

Onderzoek klantreis 'Ik ben arbeidsongeschikt geworden'

Steun bij levensbeperking
versterkt het vertrouwen

Nummer 16
April 2022



TKP

Over deze rapportage

Met klantreizen onderzoeken wij hoe deelnemers en werkgevers de dienstverlening van hun pensioen-uitvoerder beleven. En wat hun behoeftes zijn. Omdat wij – uit naam van die pensioenuitvoerders – de dienstverlening leveren, zijn de inzichten uit de klantreizen heel belangrijk voor ons. Want hiermee kunnen we onze dienstverlening steeds verder verbeteren. Klantreizen bieden waardevolle inzichten, die we niet voor onszelf willen houden. In deze rapportage delen we ze.



Inhoud

1	Het proces in grote lijnen	4
2	De emotiecurve: belangrijke momenten in beeld	5
3	Toelichting op momenten van de waarheid	6
4	De interviews: 6 waardevolle verhalen	10
5	8 Inzichten	12
6	De tips	15
7	Verantwoording: onze aanpak	16

Het proces in grote lijnen

Wat gebeurt er als een deelnemer arbeidsongeschikt raakt?

We interviewden 15 deelnemers die arbeidsongeschikt zijn. We onderzochten het héle proces, vanaf het moment van ziek worden of een ongeluk krijgen – inclusief het arbeidsongeschikt verklaard worden – tot en met de aanvraag van het pensioen en het ontvangen van de pensioenuitkering. Deelnemers die arbeidsongeschikt raken, krijgen te maken met deze stappen:

- Een deelnemer wordt ziek of krijgt een ongeluk.
- Zij of hij meldt zich ziek bij de werkgever.
- Na 1 jaar ziekte komt de deelnemer in aanraking met het UWV.
- Na 2 jaar ziekte vervalt voor de werkgever de loondoorbetalingsplicht.
- De pensioenuitvoerder neemt vaak vanaf dan de (premievrije) pensioenopbouw over.
- Rond de AOW-leeftijd krijgt de deelnemer de pensioenaanvraag.

Met de inzichten uit dit onderzoek brengen we in kaart wat de huidige en de gewenste beleving is en wat voor arbeidsongeschikte deelnemers de ‘momenten van de waarheid’ zijn, als het gaat om opbouwen en aanvragen van pensioen. Aan de hand van deze inzichten kunnen we onze dienstverlening aanpassen voor alle pensioenuitvoerders. Dit komt door de opzet van het onderzoek: de thema's die naar voren komen uit de interviews gelden voor de meeste deelnemers die arbeidsongeschikt zijn geraakt, ongeacht bij welke pensioenuitvoerder de deelnemer pensioen heeft opgebouwd.

- We interviewden deelnemers van 3 pensioenuitvoerders die in totaal 15.000 arbeidsongeschikte deelnemers tellen.
- Van deze 15.000 arbeidsongeschikte deelnemers is 80% volledig arbeidsongeschikt verklaard.
- 1/3 van deze 15.000 arbeidsongeschikte deelnemers zit in de WAO.
- 2/3 van deze 15.000 arbeidsongeschikte deelnemers zit in de WIA.
- Ruim 10% van de 15.000 arbeidsongeschikte deelnemers nam in 2021 contact met ons op met vragen over hun pensioen.

