

# One size does not fit all

Digitale pensioen communicatie

Let op: ©2023 Yellowtail. Niets uit deze publicatie mag worden gekopieerd of doorgestuurd zonder toestemming van Yellowtail

16 februari 2023





# AGENDA

1. Doel
2. Kennismaking
3. Communicatie & Wtp
4. 7 belangrijke stappen
5. Onze visie

# “Ik ga nog liever stofzuigen”

Voor heel veel mensen gaat er een hoop veranderen met betrekking tot hun pensioen...

- Transparanter,
- flexibeler,
- en persoonlijker

**...Wat heeft een deelnemer\* in deze setting nodig om goede keuzes te maken?**





# AGENDA

1. Doel
2. Kennismaking
3. Communicatie & Wtp
4. 7 belangrijke stappen
5. Onze visie

# Wie zijn wij?



**Petra**

**Director**

Pensioen en vermogen



**Cathelijn**

**Business Development manager**

Pensioen & vermogen



**+/- 200**  
colleagues

**75+**  
customers

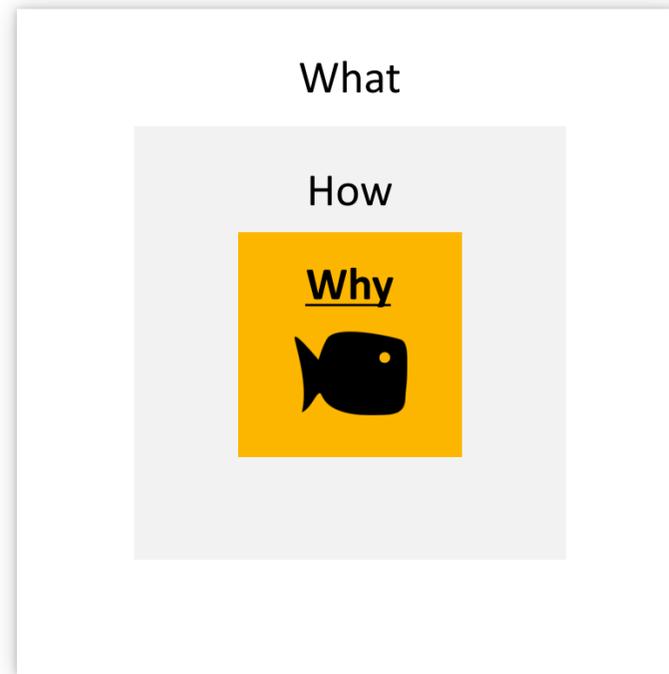
**20+ years**  
experience

*Wij willen de kwaliteit van het financiële leven  
van de consument verhogen.*

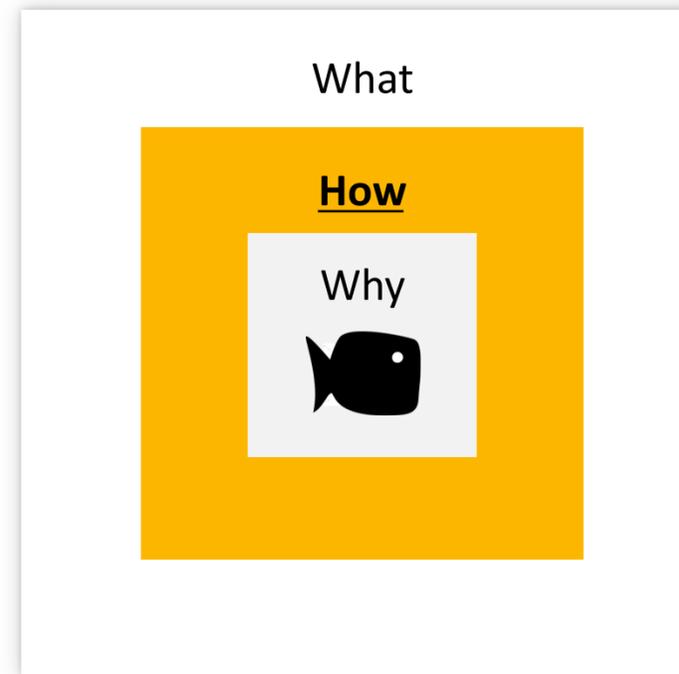
**Yellowtail** | CONCLUSION



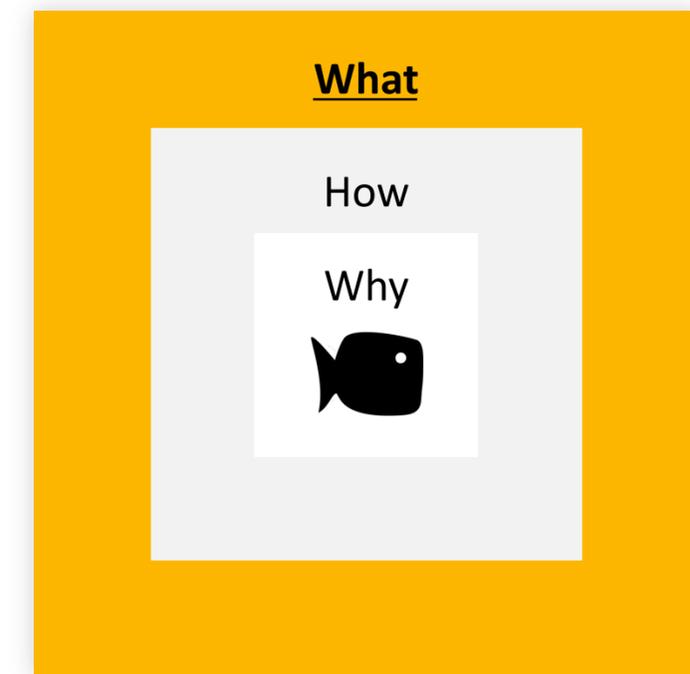
# MISSIE EN VISIE YELLOWTAIL



- Wij willen de kwaliteit van het financiële leven van de consument verhogen.



- We hebben een scherpe focus **op customer experience** en begrijpen ten volle de onderliggende processen. Daarvoor ontwikkelen en onderhouden wij 'best in class' digitale softwareoplossingen die **leuk, effectief en eenvoudig** zijn.
- Tegelijkertijd hebben wij een sterke focus op **het stroomlijnen van complexe datastromen** om onnodige handelingen en handwerk te elimineren en een scherp oog voor het **versimpelen van processen**.



- Wij leveren en onderhouden baanbrekende **geïntegreerde softwareoplossingen en -platforms**.
- Met onze **data-driven vaardigheden**, **integratiemogelijkheden** en onze **geavanceerde data- en besturingsoplossingen** CORD Finance en KCD, zijn we in staat het leveringsproces aanzienlijk te versnellen en bedrijfsprocessen onder controle te krijgen.



# AGENDA

1. Doel
2. Kennismaking
3. Communicatie & Wtp
4. 7 belangrijke stappen
5. Onze visie



# Wat is een communicatie strategie: een samenhangend geheel van keuzes

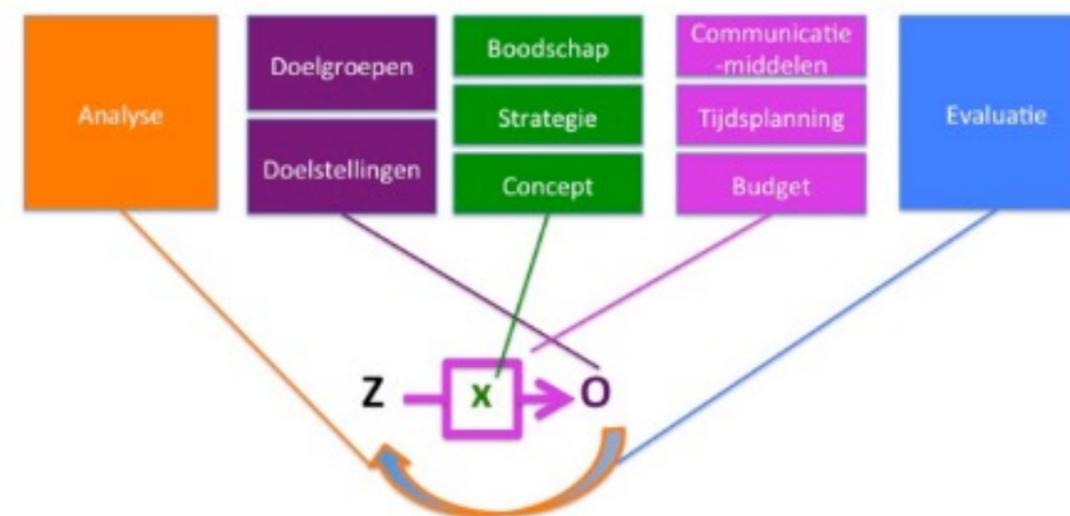
De **communicatie-strategie** is het antwoord op de vraag:

