

**Deloitte.**

Succesvolle  
deelnemerinteractie  
tijdens de  
pensioentransitie

Visie en aanpak van Deloitte

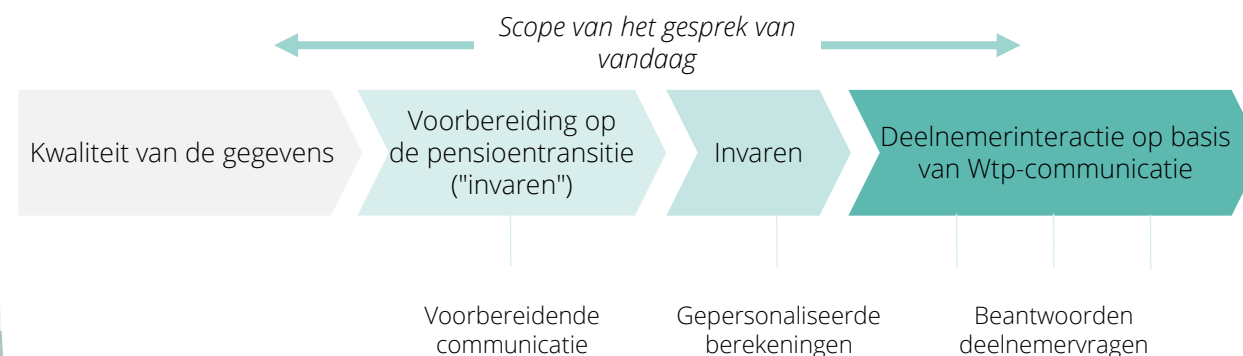


# De volgende fase in de pensioentransitie is aanstaande

- **De Wtp zal een aanzienlijke toename van interactie tussen deelnemers en pensioenuitvoerders / pensioenuitvoerdersorganisaties (PUO's) teweeg brengen.** De pensioentransitie vereist een persoonlijke, gedetailleerde en begrijpelijke uitleg voor deelnemers, volgens de vereisten die de wet en AFM daaraan stellen. Dit zal leiden tot een toename van deelnemerinteractie die diepgaande pensioen kennis vereist.
- Als gevolg kunnen pensioenuitvoerders en PUO's een toename van het aantal vragen verwachten, met name over de nieuwe pensioenregelingen en – uitkeringen. De gebruikelijke communicatie, zoals vragen van deelnemers over hun pensioen, pensionering en andere relevante life events zal hiernaast ook doorlopen. Dit leidt tot meer deelnemercontact, verspreid over meerdere kanalen. Hiernaast worden pensioenuitvoerders door de Wtp verplicht deelnemers extra te begeleiden bij hun pensioenkeuzes.
- Contact centers, mid- en backoffice van pensioenuitvoerders en PUO's zullen onder druk komen te staan door deze toename. Het is van groot belang de uitdagingen te begrijpen en ernaar te handelen, om communicatie van hoge kwaliteit te waarborgen. Hierdoor blijft het belang van de deelnemer centraal staan.

## Ons voorstel

- Het efficiënt beheren en optimaliseren van alle niveaus van deelnemercontact is cruciaal voor een soepele pensioentransitie
- Wij bieden een geïntegreerde oplossing gericht op het ontzorgen, optimaliseren en versterken van alle niveaus van de deelnemerinteractie. Dit bestaat uit vier onderdelen:
  1. Transitie mogelijk maken door **verbinden, structuur aanbrengen en regievoering**
  2. **Voorkomen van wachttijden** door een kwalitatieve en proactieve interactie strategie
  3. **Optimalisatie** van deelnemer contact met technologie **door automatisering & AI**
  4. Ons **flexibel resource model garandeert** tijdig getraind personeel om **piekbelasting op te vangen**



\* Onderzoek Tweede Kamer

\*\* De communicatie volgt ten alle tijden de daarvoor geldende wettelijke eisen (AFM) en is in lijn met het vereiste communicatieplan