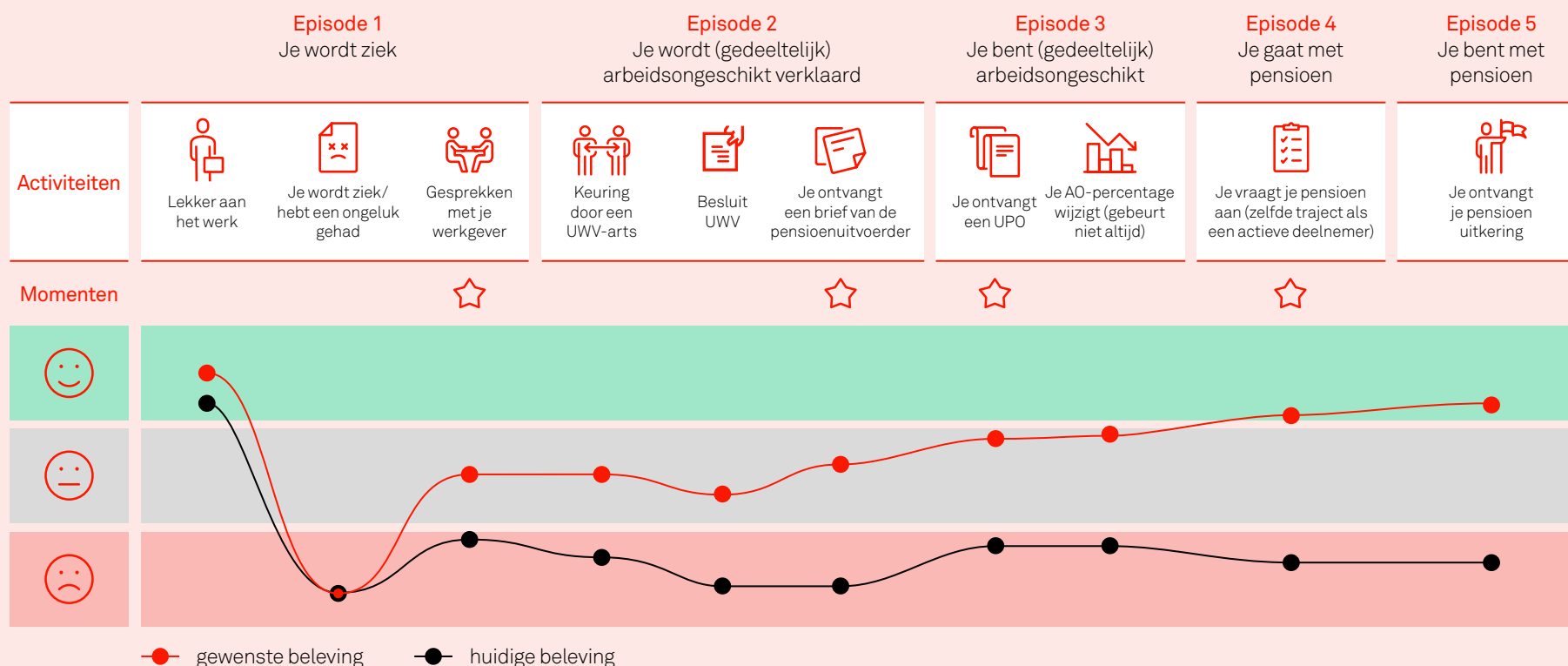
De emotiecurve

Belangrijke momenten in beeld

In deze emotiecurve ziet u de momenten die door deelnemers als belangrijkste ('**de momenten van de waarheid**') in de hele klantreis van 'Ik ben arbeidsongeschikt geworden' werden genoemd. Deze zijn gemarkeerd met een ster.

De **rode lijn** laat de gewenste beleving zien: de manier waarop een pensioenuitvoerder om kan gaan met hun gevoelens kán die beleving neutraal en zelfs positief beïnvloeden.

De **zwarte lijn** laat zien hoe de beleving nu is (zoals geïnterviewden ons vertelden). Deze kan variëren, afhankelijk van wat een arbeidsongeschikte deelnemer doet en meemaakt en wat de pensioenuitvoerder per **episode** onderneemt.



De sterren: momenten van de waarheid



Ster 1

Ziek worden en in gesprek met werkgever: 'Je wereld stort in'

De geïnterviewde deelnemers leefden hun dagelijkse leven, werkten en voelden zich nuttig. Dan worden ze ziek of krijgen een ongeluk. Opeens staat hun leven op de kop. Al hun toekomstplannen lijken nu onzeker. Dingen die vanzelfsprekend waren, zijn dat opeens niet meer. Eerst gaan ze er vol voor om weer aan de bak te komen. Over de rest denken ze nog niet na. Dan komt er een moment van besef dat het niet meer gaat lukken. Hun wereld stort in. Er breekt een onzekere periode aan. Ze zitten met zoveel vragen in hun hoofd, over hun ziekte, het UWV en hun toekomst. Ze gaan in gesprek met hun werkgever. En merken dat die ook niet echt goed mee kan helpen. Hoe moet

dat straks allemaal? Over het pensioen denken ze nu nog niet na. Daar is geen ruimte voor in hun hoofd; dat komt later wel.

Behoefte: 'Steun en zekerheid'

Deelnemers krijgen veel op zich af in deze periode. Steun van hun werkgever zou helpen om meer inzicht te krijgen. Het voelt fijn als werkgevers meedenken in mogelijkheden. Dat geeft zekerheid. Vooral bij vragen over de komende periode en het werk. Deelnemers willen zich kunnen focussen op hun ziekte en willen zich geen zorgen maken over andere dingen. Hun gezondheid is het allerbelangrijkste.