- welke boodschap
- met welk doel/visie?
- naar welke doelgroep

Een **communicatieplan** zet dit om in concrete activiteiten:

- middelen
- timing
- budget

**Communicatieplan.** Naar Michels, 2013, p241.





# Waarom is een communicatie strategie juist nu belangrijk?

- pensioen wordt individueler, relatie wordt belangrijker
- meer transparantie over premie, rendement en kosten
- er is meer keuze mogelijk, maar ook meer onzekerheid
- risico verschuift van fonds naar deelnemer

Communicatie zal nog belangrijker worden omdat  
er **meer keuze** mogelijkheden zijn én  
de deelnemer **meer zelf** kan en moet doen



# Welke veranderingen zijn er voor pensioencommunicatie met de komst van de Wet toekomst pensioenen?



## Verplichting:

- het communicatie plan (Artikel 145i)
  - voorafgaand aan en ten tijde van de transitie.
  - bevat: gevolgen van de wijzigingen voor het individu tijdens en na de transitie (o.b.v. scenarios)
- informatie = tijdig, correct, duidelijk, evenwichtig & aansluitend bij behoeften deelnemer.
- Informatie zet aan tot relevante actie
- Inzicht in keuzemogelijkheden en gevolgen van keuzes: open norm keuzebegeleiding + vastlegging, monitoren en verbeteren

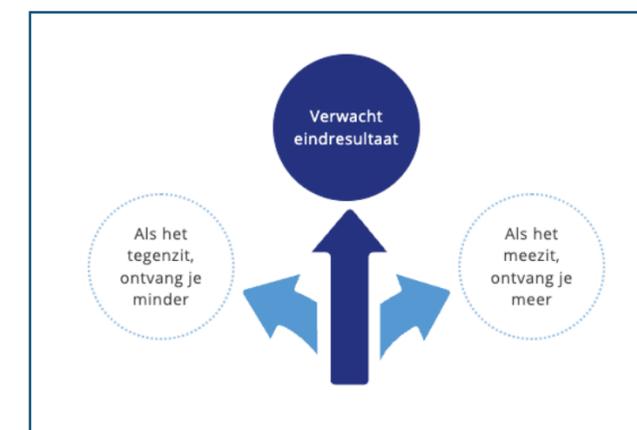


## Vervalt:

Wetgeving in evaluatie

- Verplicht format zoals UPO/ Pensioen 1-2-3 vervalt wellicht, maar “Pensioenoverzicht” blijft jaarlijks verplicht

Eerste Kamer der Staten-Generaal		1
Vergaderjaar 2022-2023		
36 067	<b>Wijziging van de Pensioenwet, de Wet inkomstenbelasting 2001 en enige andere wetten in verband met herziening van het nabestaandepensioen, standaardisering van de fiscale behandeling van pensioen en enige andere wijzigingen ten aanzien van pensioen (Wet toekomst pensioenen)</b>	
B	<b>GEWIJZIGD VOORSTEL VAN WET</b> 22 december 2022 Wij Willem-Alexander, bij de gratie Gods, Koning der Nederlanden, Prins van Oranje-Nassau, enz. enz.  Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten: Alzo Wij in overweging genomen hebben dat het wenselijk is om het pensioenstelsel te herzien, over te gaan tot standaardisering van het nabestaandepensioen en de fiscale behandeling van pensioen te wijzigen; Zo is het, dat Wij, de Afdeling advisering van de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:  <b>ARTIKEL I PENSIOENWET</b> De Pensioenwet wordt als volgt gewijzigd:	





## Welke kansen ontstaan er?



Meer vrijheid in  
vorm keuze



Frequenter benaderen  
en activeren van  
deelnemers



Meer mogelijkheden om  
in te spelen op  
*individuele* behoeften

# Waarom is *persoonlijke* communicatie zo belangrijk?

Persoonlijke communicatie zorgt ervoor dat:

- informatie makkelijker wordt gevonden;
- beter wordt begrepen;
- dat er meer naar wordt gehandeld;
- én dat de relatie wordt onderhouden

‘Het is een oude valkuil van de pensioensector: de neiging om iedereen een complete pensioencursus te geven’

Expertise > Dilemma: maken we pensioeninformatie helder of juridisch waterdicht?

## Dilemma: maken we pensioeninformatie helder of juridisch waterdicht?

26 okt 2021 8 minuten



Word cloud containing terms related to pensions and finance: **lifecycle**, **rekenrente**, **solidariteitsreserve**, **indexatie**, **lumpsum**, **upof**, **buffer**, **risicoprofiel**, **offensief**, **invaren**, **aow**, **urm**, **wtp**, **rendement**, **biometrisch**, **rendement**, **anw-hiaat**, **premie**, **defensief**, **waarden**, **risicobasis**, **vastrentende**.

### Nieuwe open norm keuzebegeleiding

In de conceptversie van de Wet toekomst pensioenen wordt de nieuwe open norm 'keuzebegeleiding' geïntroduceerd. Het omvat een inspanningsverplichting voor pensioenuitvoerders om deelnemers op een adequate wijze te begeleiden bij het maken van keuzes. De deelnemer komt meer dan ooit centraal te staan. Een startpunt hiervoor is te vinden in een deelnemersonderzoek, waar de kenmerken en behoeften van deelnemers onderzocht kunnen worden. Hier kan een risicopreferentieonderzoek ook deel van uitmaken. De nieuwe norm biedt dan ook volop kansen, zowel voor werkgevers als pensioenuitvoerders. Hierbij is veel meer mogelijk dan vaak gedacht!

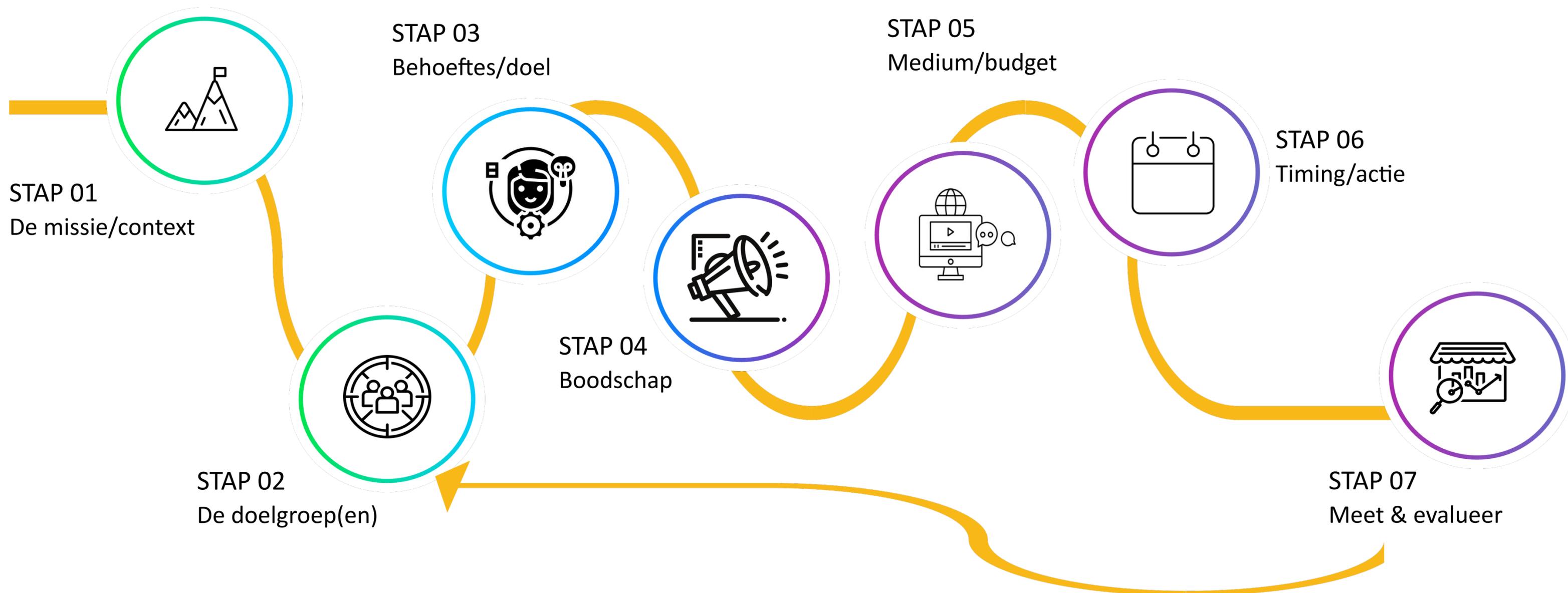


# AGENDA

1. Doel
2. Kennismaking
3. Communicatie & Wtp
4. 7 belangrijke stappen
5. Onze visie



# Persoonlijker communiceren. Welke stappen zijn er?





## Hoe maak je het persoonlijk? De juiste mix

### Kenmerken doelgroepen

Leeftijd

Gender

Partner, gehuwd etc

Inkomen

Beroep

Taal(niveau)

### Dimensies

inhoud

Structuur

Stijl & presentatie

Timing

Medium

Bron en context

### Houding & gedrag voorkeuren

Tav toekomst

Tav financiën

Behoeftte aan details

Mediumgebruik

Behoeftte aan visuals  
vs taal

Etc.