## Wet toekomst pensioenen in cijfers

10 miljoen .. deelnemers in scope van Wtp\*

.. manuren benodigd voor pensioentransitie\*

1.6 miljard

3X .. minimale verwachte toename van deelnemercontact door pensioentransitie

# Alle PUO's hebben een stevige uitdaging op het gebied van deelnemerinteractie als gevolg van de Wtp



## Nieuwe vragen van deelnemers



## Uitdagingen op het gebied van communicatie



## Verhoogd contactvolume



## Toegang tot talent

Uitdaging

- Na proactieve communicatie, en de effecten daarvan, zullen de wijzigingen niet door alle betrokkenen begrepen of geaccepteerd worden. Dit zal leiden tot **veel vragen van deelnemers**, waardoor het implementatieproces onder druk komt te staan

- Communicatie op een uniforme manier naar iedereen past niet in alle gevallen bij de doelgroep, terwijl het afstemmen van de communicatie op elke deelnemer **tijdrovend** is

- Door de naderende transitie zijn deelnemers **meer en actief bewust** van hun eigen pensioenopbouw en zullen zij meer vragen stellen
- Daarnaast zal keuzebegeleiding additionele influx aan vragen oproepen

- Toegang krijgen tot het juiste talent is **complex**, omdat alle pensioenuitvoerders tegelijkertijd op zoek zijn naar talent om hun operatie op te schalen
- Het **opleiden** van vakkundig personeel, dat voldoet aan wettelijke verplichtingen, is **tijdrovend en uitdagend**

Antwoord

- Het selecteren van het juiste detailniveau, op basis van o.a. levensfase, in de deelnemer communicatie, gericht op **bewustwording en transparantie**, is cruciaal voor het begripsniveau en het draagvlak

- **Correcte, duidelijke en evenwichtige** communicatie afgestemd op groepen deelnemers (segmenten en levensfase) en rekening houdend met verplichte, gewenste informatie verkleint het risico op **verwarring, incomplete informatie en herhalend beroep** op nadere informatie

- Pensioenuitvoerders en PUO's moeten **zich voorbereiden op een groot aantal vragen van deelnemers**
- Een end-to-end opschalingsplan zorgt ervoor dat de organisatie klaar is om deze groei efficiënt te verwerken

- In een omgeving met beperkte beschikbare expertise **zorgt snel handelen voor** toegang tot de benodigde talentenpool
- Daarnaast waarborgt een optimale resource mix met skills en ervaring de kwaliteit van dienstverlening

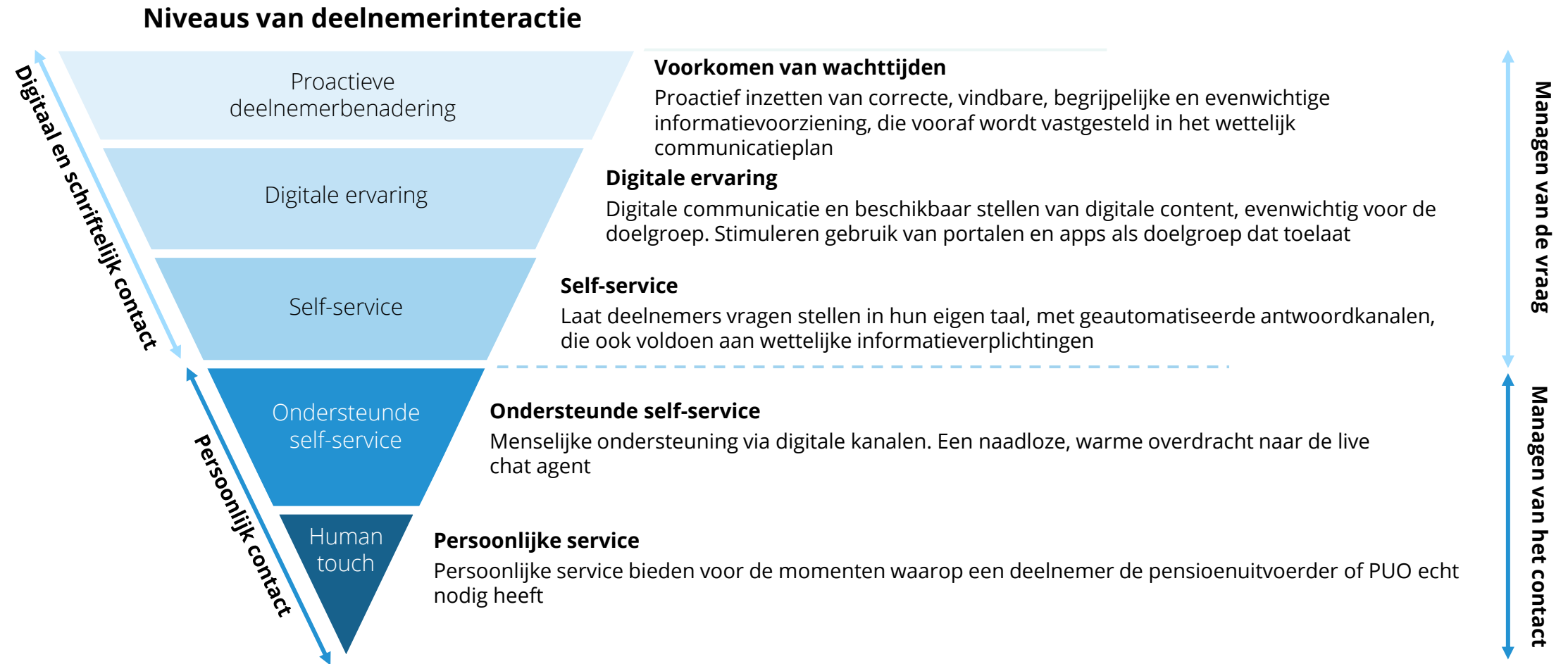
Aanvullende communicatiebehoeften volgend uit Wtp:

Vragen volgend uit nieuw pensioencontract

Deelnemercommunicatie afgestemd op levensfase

Verplichte deelnemerkeuzebegeleiding

# Het managen van deelnemerinteractie in tijden van grote vraag is een vak apart

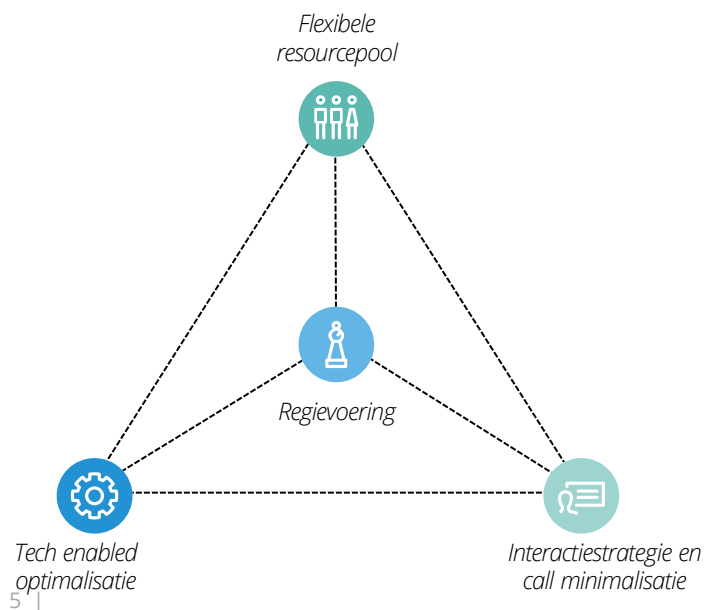


De pensioentransitie zal impact hebben op alle interactieniveaus van deelnemercontact. Het efficiënt beheren en optimaliseren van een deelnemercontactketen, volgens wettelijke en bovenwettelijke voorschriften, is cruciaal voor een soepele transitie

# Deloitte biedt een geïntegreerde aanpak voor deelnemerinteractie die volledig ontzorgt op alle niveaus

Het efficiënt managen en optimaliseren van alle niveaus van deelnemercontact is niet alleen cruciaal voor zowel deelnemer als pensioenuitvoerderorganisatie, het wordt ook verwacht door de AFM.

