

Onze diensten

Pensioencommunicatie

APS

achmea 
Pensioenservices





Inhoudsopgave

1. Over Pensioen-communicatie APS

Even voorstellen
Onze bijdrage
Onderdeel Cluster Pensioenen
Pensioencommunicatie APS onze overtuiging
Positieve deelnemers beleving

2. Zo werken we

Proces en inrichting
Efficiënte organisatie
Datagedreven proces
Verbetercyclus
Klantreiscommunicatie
Passende keuzebegeleiding

3. Ons aanbod

Communicatie dienstverlening
Digitale kanalen dienstverlening
Klantcontact dienstverlening
Activatie dienstverlening

4. Wtp transitie

Activatiedienstverlening ontzorgt
Roadmap Digitale Kanalen 2024 - 2027
Vernieuwde Digitale Kanalen

5. Bijlagen

Voorbeeld: webinar
Contactinformatie



Hoofdstuk 1

Over Pensioen-communicatie APS



Even voorstellen

Wij zijn Pensioencommunicatie APS



Achmea Pensioenservices (APS) voert pensioenregelingen uit voor ondernemingspensioenfondsen, beroepspensioenfondsen, vrijwillige bedrijfstakpensioenfondsen en het Centraal Beheer APF.

Pensioencommunicatie APS helpt deelnemers met inzicht en overzicht om keuzes binnen de pensioenregeling te maken die passen bij hun wensen voor de oude dag. Daarbij hebben fondsen en deelnemers profijt van de innovatiekracht vanuit Achmea.



Onze bijdrage

Samen met onze collega's in de oudedagsvoorzieningen keten helpen wij met inkomen voor nu, straks en later.



We helpen jongeren bewust te worden van hun financiële situatie straks en later om nu de juiste keuzes te maken.



We helpen jonge ouders **balans** te **vinden** tussen (toekomstige) financiële rust en een druk bestaan.



We helpen werkenden in de 2e helft van hun carrière met **inzicht en oplossingen** voor een passende overgang naar pensionering.



We helpen jong gepensioneerden (hun **vermogen aan te wenden**) om zo lang mogelijk te genieten.

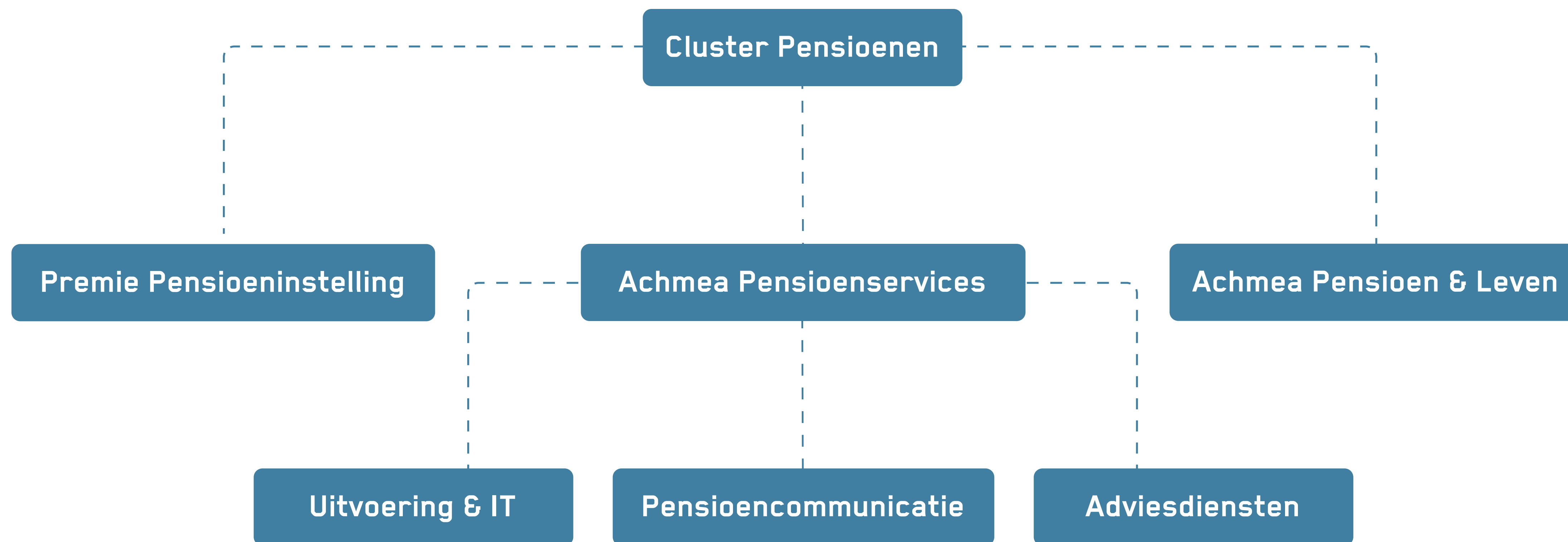


We helpen ouderen met een **goed pensioen en passende (woon)oplossingen** om langer zelfstandig te blijven.

Samen met werkgevers en institutionele klanten maken we heel Nederland financieel fit en zelfredzaam



Onderdeel Cluster Pensioenen



Pensioencommunicatie APS onze overtuiging

1

Wij geloven dat deelnemers op een makkelijke manier zelf hun pensioenacties kunnen doen, wanneer het hen uitkomt.



2



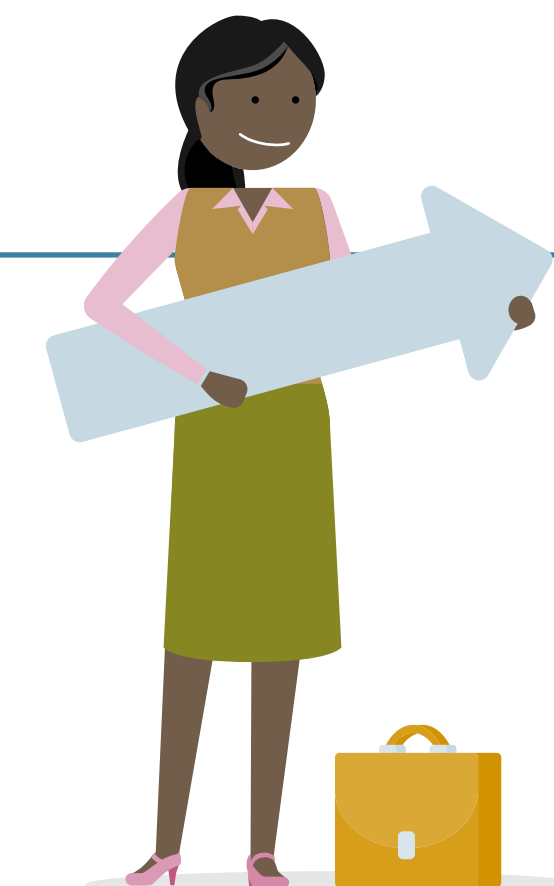
Wij geloven dat deelnemers op een efficiënte manier geholpen worden door de inzet van digitale kanalen aangevuld met persoonlijk klantcontact.

3

Wij geloven dat datagedreven werken bijdraagt aan het slimmer realiseren van de communicatie ambitie.



4



Wij geloven dat kostenvoordelen benut kunnen worden door bestaande diensten vanuit Achmea en de markt in te zetten.



Positieve deelnemers beleving

En zo doen we het elke dag
een beetje beter!

1. Empathie

We kennen de deelnemer en haar behoefte.

2. Tijd en moeite

We maken het de deelnemer zo makkelijk mogelijk.

3. Personalisatie

Een relevante boodschap zet deelnemers in beweging.

4. Integriteit

We komen onze afspraken na.

5. Klanttevredenheid

We vragen na elke klantreis de Customer Satisfaction en Customer Effort uit. We nemen de klant hier kortcyclisch op mee.





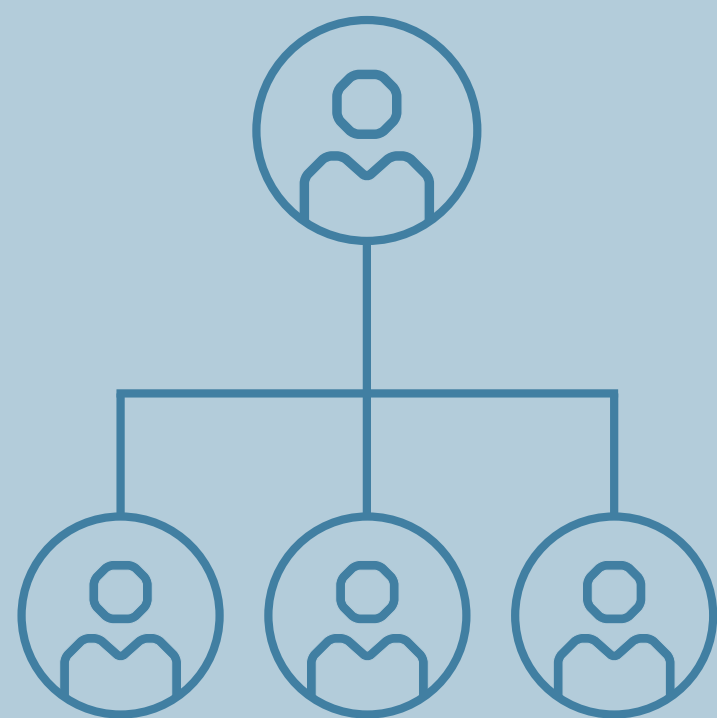
Hoofdstuk 2

Zo werken we



Proces en inrichting

Een passende focus, inrichting en samenwerking met als doel tevreden deelnemers die zich goed geholpen voelen



