

'Mijn Pensioen' van Centraal Beheer APF: deelnemerportaal van de toekomst

Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds zet met het portaal 'Mijn Pensioen' een flinke stap verder in digitaal communiceren met deelnemers.





‘Mijn Pensioen’ is dé centrale online plek voor deelnemers van Centraal Beheer APF.

Hier vindt elke deelnemer de informatie die nodig is om eenvoudig inzicht te krijgen in zijn pensioen. En krijgt de deelnemer grip op zijn pensioen. Zo ziet hij in een oogopslag uit welke potjes zijn pensioen bestaat, welke aanvullingen hij op die potjes heeft en wat hij misschien nog tekort komt voor een financieel zorgeloze oude dag. Hij kan zich daarnaast goed laten informeren over zijn pensioen op een manier die hem het beste past.

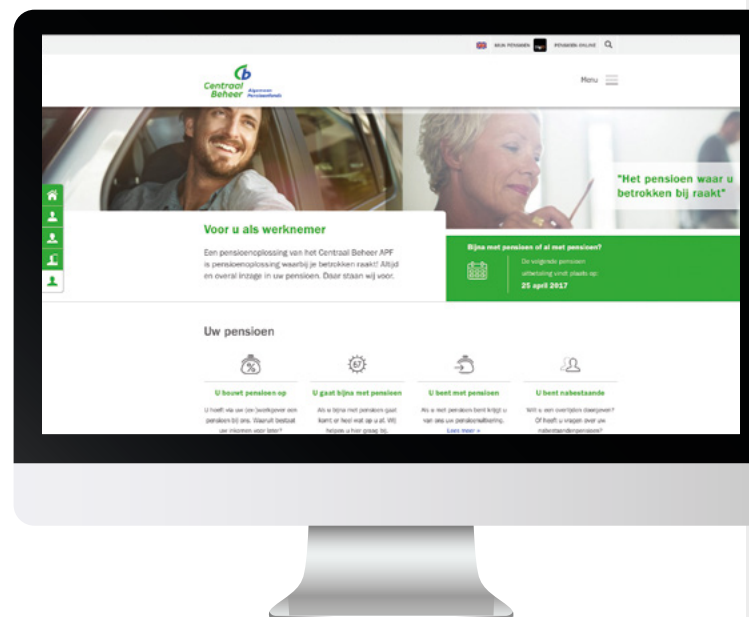
‘ALLE INFORMATIE DIE NODIG IS OM EENVOUDIG INZICHT TE KRIJGEN.’

[Ga naar de website](#) >





Startscherm op www.centraalbeheerapf.nl



Zicht op totale oudedagsvoorziening

De gedachte achter 'Mijn Pensioen' is deelnemers inzicht te geven in de totale oudedagsvoorziening. Een deelnemer krijgt dus niet alleen informatie over pensioen dat bij Centraal Beheer APF is opgebouwd via de 2^e pijler, maar kan zelf informatie toevoegen over opgebouwd vermogen via de 3^e en 4^e pijler én over pensioen dat is opgebouwd bij eerdere werkgevers.

Direct zien wat er gebeurt als persoonlijke situaties wijzigen

De deelnemer kan in 'Mijn Pensioen' zelf ontdekken wat de financiële gevolgen zijn van keuzes en belangrijke gebeurtenissen in zijn of haar leven, zoals meer of minder werken, wel of niet eerder stoppen met werken, kinderen, huwelijk, arbeidsongeschiktheid of een scheiding. Per 'life event' heeft het portaal een functionaliteit die direct inspeelt op de specifieke behoefte van de deelnemer op dat moment. Via een rekenapplicatie kan de deelnemer gelijk de gevolgen zien van zijn persoonlijke situatie op zijn pensioen. De deelnemer wordt daarbij ondersteund door filmpjes, content en aanvullende rekentools.

Het portaal houdt daarnaast rekening met de huwelijkse staat van de deelnemer en gebruikt gegevens van het Nibud om de deelnemer ook inzicht te geven in zijn uitgavenpatroon voor nu en voor later.



Introductievideo van het portaal

[Bekijk video](#) >

Communiceren op maat

Centraal Beheer APF kan via het 'Mijn Pensioen' op verschillende manieren communiceren met deelnemers: via tekst, online flows, rekentools of animaties. Hierdoor ontstaat er communicatie op maat, de deelnemer kiest zelf op welke manier hij het liefst geïnformeerd wordt over zijn pensioen. De communicatie verloopt via verschillende kanalen. Bij Centraal Beheer APF hebben deelnemers een duidelijke voorkeur voor de chatfunctie van het portaal.

