

# CX UNDER PRESSURE

## *Van klus naar kans*

*Hoe de nieuwe pensioenwet **Deelnemergedrevenheid** kan aanjagen bij APG*

**Tamara Rolman en Rien Brus**

Nationale CX Event | Rotterdam | NeCXt

25 mei 2022



Start



# Hands up

*Wie van jullie vindt het uitvoeren van pensioenregelingen sexy?*



# Hands up

*Wie weet er hoeveel pensioen je later krijgt?*



# Waar we het over gaan hebben...

*CX under pressure: making lemonade from lemons*

1.

## Over ons en over APG

*Wie wij zijn en van wie we zijn...*

2.

## Under pressure van de nieuwe pensioenwet

*De paradox van deelnemergedrevenheid*

3a.

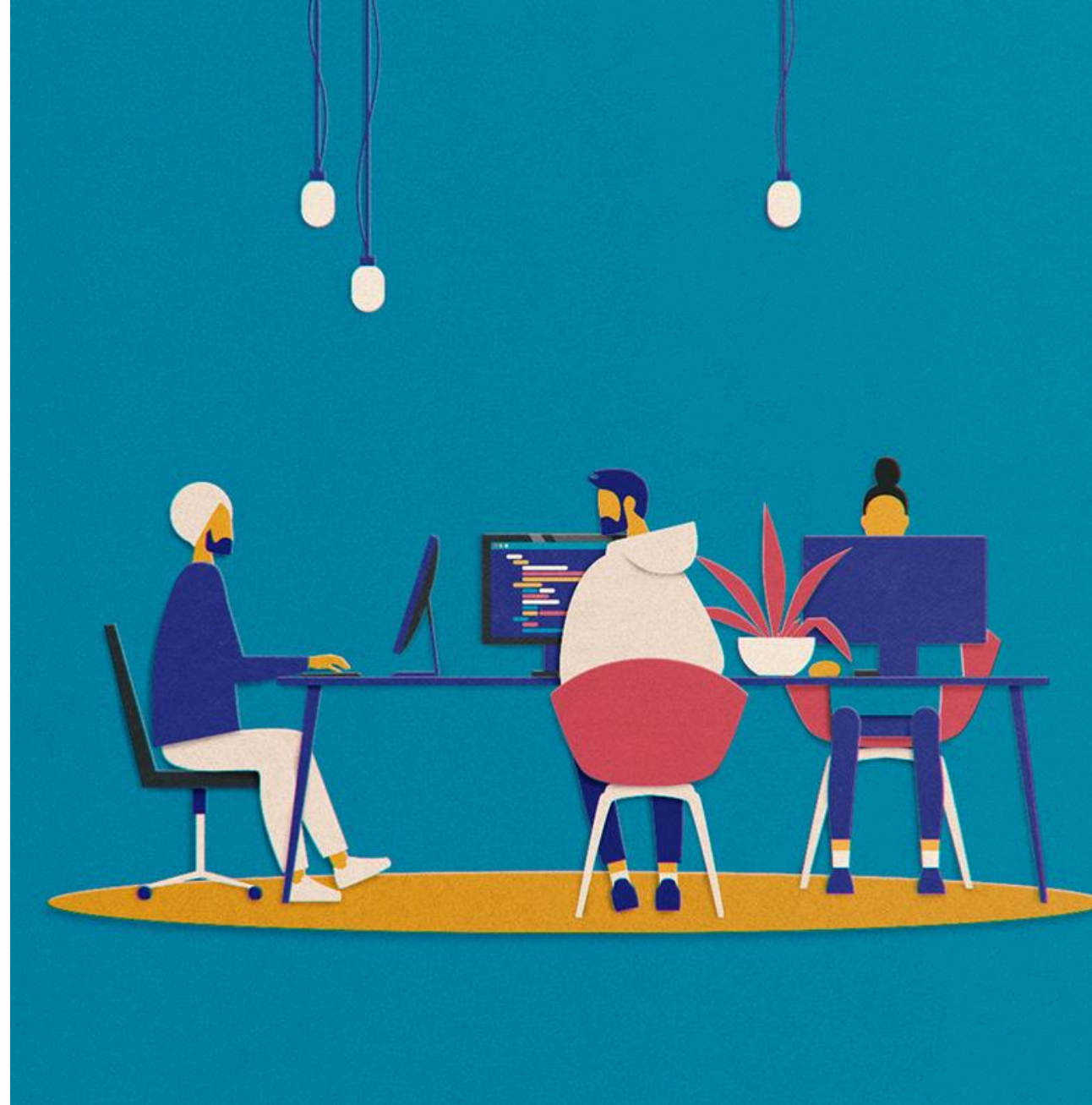
**a. Een echte visie, missie en strategie op CX**  
*van pensioenuitvoerder naar dienstverlener*

3b.

