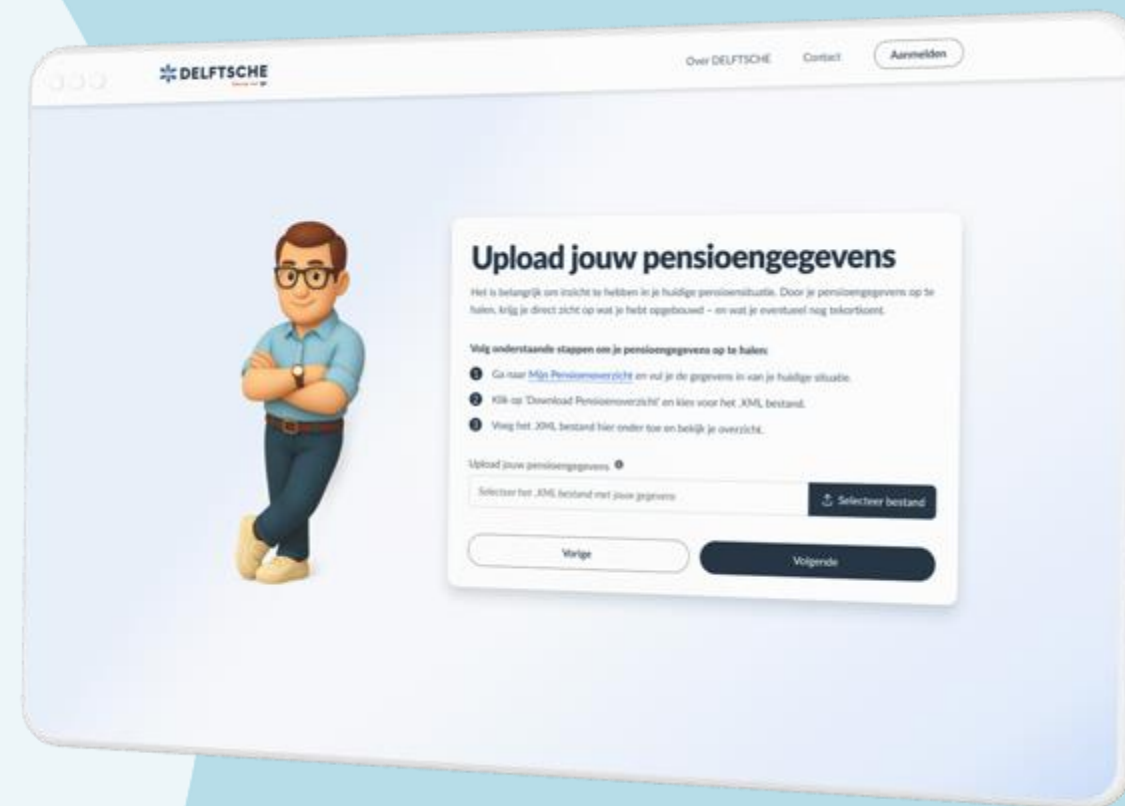
Vorige stap

Verder

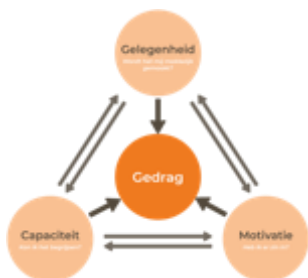
Feedback

Gebruik van **brondata**

- Snel veel informatie ophalen, maar dit vraagt ook om vertrouwen van de gebruiker.
- Met een eenvoudige (gratis) download van het pensioenoverzicht krijgt de gebruiker al waardevol inzicht.
- Persoonlijke data kan via Ockto, Doccle of Datakeeper worden aangeleverd.



Onze methode



Gedrag

+



Schaalbaar & herleidbaar
advies

+



Coaching van
adviseur

=



IMPACT!

Getrapte aanpak

We bieden **financial planning as a service**. Dit doen wij door persoonlijk antwoord te geven op financiële vragen en altijd handelingsperspectief te bieden (in de vorm van een actie of een doel, vergroting van kennis of een doorverwijzing naar een expert). Maar ook door proactief ongevraagd tips en advies te geven o.b.v. profielinformatie en levensfase.