Efficiënte
organisatie



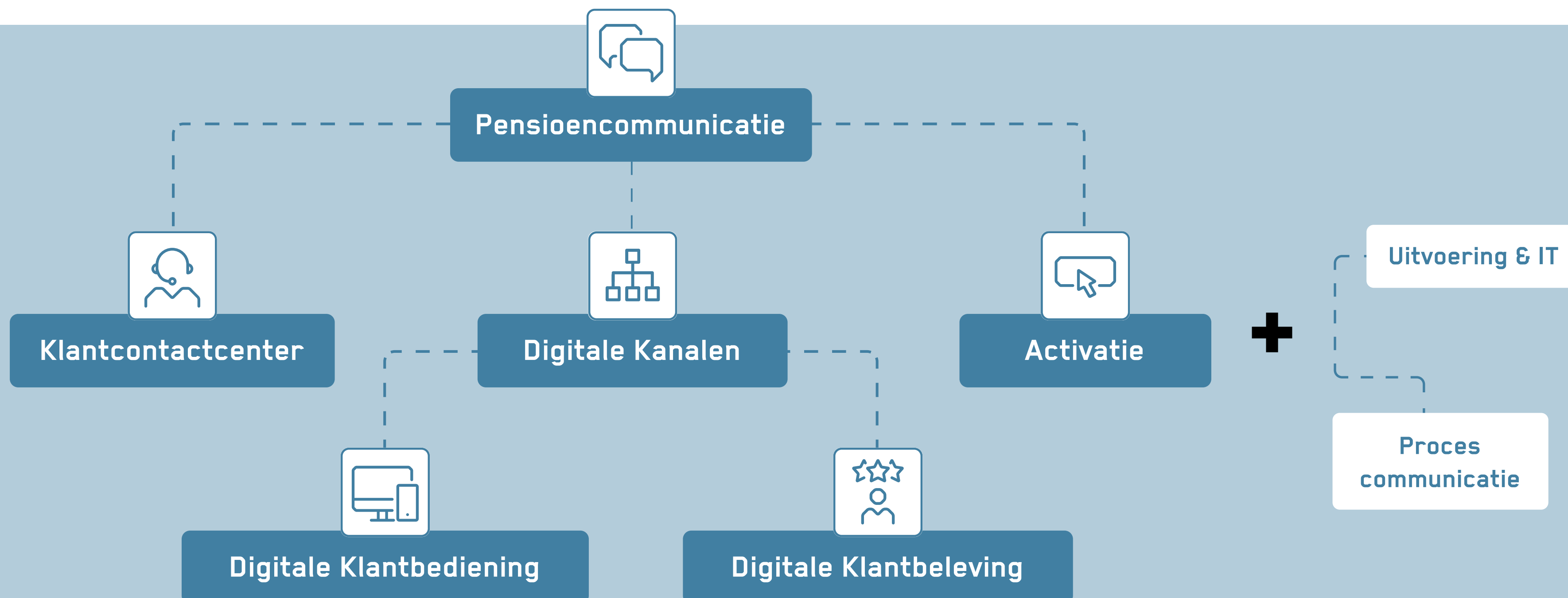
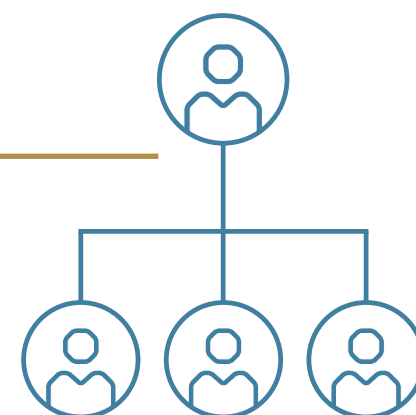
Datagedreven
proces



Positieve
deelnemers
beleving



Efficiënte organisatie



We meten de dienstverlening

- De meeste communicatie activiteiten zijn gebundeld in de afdeling Pensioencommunicatie. Hiermee zorgen we voor een optimale focus en samenwerking binnen de communicatiereizen voor deelnemers.
- De procescommunicatie is belegd binnen de afdeling **Uitvoering & IT**. Dit is een bewuste keuze omdat deze communicatie onderdeel uitmaakt van het administratieve proces.
- De procescommunicatie wordt uiteraard wel meegenomen in de gezamenlijke communicatie strategie en bij het gezamenlijk monitoren en signaleren van verbetermogelijkheden binnen de communicatiereizen voor deelnemers.



Datagedreven proces



Verbeteringen doorvoeren

We ontwikkelen de dienstverlening o.b.v. communicatie-reizen voor de deelnemer.

[Klik hier voor meer informatie →](#)

Klantreiscommunicatie

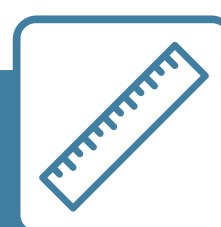
Slimme, persoonlijke activatie om digitale bediening (selfservice) mogelijk te maken.

[Klik hier voor meer informatie →](#)

Keuzebegeleiding

Deelnemers helpen bij het maken van passend keuzes met goede begeleiding via digitale kanalen.

[Klik hier voor meer informatie →](#)



We verzamelen data

- Gebruik van Mijn Pensioen
- Signalen deelnemers
- Resultaten van campagnes en mening van fondsklanten



We halen inzichten uit data en plaatsen deze op het dashboard

- We bundelen de data in dashboard en onderzoeken opvallende data inzichten
- Fondsklanten bepalen mee welke verbeteringen we als eerste oppakken

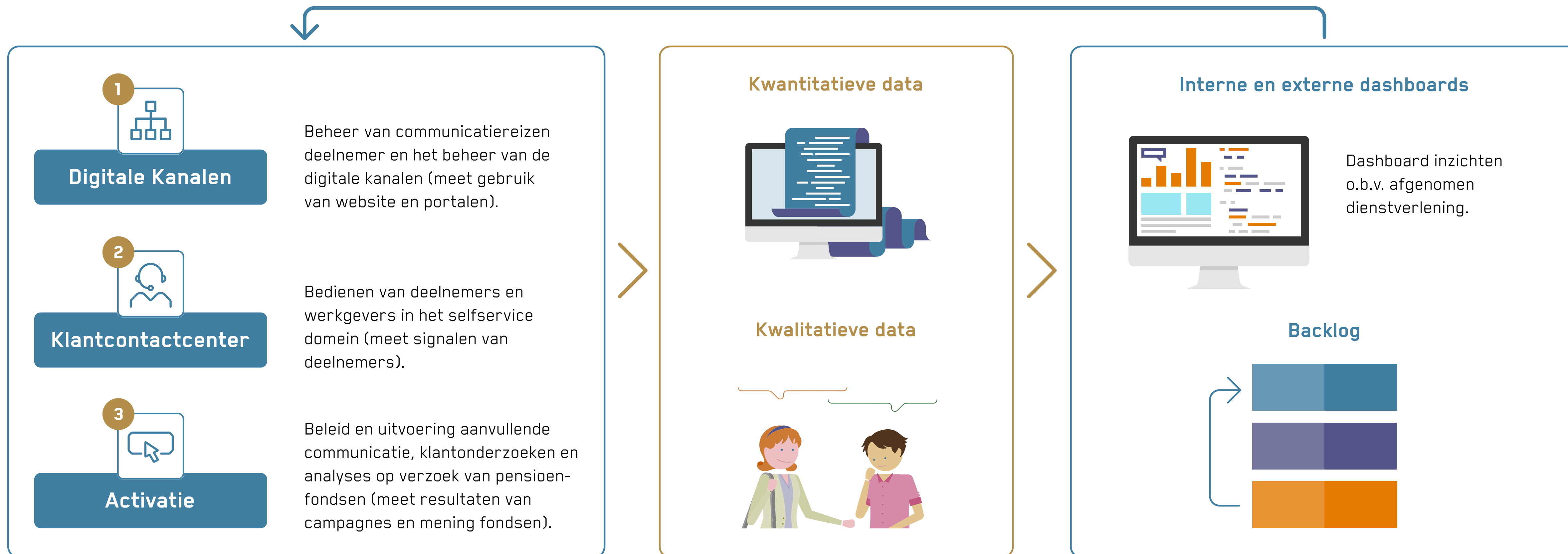


We voeren verbeteringen door op de dienstverlening

- Digitale kanalen dienstverlening
- Klantcontact dienstverlening
- Activatie dienstverlening

Verbetercyclus

De communicatie dienstverlening maken we elke dag een beetje beter

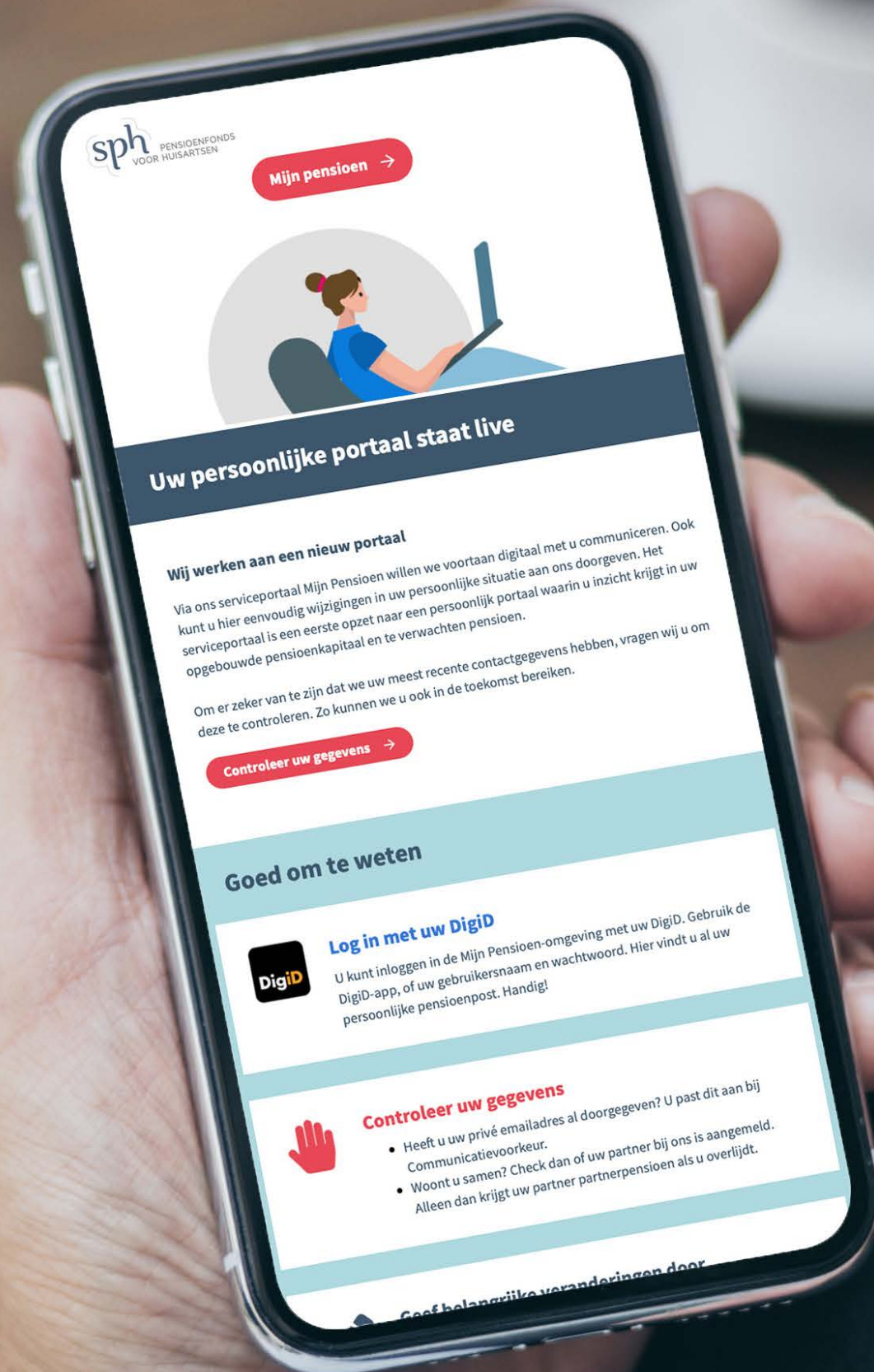




Klantreiscommunicatie

Extra aandacht voor uw deelnemers

Klantreiscommunicatie is digitaal, relevant voor de deelnemer en in de huisstijl van het fonds.