**b. Een APG cultuur van deelnemergerichtheid.**  
*NEE, deelnemer-gedrevenheid*

4

**Onze vraag aan jullie**  
*Morgen direct impact*



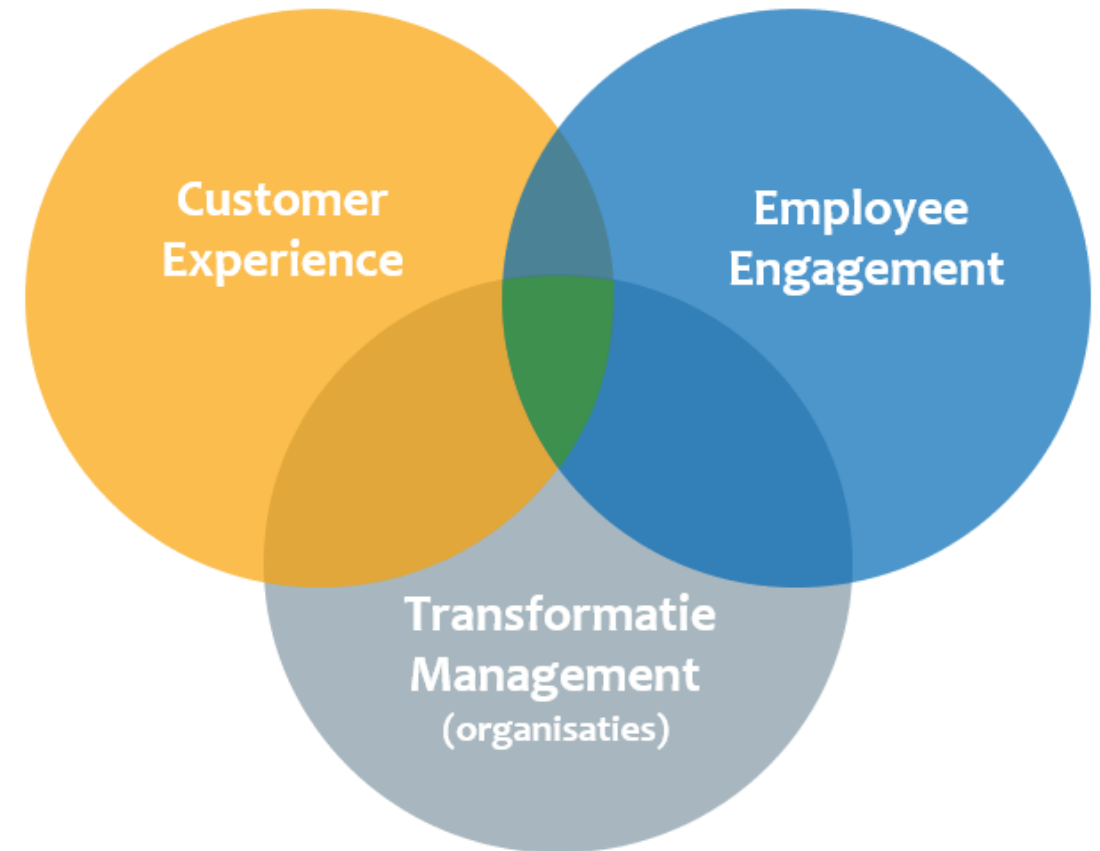
# Over ons

## Rien Brus

Functie: **Sr. Consultant CX Transformatie APG**  
Werkt bij: **APG Business Management**  
Werkervaring: **Aegon International, Zwitserleven**  
Maar ook: **Zelfstandig, o.a. keynotes/consulting/docent**  
Achtergrond: **Tilburg University, Nyenrode, CCXP, RM, MM**

## Tamara Rolman

Functie: **Customer Experience Manager APG**  
Werkt bij: **Klantbeleving, Strategie & Organisatie**  
Werkervaring: **o.a. TOTE-M, Woningstichting Rochdale**  
Achtergrond: **Universiteit van Amsterdam,  
Beekestijn Business School, SRM, bijna CCXP**





