

Onderzoek klantreis 'Mijn partner is overleden'

Steun bij overlijden
versterkt de relatie

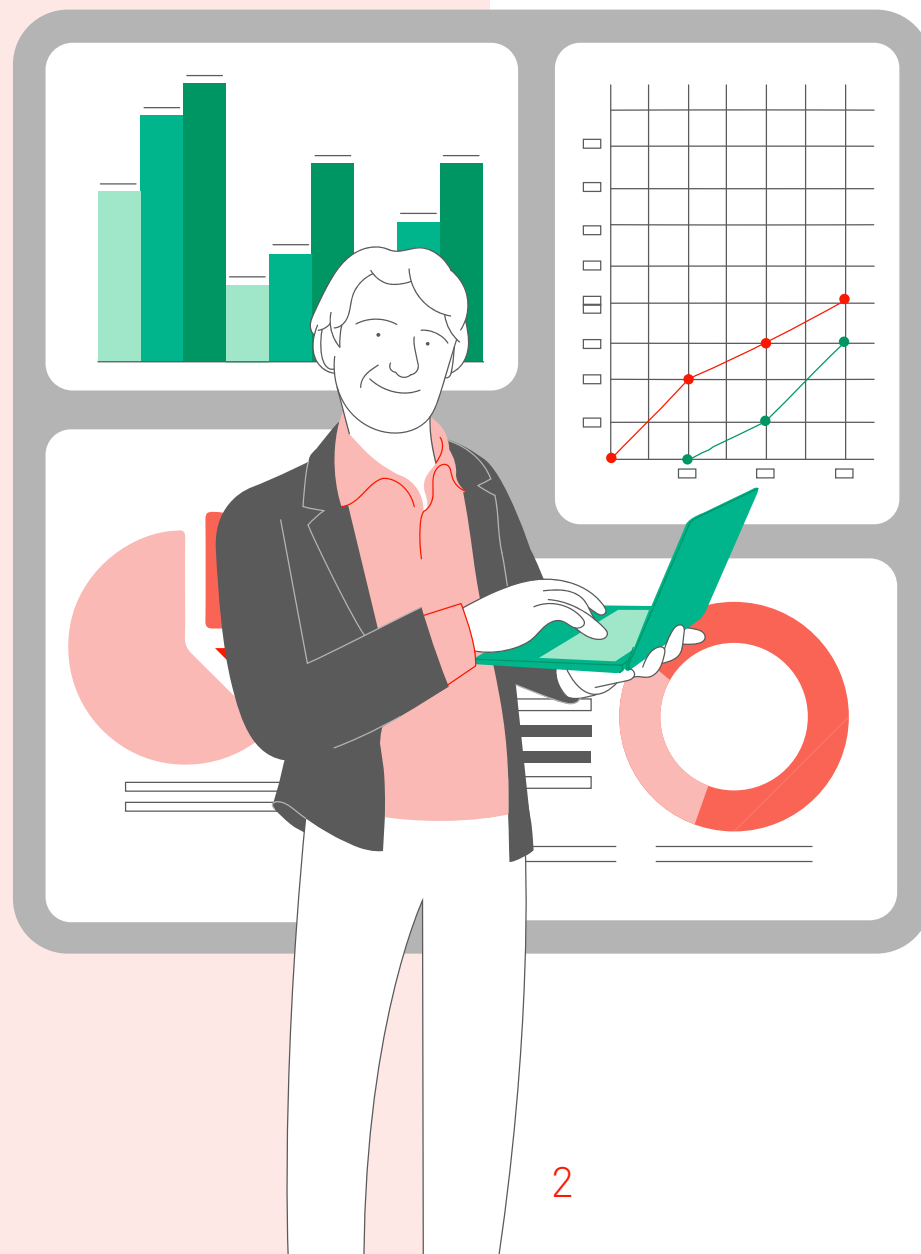
Nummer 16
Oktober 2021



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	Emotiecurve: belangrijke momenten in beeld	5
3	2 profielen en 2 belevingsthema's	6
4	Toelichting op momenten van de waarheid	8
5	De interviews: 6 waardevolle verhalen	11
6	5 Inzichten	13
7	De tips	14
8	Verantwoording: onze aanpak	15