Ondersteuning
bij selfservice

+

Meer beleving

=



Datagedreven

Het gedrag van deelnemers bepaalt welke klantreiscommunicatie ze ontvangen.

Digitale ondersteuning bij selfservice

Deelnemers worden geholpen acties zelf te regelen op een moment dat het hen uitkomt.

Persoonlijk & relevant

E-mailautomation zorgt voor een persoonlijke e-mail op het juiste moment.

Herkenbaar voor de deelnemer

Generieke e-mail in de huisstijl van het fonds.



Meer informatie?

Klik voor contactgegevens
Anne Marie Elsmann.



Passende keuzebegeleiding

Begeleiding van uw deelnemers tijdens de hele klantreis

De keuzeomgeving biedt verschillende kanalen om uw deelnemers optimaal digitaal te begeleiden. U kunt de keuzeomgeving uitbreiden o.b.v. uw keuzebegeleidingsbeleid en de behoeften van uw deelnemers.

APS zorgt ervoor dat je als fonds voldoet aan de open norm keuzebegeleiding. De basis hiervoor is de combinatie van procescommunicatie, digitale kanalen en het KCC. Het continue verbeterproces en het gericht vastleggen van deelnemerscontact draagt hieraan bij. Activatiedienstverlening kan op verzoek van het fonds worden ingezet om de verdere ambitie van het fonds waar te kunnen maken.

Meten = weten



Statistieken en deelnemersfeedback zorgen voor aanpassing van de keuzebegeleiding

Procescommunicatie



Website



Klantreiscommunicatie



Activatie dienstverlening



Mijn Pensioen



Klantcontactcenter



Generieke communicatie dienstverlening



Aanvullende communicatie dienstverlening



Meer informatie?

Klik voor contactgegevens
Susanne Nouwens.



Hoofdstuk 3

Ons aanbod





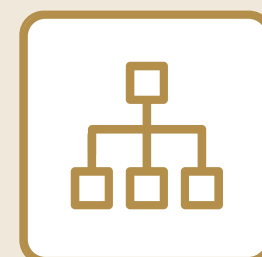
Communicatie dienstverlening

Samen werken aan relevante en effectieve communicatie

Achmea

Pensioenfondsen

Proces communicatie



Dit is communicatie die hoort bij het administreren van de pensioenregeling en de wettelijke informatieverplichtingen

Digitale kanalen dienstverlening



Klantreiscommunicatie, website, portalen en datagedreven doorontwikkeling klantbeleving

Klantcontact dienstverlening



Onze medewerkers staan klaar om de deelnemer te helpen met al zijn pensioenvragen.

Activatie dienstverlening



Een fonds kan aanvullende communicatie dienstverlening inzetten via onze Activatie dienstverlening.



Communicatie dienstverlening

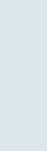
Digitale kanalen dienstverlening 1/4

Team Digitale Kanalen verzorgt de digitale omgevingen voor de deelnemer, werkgever én het pensioenfonds. We bouwen en onderhouden de kanalen niet alleen, we zorgen er ook voor dat deze kanalen elke dag een stukje beter worden. Bij elke ontwikkeling staat keuzebegeleiding hoog in het vaandel en de ervaring van de doelgroep centraal. Dit doen we met een multidisciplinair team: ontwikkelaars, testers, analisten, pensioendeskundigen en gedragsexperts.

Website

Publieke responsieve website met logo en kleurstelling van het pensioenfonds. APS draagt zorg voor:

- Inrichting van website en het beheer van alle content van de website (wettelijk, functioneel, klantreis- en fondssecifiek)
- Plaatsen van wettelijke en fonds-specifieke documenten
- Beschikbaar stellen van een zoekfunctie
- Beschikbaar stellen van animaties (met logo en kleurstelling van het fonds) voor relevante life events
- Mogelijkheid tot chat, Whatsapp en een bel-me-terug functionaliteit en een digitaal contactformulier
- Mobile responsive
- Informatie t.a.v. life events
- Een overzicht van veelgestelde vragen (FAQ)



Meer informatie?

Klik voor contactgegevens
Anne Marie Elsmann.



Communicatie dienstverlening

Digitale kanalen dienstverlening 2/4

Mijn Pensioen

Deelnemersportaal met de volgende eigenschappen:

- Nederlandstalig
- Generieke illustraties (in kleurstelling van het fonds)
- Fondsspecifieke logo en kleurstelling
- DigiD inlogsystematiek
- Introductie met toelichting bij eerste aanmelding deelnemer
- Overzicht van de eigen pensioensituatie met de eerste vier pijlers, gekoppeld met Nibud gegevens
- Archief met alle persoonlijke communicatie die naar de deelnemer is verzonden
- Mogelijkheid tot chat, Whatsapp en een bel-me-terug functionaliteit en een digitaal contactformulier

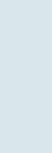
- Overzicht van te verwachten ouderdomspensioen, nabestaandenpensioen en rechten bij arbeidsongeschiktheid
- Persoonlijke pensioenplanner met flexibiliseringsmogelijkheden cf. de pensioenregeling Incl. opslaan 3 scenario's
- Online pensioneren
- Resultaten conform de Uniforme RekenMethodiek waarbij gebruik wordt gemaakt van de Generiek DNB-scenarioset, met een jaarlijkse update
- Inzicht in de eigen gegevens:
 - › Persoonlijke gegevens
 - › Dienstverbandgegevens
 - › Adresgegevens
 - › Partnergegevens

- Alternatieve inlogmethode (Onder DigiD inlogsystematiek)
- Mutatiehistorie

Mogelijkheid om online wijzigingen door te geven (self-service) waarvan de deelnemer de bron is.

Specifiek voor DC-regeling:

- Waar van toepassing vaststellen van het risicoprofiel (gebruik makend van de beleggingsbalans)
- Inzicht in kapitaalontwikkeling over tijd
- Keuze vast/variabel incl. visualisatie opbouw CVP/afbouw pensioenkapitaal



Meer informatie?

Klik voor contactgegevens
Anne Marie Elsmann.



Communicatie dienstverlening

Digitale kanalen dienstverlening 3/4

Bestuurdersportaal

De online omgeving waarin rapportages en documenten beschikbaar zijn voor de bestuursleden.

- Online portaal
- Inzicht in en toegang tot dashboard en relevante rapportages

Dashboard operationeel

- Performance indicatoren SLA

Rapportages operationeel

- ISAE rapportages
- Incidenten rapportages
- Klachten rapportages

Dashboard communicatie

- Communicatiedashboard met inzicht in het kader van digitale kanalen van communicatie
- Performance indicatoren XLM
- Klant Contact Center afgenomen diensten
- Activatie inzicht in het uitvoeren van communicatiejaarplan (Q-rapportages)

Werkgeversportaal

Het beheren van het portaal voor de werkgever met bijbehorende functionaliteit voor de ondersteuning van informatie-, communicatie- en transactiediensten.

Het portaal heeft de volgende functionaliteiten:

- Gebruiker kan inloggen via E-herkenning
- De werkgever kan facturen inzien
- De werkgever kan verslagen van de gegevensinwinning inzien
- De werkgever kan gebruik maken van een administratiekantoor voor het uitvoeren van werkzaamheden
- Tonen van alert op het portaal als er sinds de laatste inlog van de werkgever nieuwe documenten zijn geplaatst
- De werkgever ontvangt een notificatie (via e-mail) als er nieuwe documenten op het portaal staan
- De werkgever kan nota's van meerdere deelgroepen/loonheffingsnummers inzien
- De werkgever kan door middel van een sjabloon mutaties invoeren, uploaden en verzenden naar APS
- De huisstijl, kleurgebruik en logo van het pensioenfonds worden getoond
- De werkgever kan algemene documenten inzien
- De werkgever kan inloggen met two-factor authentication



Meer informatie?

Klik voor contactgegevens
Anne Marie Elsmann.



Communicatie dienstverlening

Digitale kanalen dienstverlening 4/4

Klantreiscommunicatie

Een klantreis is een verzameling fases waar een klant doorheen gaat in zijn interactie met diensten en processen binnen APS. APS analyseert de verschillende klantreizen en constateert dat er naast de wettelijke communicatie aanvullende contactmomenten met specifieke content van toegevoegde waarde zou zijn voor de digitale self-service en keuzebegeleiding.

Klantreiscommunicatie

- Analyse van de digitale klantreis en contactmomenten
- Doorvoeren van verbeteringen in klantreiscommunicatie
- Klantreiscommunicatie wordt fondsspecifiek gemaakt d.m.v. logo en kleurstelling
- Klantreiscommunicatie is altijd digitaal
- Opstellen klantreiscommunicatie



Meer informatie?

Klik voor contactgegevens
Anne Marie Elsmann.



Communicatie dienstverlening

Klantcontact dienstverlening 1/1

De Klantcontact dienstverlening o.b.v. de Producten- en Dienstencatalogus kent, behalve een uitstekende standaard dienstverlening een grote mate van flexibiliteit waarmee het fonds de dienstverlening op maat kan afnemen. Denk aan ruimere openingstijden of het verhogen van de KCC bezetting in een piekperiode.

Beeldbellen

Gemakkelijk en snel videobellen met een klantcontact medewerker via een beveiligde verbinding. Afspraak in te plannen via de website en het deelnemersportaal.

Klantcontact dienstverlening

Ondersteuning van het Klantcontactcenter d.m.v. chat, whatsapp, telefoon en contactformulieren voor deelnemers en werkgevers. Generieke openingstijden zijn van 09.00 tot 17.00 uur, op verzoek aan te passen. Wij zorgen ervoor dat alle vragen beantwoord worden.



Meer informatie?

Klik voor contactgegevens
Saskia Smit.



Communicatie dienstverlening

Activatie dienstverlening 1/3

Goede pensioencommunicatie stimuleert deelnemers om in beweging te komen. Het voedt ze met de juiste inzichten om actie te ondernemen en het biedt betrouwbare en prettige instrumenten om de noodzakelijke acties te voltooien. Onze Activatie dienstverlening is een aanvullende dienst die u in kunt zetten om deelnemers in beweging te brengen.

Door onze jarenlange ervaring op het gebied van pensioencommunicatie zijn wij experts in het doorgronden van deelnemersbehoeftes. Hierdoor sluiten we goed aan op wat deelnemers nodig hebben. Want pensioen is voor de meeste mensen pas relevant op specifieke momenten, zoals een wisseling van baan, een scheiding of nadering van pensioendatum. Die momenten kiezen we om deelnemers gericht te activeren.