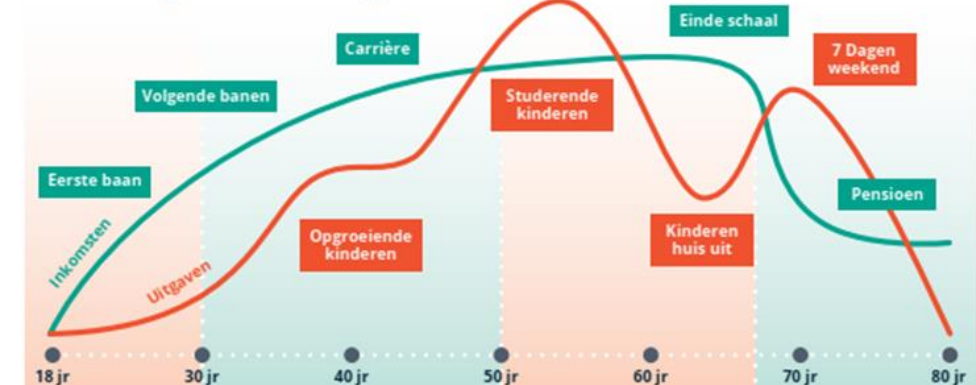
Zo helpen wij mensen betere beslissingen nemen voor nu en in de toekomst. En maken wij hulp bij geldzaken voor iedereen in NL bereikbaar.

Ons platform is een laagdrempelige combinatie van relevante content. We hanteren het concept **doe het zelf, doe het samen** en **doe het voor me**. Ondersteund met een geavanceerde financiële virtuele adviseur en persoonlijke experts in de vorm van (chat en video)gesprekken. Aangevuld met persoonlijke doelen stellen en next best actions (recommender).

Financiële keuzebegeleiding op elk moment in het leven

Platform voor financiële planning as a service

Ontwikkeling inkomsten en uitgaven



18 - 30 jaar Zo veel mogelijkheden!	30 - 50 jaar Het is spitsuurt!	50 - 67 jaar Andere rol in je leven!	67 - 80 jaar Het grote genieten!
<ul style="list-style-type: none"> • Grip op je geldzaken • Op jezelf wonen Loonstrook als toegang tot de huizenmarkt, hypotheek • Eerste baan Uitleg en tips n.a.v. je loonstrook: spaar-capaciteit, collectieve regelingen werkgever, pensioenkeuzes • Ondernemer worden Financieel inzicht bij ondernemer worden, pensioenkeuzes • Samenwonen, trouwen Testament en levens-testament, financieel inzicht bij overlijden en scheiden, pensioenkeuzes 	<ul style="list-style-type: none"> • Grip op je geldzaken • Werk-privébalans Financieel inzicht bij loopbaankeuze minder/meer werken of verdienen. • Nieuwe baan Financieel inzicht bij andere baan, pensioenkeuzes • Promotie maken Financieel inzicht bij loopbaankeuze meer werken of verdienen, pensioenkeuzes • Ontslag Financieel inzicht bij ontslag, pensioenkeuzes • Ondernemer worden Financieel inzicht bij ondernemer worden, pensioenkeuzes • Samenwonen, trouwen Testament en levens-testament, financieel inzicht bij overlijden en scheiden, pensioenkeuzes • Kinderen Financieel inzicht bij loopbaankeuze minder werken of verdienen, voogdij, testament en leverstestament, pensioenkeuzes • Uit elkaar gaan Financieel inzicht bij uit elkaar gaan, pensioenkeuzes • Huis kopen Financieel inzicht voor hypotheek 	<ul style="list-style-type: none"> • Grip op je geldzaken • Werk-privébalans Financieel inzicht bij loopbaankeuze minder/meer werken of verdienen, pensioenkeuzes • Nieuwe baan Financieel inzicht bij andere baan, pensioenkeuzes • Ontslag Financieel inzicht bij ontslag, pensioenkeuzes • Niet meer kunnen werken Financieel inzicht bij arbeids-ongeschiktheid • Mantelzorg Financieel inzicht bij loopbaankeuze minder werken of verdienen, deeltijdpensioen • Eerder stoppen Financieel inzicht bij pensioenkeuzes en RVU • Geleidelijk afbouwen Financieel inzicht bij pensioenkeuzes en generatiepact • Met pensioen gaan Financieel inzicht bij pensioenkeuzes hoog/laag, uitruil, lumpsum, vast of variabel pensioen 	<ul style="list-style-type: none"> • Grip op je geldzaken • Langer doorwerken Financieel inzicht bij pensioenkeuzes uitstellen, hoog/laag, uitruil • Nabestaande worden Afwikkelen nalatenschap • Vermogenoverdracht Testament en leverstestament



Het te behalen effect (casus)

Campagne CARE



Uitnodiging (digitaal & hardcopy)