Ster 2

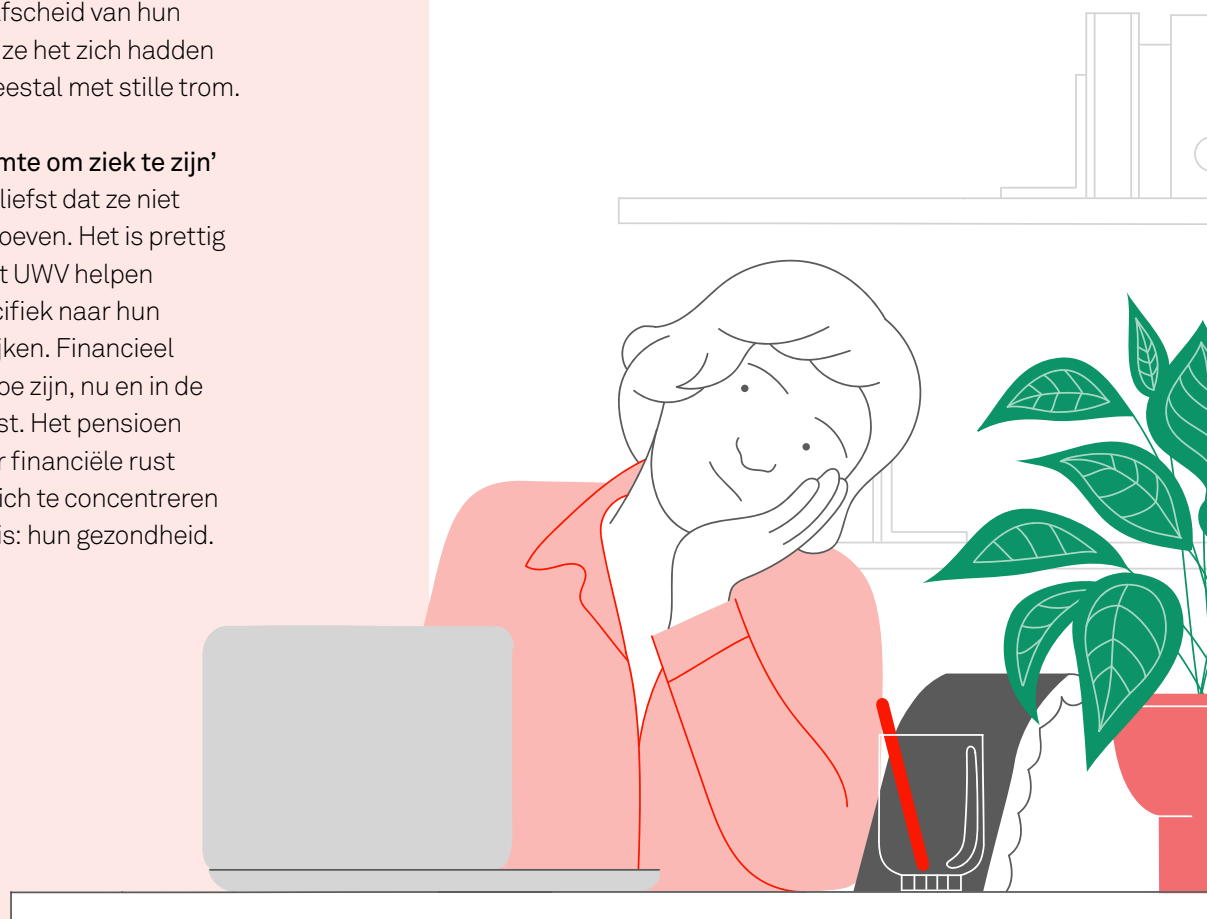
Arbeidsongeschikt verklaard en brief van pensioenuitvoerder: 'Dat komt hard binnen'

Deelnemers ervaren dat het op een gegeven moment steeds slechter gaat. Ze krijgen contact met het UWV en gaan de molen in. Het beeld dat ze van het UWV hebben is meestal niet positief: ze zijn niet persoonlijk, het gaat om de regels en niet om de persoon. Werkgevers weten vaak ook niet hoe alles zit. Meestal reikt hun kennis tot hun eigen rol. Deelnemers missen het overzicht van wat er allemaal gaat gebeuren de komende periode. Ze hebben het gevoel overal zelf achter aan te moeten. Eigenlijk gaat het om bijzaken want hun gezondheid heeft de hoogste prioriteit. Maar alle rompslomp draagt niet bij. Mentaal worden ze ook op de proef gesteld. Er komt zoveel op ze af. Pensioen zit niet in hun gedachten. Dan komt het moment dat ze arbeidsongeschikt worden verklaard.