Communicatiebeleidsplan

APS stelt gezamenlijk met het fonds het 3-jarig communicatiebeleidsplan op. Dit communicatiebeleidsplan geeft op hoofdlijnen richting aan de communicatie van het fonds voor de komende drie jaar. In dit visiedocument staan doelen geformuleerd die aansluiten op de strategische doelen van het pensioenfonds.

De tactisch-operationele vertaling vindt plaats in het communicatiejaarplan.

Communicatiejaarplan

Het opstellen en beheren van een communicatiejaarplan (eventueel op basis van het communicatiebeleid) in afstemming met het fonds.

- Opstellen, afstemming en accordering communicatie jaarplan
- Vastlegging van alle afgenomen campagnes en communicatie-diensten (nieuwsbrieven, onderzoeken, (campagne) rapportages, crisiscommunicatie)
- Rapportage op basis van het communicatiejaarplan wordt per kwartaal beschikbaar gesteld



Meer informatie?

Klik voor contactgegevens
Susanne Nouwens.



Communicatie dienstverlening

Activatie dienstverlening 2/3

Maatwerk campagnes voor deelnemers

Op verzoek van de klant wordt een maatwerk campagne opgesteld.

- De campagne wordt qua inhoud en vorm op maat gemaakt voor het fonds
- Campagnes hebben een start en einddatum

Dienst is onderdeel van het communicatiejaarplan

White label campagnes ontwikkeld voor deelnemers

White label campagnes hebben ten doel de deelnemer meer beleving te geven bij pensioen om vervolgens de deelnemer te activeren.

- Wat de campagne zal inhouden staat vast
- De campagne wordt qua vorm op maat gemaakt voor het fonds
- De campagnes zijn aanvullend aan de communicatiereizen van de deelnemer (wettelijke en klantreiscommunicatie)
 - › WL campagne bestaat uit vaste en variabele kosten
 - Campagnes hebben een start en einddatum
 - › WL campagnes worden ontwikkeld voor Welkom, Wakker, Wissel, email verzameling en Wtp

Dienst is onderdeel van het communicatiejaarplan



Meer informatie?

Klik voor contactgegevens
Susanne Nouwens.



Communicatie dienstverlening

Activatie dienstverlening 3/3

White label- en maatwerkanalyse

Analyse op basis van de beschikbare data.

- Analyse onderzoek is bepaald
- Op maat ontwikkelen van analyse onderzoek
- Analyse resultaat en advies richting fonds

Verzorgen strategisch communicatieadvies

Strategisch adviseren over de communicatie thema's voor het fonds.

- Op verzoek van bestuur uitwerken van voorstellen voor commissie of bestuur



Meer informatie?

Klik voor contactgegevens
Susanne Nouwens.



Hoofdstuk 4

Wtp transitie





Activatiedienstverlening ontzorgt

Als een fonds aanvullende communicatie afneemt, adviseert en ondersteunt Team Activatie bij alle relevante communicatieactiviteiten rondom de Wtp.

Wettelijk communicatieplan

De communicatieadviseur zorgt ervoor dat het fonds voldoet aan wet- en regelgeving door middel van het samen opstellen van het wettelijke communicatieplan (volgens de leidraad van de AFM) aan de hand van de onderstaande thema's.

1. Doelgroepen
2. Doel van de communicatie
3. De planning
4. Kernboodschap per doelgroep
5. Evaluatie en meting

Keuzebegeleidingsbeleid

De communicatieadviseur bepaalt samen met het fonds welke aanvullende communicatie-activiteiten er ingezet worden om de ambitie op het gebied van keuzebegeleiding goed in te vullen.

1. APS Beleid keuzebegeleiding
2. Toetsing ten opzicht van norm
3. Advies
4. White label notitie keuzenbegeleidingsbeleid Fonds

Communicatiereizen deelnemer

De communicatieadviseur geeft inzicht en overzicht in de communicatiereizen die APS in de generieke dienstverlening aanbiedt en bepaalt samen met het fonds welke aanvullende communicatieactiviteiten wenselijk zijn.

1. Basiscommunicatie (procescommunicatie, portaal, website)
2. Klantreiscommunicatie
3. Aanvullende communicatie
4. Klantcontactcenter

Aanvullende Campagnes Wtp

De communicatieadviseur stelt in overleg met het fonds campagnes op die bijdragen aan het goed informeren van deelnemers.

1. White label campagnes
2. Maatwerkcampagnes



Meer informatie?

Klik voor contactgegevens
Susanne Nouwens.





- deelnemersportaal
- overige portalen
- migraties

Roadmap Digitale Kanalen 2024 – 2027

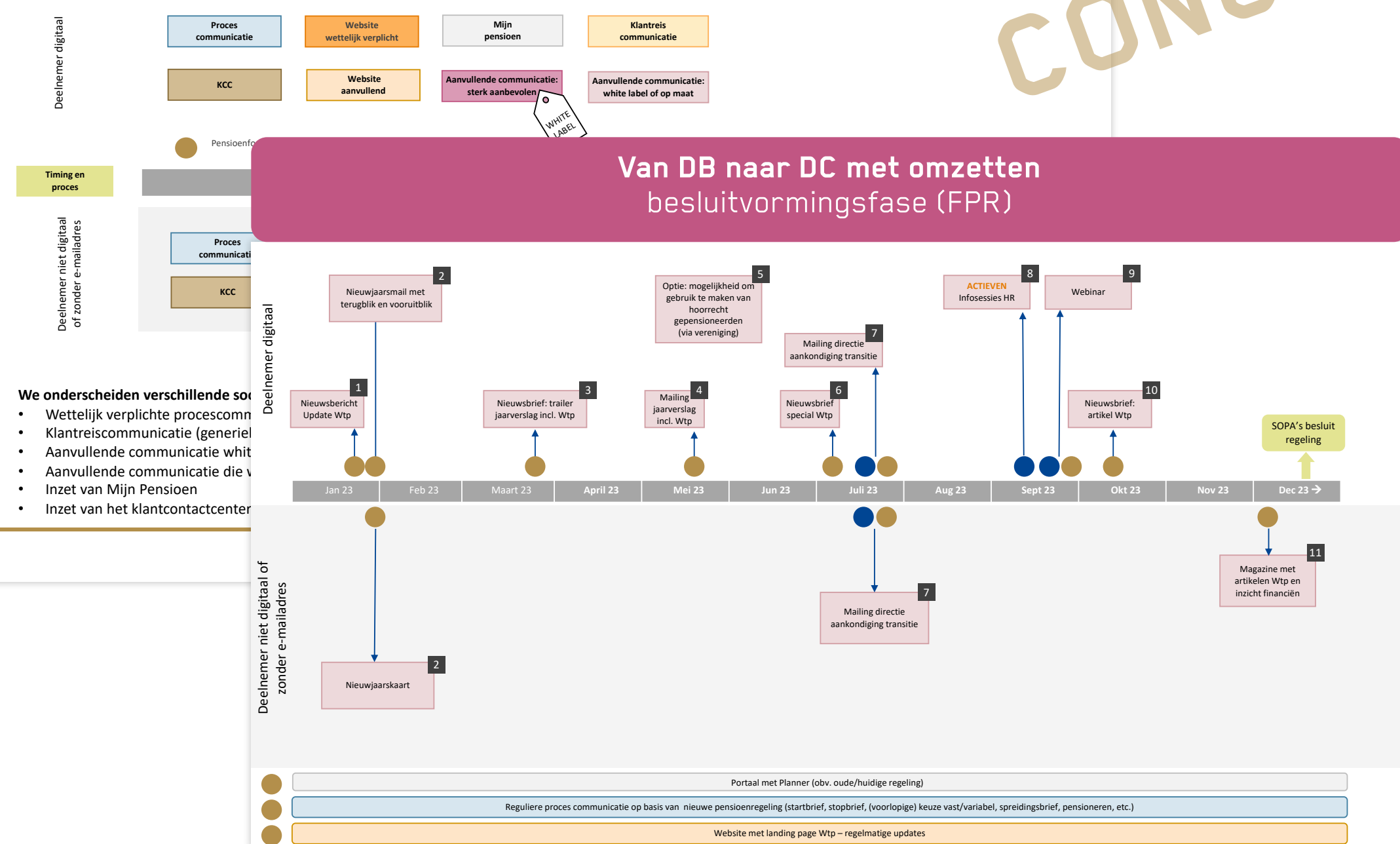
	2024	2025	2026	2027
WTP Generiek Kapitaalgrafiek, online waardeoverzicht, koppeling ACE + 4 pijlers DC, Prognoses en DC planner obv URM, online pensioneren				
FPR Wijzigen beleggingskeuze incl. beleggingsbalans, Keuze vast/variabel incl. voorbeeldberekeningen, geleidelijke opbouw CVP/afbouw pensioenkapitaal				
BerPF functionaliteit Inkomensopgave/WUO/LAK, bijsparen, aanmelden /afmelden deelnemer, koppelen formulieren, automatische incasso				
Digitale self-service Audittrail, Digitale toegankelijkheid, NPR API, mutatiehistorie, alternatieve inlogmogelijkheid, digitaal akkoord partner, klantreiscommunicatie, ontsl. Communicatiedata incl. dashboarding				
SPR/OPF/vBPF NTB na FIT-GAP Q4 2024				
Niet invaren Regiecomponent voor deelnemer met meerdere regelingen, Combi DB/DC				
Next Step personalisatie Verdergaande personalisatie van schermen/dialogen, AI Chat, financieel inzicht, partnering andere sectoren				
Werkgeversportaal T.b.v. gegevensinwinning				
Bestuurdersportaal Incl. mogelijkheid om rapportages in te zien en dashboards t.a.v. SLA en communicatiedienstverlening				
Migraties websites fondsen				
Periodieke migraties fondsen incl. portaal Incl. doorontwikkeling keten o.b.v. data inzichten				



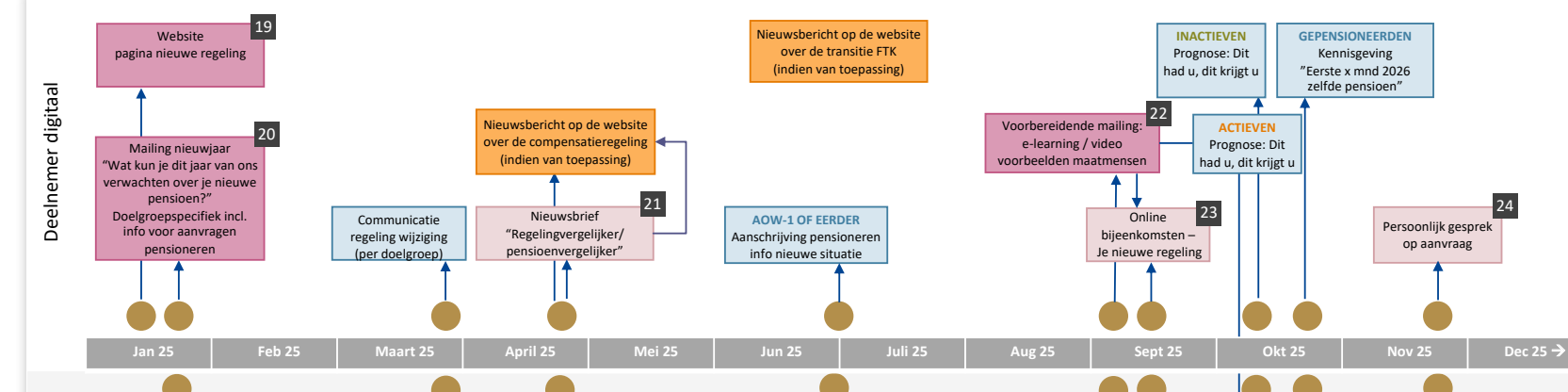
Wil je meer weten over de Wtp transitie communicatiereis voor deelnemers en de aanvullend af te nemen white label campagnes vraag de brochure op bij team Activatie.