# Samenvatting van beleidskeuzes



## Visie

Welke rol speelt het fonds, de uitvoerder of de vermogensbeheerder voor de deelnemer?



Maak communicatie onderdeel “van” en leidend “in”



## Doelgroep/ onderzoek

Welke doelgroepen willen en kunnen worden onderscheiden



## Personalisatie

Welke middelen zet je in? Hoe ver ga je met personalisatie en keuzebegeleiding



## KPI's

Definieer de te bereiken doelen



# AGENDA

1. Doel
2. Kennismaking
3. Communicatie & Wtp
4. 7 belangrijke stappen
5. Onze visie

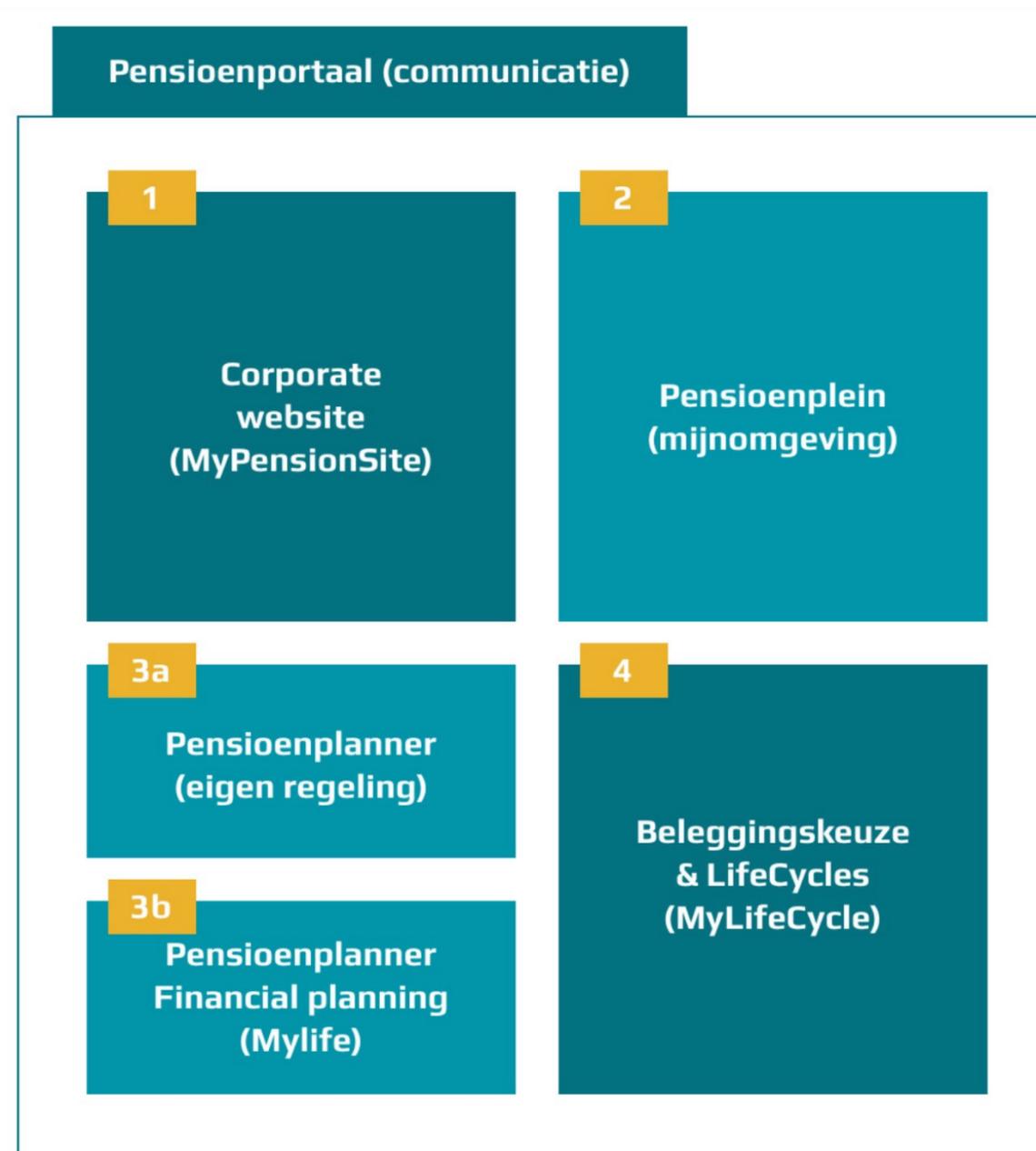


# **VISIE PENSIOENPORTALEN**

**Om frequent maar toch persoonlijk te kunnen communiceren, is digitale communicatie een belangrijk middel**



# Yellowtail ontwerpt en bouwt digitale oplossingen op verschillende niveaus, die naadloos op elkaar aansluiten



# Visie pensioencommunicatie: Gelaagd informatie vragen en delen

Gelaagdheid Inzicht

IV

Deelnemer + Partner financieel inzicht

III

Deelnemer + Partner meerdere regelingen

II

Deelnemer meerdere regelingen

I

Deelnemer eigen regeling

# Belangrijk bij deze digitale communicatie, zijn deze 8 goede gewoontes

8 REQUIREMENTS VOOR EEN PERSOONLIJKE EN EFFECTIEVE KLANTREIS



Eenvoudig in gebruik  
(zelf doen)



Toegankelijk  
(herkenbaar & veilig)



Gemak  
(niet tijdrovend)



Leren  
(speelomgeving)



Persoonlijk relevant  
(micro-vragen/momenten)



Volledig  
(wettelijk & integraal)



Zekerheid  
(realistisch & fonds specifiek)



Leuk  
(gamification)



# Een voorbeeld van een van onze oplossingen: Bedrag Ineens

**Jouw Bedrag Ineens**

Vanaf 1 juli 2023 kun je kiezen voor een Bedrag Ineens. Dat betekent dat je een deel van je pensioen in één keer opneemt als je met pensioen gaat. Dit bedrag kun je gebruiken voor wat je maar wilt.

[Download inzicht als PDF](#)

Verwacht totaal	
Opgebouwde pensioen	€ 500.000 bruto
ASR verzekeringen	€ 180.000
PGB	€ 20.000
PFZW	€ 150.000
PME	€ 150.000

**Jouw financiële situatie met Bedrag Ineens**

Let op: Geld opnemen kost geld. Een Bedrag Ineens heeft invloed op jouw inkomen en toeslagen.