Onze geïntegreerde aanpak met vier pijlers helpt bij het **opvangen van piekvolumes**, het **minimaliseren van deelnemercontact**, het **optimaliseren** van alle niveaus van deelnemerinteractie en het creëren van een **high-performing ecosysteem**



## Onze aanpak



### Regievoering

*Creëer een sterke operationele structuur die in staat is om snel te reageren en zich aan te passen*

Binnen de effectieve en succesvolle implementatie van onze aanpak speelt de Regievoering een integrale rol. De Regievoering biedt niet alleen de nodige structuur en begeleiding, maar zorgt er ook voor dat elk aspect van de propositie op elkaar is afgestemd, efficiënt en compliant is



### Deelnemerinteractiestrategie

*Voorkom wachttijden door een op maat gemaakte interactiebenadering per deelnemersegment*

Voorkom wachttijden door deelnemers proactief te voorzien van begrijpelijke, evenwichtige informatie die is afgestemd op de levensfase en/of relevante keuzemomenten. Gericht op vertrouwen wekken bij het navigeren door hun pensioentransitie.



### Tech enabled optimalisatie

*Verhoog de effectiviteit van uw bestaande personeelsbestand door gebruik te maken van automatisering en AI*

Verhoog de efficiëntie van deelnemerinteractie met behulp van geavanceerde tools. Stroomlijn inkomende en uitgaande processen, verbeter de nauwkeurigheid en maak strategisch gebruik van technologie om het deelnemerbelang tijdens deze cruciale periode centraal te stellen.



### Flexibele resourcepool

*Omgaan met piekvolume door getrainde en deskundige resourcepools, die snel kunnen worden opgeschaald*

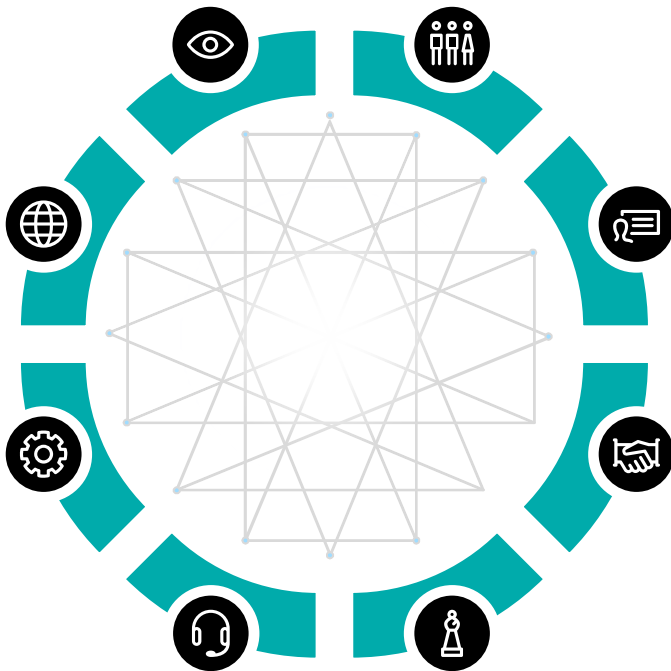
Zorg voor een naadloze klantenservice tijdens de piek van de pensioentransitie met een getrainde en flexibele resourcepool. Schaal teams snel op, op basis van variërende contactvolumes.



*“Regievoering door Deloitte ontzorgt de organisatie, waardoor alle aspecten van deelnemerinteractie optimaal op elkaar zijn afgestemd en gebalanceerd”*

Regievoering

Deloitte's regievoering overziet alle aspecten van deelnemerinteractie en deze werken als communicerende vaten op elkaar voor een ideale afstemming



#### **Talent & Organisatie**

*Gericht op de ontwikkeling van het personeelsbestand, het afstemmen van vaardigheden en de organisatiestructuur om de transformatie effectief te ondersteunen.*



#### **Ondersteuning bij naleving van regelgeving**

*Zorgen voor naleving van branchevoorschriften, wettelijk kader van de pensioentransitie en nalevingsnormen in communicatiebeleid en bij de operationele uitvoering, waardoor risico's worden beperkt.*



#### **Governance-kader**

*Het opstellen van duidelijke richtlijnen, protocollen en besluitvormingsstructuren om de implementatie en uitvoering van deelnemer interactie effectief uit te voeren*



#### **Transformatie orkestratie**

*Coördineren en synchroniseren van verschillende elementen van transformatie-initiatieven om een samenhangende en op elkaar afgestemde implementatie te garanderen.*