COMMUNICATIEREIZEN DEELNEMERS Wtp

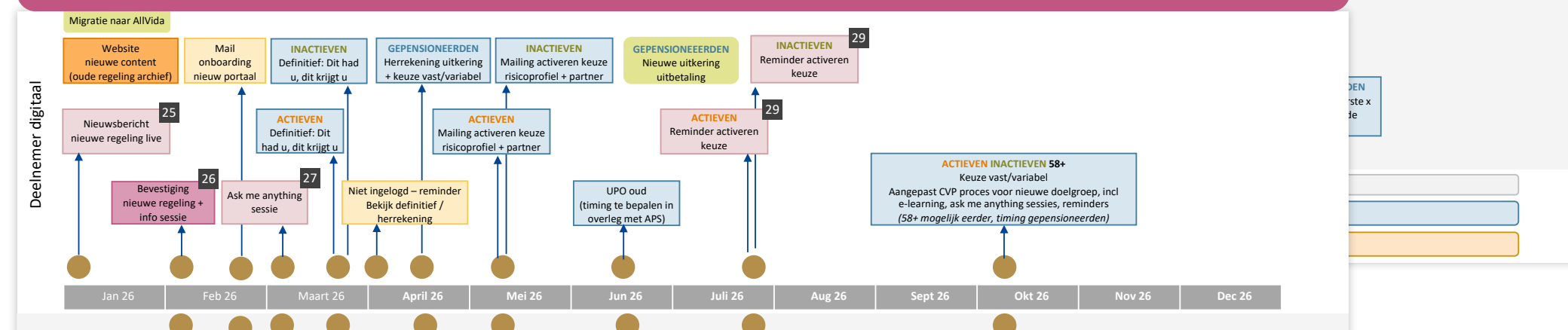
Legenda



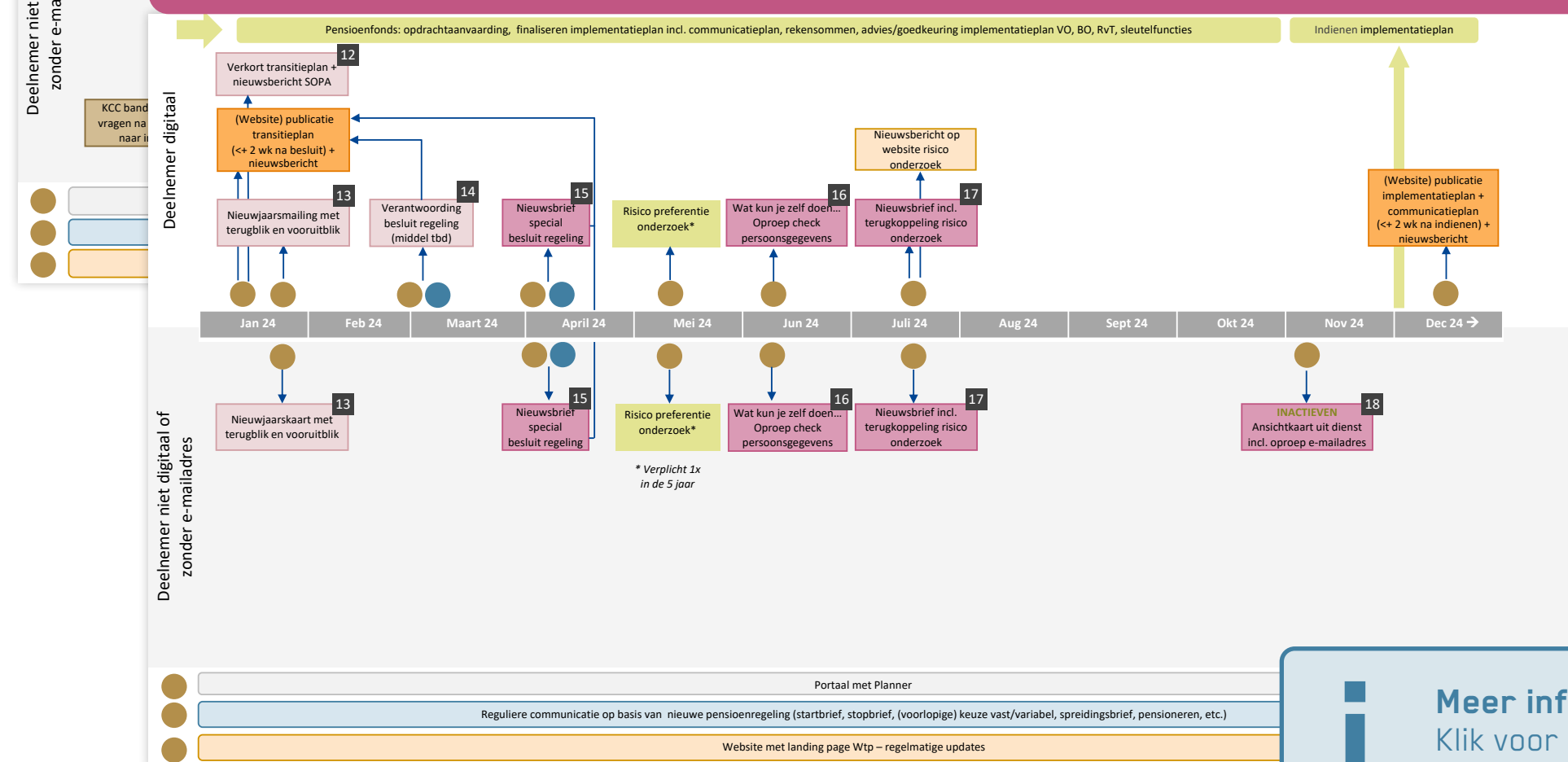
Van DB naar DC met omzetten implementatiefase (FPR)



Van DB naar DC met omzetten implementatie/nazorgfase (FPR)



Van DB naar DC met omzetten aanlooffase (FPR)



Meer informatie?
Klik voor contactgegevens
Susanne Nouwens.



Vernieuwde Digitale Kanalen

Effectievere communicatie door ontwikkeling
Digitale Kanalen Dienstverlening

Keuzebegeleiding
Alle functionaliteiten zijn ontwikkeld
en getoetst op de open norm, zodat
de deelnemer goed begeleid wordt.



Keuzebegeleiding

Personalisatie
Personalisatie op portaal en website (mits
ingelogd) o.a. via: actiebox, enkel tonen
relevante informatie, keuzes en life-events.



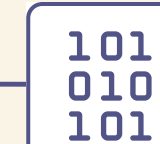
Personalisatie

Inputvalidatie
De deelnemer krijgt direct feedback
wanneer ingevoerde informatie niet
in het juiste format is.



Inputvalidatie

Data inzichten



Verbeterde UX

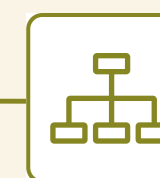
Het portaal is tot stand gekomen door
het uitvoeren van gebruikersonderzoek
en toepassen van UX-inzichten op de
hele digitale communicatiereis.



Verbeterde techniek

Verbeterde techniek

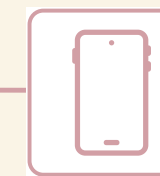
Verbeterde zoekfunctionaliteit,
goede verbinding website & portaal,
kortere wachttijd voor deelnemers
door STP processen, verbeterde
zoekfunctie.



Mobile responsiveness

Mobile responsiveness

Het portaal is zowel vanuit een
desktop- als telefoonscherm goed
te benaderen.