Dat komt binnen! Het afscheid van hun werkgever is niet zoals ze het zich hadden voorgesteld en gaat meestal met stille trom.

Behoefte: 'Rust en ruimte om ziek te zijn'

Deelnemers willen het liefst dat ze niet overal zelf achteraan hoeven. Het is prettig als de werkgever en het UWV helpen en meedenken en specifiek naar hun persoonlijke situatie kijken. Financieel weten ze waar ze aan toe zijn, nu en in de toekomst. Dat geeft rust. Het pensioen hoort daar ook bij. Door financiële rust hebben ze ruimte om zich te concentreren op wat echt belangrijk is: hun gezondheid.





Ster 3

Arbeidsongeschikt zijn: 'Dit is een levensbeperking'

Deelnemers proberen te leven met het feit dat ze arbeidsongeschikt zijn en proberen er het beste van te maken. Ze moeten wennen aan hun nieuwe leven. Ze missen werk, de sociale contacten en het gevoel nuttig te zijn. Mentaal krijgen ze het zwaar. Op momenten dat ze bezig zijn met het papierwerk komt het onderwerp pensioen ook voorbij. Ze weten niet precies wat er geregeld is. Als ze in rustiger vaarwater zitten, staan ze meer open voor informatie. Wanneer ze contact opnemen voor informatie, komen ze ook niet echt verder en worden ze niet veel wijzer. Zelfs als ze het gevoel hebben dat het niet klopt, stoppen ze op een gegeven moment met informeren. Ze hebben er de energie niet voor en krijgen toch alleen maar met regels te maken. Deelnemers die de schaaapjes op het droge hebben, laten het hele onderwerp pensioen als een baksteen vallen. Hun gezondheid staat op nummer 1. Deelnemers die het financieel niet zo ruim hebben, krijgen extra stress over hun pensioen en dat kunnen ze er niet bij hebben.

Behoefte: 'Weten waar je aan toe bent'

Deelnemers verlangen naar steun van vrienden en familie om hun nieuwe ritme te vinden. Ze willen weten waar ze financieel aan toe zijn, nu en in de toekomst. Ze willen graag proactief geïnformeerd worden door hun pensioenuitvoerder. Als het niet duidelijk is en ze nemen contact op, dan willen ze dat er naar hun persoonlijke situatie gekeken wordt. En willen ze snappen waarom bepaalde zaken zo zijn geregeld. Dan kunnen ze dat stukje loslaten. Dat geeft rust om zich te focussen op hun gezondheid.



Ster 4

Met pensioen gaan en zijn: 'Je hebt de finish niet gehaald'

Deelnemers geven aan dat het met pensioen gaan niet zo ging als ze ooit hadden verwacht. Ze gaan over van de ene naar de andere instantie. Sommige deelnemers kiezen ervoor om hun pensioen eerder in te laten gaan en nemen zelf actief deze stap. Hierbij missen ze ondersteuning vanuit de pensioenuitvoerder. Deelnemers die iemand hebben gesproken van de pensioenuitvoerder of een kennis hebben die in die wereld zit, voelen veel meer rust. En kunnen het loslaten. De meeste deelnemers krijgen de brief een half jaar voor hun AOW-leeftijd. Voor hun gevoel kiezen ze alleen maar wanneer ze het willen ontvangen, op de AOW-datum of later. De pensioendatum is niet anders dan iedere andere dag. Het is niet het grote genieten, maar verder gaan waar ze gebleven waren.

Ook het pensioenleven is niet anders dan daarvoor. Enige pluspunt is dat ze wel van het UWV af zijn, dat scheelt weer wat stress en gedoe. Soms popt er een stemmetje op in hun hoofd dat vraagt of ze wel de juiste keuzes hebben gemaakt. Maar ze kunnen

er niks meer aan veranderen en daarom proberen ze dat gevoel weg te drukken. Die energie hebben ze hard nodig om door te blijven gaan en er nog uit te halen wat erin zit.