#### **Training en ontwikkeling**

*Het aanbieden van doorlopende trainingsprogramma's om het personeel bij te scholen, waardoor aanpassing aan nieuwe technologieën en operationele modellen mogelijk wordt.*



#### **Changemanagement**

*Zorgen voor soepele overgangen bij het implementeren van nieuwe processen of technologieën, waardoor acceptatie in de hele organisatie wordt vergemakkelijkt.*




#### **Toewijzing van middelen en capaciteitsplanning**

*Het strategisch toewijzen van middelen en capaciteitsplanning om de efficiënte implementatie te ondersteunen.*



#### **Locatie Strategie**

*Het strategiseren en optimaliseren van fysieke en virtuele locaties om de effectiviteit en toegankelijkheid van de operationele uitvoering te vergroten.*

The background features a blurred, abstract composition of overlapping geometric shapes in shades of blue and teal, with a prominent gold-colored curved element at the top. The overall aesthetic is modern and professional.

*“Een goede deelnemerinteractie-  
strategie en call-optimalisatieaanpak  
toegespitst per deelnemersegment  
voorkomt onnodige calls en daardoor  
overmatige belasting van het contact  
center”*

Interactiestrategie en call optimalisatie



# Een proactieve deelnemerinteractie strategie voorziet deelnemers in hun informatiebehoefte en draagt bij aan de optimalisatie van contact



## Deelnemersegmentatie

*Wie zijn mijn deelnemers en hoe kan ik hen het beste bedienen?*

- Effectief call management begint met het begrijpen van deelnemersegmenten
- Door het deelnemerbestand te segmenteren op basis van profielen en gedragingen (bijv. levenscyclus werknemer), helpen we interacties te specificeren en personaliseren. Dit moet ook worden vastgelegd in het wettelijk communicatieplan
- Deze op maat gemaakte aanpak anticipeert op de behoeften van de deelnemer en vermindert inkomend contact door proactief in te gaan op zorgen en vragen die specifiek zijn voor elk segment



## Deelnemercontact redenen

*Wat drijft mijn deelnemercontact nu echt?*

- Creëer effectief deelnemercontact door inzicht te krijgen in de veelvoorkomende contactredenen van de deelnemer
- Door contactfrequenties en prioriteiten te analyseren, kunnen we preventieve oplossingen bedenken. Deze proactieve identificatie stelt organisaties in staat om vragen te beantwoorden voordat ze inkomende oproepen worden, waardoor verstoringen en onzekerheden bij organisaties tot een minimum worden beperkt



## Interactie strategie

*Doelgerichte betrokkenheid, op basis van deelnemerprofiel en contactredenen*

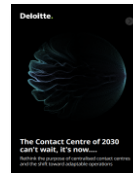
- Het creëren van doelgerichte interacties, die waarde toevoegen voor zowel de PUO als de deelnemer, is de sleutel tot effectief deelnemercontact en oproeppreventie
- Door middel van customer journey mapping ontwerpen we strategisch touchpoints die zijn afgestemd op specifieke keuzemomenten, deelnemersegmenten en hun verwachte vragen
- Deze strategie leidt deelnemers naadloos door hun overgang, waardoor er minder behoefte is aan aanvullende vragen

### Onze artikelen en POVs

*Why all organizations need a Customer Service Strategy, now!*



*The Contact Center of 2030 can't wait, it's now...*



*Next Generation Customer Service*



*From Service to Relationship Center*



The background features a blurred, abstract composition of overlapping geometric shapes. A prominent gold-colored curved shape is at the top, while various shades of blue and teal form the rest of the scene. The overall aesthetic is modern and tech-oriented.