## Wie is APG

- De grootste pensioenuitvoerder van Nederland
- Werken voor 8 pensioenfondsen
- Voor het pensioen van 4,8 miljoen mensen in Nederland
- We beheren >500 miljard euro aan pensioenvermogen
- Met ruim 3000 medewerkers
- Met kantoren in :
  - Europa (Heerlen, Amsterdam en Brussel)
  - Noord-Amerika (New York)
  - Azië (Hongkong, Shanghai en Beijing)

**Voor ons gaat pensioen gaat over  
mensen,  
over leven en over samen leven.**

*Wij willen het verschil maken,  
zodat wij, onze ouders  
en onze kinderen een goed inkomen  
hebben voor nu, straks en later.*

**Ons strategische doel is  
maximale pensioenwaarde  
realiseren.**



Voor Kees is maximale pensioenwaarde  
een **mooi financieel rendement**



Voor Phil is maximale pensioenwaarde  
een **goed pensioen in een betere  
wereld zonder fossiele beleggingen**



Voor Aicha is maximale pensioenwaarde  
dat zij ook nog wat krijgt als zij over 45  
jaar 71 is



Voor Cem is maximale pensioenwaarde  
inzicht in elk **financieel detail**



Voor Hans is maximale pensioenwaarde  
een **goede arbeidsvoorwaarde voor  
zijn personeel**



Voor Tine is maximale pensioenwaarde  
dat **pensioenkeuzes goed en makkelijk  
worden uitgelegd**

# Waar we het over gaan hebben...

*CX under pressure: making lemonade from lemons*

1.

## Over ons en over APG

*Wie wij zijn en van wie we zijn...*

2.

## Under pressure van de nieuwe pensioenwet

*De paradox van deelnemergedrevenheid*

3a.

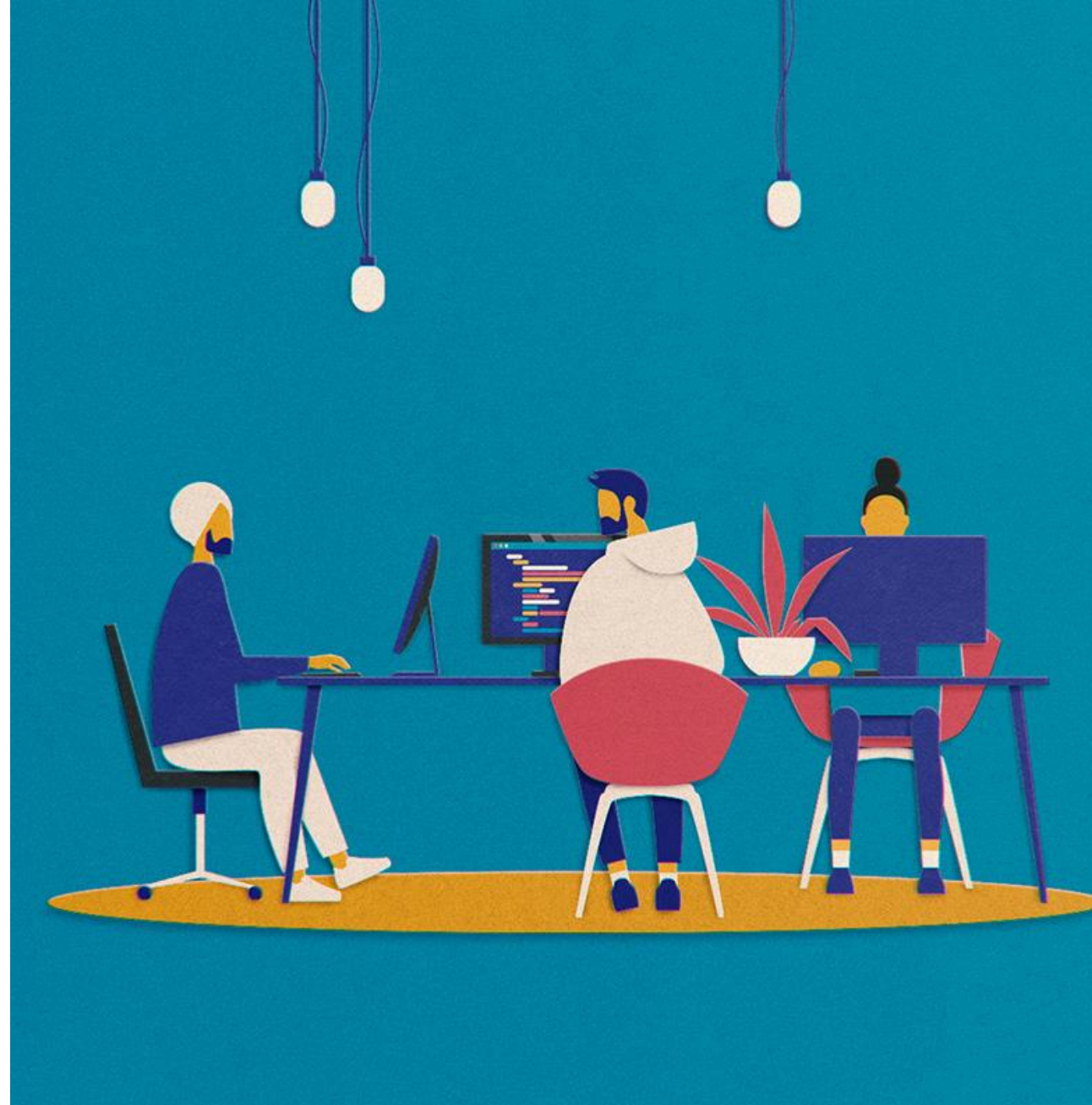
**a. Een echte visie, missie en strategie op CX**  
*van pensioenuitvoerder naar dienstverlener*