Hoofdstuk 5

Bijlagen

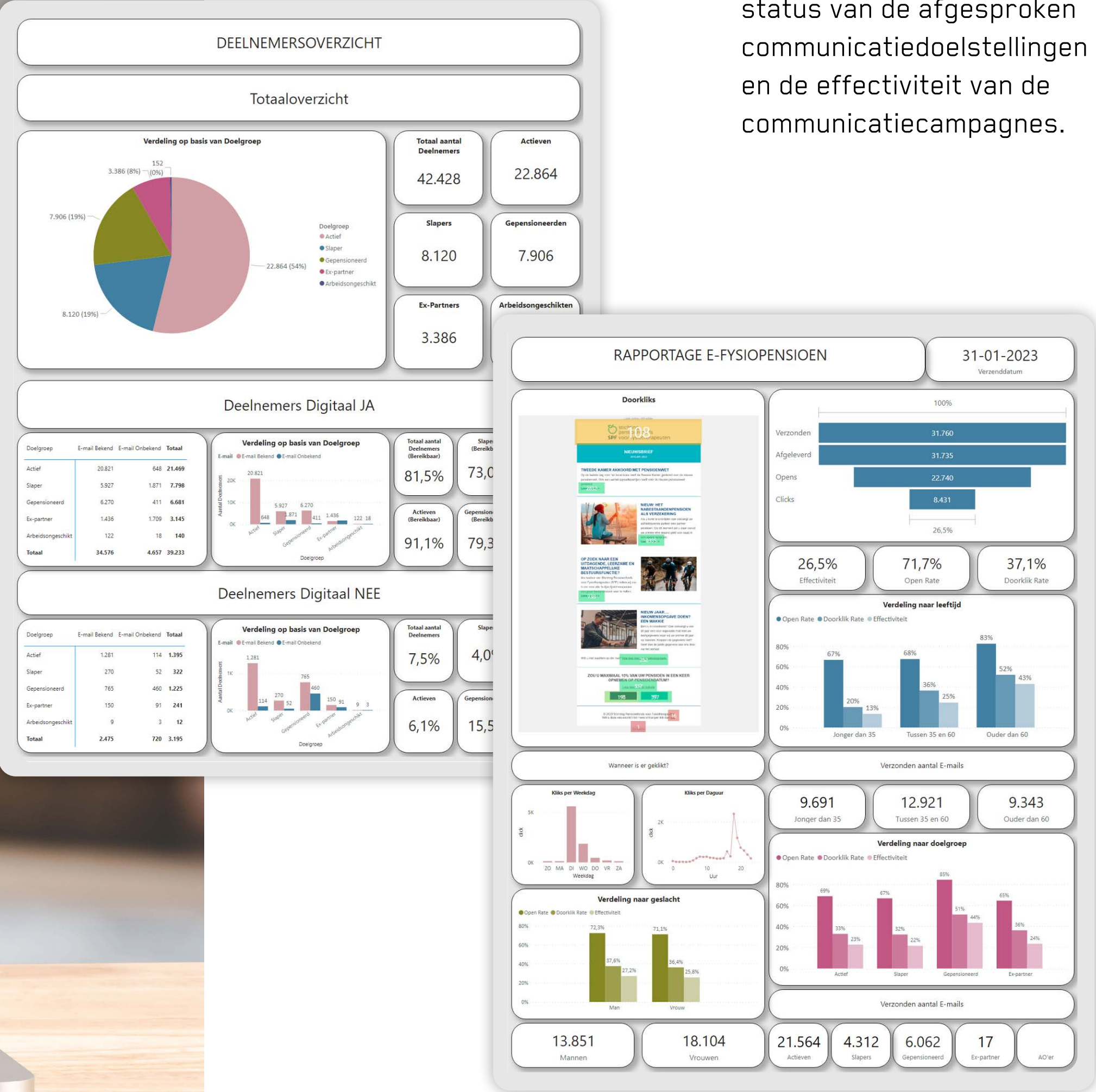
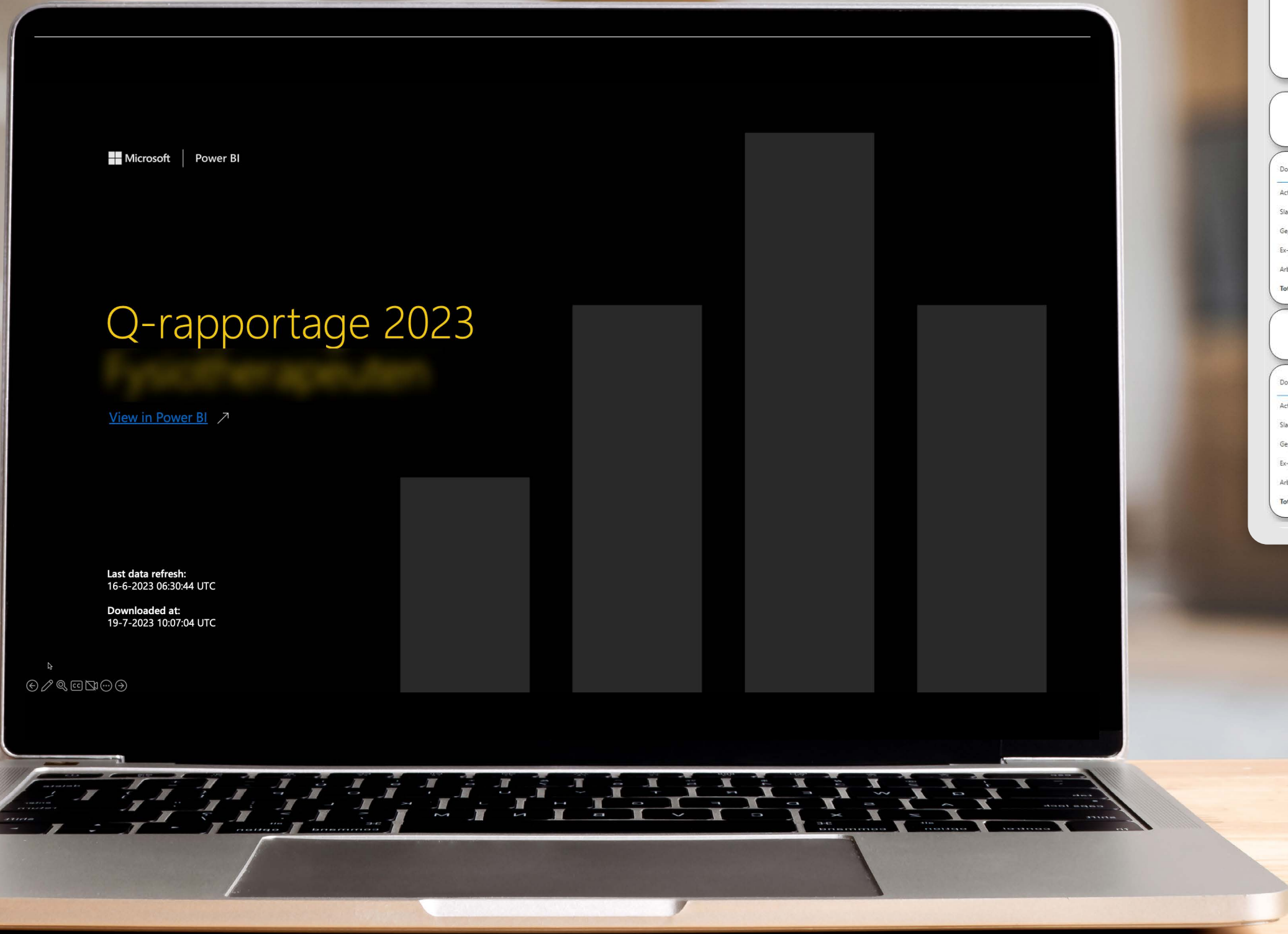




Voorbeeld: Q-rapportage

Het kwartaal rapport aanvullende Activatie dienstverlening.

Wij rapporteren periodiek de status van de afgesproken communicatiedoelstellingen en de effectiviteit van de communicatiecampagnes.

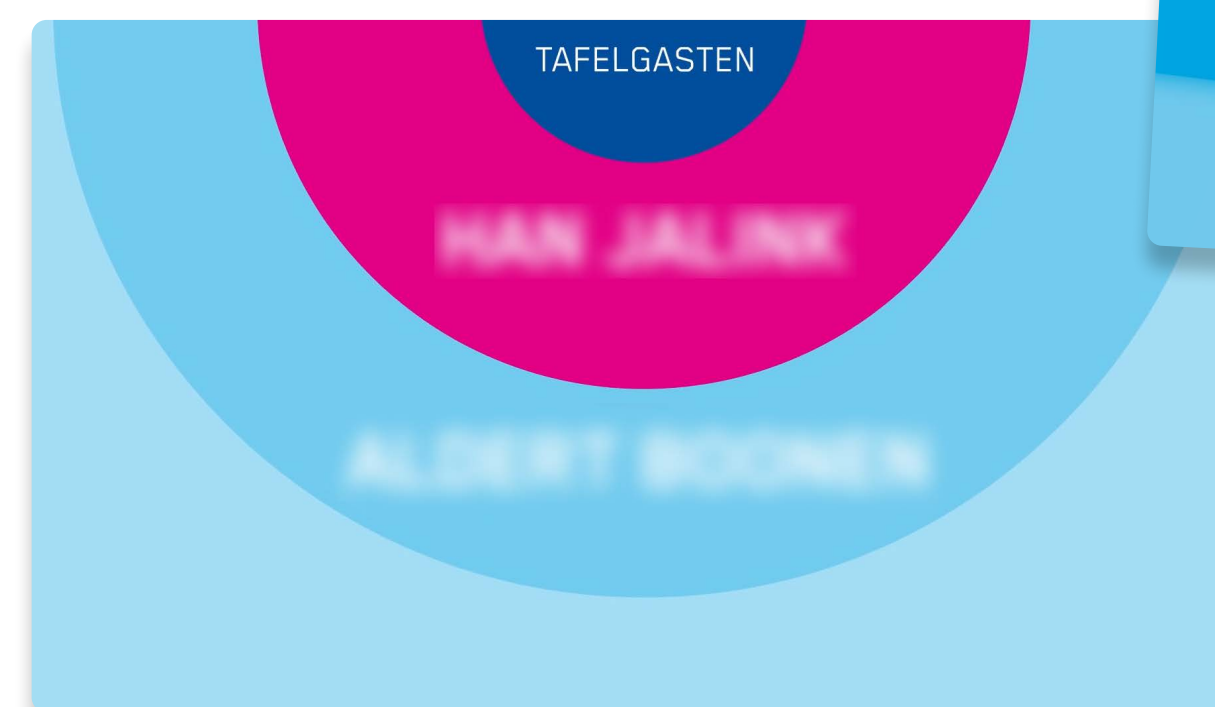


Voorbeeld: webinar

Als aanvullende activatie campagne



Wij ondersteunen fondsen met verschillende soorten campagnes met als doel het informeren en activeren van jouw deelnemers.





Pensioen seminar

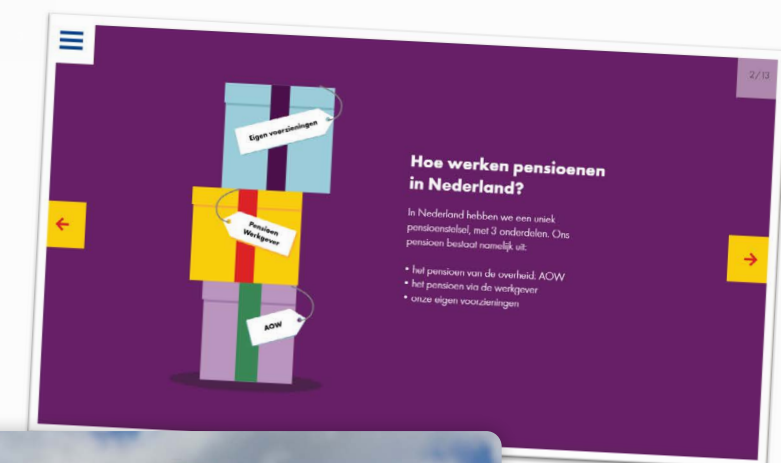
Aanvullende activatie campagnes

Wij ondersteunen fondsen met verschillende soorten campagnes met als doel informeren en activeren van jouw deelnemers.

De ambitie van waaruit we werken

"Deelnemers begrijpen hun pensioen, weten waar zij informatie kunnen vinden, maken bewuste keuzes en waarderen hun Shell Pensioen."