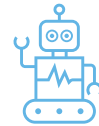
*“Met (AI) technologie verbeteren we de klantbeleving door een hogere kwaliteit van dienstverlening, automatiseren we dure en herhalende werkzaamheden en houden we de operatie beheersbaar”*

Tech enabled optimalisatie

# Deloitte's tech enabled oplossingen zorgen voor een optimale deelnemerbeleving, efficiënte processen en een gestroomlijnde operatie



## Geavanceerde IVR en contactrouting



## Conversationale en Generative AI



## Operational management & dashboarding

### Omschrijving

- Het opzetten van contactcenters met intelligente contactrouting om vanuit het deelnemerbelang centraal de **deelnemerervaring te verbeteren**

- Conversation AI is het gebruik van **intelligente chatbots** die gekoppeld zijn aan backend-systemen
- Generative AI kan **nieuwe tekst of afbeeldingen genereren** op basis van gebruikersinvoer (prompts)


- Operational management is **het organiseren en continue optimaliseren van besturing, resultaten en capaciteit**
- Managers worden geholpen bij het nemen van de juiste beslissingen door inzichten te bieden op basis van historische en voorspellende gegevens

### Voorbeelden van use cases

- **Spraakrouting:** routing en verificatie van bellers op basis van gesproken invoer om de afhandelingstijd te verkorten
- **Spraakbots:** de chatbot koppelen aan de IVR om AI-mogelijkheden te gebruiken om de vragen van deelnemers te beantwoorden

- **Slimme digitale assistenten:** Een digitale assistent die vragen over de pensioenregeling van deelnemers kan afhandelen. Deze digitale assistent is gekoppeld aan de administratie van de klant om gepersonaliseerde en nauwkeurige antwoorden te geven
- **Live agentassistentie:** AI gebruiken om de agent te helpen met Next Best Action en relevante Knowledge Base-informatie (Yammer-bot)
- **Automatische oproepregistratie (ACL):** Transformeer spraak naar tekst en vat het gesprek samen met AI. Door de samenvatting in het CRM te loggen, wordt het werk verminderd

- **Dashboarding:** Het startpunt voor elk contactcenter is een dashboard met KPI's voor klantenserviceprestaties, bijv. AHT, ACW, kanaalmix
- **Forecasting:** voorspel de vraag op basis van historische gegevens en actuele informatie
- **Automatische capaciteitsoptimalisatie:** het combineren van de forecast met beschikbare medewerkers om een optimale bezetting te realiseren



*“Met een flexibele en getrainde resource pool worden pieken in klantcontact opgevangen en deelnemers adequaat geholpen met hun vragen en zorgen”*

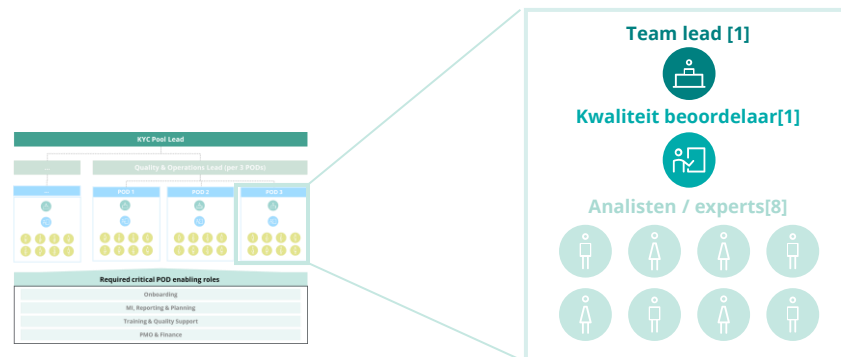
Flexibele resource pool

# Ons flexibel resource model garandeert voor elke fase een optimale bezetting en dienstverlening met getrainde en gemotiveerde medewerkers

## Flexible Resource Model

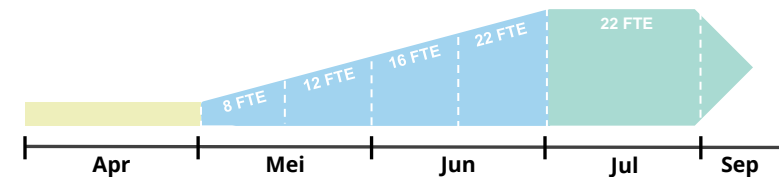
Ons Flexible Resource Model is een strategische oplossing die is ontworpen om organisaties te helpen tijdens de komende pensioentransitie door een direct beschikbare en aanpasbare groep van, volgens pensioenvereisten sector kennis getrainde, contact center medewerkers te bieden via een bewezen sourcing-, trainings- en operating model.