Behoefte: 'Vertrouwen en bevestiging'

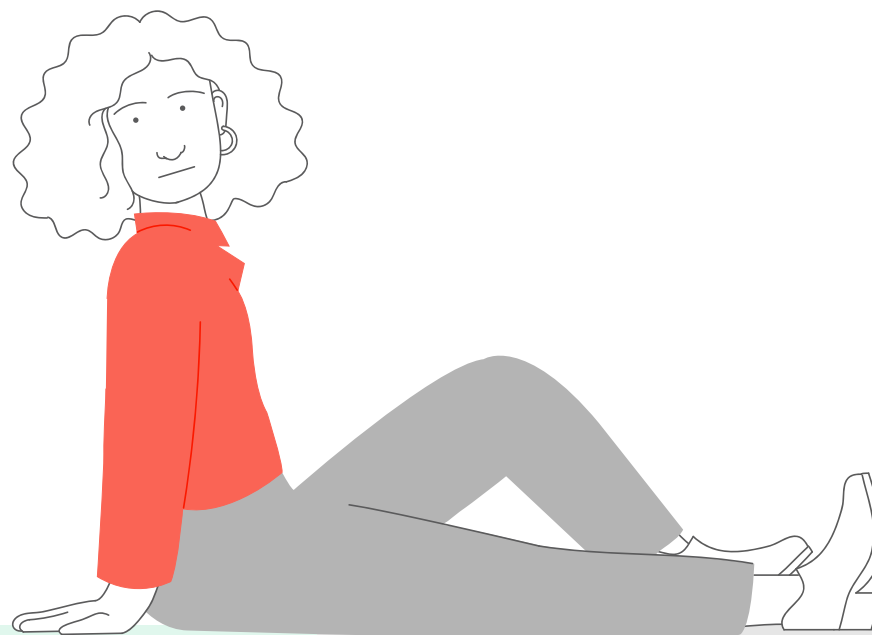
Deelnemers verwachten een actieve rol van hun pensioenuitvoerder. Die denkt met ze mee over wat goed in hun situatie past. Moeten ze eerder stoppen of juist langer pensioen blijven opbouwen? Door die actieve rol, kunnen deelnemers zelf focussen op doorgaan en er het beste van maken. Als ze dan met pensioen gaan, hebben ze geen spijt. Ze hebben vertrouwen dat ze de beste keuzes hebben gemaakt die passen bij hun situatie. En ze krijgen die bevestiging ook vanuit hun pensioenuitvoerder. Dat voelt goed. En dit zorgt voor rust. En zo kunnen ze hun energie stoppen in hun gezondheid, en dat is het hardst nodig.



De interviews

6 waardevolle verhalen

Voor het onderzoek vragen we geïnterviewden zelf 2 illustraties of foto's mee te nemen die een beeld geven van hoe ze het ziek worden, ziek zijn, pensioen, de financiële situatie en contact met de pensioenuitvoerder beleven. Die beelden gebruiken wij om op door te vragen. Zo krijgen we niet alleen de functionele, maar ook de emotionele beleving boven tafel.



Je bent tot last

'Je staat met je rug tegen de muur, je krijgt geen hulp. Ik voelde me steeds meer alleen gelaten. Je kunt niet eens meer normaal denken. Dus wat is goed en wat is slecht? Ik heb 22 jaar bij mijn werkgever gewerkt. Ik ben altijd een harde werker geweest, stond altijd klaar ondanks mijn problemen met mijn benen en mijn slaapproblemen. Ze hoefden maar te bellen en ik was er. Dan word je ziek. En dan betekende je niets meer, je bent alleen maar tot last. Zo'n gevoel heb ik 2 jaar gehad.'

Niet eens bedankt

'M'n werkgever heeft me de centen overgemaakt en dat was het. Ze hebben me niet eens bedankt. Ze wilden geen gesprek, wilden het formeel houden. Ze hoefden hun spullen niet eens terug. Het enige dat ze hebben gedaan was zorgen dat er afspraken waren met het UWV. Want ze moesten bewijzen dat ze er alles aan gedaan hebben om na 2 jaar afscheid van mij te kunnen nemen. Ik had het wel netjes gevonden als ze een keer gebeld hadden, gewoon om te vragen hoe het ging. Of dat ik nog werd uitgenodigd voor de borrel. Maar nee, alles was gewoon hup weg.'

Wedstrijd

'Ik ben een sportman en zie het leven een beetje als een wedstrijd. Ik zie een atletiekbaan voor me met een finishlijn waar je kunt finishen met een snelle tijd. Op diezelfde atletiekbaan zie ik mensen die de finish niet halen. Die vergelijking ging bij mij op. Ik heb mijn hele leven aan de wedstrijd deelgenomen en ben net voor de streep gevallen. Die finish is mijn pensioen. Als ik de finish had gehaald, had ik de wedstrijd volbracht. Nu heb ik het gevoel dat ik het niet volbracht heb.'

Levensbeperking

'Je hebt een arbeidsbeperking, maar het is een levensbeperking. Het beperkt je in alles. In je vrijheid: je kunt niet meer doen en laten wat je wil. Vooral op financieel vlak. Daar sta je nooit bij stil, zolang je gewoon werkt. Ik kan gelukkig nog wel hier in de buurt een boswandeling maken, dat kost niks.'