Zo overtuigen we deelnemers zich meer te verdiepen in hun pensioen
E-learning



MOST CONFIDENTIAL

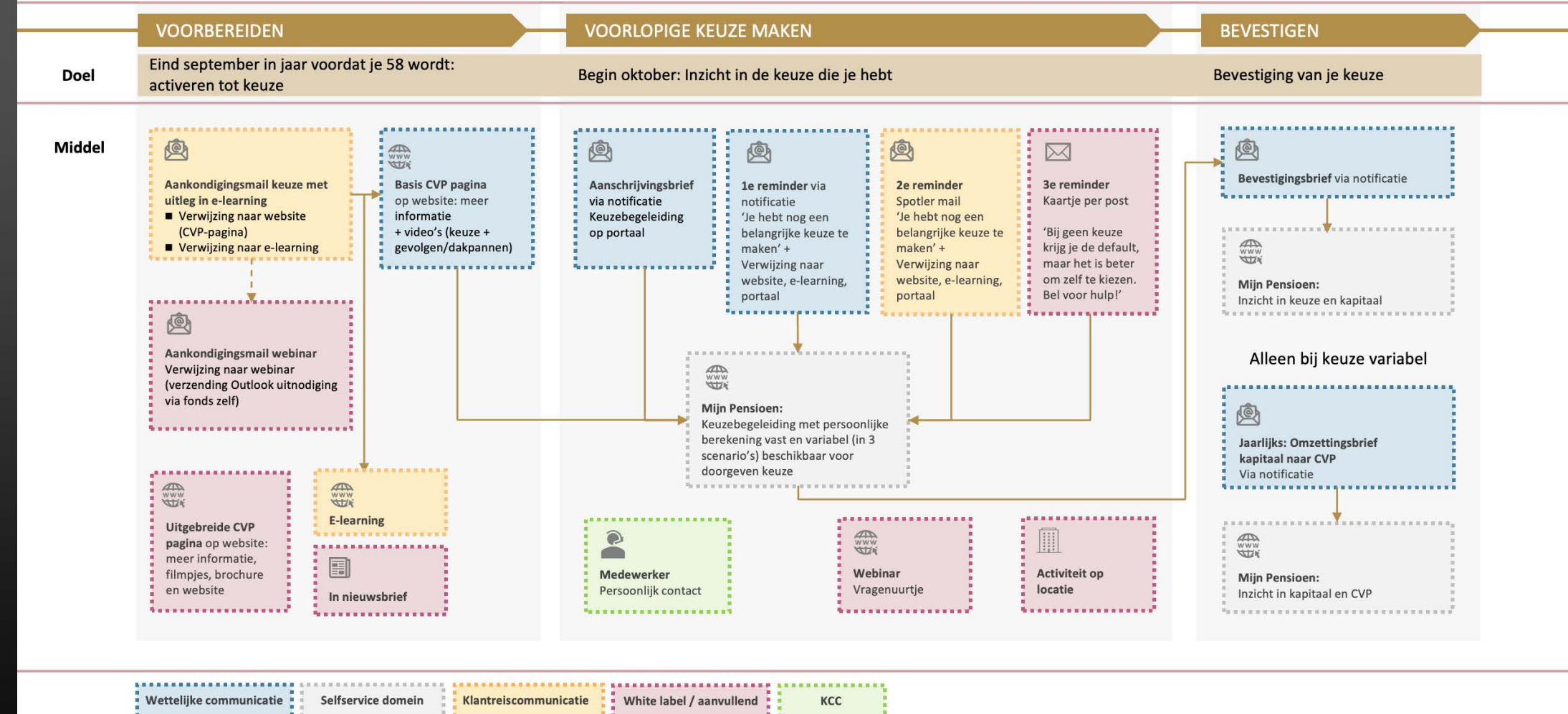
10

Hoe maak je pensioen aantrekkelijk?



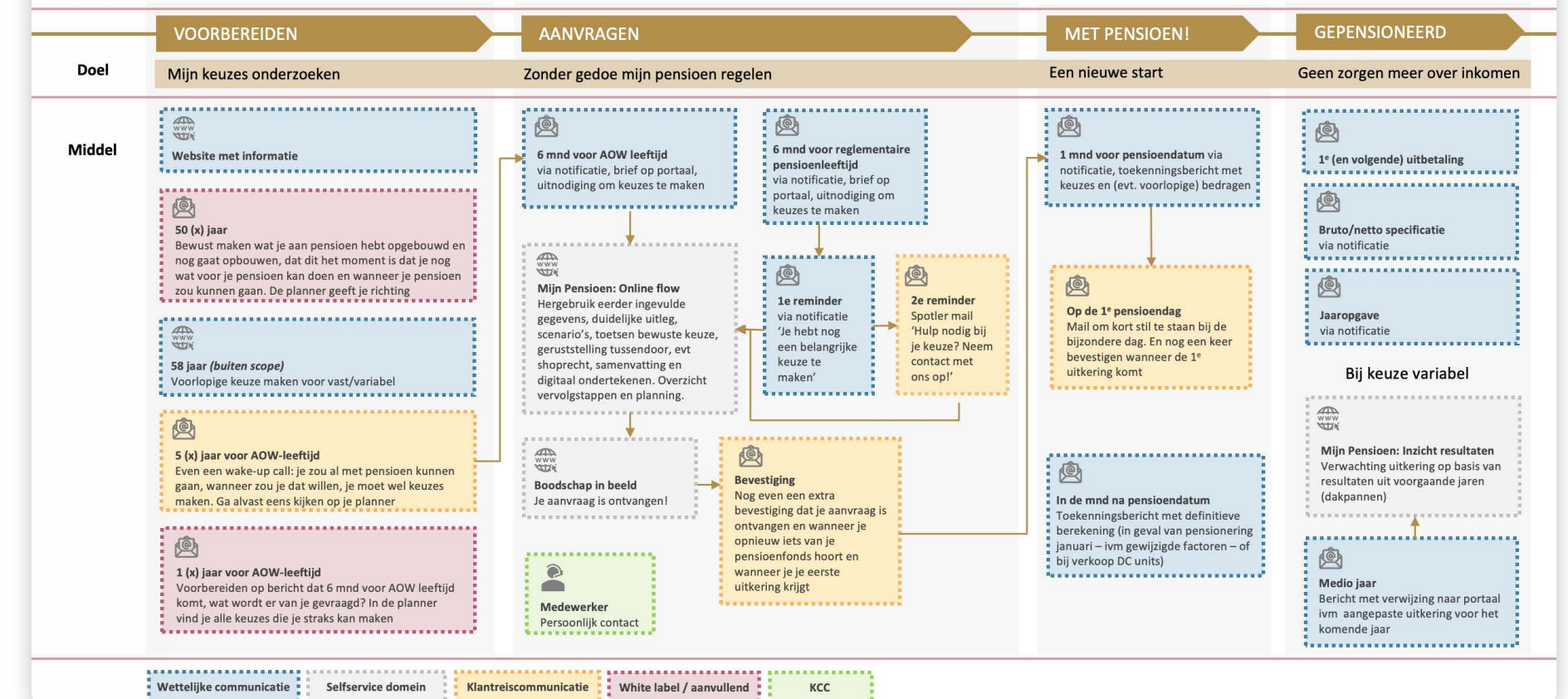
Communicatiereis deelnemers

1. Voorlopige keuze vast/variabel



APS wil de deelnemer in de verschillende fases zo goed mogelijk begeleiden bij de te maken keuzes.

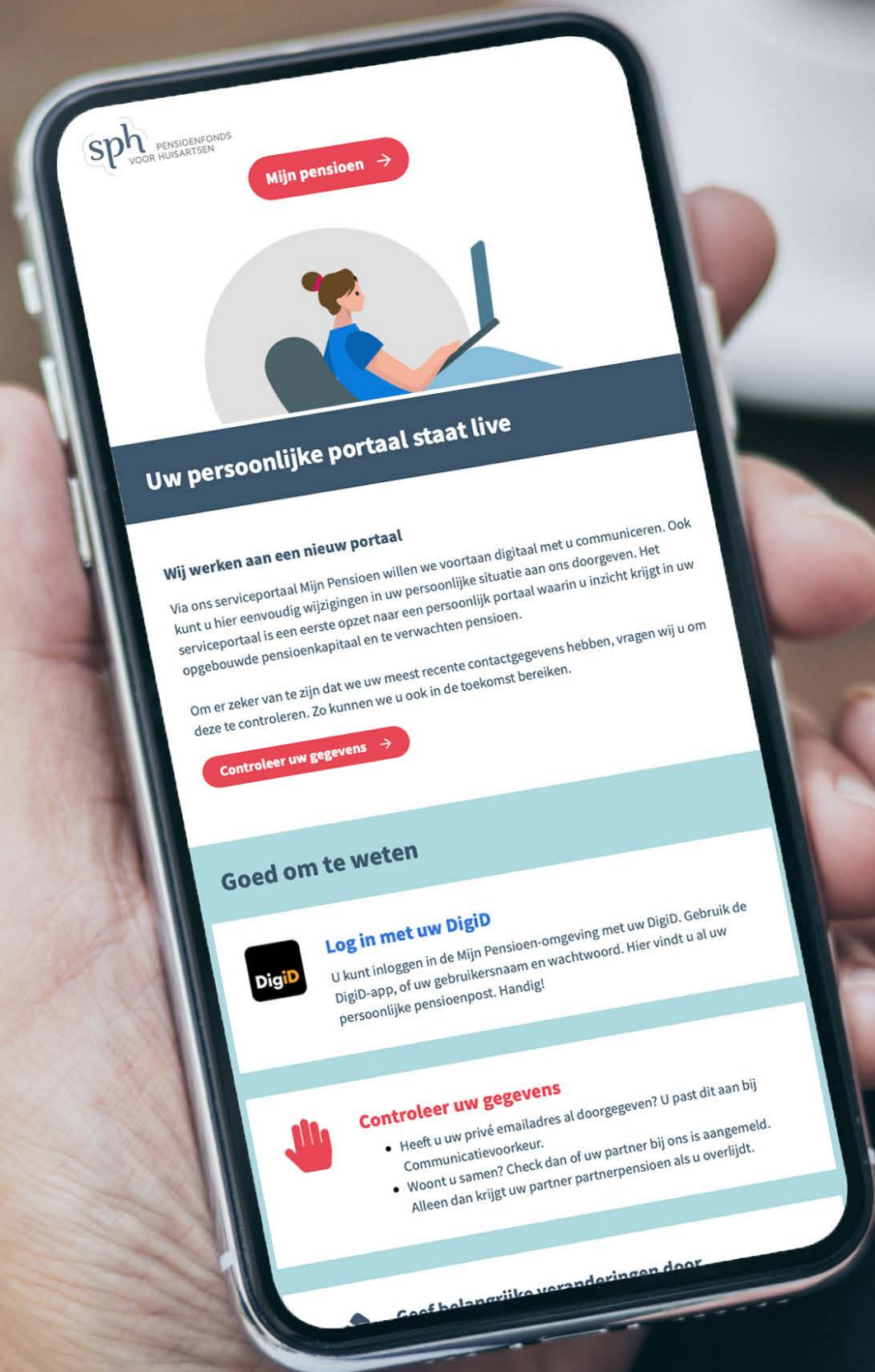
2/3. Pensioneren DC (en bij niet invaren ook DB)