## Schaalbare PODs met multidisciplinaire experts



- Kleine slagvaardige teams met strakke sturing op kwaliteit, productie en commitment van analisten.
- PODs kunnen zeer snel op- en afgeschaald worden, wat grote flexibiliteit biedt in de uitvoering.
- Verbeterinitiatieven worden via de teamleiders snel en effectief gedeeld en geïmplementeerd in de manier van werken.
- Door PODs te specialiseren in specifieke sectoren of scenario's wordt de kwaliteit en productie substantieel verhoogd.

## Snelle opstartmogelijkheid



Illustratieve aanloop met behulp van pod-model

- Het vermogen om operaties snel stevig op te schalen. We zorgen ervoor dat pensioenuitvoerders en PUO's snel toegang hebben tot gespecialiseerde bekwame medewerkers, waardoor de toegenome contact volumes in korte tijd adequaat worden afgehandeld.
- Deze flexibiliteit zorgt voor een responsieve en efficiënte aanpak, waardoor pensioenuitvoerders en PUO's kunnen terugvallen op een robuuste organisatie die in elke situatie en met behoud van kwaliteit deelnemer vragen afhandelt.

# Uit eerdere grootschalige klantinteractie en remediationprogramma's brengen wij waardevolle 'lessons learned' mee naar uw organisatie

Lessons learned	Omschrijving	Regievoering	Interactiestrategie en call optimalisatie	Tech enabled optimalisatie	Flexibele resourcepool
 <b>Focus niet enkel op productieaantallen maar juist op het proces</b>	Voor een organisatie is het cruciaal om te erkennen dat productieaantallen en capaciteit niet de enige factoren zijn die bijdragen aan het succes. Het creëren van een ondersteunende, samenwerkende processen en het behouden van een gemotiveerd personeelsbestand over een langere periode zijn cruciaal voor operationele continuïteit en optimale productiviteit	✓			✓
 <b>Werk een solide interactie strategie uit o.b.v. klantbelang centraal</b>	Ineffectieve communicatiestrategieën leiden tot verwarring, misinterpretaties en een gebrek aan betrokkenheid bij verschillende doelgroepen. Een communicatieplan met duidelijke deelnemer segmentatie, communicatiedoelen, communicatieplanning en heldere onderbouwing zijn dan ook cruciaal om het deelnemer belang centraal te kunnen stellen.		✓		✓
 <b>Zet effectieve technologie in om te optimaliseren</b>	Het handmatig uitvoeren van tijdrovende en repetitieve taken kan leiden tot vermoeidheid van medewerkers, verlaagde productiviteit en verhoogde foutmarges. Dit kan de kwaliteit van het werk beïnvloeden en kan ook leiden tot verminderde werknemerstevredenheid en potentieel hoger personeelsverloop			✓	✓
 <b>Bouw voldoende flexibiliteit en schaalbaarheid in</b>	In de huidige dynamische bedrijfsomgeving kan rigide teamstructuur en gebrek aan diversiteit in expertise leiden tot beperkingen in innovatie, flexibiliteit en aanpassingsvermogen. Het kan de organisatie ook verhinderen om snel en effectief op te schalen naar veranderende zakelijke behoeften, waardoor de groei en concurrentiepositie van de organisatie negatief beïnvloed kunnen worden	✓			✓
 <b>Sector en industrie kennis zijn key</b>	In complexe sectoren zoals de pensioensector, waar regelgeving en processen vaak veranderen, kan een gebrek aan gedetailleerde kennis leiden tot operationele problemen en inefficiënties. Het is belangrijk om een breed netwerk te hebben en te begrijpen hoe primaire pensioenprocessen werken.	✓	✓	✓	✓

Neem contact met ons op



**Daan van Eijck**

Partner Customer and Marketing

[Dvaneijck@deloitte.nl](mailto:Dvaneijck@deloitte.nl)



**Hinke Galle-Visser**

Director Responsible Data & Analytics

[Hvisser@deloitte.nl](mailto:Hvisser@deloitte.nl)



**Dennis Scheeren**

Director Artificial Intelligence & Data

[Dscheeren@deloitte.nl](mailto:Dscheeren@deloitte.nl)



**Angelique Joosen**

Director Insurance & Pensions

[Ajoosen@deloitte.nl](mailto:Ajoosen@deloitte.nl)