Verdomde Parkinson

'Ik was helemaal niet bezig met pensioen. Ik was alleen maar bezig met die verdomde Parkinson. Kan ik nog toeren op mijn mountainbike of racefiets, kan ik nog een halve marathon lopen? Ik was helemaal niet bezig met mijn pensioen. Waarschijnlijk ook omdat ik de geruststelling kreeg van mijn werkgever: je werkt al 45 jaar bij ons, je bouwt al 45 jaar pensioen op. Je zit gewoon goed.'



Remi

'Ik voel me Remi, helemaal alleen. Ik heb geen financieel adviseur die precies voorrekent hoe ik ervoor sta op mijn 67e. Maar aan de andere kant is de vraag of ik er dan nog ben. Daarom vind ik het ook niet zo belangrijk. Pensioen is vrije tijd. Daar heb je geld voor nodig. Maar ik ben mijn vrijheid kwijt, ik kan toch niet doen wat ik wil. Dus hoe belangrijk is geld? Pff, helemaal niet. Behalve als ik gezondheid zou kunnen kopen. Maar dan kan niet. Dus ben ik niet met financiën bezig.'

De inzichten

8 belangrijke inzichten en terugkerende thema's

1. De verschillen: gezond of arbeidsongeschikt met pensioen gaan

Arbeidsongeschikte deelnemers ervaren het pensioneren deels anders dan niet arbeidsongeschikte deelnemers. Dat komt omdat er voor hen niets verandert in hun dagelijkse leven. Gezonde deelnemers krijgen te maken met een verandering in hun dagelijkse leven. Zij stoppen meestal met werken, hun werkgever schenkt er aandacht en ze moeten een nieuwe daginvulling vinden.

Voor arbeidsongeschikte deelnemers verandert alleen de instantie van wie ze geld krijgen: niet meer het UWV, maar de pensioenuitvoerder. Wel valt er een last van hun schouders. Ze hoeven niet meer naar het UWV. En ze hebben niet meer de stempel van arbeidsongeschikt, maar van gepensioneerd. Dat geeft rust en een beter gevoel.

Het aanvraagtraject ervaren zij niet anders dan een niet-arbeidsongeschikte deelnemer die met pensioen gaat. Ook zij ervaren veel onzekerheid en hebben hulp nodig. Er zijn arbeidsongeschikte deelnemers die bang zijn dat ze stukken pensioen kwijtraken, als ze er niet voor hun AOW gebruik van maken.

2. Minderwaardigheidsgevoel

Veel geïnterviewde deelnemers worstelen met een minderwaardigheidsgevoel. Terugkijkend op hun oude leven, zien ze hoe rustig dat leven was met een leuke baan waar ze veel voldoening uit haalden. Ze missen collega's, het dagelijkse ritme en het werk waar ze goed in waren. Bij arbeidsongeschiktheid stonden ze geen moment stil. Hoe goed hun werkgever ermee omgaat, verschilt. Sommige deelnemers voelen zich door hun werkgever ineens een last. Ze hebben er jaren gewerkt en altijd hun best gedaan. Maar toen ze ziek werden, telden ze niet meer mee. Ze hebben het gevoel dat de werkgever van ze af wil en geen oog meer voor ze heeft. Ook ziet de buitenwereld mensen die arbeidsongeschikt zijn als lui en mensen die niet willen werken. Terwijl niemand hierom heeft gevraagd. Velen voelen zich zelfs schuldig dat ze niet meer zo veel bijdragen aan de maatschappij.

3. Levensbeperking

Deelnemers voelen zich niet alleen arbeidsbeperkt, maar levensbeperkt. Naast dat het werken niet meer lukt, gaat hun hele leven erop achteruit. Wanneer ze met pensioen gaan, hebben ze geen voldaan gevoel – ze hebben er niet zelf voor gewerkt en hebben een deel 'cadeau' gekregen. Ze hadden graag zelf de eindstreep willen halen. Deelnemers worstelen met veel gevoelens. Hun sociale kring wordt kleiner. Ineens zien mensen hen als een arbeidsongeschikte. Maar ze willen van betekenis zijn en onder de mensen zijn. Ze willen hun oude leven weer terug. Het is fijn als er een stevige naaste omgeving is om op terug te vallen, maar dit maakt ook afhankelijk(er). En dat is lastig te accepteren.