Pilot met hyperintelligente chatfunctie

Centraal Beheer APF heeft een pilot gedaan om het voorkeurskanaal van de deelnemer, de chatfunctie op innovatieve wijze verder door te ontwikkelen. In deze pilot is geëxperimenteerd met leervermogen van een chatrobot en getoetst of de chatrobot de deelnemer daadwerkelijk kan helpen met vragen. Daarmee wordt een stap dichterbij de deelnemer gezet die op zoek is naar een snelle, slimme oplossing voor pensioenvragen.





Het positieve effect van gelaagde communicatie

Uit usabilitytests is gebleken dat deelnemers het lastig vinden om veel informatie tegelijkertijd te verwerken. 'Mijn Pensioen' heeft daarom een expliciete gelaagde communicatie. De informatie wordt stap voor stap aangeboden aan de deelnemer. Op die manier worden keuzes die gemaakt moeten worden makkelijker en de grip op het pensioen voor de deelnemer wordt toegankelijker. De flows die we hebben ontwikkeld om gelaagde communicatie waar te maken, zijn uitvoerig getest. De zogenaamde 'geleide dialoog' leidt tot beter begrip van de inhoud en meer helderheid over de keuzemogelijkheden.

'DE INFORMATIE WORDT STAP
VOOR STAP AANGEBODEN AAN
DE DEELNEMER.'





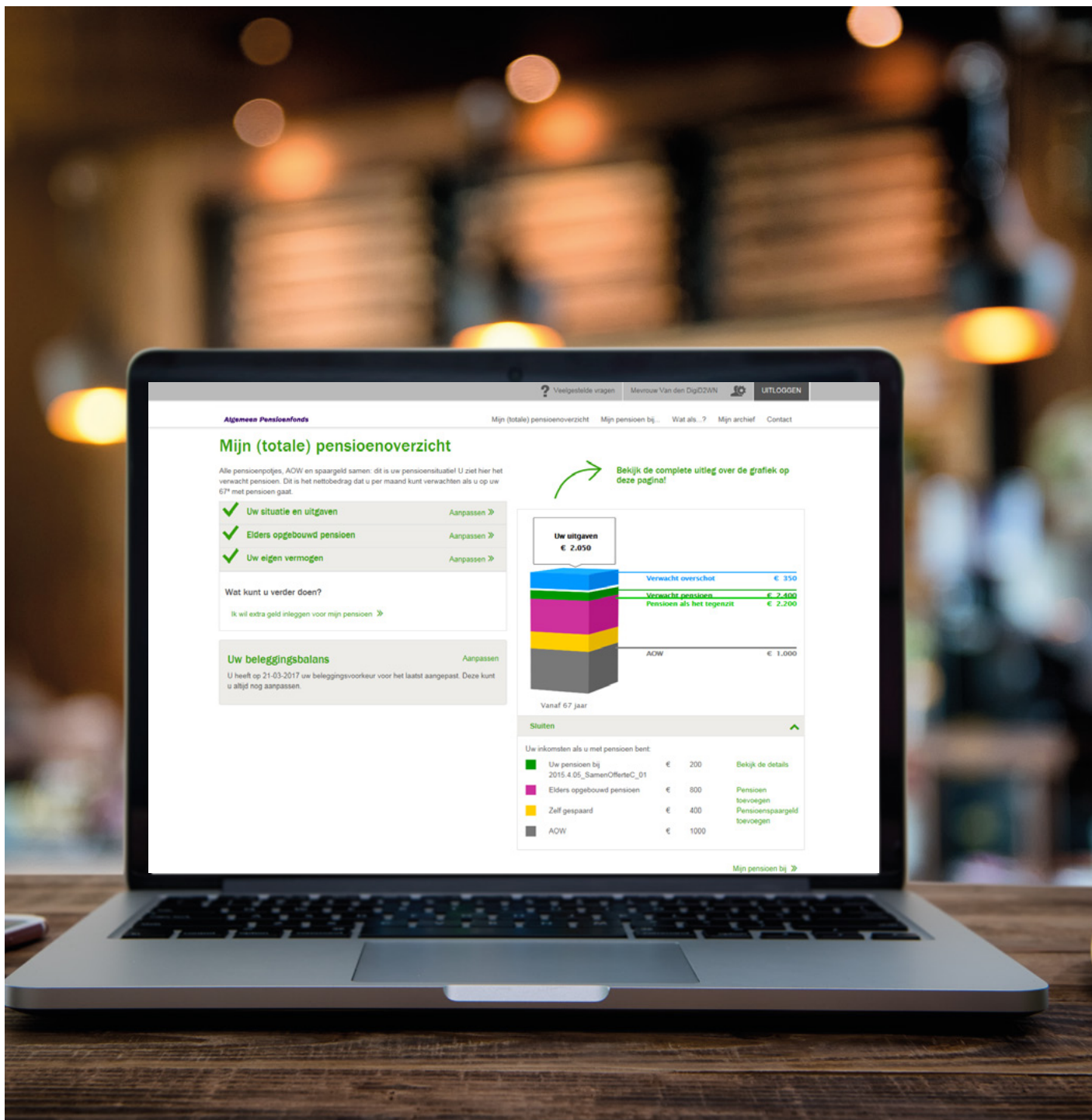
Makkelijk zelf beleggingsrisico's bepalen