3b.

**b. Een APG cultuur van deelnemergerichtheid.**  
*NEE, deelnemer-gedrevenheid*

4

**Onze vraag aan jullie**  
*Morgen direct impact*







Eén van onze belangrijkste uitdagingen:

## Nieuwe regels voor pensioen in Nederland

Uiterlijk 1 januari 2027 gaan de nieuwe  
regels nieuwe pensioenstelsel in

*De Nieuwe Pensioenwet is eigenlijk een enorme kans...*

**P A R A D O X**

*en toch zien we het (van nature) vooral als een bedreiging.*

# Een existentiële vraag

*Hoe kunnen we de wet juist slim gebruiken om te transformeren*

van  
Pensioenuitvoerder  
naar  
**DIENSTVERLENER**

# Waar we het over gaan hebben...

*CX under pressure: making lemonade from lemons*

1.

## Over ons en over APG

*Wie wij zijn en van wie we zijn...*

2.

## Under pressure van de nieuwe pensioenwet

*De paradox van deelnemergedrevenheid*

3a.

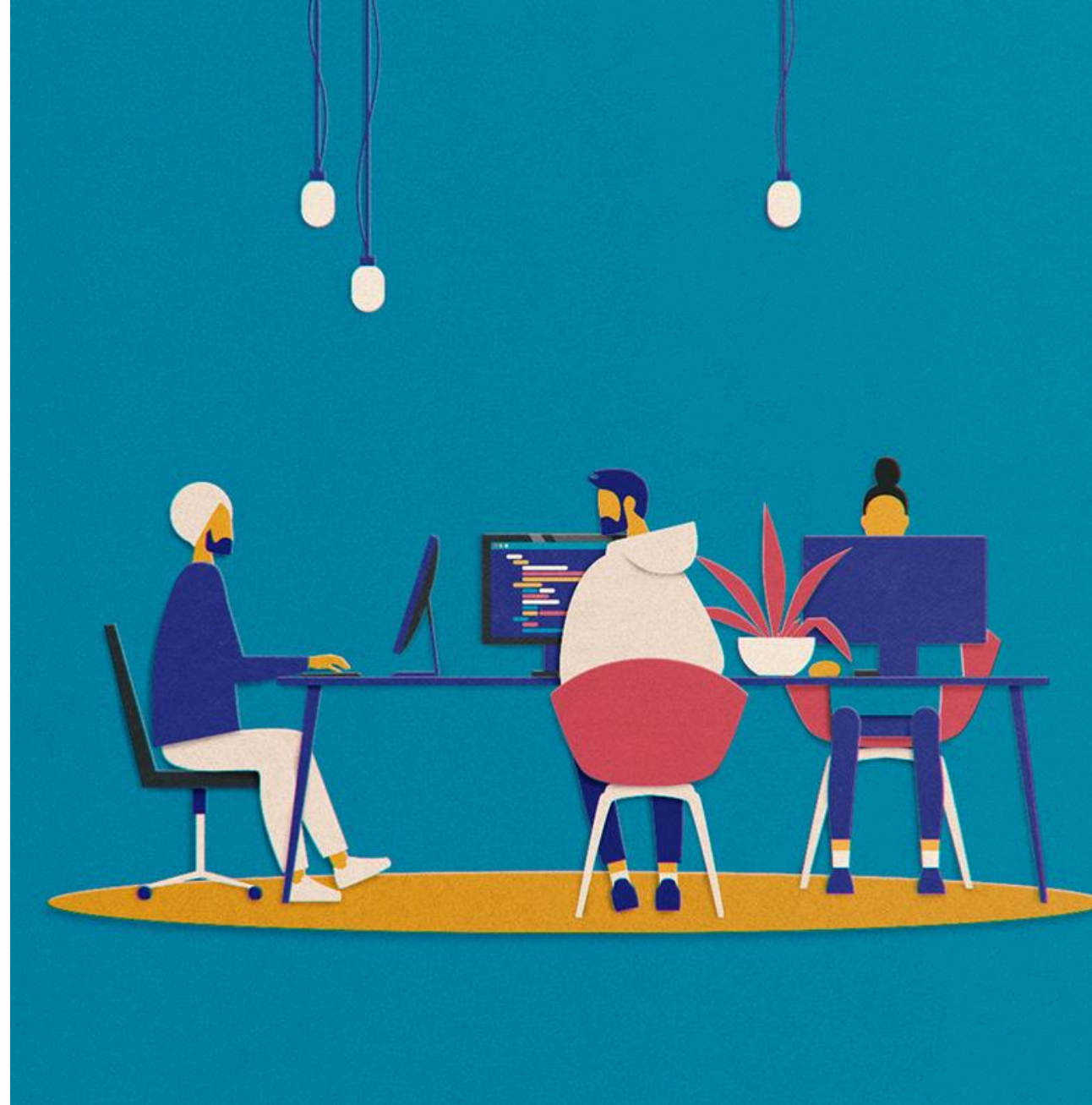
**a. Een echte visie, missie en strategie op CX**  
*van pensioenuitvoerder naar dienstverlener*