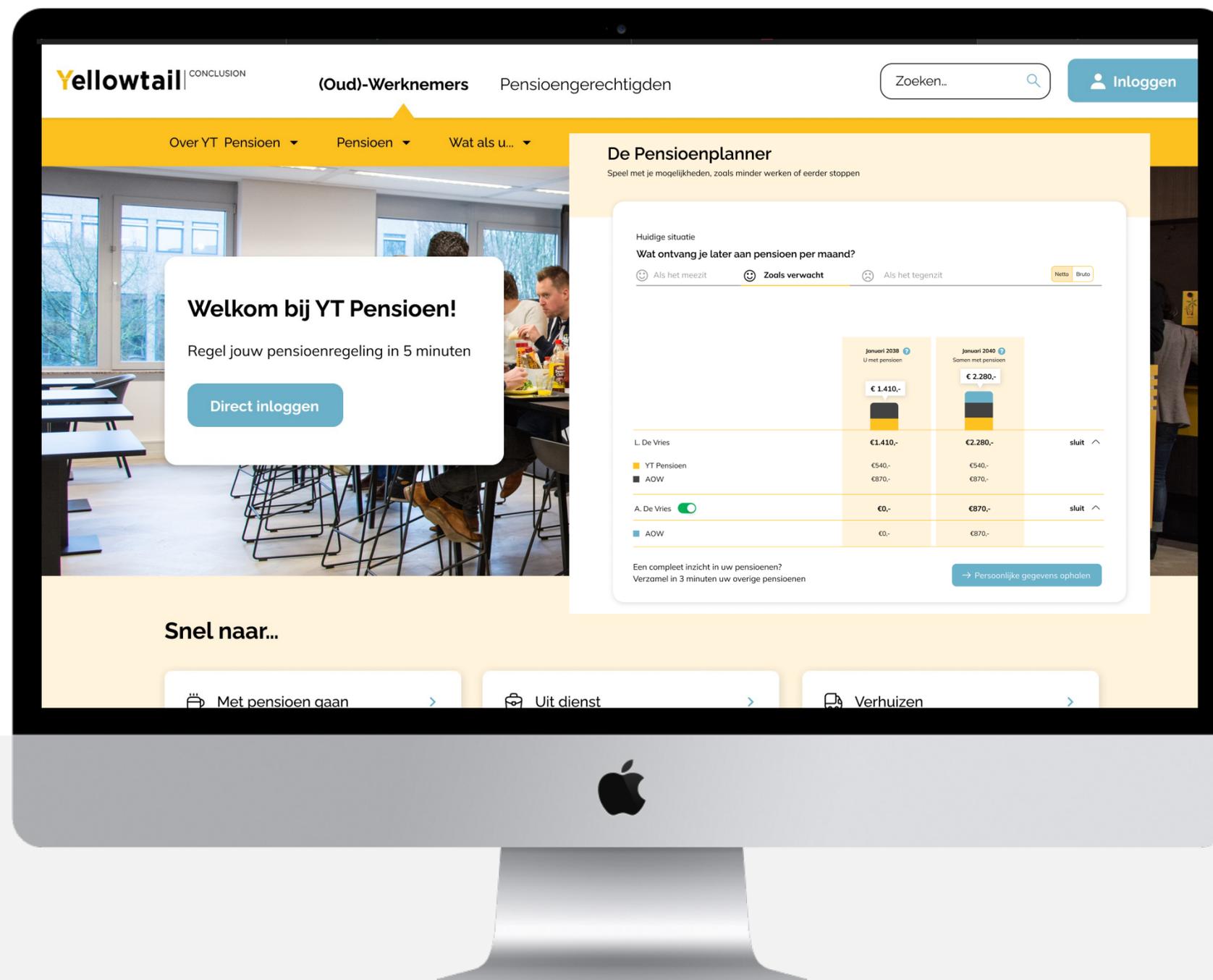
Dit is wat jij naar verwachting zal ontvangen:

Bedrag Ineens	Pensioeninkomen p/m
€ 50.000 bruto	€ 1700
	Bruto Netto
	-€ 600

inzicht gekregen in je financiële situatie met...



# Demo pensioenportaal & planner: een voorbeeld





# Wat als ik eerder ga stoppen met werken?



**Martijn (45)**



**Nancy (61)**



## Nancy (61)

“Ik wil eerder stoppen met werken om voor mijn kleinkinderen te zorgen”



**Angsten, twijfels  
en zorgen**



**Interesses,  
drijfveren en  
wensen**



**In controle**



# Nancy (61)

## In controle



## Een klantreis die past bij Nancy



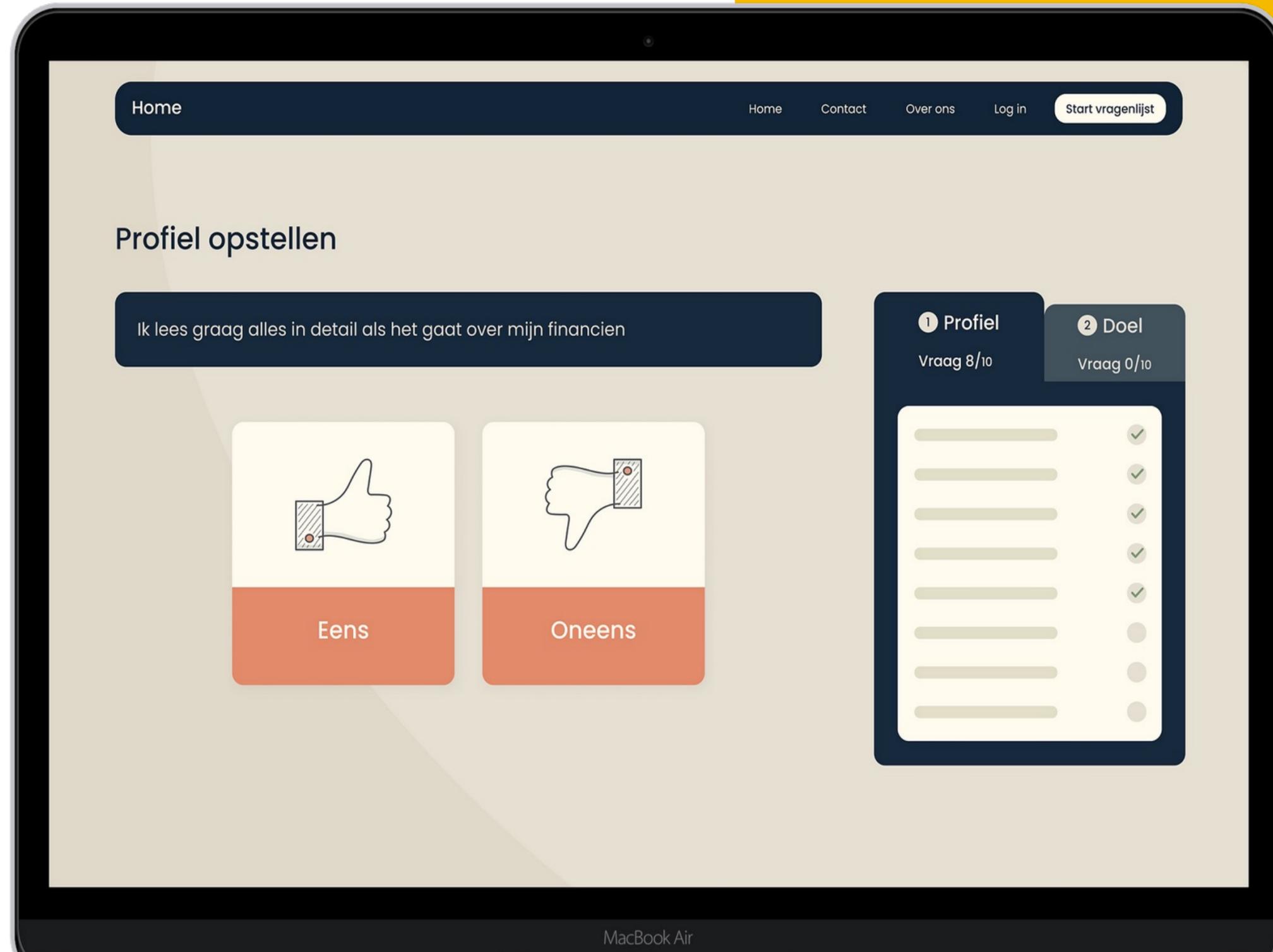
## Een wens die uitkomt



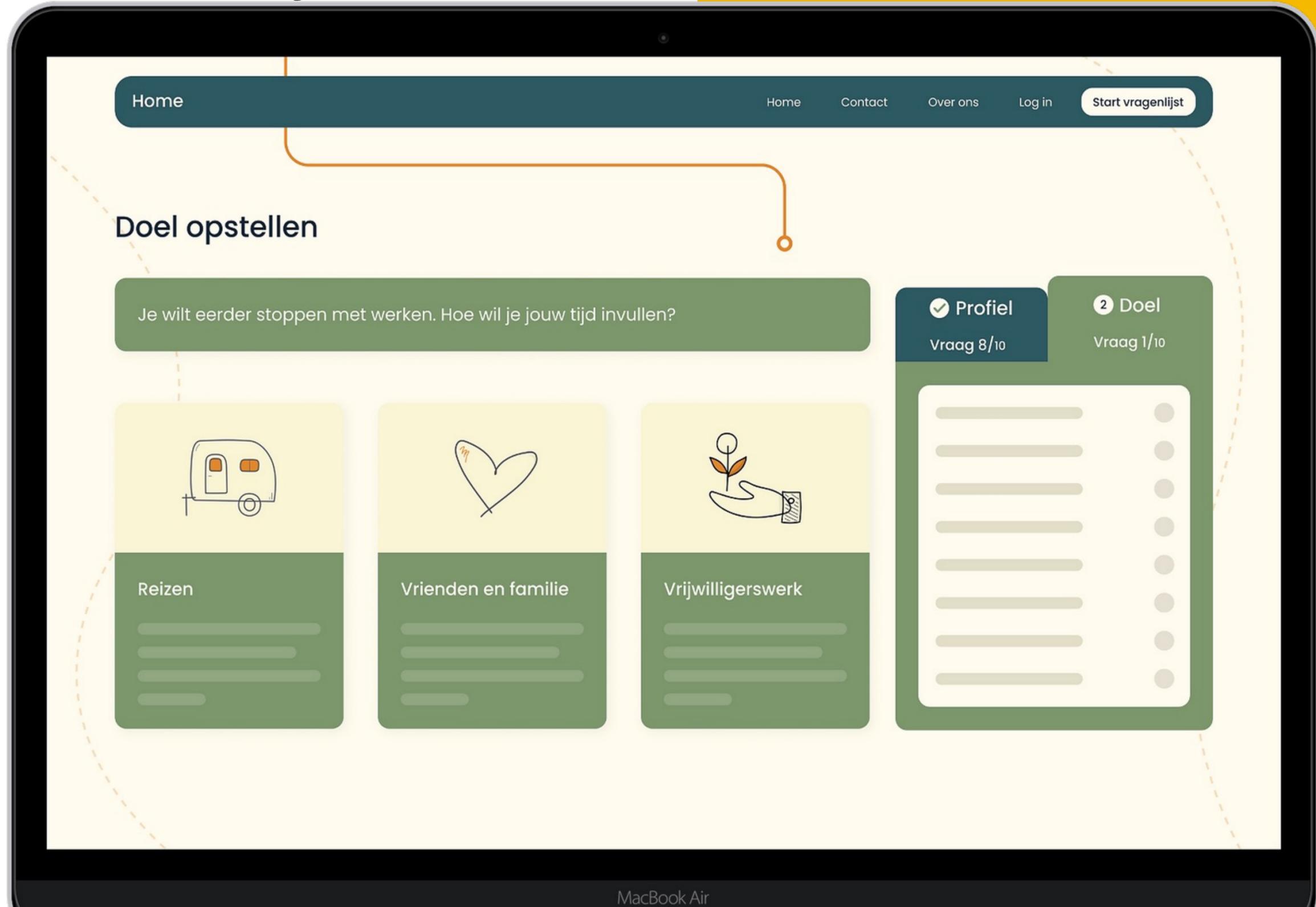
# Landingspagina voor Martijn en Nancy zijn hetzelfde