4. Leren accepteren

De deelnemers geven aan de eerste 2 jaar veel bezig te zijn met het ziek zijn. Ze willen beter worden en het liefst vandaag weer aan het werk... Ze moeten leren accepteren dat de dingen nu even niet gaan zoals daarvoor. Ze moeten aan zichzelf denken. Maar het UWV wil ook van alles. Dit kunnen ze er vaak niet bij hebben. Keuringen, rapporten, telefonische gesprekken. Allemaal zaken die concentratie vragen. Door fysieke en/of mentale klachten lukt dit niet. Sommige deelnemers hebben het gevoel dat het niet helemaal eerlijk gaat. Maar ze hebben niet de kracht om daar energie in te steken. Ze leggen zich erbij neer. Hier staat hun hoofd nu toch niet naar.

5. Onzekerheid over de toekomst

Dromen en wensen die deelnemers hadden kunnen in de ijskast of in de prullenbak. Deelnemers worden geconfronteerd met de dagelijkse dingen die ze niet meer kunnen. Ze moeten zich aanpassen en de nieuwe situatie leren accepteren. Er komt veel op deelnemers af. De werkgever bekijkt of en hoe iemand nog van nut kan zijn. Ze moeten natuurlijk gewoon voldoen aan bepaalde wetgeving. De ene werkgever gaat hier echter beter mee om dan de andere. Dan komt daar later ook het UWV bij; zij bepalen (mede) de toekomst van zieke deelnemers. Hoe ontwikkelt de ziekte zich? Kunnen ze weer terug in hun functie? Worden ze later opnieuw gekeurd of helemaal afgekeurd? Het is enorm lastig om de toekomst helder te krijgen.



6. Financiële onzekerheid

Ook de financiële situatie verandert door arbeidsongeschiktheid. Het lijkt ieder jaar minder te worden. Bij bepaalde pensioenuitvoerders ontvangen ze tot hun pensioen een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Maar dit kan ook voor onzekerheid zorgen. Want worden ze hierdoor gekort op hun UWV-uitkering? Als deelnemers geen buffer hebben, zijn ze erg onzeker over hun financiële toekomst. Dit alles heeft veel impact op hun herstel, hun gezin en relatie. Vooral als het gezin afhankelijk is van hun inkomen. Worden de inkomsten in de toekomst nog lager of hebben ze nog recht op een extra uitkering? Ze hebben geen puf maar ook geen overzicht om alles goed uit te zoeken. Daarom stoppen ze de onzekerheid maar weg en steken het beetje energie dat ze nog hebben in de zaken die belangrijk zijn om er fysiek of mentaal weer bovenop te komen.

7. Gebrek aan inzicht

Als deelnemers wel een buffer hebben, voelen ze meer rust om met hun gezondheid bezig te zijn. Ze vertrouwen erop dat het goed komt, ook al hebben ze geen inzicht in wat ze de komende jaren of zelfs na hun pensioen gaan ontvangen.

Arbeidsongeschikte deelnemers die geen buffer hebben, zitten met veel vragen: hoe staat het er straks voor als ze met pensioen gaan? Sommigen weten dat hun pensioenopbouw doorloopt, maar wie het betaalt? Het UWV? De werkgever? De pensioenuitvoerder? Anderen denken zelfs dat hun opbouw stopt, want ze werken er ook niet meer voor... De pensioenuitvoerder is in deze periode ook niet zichtbaar. Die geeft geen inzicht in de financiële gevolgen van ziek zijn en hoeveel een arbeidsongeschikte eigenlijk misloopt door ziekte. En of ze dit nog kunnen bijverzekeren. Deelnemers vertrouwen erop dat het goed komt met hun pensioen, maar ze weten niet wat het voor ze betekent. Ze ontvangen wel eens een brief van de uitvoerder, maar deze stoppen ze vaak meteen in een map: 'Dat komt later wel'.

8. Eerst rust

Deelnemers worden opgeslokt door zaken als hun gezondheid, (ex-)werk, het UWV, inkomsten, toekomstplannen, hun relatie en gezin. Ze krijgen met grote veranderingen te maken en er zijn veel zaken waar ze zich zorgen over maken. Pas als alles in rustiger vaarwater is gekomen, hebben ze tijd om zich met andere zaken bezig te houden. Tot die tijd staan ze totaal niet open voor informatie van allerlei instanties zoals de pensioenuitvoerder. Ze hebben andere prioriteiten. Voor hun gevoel gaan ze die rust pas echt vinden als ze met pensioen gaan. Dan kan niemand ze nog iets maken en zijn ze van het gedoe af.