3b.

**b. Een APG cultuur van deelnemergerichtheid.**  
*NEE, deelnemer-gedrevenheid*

4

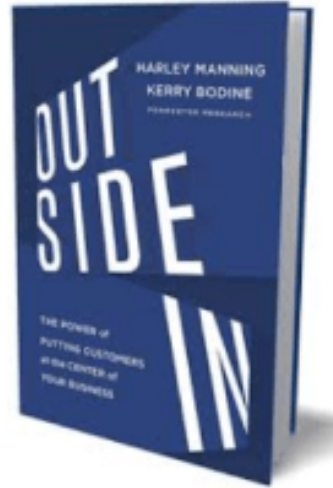
**Onze vraag aan jullie**  
*Morgen direct impact*





***“Great Customer Experiences  
don’t happen by accident!”***

***K. Bodine & H. Manning***



# Analyse vanuit 3 lenzen

1. klant, 2. omgeving en 3. organisatie



1

## Klant

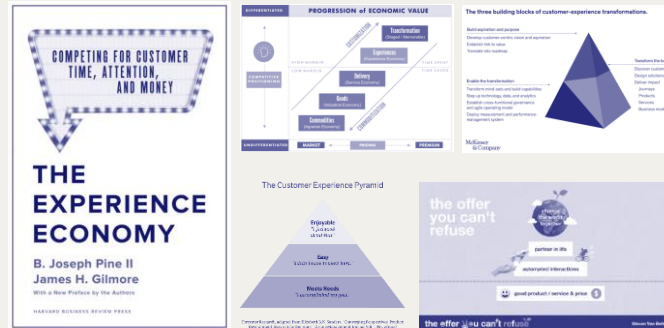
Klantbehoeften (deelnemer, werkgever, fonds) en bestaande uitgangspunten voor klantbeleving



2

## Omgeving

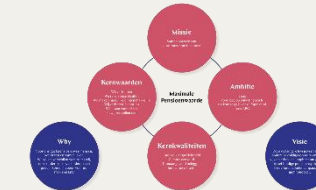
Trends en ontwikkelingen, theoretische modellen en best practices m.b.t. klantbeleving



3

## Organisatie

Purpose, visie, missie, ambities, strategie, operatie, kernwaarden, kernkwaliteiten en positionering APG