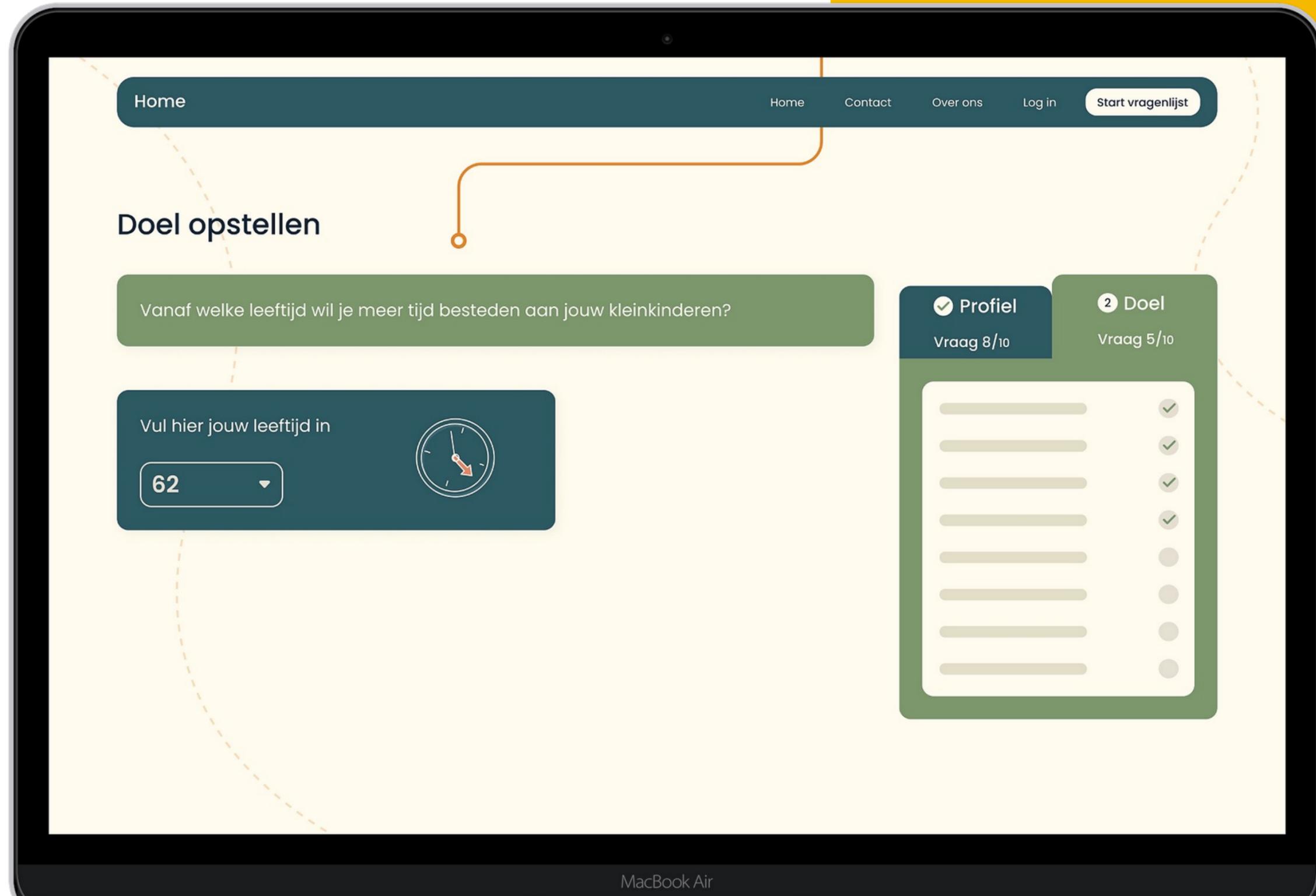
# Nancy en Martijn geven kleur wie ze zijn



# Profiel is ingevuld, Nancy deelt haar doel



# Nancy maakt haar doel concreet



# Overzicht van haar financiële plan.

**Welkom Nancy**

Hoe je er voor staat, nu en straks



Mogelijke doelen behalen

37%

Gewenste tijd

37%

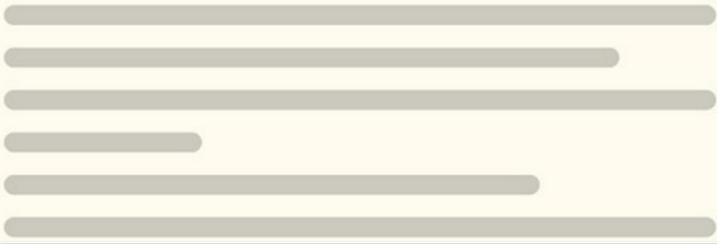
Jouw plan om eerder voor jouw kleinkinderen te zorgen



De planner

Download PDF →

Financieel fit, jij bent het!



# Inspelen op interesses van Nancy

The laptop screen shows a website with a navigation bar containing 'Home', 'Contact', and 'Over'. The main content area features several articles:

- Welkom Nancy**  
Hoe je er voor staat, nu en straks  
A line graph showing a fluctuating trend with a data point labeled '€93.000'.
- Mogelijke doelen**  
37% (with a circular progress indicator)
- Gewenste tijd**  
37% (with a circular progress indicator)
- Realistische doelen opstellen**  
Accompanied by an illustration of a ladder leaning against a large blue Euro symbol.
- Jouw plan om eerder voor jouw kleinkinderen te zorgen**  
Accompanied by an illustration of a house and trees. Includes a 'De planner' label and a 'Download PDF' button.
- Financieel fit, jij bent het!**  
Accompanied by a list of horizontal lines representing text.

Overlaid on the right side of the laptop are three article preview cards, each with a 'Bekijk artikel' button and a right-pointing arrow:

- Samen met jouw partner eerder stoppen**
- Realistische doelen opstellen**
- Heeft dit jou geholpen?**  
Accompanied by a thumbs-up icon and a heart icon.

At the bottom of the laptop, the text 'MacBook A' is partially visible.



## Martijn (45)

“Ik wil eerder stoppen met werken om te reizen. Het liefst wil ik nu wel een lange tijd weg.”