Het proces in grote lijnen

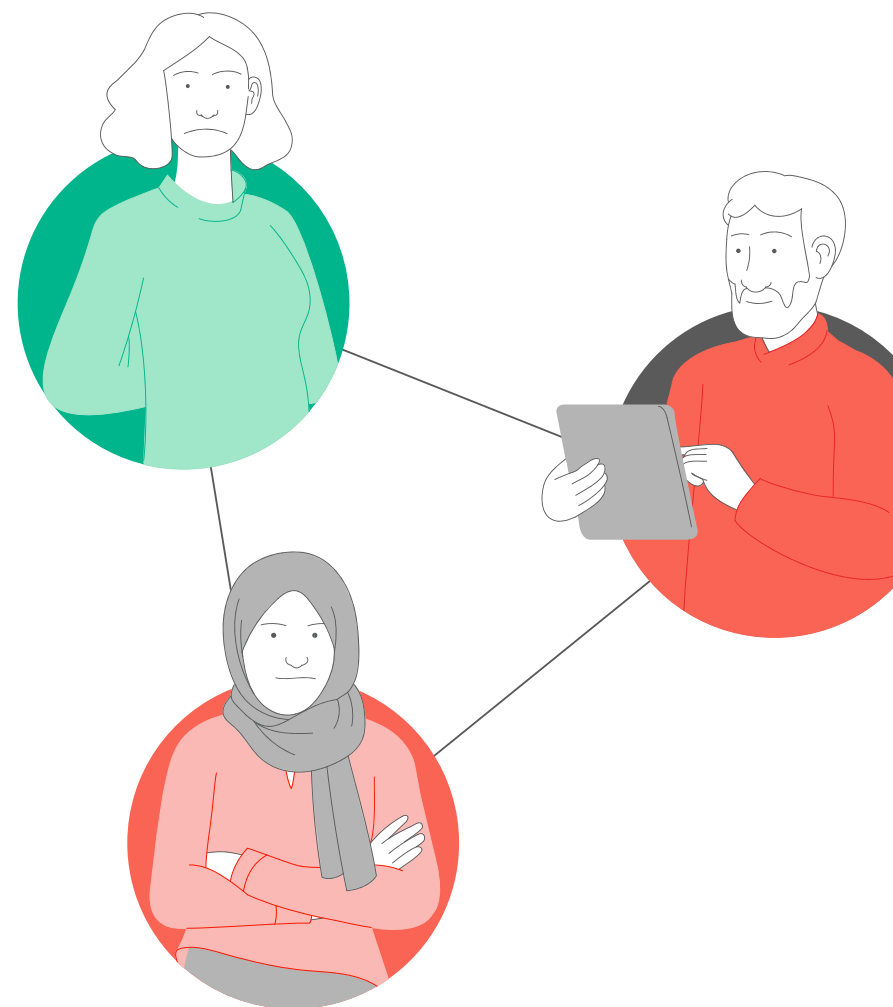
Wat gebeurt er rond het overlijden van een deelnemer?

We interviewden 15 partners van overleden deelnemers over de manier waarop zij het overlijden van hun partner en de aanvraag van het partnerpensioen beleefden. We onderzochten het héle proces, soms al vanaf het ziekbed voorafgaand aan een overlijden.

- Als een deelnemer overlijdt, breekt voor de nabestaanden een moeilijke en hectische periode aan.
- Ze gaan door een emotionele achtbaan, terwijl er tegelijk veel praktische zaken geregeld moeten worden, zoals de aanvraag van het partnerpensioen.
- Voor een pensioenuitvoerder is het overlijden van een deelnemer meestal het eerste en soms enige contactmoment met nabestaanden.
- Er bestaat nog geen band tussen pensioenuitvoerder en nabestaanden, terwijl deze levensgebeurtenis voor nabestaanden levensveranderend is.

- We onderzochten hoe nabestaanden zich voelen rond het overlijden van hun partner en de aanvraag van het partnerpensioen.

Met de inzichten uit dit onderzoek kunnen we de dienstverlening aanpassen voor de pensioenuitvoerders. Dit komt door de opzet van het onderzoek. De thema's die naar voren komen uit de interviews gelden voor de meeste nabestaanden waarvan de partner is overleden, ongeacht bij welke pensioenuitvoerder de deelnemer pensioen heeft opgebouwd.