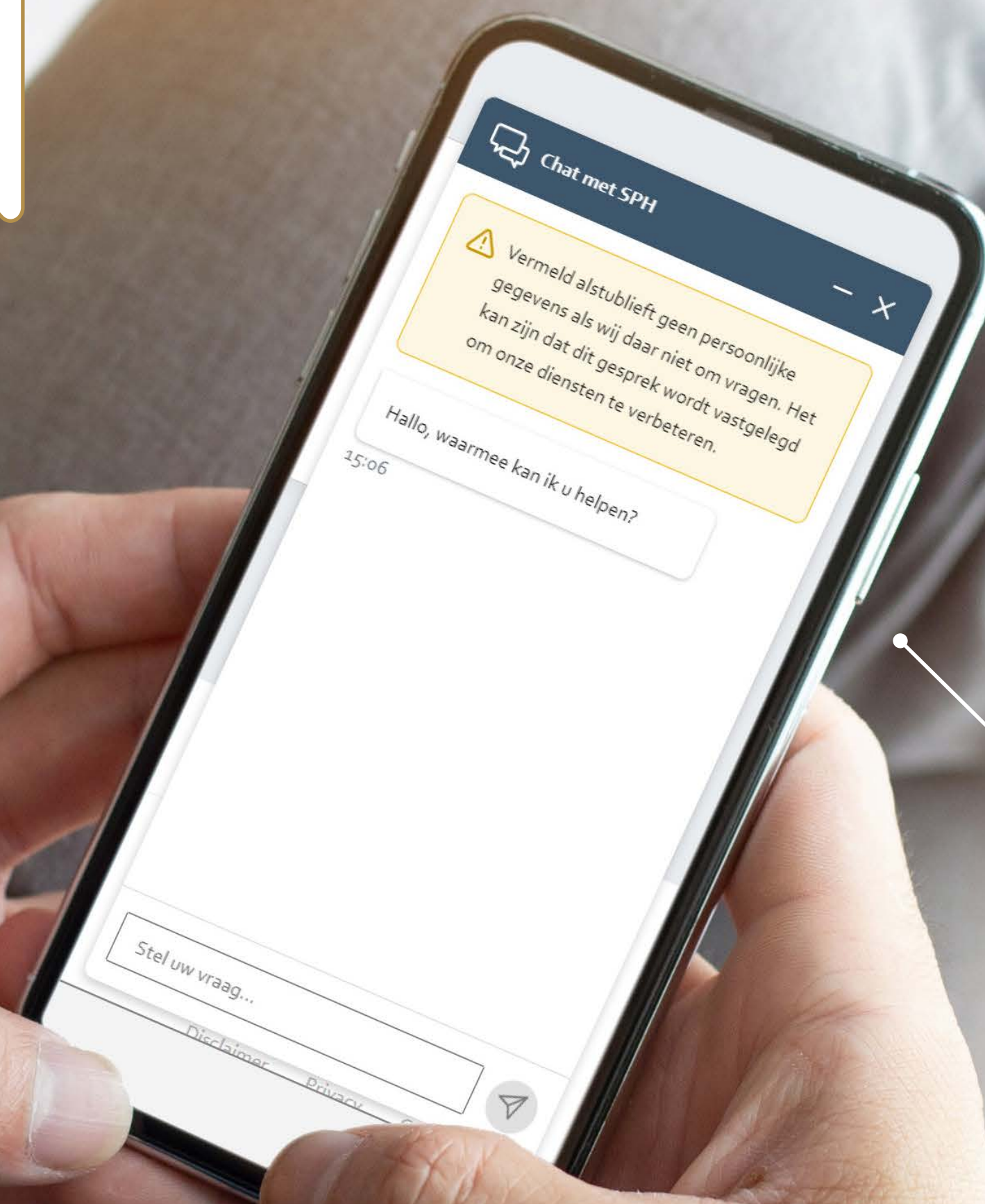
Klantreiscommunicatie

Klantreiscommunicatie is digitaal, relevant voor de deelnemer en in de huisstijl van het fonds.





Voorbeeld: chatfunctie



Sommige vragen beantwoorden we automatisch. Hier worden we steeds beter in. Meer complexe vragen worden door een medewerker beantwoord.



Verkort
jaarverslag 2022



Voorbeeld: multi channel campagne

Toegespitst op specifieke doelgroep

UPO opvolging

[Lees online](#)

Weet jij al hoeveel pensioen je later krijgt?

Beste relatie,

Onlangs informeerden wij je over je jaarlijkse uniforme pensioenoverzicht (UPO). Misschien heb je het UPO al bekeken, maar misschien nog niet. Dat begrijpen we ook wel ... De meeste mensen zijn al druk genoeg. Toch is het goed om nu al te weten hoe je er later financieel voor staat.

Je kunt je pensioengegevens eenvoudig bekijken

Weet jij al hoeveel pensioen je hebt opgebouwd? En hoeveel je krijgt als je later met pensioen gaat? Misschien vind je dat wel razend interessant en heb je je hele weg al uitgestippeld. Hoe goed heb jij je al verdiept in je pensioen?

Kijk snel op onze speciale pagina over het pensioenoverzicht of bekijk direct je pensioenoverzicht.

Gebruik hiervoor onderstaande buttons

[Ik bekijk eerst algemene informatie over mijn UPO](#) [Ik wil direct mijn UPO bekijken](#)

** Na het inloggen bekijk ik deze via Mijn archief*

Heb je een vraag over je pensioenoverzicht?

We helpen je graag verder als iets niet duidelijk is. Dat kan onder andere door met ons te beeldbellen. Dat is erg handig, want zo kun je jouw scherm met ons delen. Onze pensioenspecialisten kunnen dan samen met jou documenten bekijken en berekeningen maken met jouw gegevens. Klik [hier](#) voor meer informatie en het maken van een afspraak.

Veel antwoorden vind je op onze website

Kijk bij de [veelgestelde vragen](#) of je vraag erbij staat. Of [bel](#) of [mail](#) ons.

[@](#) [📞](#) [✉️](#)

[website](#) [privacy](#) [afmelden](#)

U ontvangt deze e-mail op het volgende adres:

Warm welkom

[Lees online](#)

Werk aan je pensioenconditie!

Beste relatie,

Je bent gestart met je nieuwe baan. Dat is niet alles wat komt erbij. Denk aan je pensioen. Het is niet alles bij je pensioen. Maar toch is dat belangrijk. Want jouw pensioen is een belangrijk onderdeel van je toekomst.

Bereik snel je pensioenconditie op punt en dank de Stappen-pensioen-adviseur!

STAP 1: "PENSIOEN"

Pensioen is geld dat je krijgt als je stopt met werken. Je pensioen bestaat uit drie delen:

1. AOW: een staat pensioen dat je in Nederland woont of hebt gewoond.
2. Pensioen uit je werk: een pensioen dat je krijgt van je werkgever.
3. Pensioen uit je spaarplan: een pensioen dat je krijgt van je spaarplan.

STAP 2: "PENSIOEN"

Als je gaat stoppen met werken, heb je een aantal keuzes te maken. Het is belangrijk dat je deze keuzes goed maakt. Het is belangrijk dat je weet wat je wilt. Het is belangrijk dat je weet wat je kan.

STAP 3: "PENSIOEN"

Als je gaat stoppen met werken, heb je een aantal keuzes te maken. Het is belangrijk dat je deze keuzes goed maakt. Het is belangrijk dat je weet wat je wilt. Het is belangrijk dat je weet wat je kan.

STAP 4: "PENSIOEN"

Als je gaat stoppen met werken, heb je een aantal keuzes te maken. Het is belangrijk dat je deze keuzes goed maakt. Het is belangrijk dat je weet wat je wilt. Het is belangrijk dat je weet wat je kan.

STAP 5: "PENSIOEN"

Als je gaat stoppen met werken, heb je een aantal keuzes te maken. Het is belangrijk dat je deze keuzes goed maakt. Het is belangrijk dat je weet wat je wilt. Het is belangrijk dat je weet wat je kan.

[Informatie over de toekomst](#) [Pensioenadvies.nl](#)

STAP 6: "PENSIOEN"

Als je gaat stoppen met werken, heb je een aantal keuzes te maken. Het is belangrijk dat je deze keuzes goed maakt. Het is belangrijk dat je weet wat je wilt. Het is belangrijk dat je weet wat je kan.

© 2023 Pensioenfonds APF | Privacy
Wij zijn verantwoordelijk voor het gebruik van uw persoonsgegevens.

Online pensioneren

[Lees online](#)

JE MAG JE PENSIOEN AANVRAGEN... BEN JIJ ER AL KLAAR VOOR?

Bij Pensioenfonds APF is de standaard pensioenleeftijd 68 jaar. Eerder met pensioen gaan, kan ook, bijvoorbeeld wanneer je AOW ingaat. Vanaf 60 jaar kun je bij ons met pensioen. Hoeveel pensioen kun je straks verwachten? Welke keuzes heb je allemaal? Bij al die keuzes speelt geld een belangrijke rol. Wij helpen je daarom graag om op tijd je pensioensituatie helder te krijgen, zodat je ziet welke keuzes financieel haalbaar zijn. En we laten je zien hoe je, eenvoudig, digitaal je pensioen aanvraagt. Onderstaande tegels zie je ook als je inlogt in Mijn pensioen (op onze website).

Stap 1
Breng je wensen in kaart en plan je pensioen

Stap 2
Je wilt je pensioen aanvragen

Mijn pensioen plannen

Start pensioenaanvraag

[Start pensioenaanvraag](#)

[Lees online](#)

Een blik terug op 2022

JAARVERSLAG 2022

Beste relatie,

Het draait bij ons om jouw pensioen! Daarom willen wij jou een goed inzicht geven in de ontwikkelingen daarvan.

Als we terugkijken op het jaar 2022 dan was er sprake van een pensioenparadox: hoewel ons pensioenvermogen daalde hebben we de pensioenen toch kunnen verhogen. Hoe zit dat precies? Ook bestond ons pensioenfonds 50 jaar. Daar hebben we natuurlijk bij stil gestaan. Daarnaast is er in 2022 hard gewerkt aan de voorbereidingen voor de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. In het jaarverslag is hier een volledig hoofdstuk aan gewijd.

Kort en krachtig hebben we de belangrijkste pensioenzaken van het afgelopen jaar voor jou op een rij gezet: Een blik terug op 2022. Scroll er eens doorheen. Dan krijg je een goede indruk wat er speelt rondom jouw pensioen en het pensioenfonds.

Je leest het in:

[EEN BLIK TERUG OP 2022](#) [HET JAARVERSLAG 2022](#)

Wat vind je van deze nieuwsbrief?

[👍](#) [👎](#)

© 2023 Pensioenfonds APF | Privacy
Wij zijn verantwoordelijk voor het gebruik van uw persoonsgegevens.

Verkort jaarverslag



Contactinformatie

Heeft u vragen over de dienstverlening van Pensioencommunicatie? Neem dan contact met ons op. Wij helpen u graag verder!



Susanne Nouwens

Tel: +31 6 50 45 74 32

E-mail: susanne.nouwens@achmea.nl



Anne Marie Elsman

Tel: +31 6 83 15 17 86

E-mail: anne.marie.elsman@achmea.nl



Saskia Smit

Tel: +31 6 83 63 88 12

E-mail: saskia.smit@achmea.nl