**Angsten, twijfels  
en zorgen**



**Interesses,  
drijfveren en  
wensen**

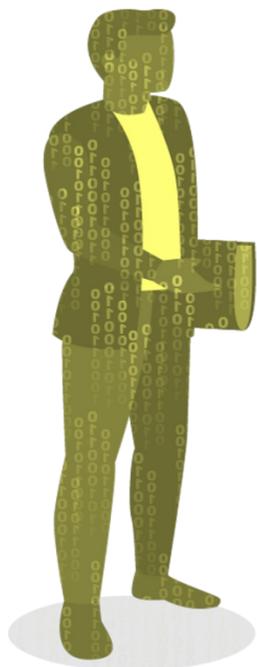


**Ver van mijn bed**



# Martijn (45)

## In controle



## Een klantreis die past bij Martijn

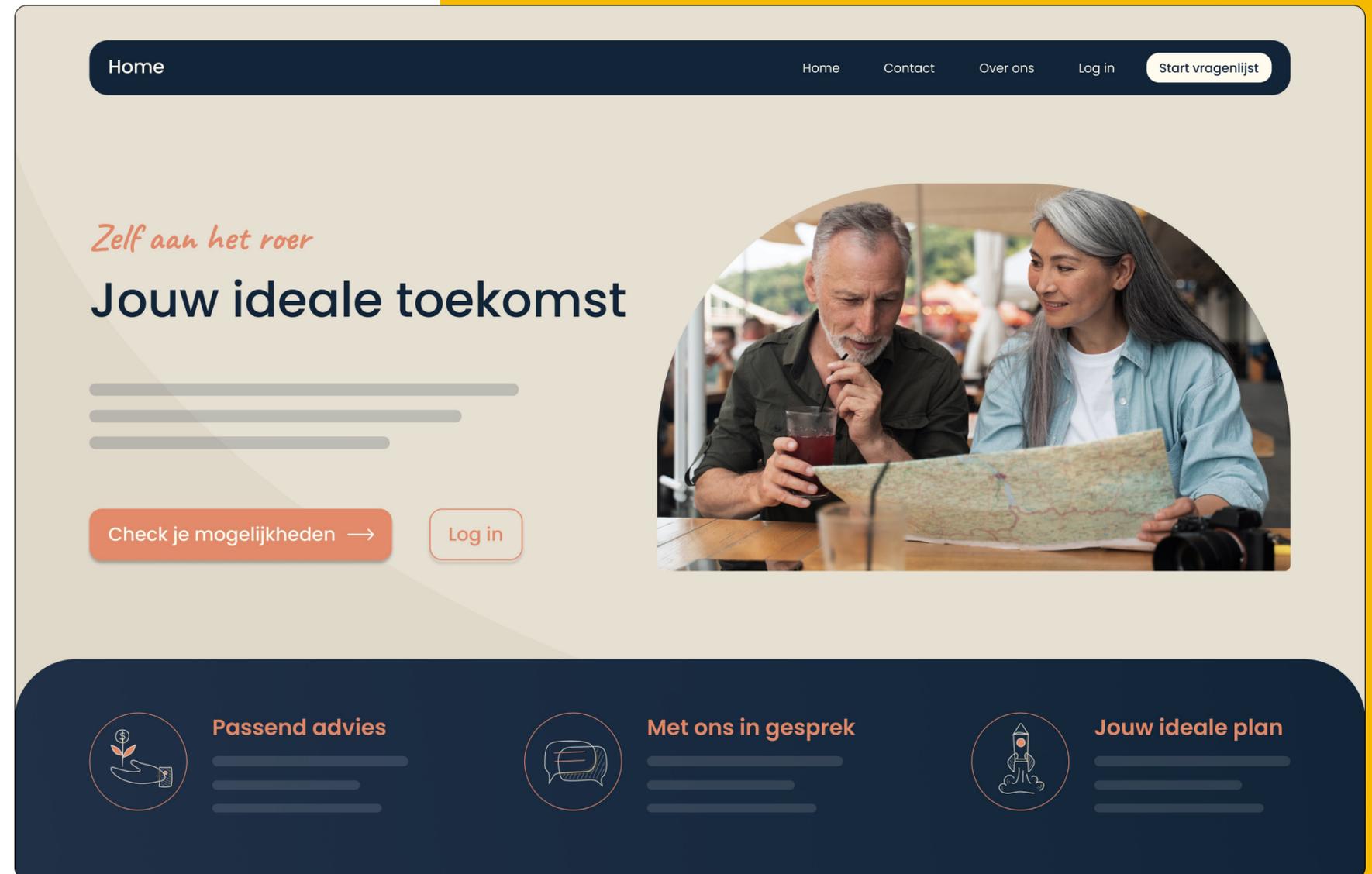
The screenshot shows a website with a dark blue header containing navigation links: Home, Contact, Over ons, Log in, and a button labeled 'Start vragenlijst'. Below the header, the text 'Hi Martijn!' is displayed. The main content area features a large illustration of a woman with a backpack looking through binoculars at a lake, with the text 'Jouw financiële plan' and 'De reiziger' overlaid. Below this, there is a section titled 'De eerste stappen naar jouw camperreis door Zuid-Afrika' with a 'Download PDF' button and an illustration of people with puzzle pieces. At the bottom, there is a section titled 'Bespreek met onze adviseur Jan, wat jouw reis voor impact heeft op jouw pensioen' with a 'Maak een afspraak' button and an illustration of a woman and a man sitting at a table.