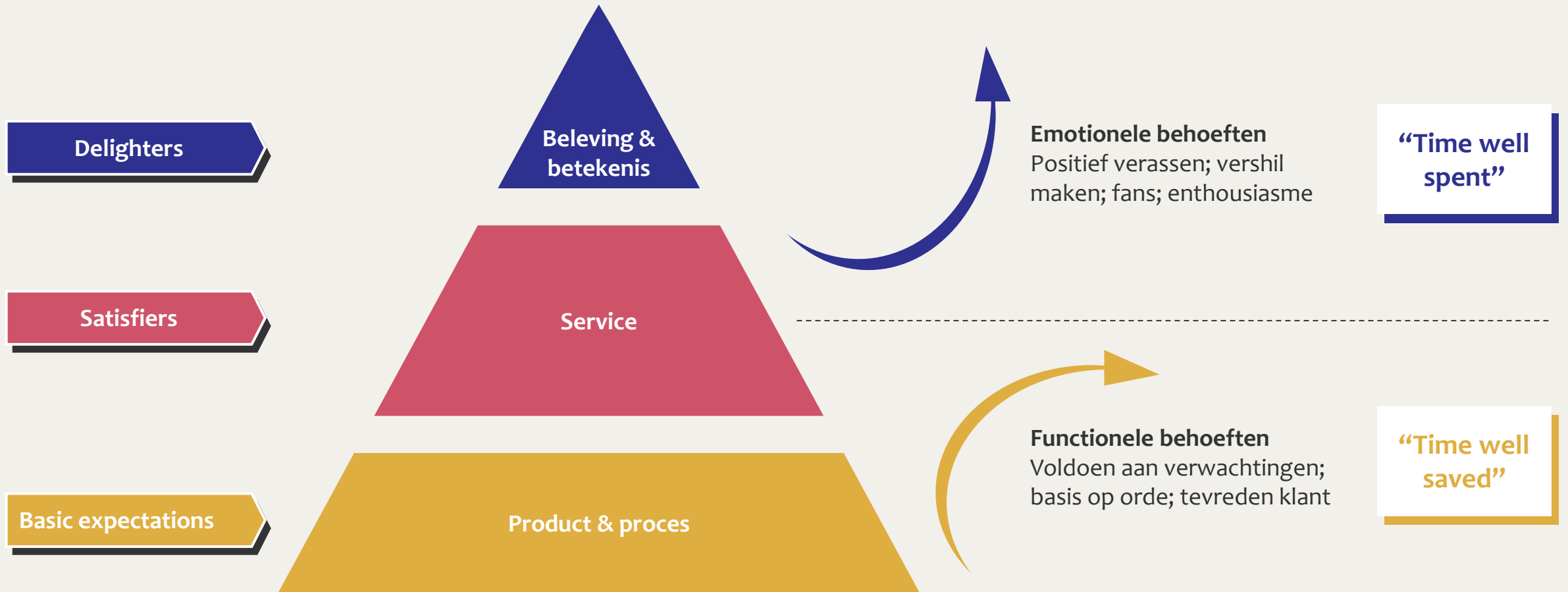


Klant missie & visie

# 1. de klant: ontzettend veel klantinzichten beschikbaar



## 2. Omgeving: gebruik maken van vooraanstaande CX theorieën best practices





# Waar we het over gaan hebben...

*CX under pressure: making lemonade from lemons*

1. **Over ons en over APG**  
*Wie wij zijn en van wie we zijn...*
2. **Under pressure van de nieuwe pensioenwet**  
*De paradox van deelnemergedrevenheid*
- 3a. **a. Een echte visie, missie en strategie op CX**  
*van pensioenuitvoerder naar dienstverlener*
- 3b. **b. Een APG cultuur van deelnemergerichtheid.**  
*NEE, deelnemer-gedrevenheid*
- 4 **Onze vraag aan jullie**  
*Morgen direct impact*



# Deze reis lukt alleen als we de hele organisatie meenemen

door ervoor te zorgen dat alle collega's #deelnemergedreven willen, kunnen & mogen zijn...



# Dus begint 't met een definitie van Deelnemergedrevenheid

Heel saai zo'n definitie, maar het zorgt wel voor een eerlijk vertrekpunt

**Deelnemergedrevenheid** is het continu **echt luisteren** naar onze klanten (deelnemers, werkgevers & fondsen) zodat we hun verwachtingen, zorgen en behoeften **echt begrijpen**. En **vertalen** naar betere producten, bediening en beleving. En die **lat ligt steeds hoger**, want klanten worden continu beïnvloed door hun ervaringen bij andere organisaties.