De tips

Handreikingen voor contact met deelnemers die arbeidsongeschikt zijn

Op basis van de uitkomsten van het belevingsonderzoek zijn we aan de slag gegaan met het bedenken van oplossingen en verbeteringen voor de momenten van de waarheid. Via een brainstorm zijn we tot onderstaande handreikingen gekomen. Goed toegepast, helpen ze de beleving van arbeidsongeschikte deelnemers rond pensioenzaken te verbeteren.

3

Bied deelnemers inzicht met een totaaloverzicht van de impact van het arbeidsongeschikt worden. Geef ook inzicht in wat de verschillende partijen doen. Het geeft rust als ze weten waar ze nog actie op moeten ondernemen en welke dingen ze kunnen loslaten.

1

Zorg voor persoonlijk contact op verschillende momenten tijdens het traject. Dit zorgt voor erkenning, inzicht, zekerheid, vertrouwen en gemak.

2

Betrek de werkgever meer bij het proces rondom arbeidsongeschiktheid. Voor hulp, inzicht en ook erkenning.

4

Maak de communicatie specifiek en relevant voor arbeidsongeschikten. De doelgroep heeft andere wensen en verwachtingen en je moet op andere zaken letten in het contact. Ze zijn ook niet altijd in de gelegenheid om de informatie tot zich te nemen. Ook is er meer behoefte aan communicatie op gevoel.

5

Zorg ervoor dat de informatie laagdrempeliger is, zodat het met weinig moeite te begrijpen is. Dit zorgt voor zekerheid en vertrouwen en minder stress.



Onze aanpak

Verantwoording over cijfers, proces en onderzoek

Basis voor onderzoek:

15 interviews in 2 groepen

Om de klantreis 'Ik ben arbeidsongeschikt geworden' goed in kaart te brengen, spraken we 15 deelnemers die arbeidsongeschikt zijn geworden over hoe zij het pensioen beleven. We spraken met 2 soorten groepen:

- > Mensen die net arbeidsongeschikt verklaard zijn (na 2 jaar ziekte).
- > Mensen die net met pensioen zijn gegaan vanuit het arbeidsongeschikt zijn.

Waarom 2 groepen?

Als we de interviews houden is het van belang dat mensen recent het traject hebben doorlopen. We wilden weten hoe mensen die net arbeidsongeschikt zijn verklaard hun pensioenzaken ervaren. En we wilden weten of mensen die arbeidsongeschikt zijn het met pensioen gaan anders ervaren dan mensen die gezond zijn.

Omdat het arbeidsongeschikt verklaren en het pensioneren te ver uit elkaar kan liggen om vers in het geheugen te hebben, hebben we deze groepen opgesplitst. En deze 2 momenten in de reis achter elkaar aangeplakt.

Waarom diepte-interviews van 1,5 uur?

We onderzoeken dieperliggende emoties die min of meer universeel zijn. Acties van mensen kunnen weliswaar verschillen, maar ze komen vrijwel altijd voort uit gelijke grondemoties. Zoals behoefte aan zekerheid of gemak. Om die emoties te achterhalen, hebben we 15 interviews van 1,5 uur gehouden. Vooraf vragen we mensen om illustraties en/of foto's te zoeken die hun gevoelens over het onderwerp tonen. Deze beelden vormen de basis voor het interview. Ze helpen om emoties te verwoorden en bespreekbaar te maken en helpen ons bij het onderbewuste te komen.

Meer weten?

Wilt u meer weten over onze klantreizen en de manier waarop wij ze inzetten? Kijk dan op tkppensioen.nl/klantreizen. Hier downloadt u ook de whitepaper Klantreizen: Grotere betrokkenheid bij pensioen. Of mail ons: cx@tkppensioen.nl.

Belangrijk, want onze gedachtegang speelt zich voor 90-95% af in het onderbewuste. Het onderbewustzijn verwerkt beeld en metaforen. Emoties en gevoelens worden ervaren in het bewustzijn, maar aangestuurd door het onderbewustzijn. Door illustraties – dus beeld en metaforen – te gebruiken, transporteren we die gedachten en gevoelens van het onderbewustzijn naar het bewustzijn.

Om die dieperliggende emoties naar boven te halen, hebben we wel ruim de tijd nodig, vandaar dat een interview 1,5 uur duurt. Omdat het onderwerp emotioneel geladen is, vragen we geïnterviewden ook waar ze het niet over willen hebben. De interviews zorgen zijdelings voor een stukje verwerking. Mensen die arbeidsongeschikt zijn geraakt, kunnen vrijuit praten met een 'neutrale partij', wij luisteren alleen en oordelen niet.



tkppensioen.nl/customerexperience