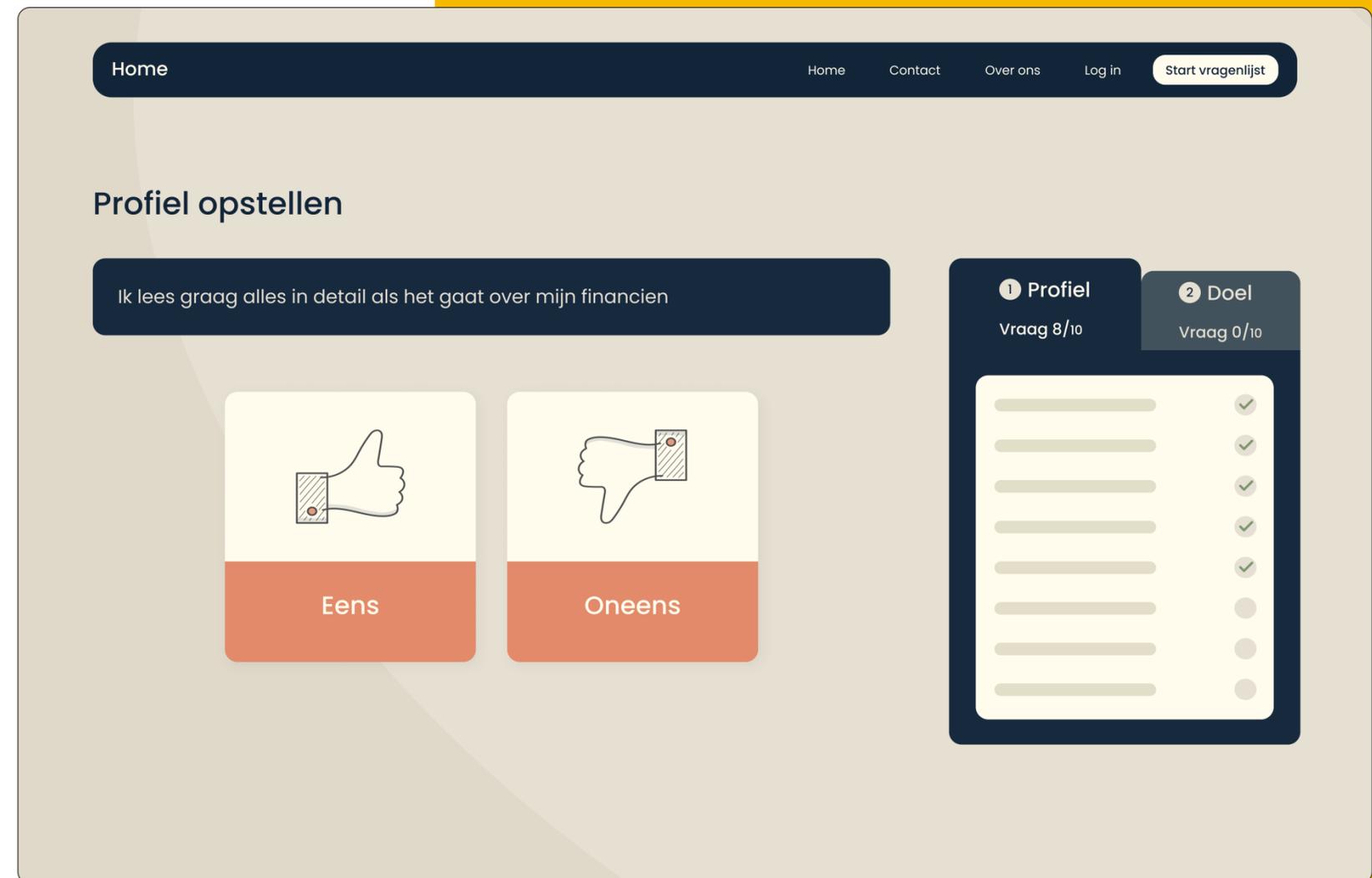
## Een wens die uitkomt



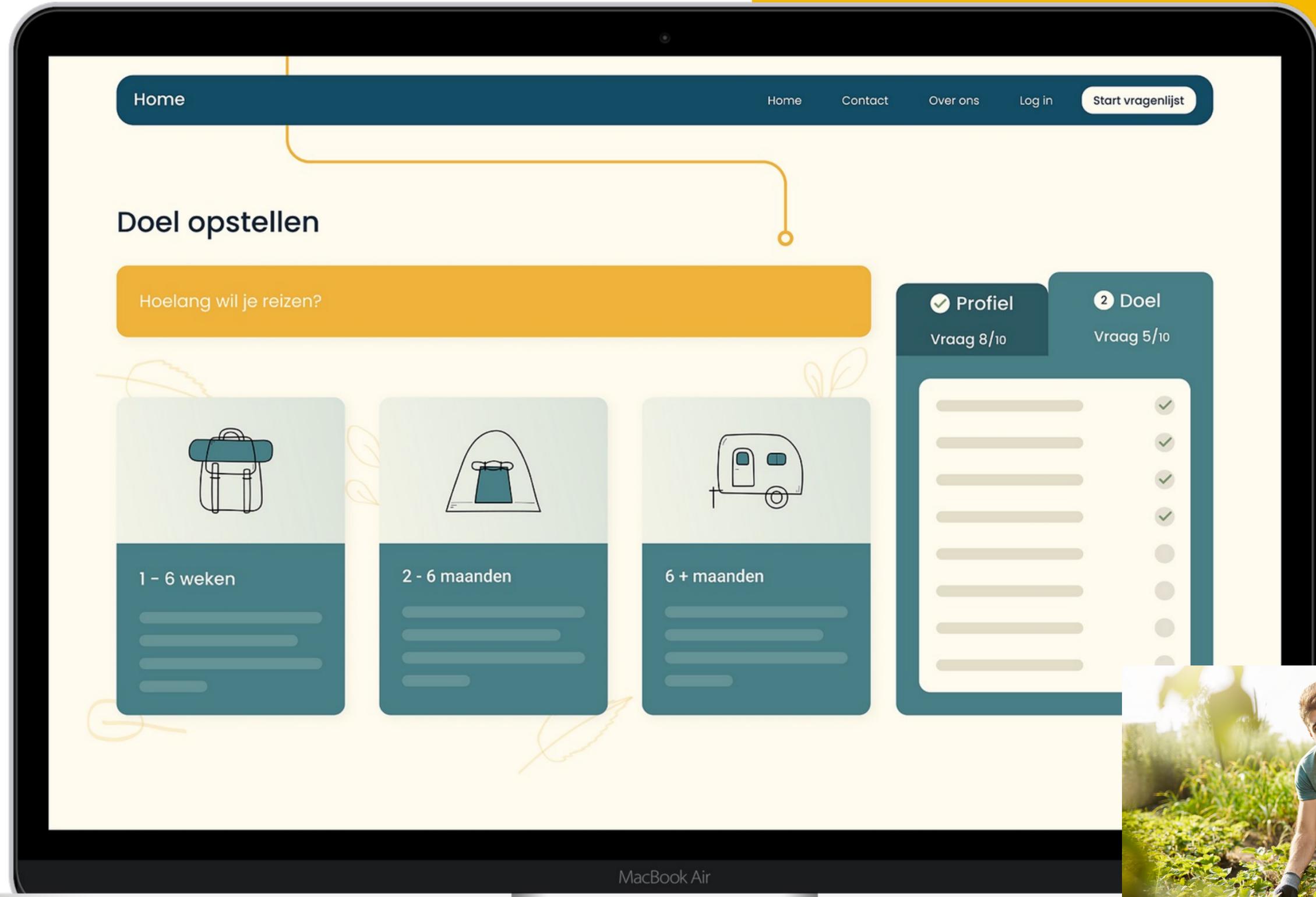
# Landingspagina voor Martijn en Nancy zijn hetzelfde



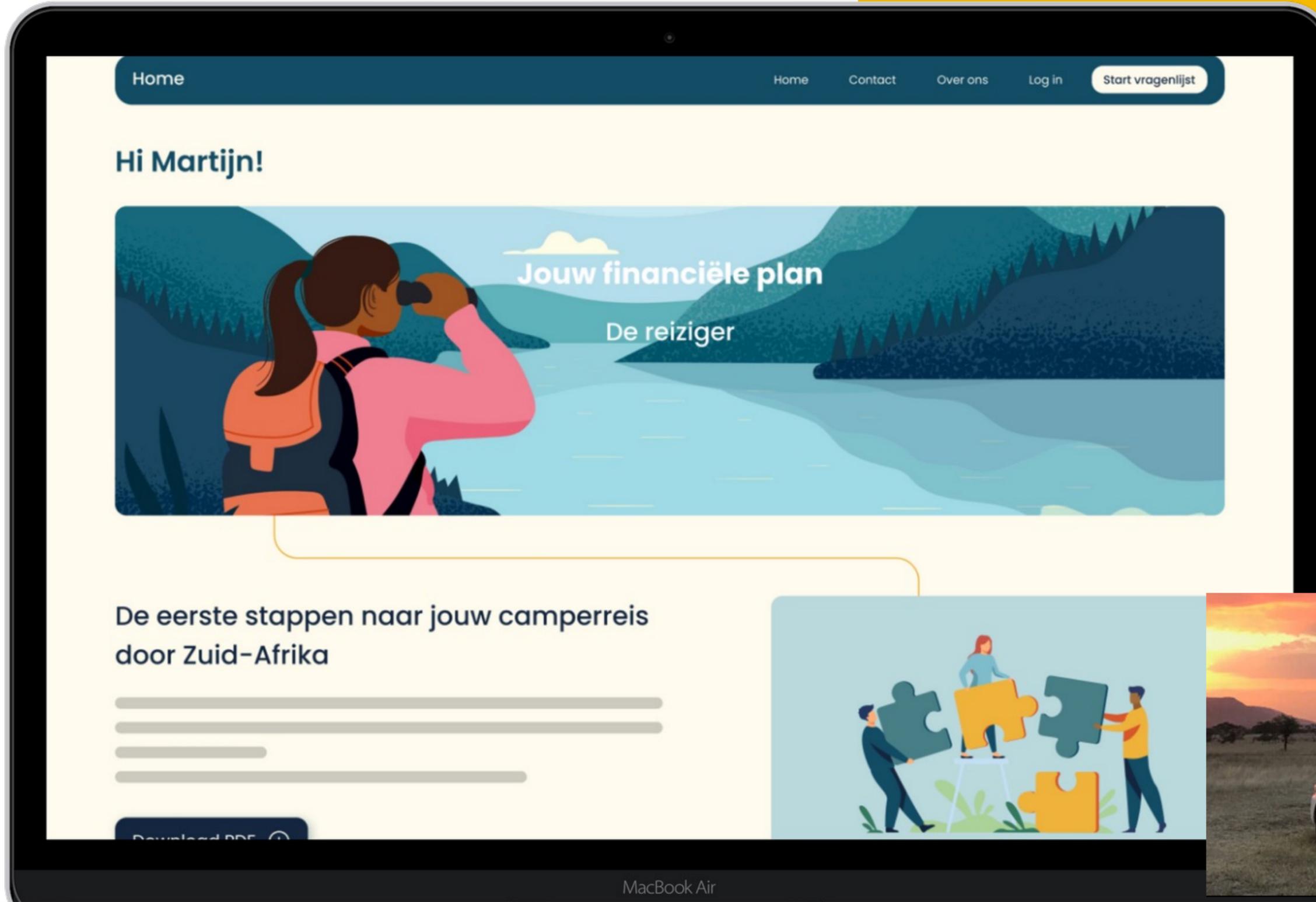
# Martijn en Nancy geven kleur wie ze zijn