**Deelnemergedrevenheid** is **meer dan 'klantvriendelijkheid'**! Klantvriendelijkheid gaat over onze houding in het contact, deelnemergedrevenheid over **alles wat APG doet**. Daarom is **iedereen een schakel** in de keten naar de beste APG beleving.

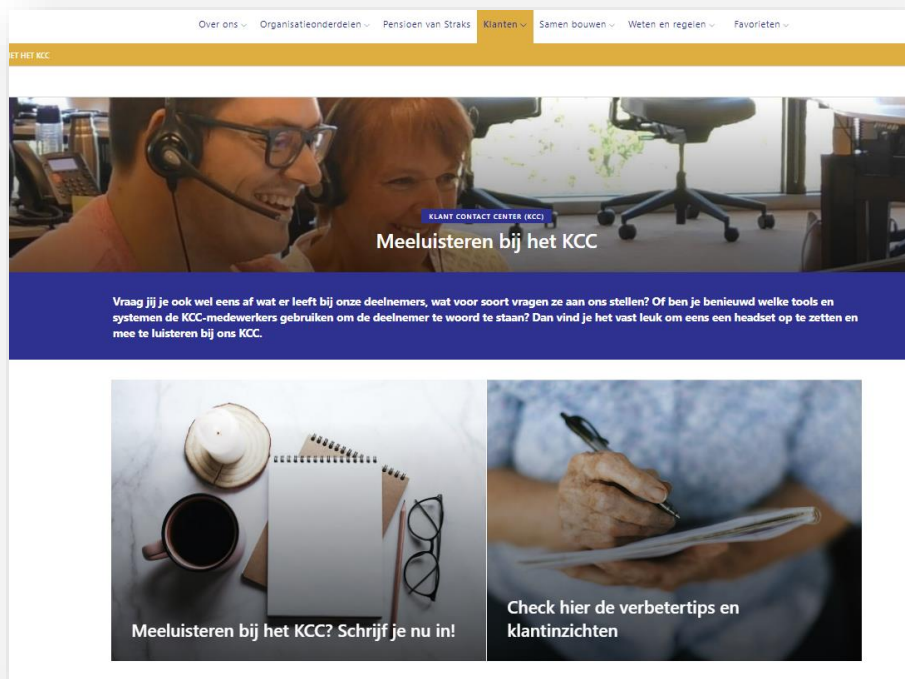
1

van buiten  
naar binnen  
denken & doen

2

Iedereen  
bij APG heeft  
hierin een rol

# Meeluisteren op ons KCC



Over ons - Organisatieonderdelen - Pensioen van Straks - Klanten - Samen bouwen - Weten en regelen - Favorieten

Meeluisteren bij het KCC

Vraag jij je ook wel eens af wat er leeft bij onze deelnemers, wat voor soort vragen ze aan ons stellen? Of ben je benieuwd welke tools en systemen de KCC-medewerkers gebruiken om de deelnemer te woord te staan? Dan vind je het vast leuk om eens een headset op te zetten en mee te luisteren bij ons KCC.

Meeluisteren bij het KCC? Schrijf je nu in!

Check hier de verbetertips en klantinzichten



# De APG Klantproeverij

samen als team klantinzichten verzamelen en vervolgens vertalen in anders denken... en doen

## Klantproeverij

### Wat is de klantproeverij?

APG teams komen op verschillende manieren in contact met deelnemers e/o werkgevers. Door in de voetsporen van de klant te treden doen ze inzichten op om hun eigen dienstverlening te verbeteren.

### Doel: luisteren, leren en verbeteren

- ✓ **Luisteren** naar de klantbehoeften/-ervaringen
- ✓ Op basis van de opgedane inzichten echt **leren**
- ✓ Acties formuleren én uitvoeren om eigen dienstverlening te **verbeteren**



## 'Je komt echt in contact met de deelnemer, de deelnemer waar hét om draait'



1. amuse:  
kickoff met presentatie van het programma.



2. voorgerecht:  
Luisteren is goud:  
Meeluisteren bij KCC of klantfeedbackloop.



6. toetje:  
Afsluiting van de klantproeverij met SB leden.

3. deel je inzichten:  
Opgedane inzichten bespreken en onderzoeksvragen formuleren.



5. hoofdgerecht:  
Deelnemers interviewen en inzichten meenemen naar het dagelijks werk.

4. tussengerecht:  
Training interviewtechnieken en ontwikkelen van een interviewgide.