Het kan lastig of spannend zijn voor een deelnemer om zelf te bepalen hoeveel risico er genomen wordt bij beleggingen voor zijn pensioen. Met de 'Beleggingsbalans' bepaalt de deelnemer binnen 'Mijn Pensioen' op een laagdrempelige manier zijn risicobereidheid voor zijn DC regeling. Gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek wordt een nieuwe meetmethode aangeboden om effectiever en begrijpelijker risicobereidheid te kunnen bepalen.

De meting is ontwikkeld in samenwerking met de Erasmus Universiteit en pensioendenktank Netspar. In de video 'Beleggingsbalans' wordt uitgelegd hoe de meting werkt.

Introductievideo beleggingsbalans

[Bekijk video](#) >



Bedragen vertaald in euro's vandaag de dag

Het opgebouwde pensioen dat de deelnemer ziet in 'Mijn Pensioen' is vertaald naar een nettobedrag van vandaag de dag. Hierdoor krijgt de deelnemer een reëler beeld van hoeveel pensioen er opgebouwd wordt en of er actie moeten worden ondernomen of niet. Een mooie bijdrage aan het pensioenbewustzijn nu en later.

'INZICHT IN NETTO BEDRAGEN
TERUGGEREKEND NAAR VANDAAG, VOOR
MEER FINANCIEEL PENSIOENBEWUSTZIJN.'

- 'Mijn Pensioen' geeft zicht op de **totale Oudedagsvoorziening**. Een deelnemer kan zijn pensioenopbouw zien via de 2^e pijler bij Centraal Beheer APF én vorige werkgevers plus het vermogen opgebouwd via 3^e en 4^e pijler
- Per 'life event' heeft het portaal een functionaliteit die direct inspeelt op de specifieke behoefte van de deelnemer op dat moment. **Gevolgen op het pensioen zijn direct zichtbaar**.
- 'Mijn Pensioen' biedt **communicatie op maat**: de deelnemer kiest zelf op welke manier hij het liefst geïnformeerd wordt over zijn pensioen.
- Voor een nog snellere, slimme oplossing voor pensioenvragen van deelnemers heeft Centraal beheer APF een uitgebreide pilot met een **chatbot** uitgevoerd.
- Door de geleide dialoog of **gelaagde communicatie** in 'Mijn Pensioen' begrijpen deelnemers de inhoud beter en is er meer helderheid over de keuzemogelijkheden die er zijn.
- Met de 'Beleggingsbalans' binnen 'Mijn Pensioen' kan de deelnemer op een laagdrempelige manier, **effectiever en begrijpelijker zijn risicobereidheid bepalen**.
- Het opgebouwde pensioen in 'Mijn Pensioen' is een nettobedrag van vandaag de dag. Hierdoor krijgt de deelnemer een **reëler beeld van pensioenopbouw**.
- 'Mijn Pensioen' van Centraal Beheer APF is gemaakt voor en door deelnemers met de nieuwste technologie. Met de kritische kenners, deelnemers en werkgevers, komt 'Mijn Pensioen' **steeds een stap verder in effectief en digitaal communiceren over pensioenen**.

Dus waarom 'Mijn Pensioen'?





“Wij hebben veel werk gemaakt van de communicatie naar de deelnemers. Vrijwel alle communicatie verloopt digitaal. Zo hebben we werkgevers- en werknemersportalen ingericht, waar zij kunnen zien wat er met de pensioenen gebeurt en direct aanpassingen kunnen maken. Werknemers kunnen de verwachte pensioenleeftijd aanpassen, lifecycles inzien en er zijn allerlei filmpjes te bekijken met uitleg. Werkgevers kunnen op dagelijkse basis facturatie en specificatie inzien. Een werkgever met zowel DB- als DC-regelingen kan die in hetzelfde portaal bekijken.

De digitale communicatie hebben we uitgebreid met allerlei contactmogelijkheden. Zo worden we uitgenodigd om voorlichting te geven of persoonlijke gesprekken met werknemers te houden. Wij informeren maar geven geen voorkeuren. Je ziet dat werkgevers hier veel gebruik van maken. Communicatie wordt steeds belangrijker. Essentieel hierbij is de ‘taal’ die we spreken; die moet helder zijn. Daarom gebruiken we in onze informatie het netto besteedbaar bedrag; dat is begrijpelijk voor iedereen.”

Angela Peters, bestuurslid Centraal Beheer APF