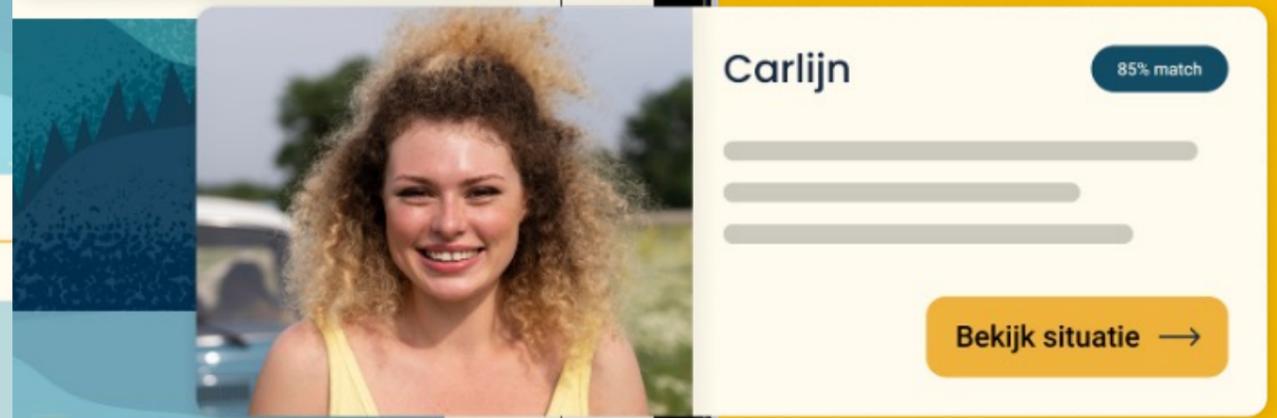
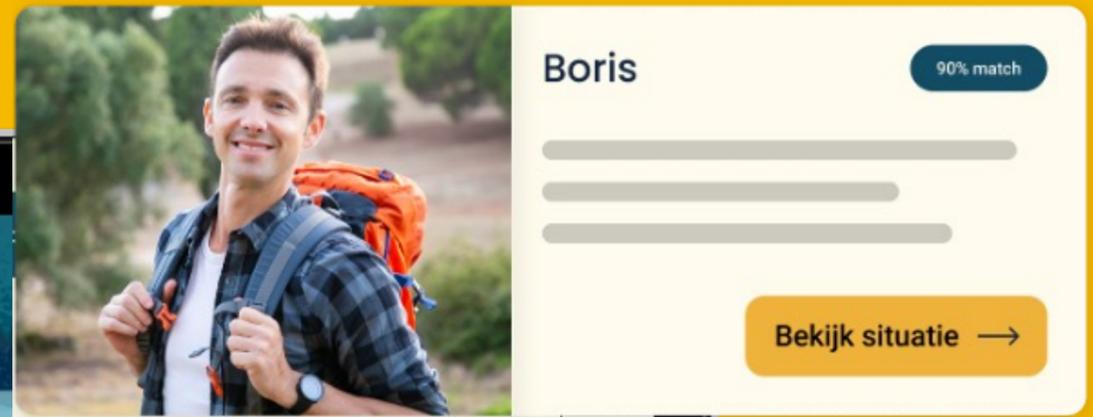
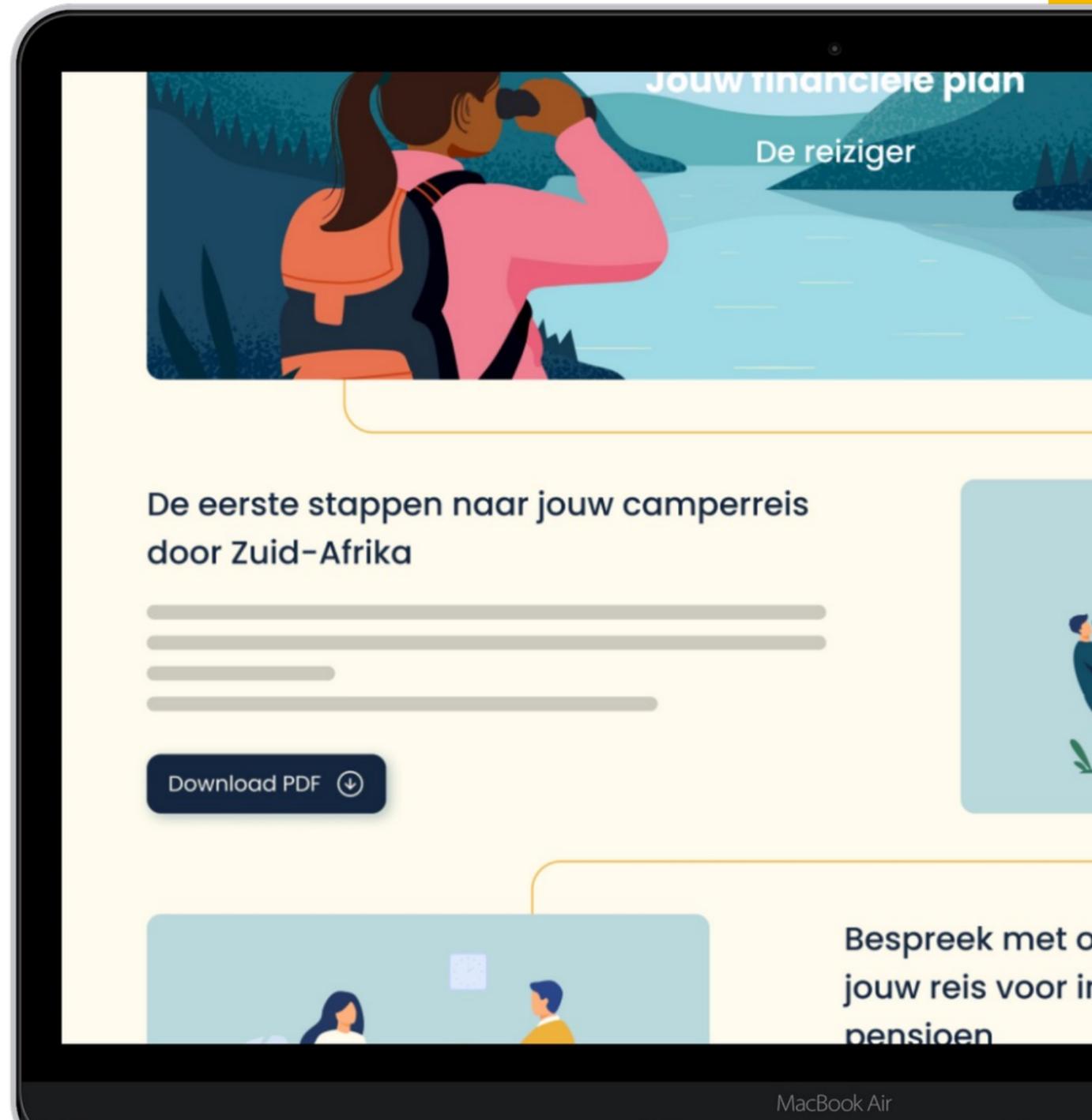
# Martijn deelt zijn doel



# Overzicht van Martijn zijn plan



# Informatie geven waar Martijn blij van wordt



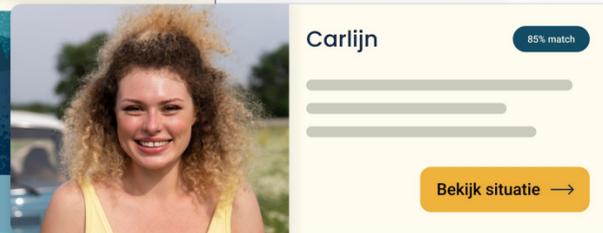
# Martijn (45)

## VER VAN MIJN BED



**Boris** 90% match

Bekijk situatie →



**Carlijn** 85% match

Bekijk situatie →

Home Home Contact Over

Hi Martijn!



Jouw financiële plan  
De reiziger

De eerste stappen naar jouw camperreis door Zuid-Afrika



Download PDF



Besprek met onze adviseur Jan hoe jouw reis voor impact heeft op je pensioen

Maak een afspraak



# Nancy (61)

## IN CONTROLE



Home Home Contact Over

Welkom Nancy

Hoe je er voor staat, nu en straks



Jouw plan om eerder voor jouw kleinkinderen te zorgen



De planner

Download PDF →



Samen met jouw partner eerder stoppen

Bekijk artikel →

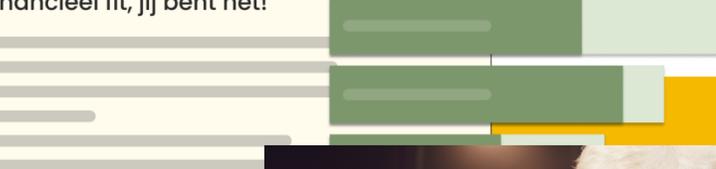


Realistische doelen opstellen

Bekijk artikel →



Financieel fit, jij bent het!



Heeft dit jou geloof





# Samenvattend: One size doesn't fit all

- Individuele communicatie wordt NOG belangrijker
  - Ken je doelgroep
  - Maak het persoonlijk
  - Digitale communicatie biedt veel, heel veel, mogelijkheden
  - Analyseer, evalueer en verbeter
- **En als u er niet uitkomt, denken wij graag mee 😊**



**Vragen of  
opmerkingen?**

Let op: ©2023 Yellowtail. Niets uit deze publicatie mag worden gekopieerd of doorgestuurd zonder toestemming van Yellowtail

# Bedankt voor uw aandacht

Vragen over deze presentatie?

We zijn te vinden na het event op de afsluitende borrel of neem contact op met:

- Petra ([pmarechal@yellowtail.nl](mailto:pmarechal@yellowtail.nl)) of
- Cathelijn Schoenmakers ([Cschoenmakers@yellowtail.nl](mailto:Cschoenmakers@yellowtail.nl))