Start →

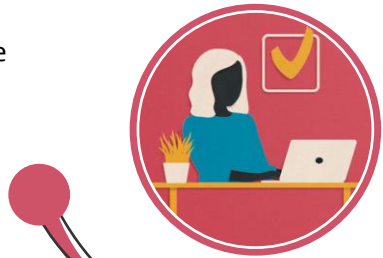
# Wegnemen belemmeringen & benadrukken goeie voorbeelden



# Het begint bij het begin... Onboarding

## Preboarding

- Screening, VOG e.d.
- Welkomstmail
- Preboardingsite

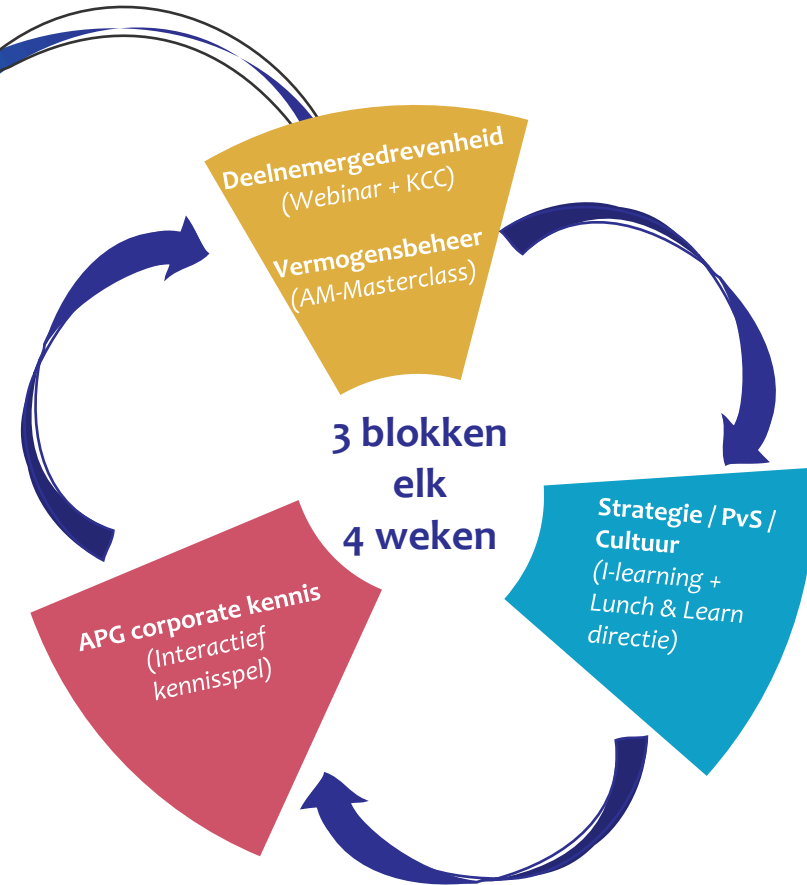


## Start carrousel



## Onboarding - 2 weken

- 'Warm welkom' door directe collega's en zaken regelen op dag 1
- Informatie-mail HR: Insite
- Infopagina intranet
- Rondleiding Amsterdam of Heerlen + presentatie duurzaamheid
- Teams 'NewPeople@APG' voor 100 dagen
- Compliance – directe uitnodiging afhankelijk van plek in organisatie



# Waar we het over gaan hebben...

*CX under pressure: making lemonade from lemons*

1. **Over ons en over APG**  
*Wie wij zijn en van wie we zijn...*
2. **Under pressure van de nieuwe pensioenwet**  
*De paradox van deelnemergedrevenheid*
- 3a. **a. Een echte visie, missie en strategie op CX**  
*van pensioenuitvoerder naar dienstverlener*
- 3b. **b. Een APG cultuur van deelnemergerichtheid.**  
*NEE, deelnemer-gedrevenheid*
- 4 **Onze vraag aan jullie**  
*Morgen direct impact*







## Vraag

**Wat is *jouw* concrete tip aan ons zodat wij morgen directe impact maken op deelnemers?**

*#deelnemergedreven*

**Veel dank!**

# DANKJEWEL

## *Van klus naar kans*

*Hoe de nieuwe pensioenwet **Deelnemergedrevenheid** kan aanjagen bij APG*

**Tamara Rolman en Rien Brus**

Nationale CX Event | Rotterdam | NeCXt

25 mei 2022