Shellpensioen.nl, CARE & interne communicatie

Campagne pagina E-learning

Campagne pagina inschrijving Prikk! gesprek

LinkedIn campagne

Campagne CARE

1002

Aantal ingeplande gesprekken

22,3

Response rate op een doelgroep van 4.500 deelnemers
(Benchmark 10%)

97

Percentage dat verkregen inzichten tijdens Prikkl gesprek
waardevol vindt

80

Percentage dat actie neemt of overweegt te nemen naar
aanleiding van het gesprek

8,6

Gemiddelde beoordeling



123,5

**Percentage meer (online)
pensioenaanvragen via het
deelnemersportaal vergeleken met
een periode zonder campagne.**

De monetaire waarde van keuzebegeleiding

Veel mensen willen eerder stoppen, ontspannen leven of hun partner goed achterlaten. Maar zonder overzicht blijven pensioenwensen vaak onbenut. Uitstel, onzekerheid of onbewuste keuzes kunnen leiden tot financiële tekorten of een pensioen dat niet past bij het leven dat iemand voor ogen had.

CARE doorbrak dat patroon. In persoonlijke gesprekken met Prikkl ontdekten deelnemers wat binnen hun regeling wél mogelijk is. Denk aan deeltijdpensioen, tijdelijk meer uitkering of het aanpassen van het partnerpensioen. Niet door méér te sparen, maar door bewustere keuzes te maken.

Het proces bestond uit vier stappen:

1. Vaststellen van het benodigde inkomen voor later
2. In kaart brengen van persoonlijke wensen (zoals parttime werken, stopdatum, nabestaandenwens)
3. Berekenen van de situatie als er géén keuzes worden gemaakt
4. Vergelijken met de situatie waarin een pensioenkeuze wél worden benut

Wat leverde het op?

Uit een steekproef van 36 gesprekken bleek: de gemiddelde **verbetering** in pensioenpositie **€152.812 per deelnemer** was. Samen goed voor €5,5 miljoen. De uitkomsten laten zien dat deelnemers die weloverwogen keuzes maken vaak aanzienlijk dichterbij hun ideale pensioenbeeld komen of zelfs meer kunnen dan ze dachten.

Ervaringen van opdrachtgevers



“

Omgaan met complexiteit.

Wat ze voor elkaar krijgen; is hele complexe klantinteractie afbreken tot iets dat werkbaar is.

“

Daadkrachtig op zoek naar oplossingen.

Oplossingsgericht zijn ze erg sterk. Ik roep wat en met mijn eigen ervaring en creativiteit ga ik met hen in de overdrive. Ze snappen de branche heel goed en hebben veel ervaring!

Een aanpak die werkt.

Ik denk dat het vooral goede structuur is die erin zit. Eerst een brief met een uitnodiging tot contactmoment, wat voor ons een duidelijk proces levert met inzicht “we zitten nu op dit moment in de campagne”, en voor de klant een duidelijke slotbrief.

”

“

De juiste tooling.

Wat voor ons belangrijk was is dat onze uitvoerpartner de tooling had en dat de infrastructuur passend was. De tooling, die we eenvoudig naar onze tone-of-voice hebben aangepast.



Ervaringen van deelnemers

“

Nieuwe inzichten gekregen die ik niet direct verwacht had. Een dikke 10, echt heel goed, nuttig, kundig, persoonlijk.



“

Ik wist dat ik er goed voor stond maar was benieuwd welke opties ik allemaal heb, die weet ik nu en dat is fijn.

Bereid om mee te denken met een alternatief scenario en waar we iets niet begrepen, werd goed de tijd genomen voor uitleg, dus echt als heel prettig ervaren!". Waar alles helder was, werd ook lekker vlot doorgewerkt.

”

“

Hier kan ik echt verder mee en ik heb er veel van opgestoken. Het heeft mij goed geholpen met de vragen en dilemma's die ik had.

“

Voor ons zelf een stip op de horizon gezet waar we naar toe gaan werken.





De volgende stap

Slimmer met **Prikkl & TJIP**

Met onze aanpak en technologie geven wij consumenten en professionals begrijpelijk en betaalbaar integraal financieel inzicht in elke levensfase.

Onze certificeringen



Nauwe samenwerking met
 TU Delft



Laten we samen bouwen aan **financieel inzicht** en een betere deelnemersbeleving



Hans Schrijver

TJIP

h.schrijver@tjip.com

06 – 537 486 15



Henk-Jan Boersma

Prikkl

henk-jan@prikkl.nl

06 – 11 04 11 62