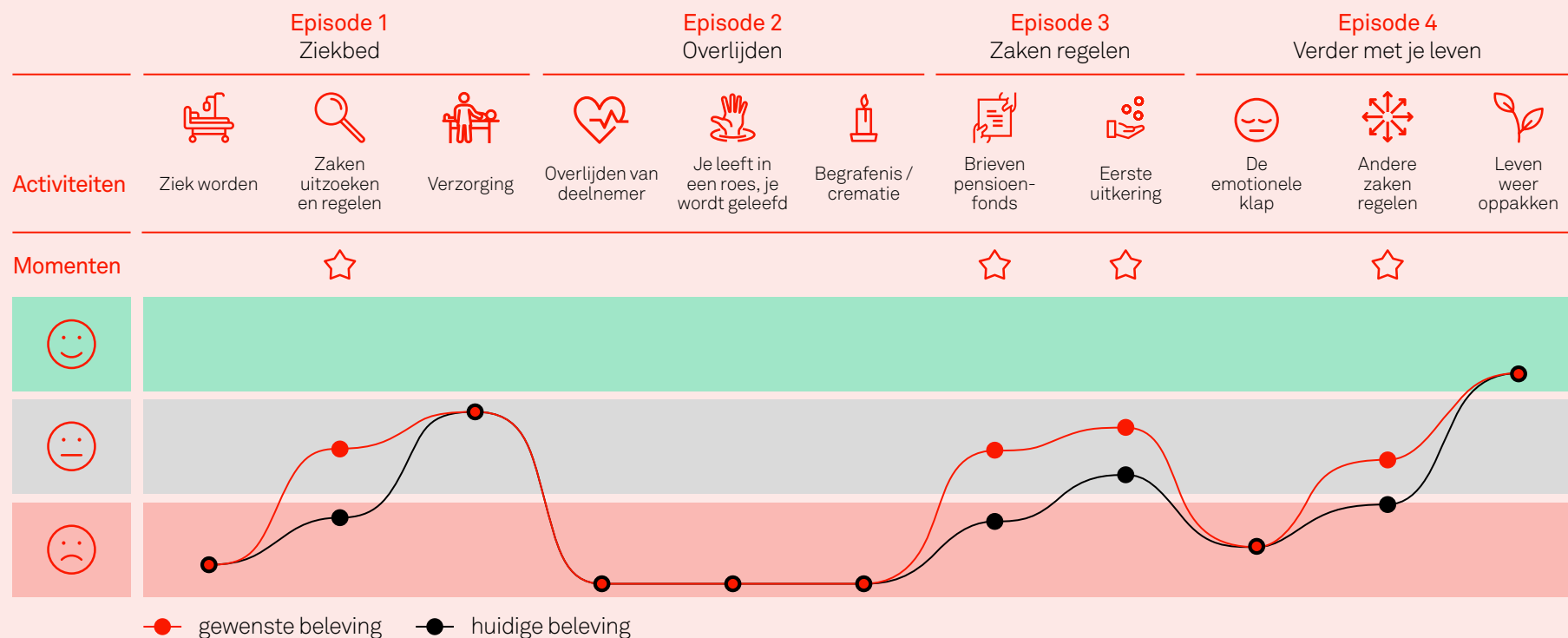
De emotiecurve

Belangrijke momenten in beeld

In deze emotiecurve ziet u de momenten die door ons als belangrijkste ('**de momenten van de waarheid**') in het hele proces van 'Mijn partner is overleden' worden genoemd. Deze zijn gemarkeerd met een ster.

De **rode lijn** laat de gewenste beleving zien: de manier waarop een pensioenuitvoerder omgaat 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 de nabestaande doet en meemaakt en wat de pensioenuitvoerder per **episode** onderneemt.



2 profielen en 2 belevingsthema's

2 profielen

Uit de belevingsinterviews komen 2 verschillende profielen onder de geïnterviewde nabestaanden naar voren. Deze profielen komen terug bij de momenten van de waarheid. Daar leest u hoe beide profielen verschillende stappen en onderwerpen beleven en zouden willen beleven.

Joke

- > Weet van een nabestaandenpensioen en hoeveel ze ongeveer krijgt
- > Heeft redelijk financieel inzicht
- > Doet zelf de administratie / heeft geen moeite met het oppakken hiervan
- > Wil graag zakelijk benaderd worden
- > Heeft minder behoefte aan steun en hulp vanuit instanties
- > Gaat zelf actief op zoek naar antwoorden



Truus

- > Weet niet waar ze recht op heeft en al helemaal niet hoeveel ze krijgt
- > Heeft weinig tot geen financieel inzicht
- > Heeft geen of weinig ervaring met de administratie en heeft hulp nodig
- > Wil persoonlijk benaderd worden
- > Heeft steun en hulp nodig vanuit instanties
- > Gaat niet actief op zoek naar antwoorden



2 belevingsthema's

Uit de diepte-interviews komen 2 belevingsthema's naar voren. Een belevingsthema beschrijft een beleving die door de hele klantreis heenloopt. Deze geldt voor zowel *Truus* als voor *Joke*.



Moeilijke en hectische periode

- > Vanaf het ziekbed tot na het overlijden is het voor nabestaanden een hectische periode met veel moeilijke momenten. Ze moeten veel regelen, terwijl ze andere dingen aan hun hoofd hebben zoals de kinderen verzorgen en rouwen.
- > Na het overlijden leven nabestaanden in een roes. Ze worden geleefd door al het regelwerk. Het is één grote waas, waarbij ze veel steun zoeken en krijgen. Ze kunnen zich weinig herinneren van deze periode, want ze hebben hun hoofd er niet bij en ze leven op de automatische piloot.
- > Nabestaanden worden gebombardeerd met papierwerk en zaken die ze moeten regelen. Het is fijn dat anderen sommige dingen voor ze uit handen nemen. Andere zaken regelen ze liever zelf, omdat ze zelf de regie willen houden of omdat het voor afleiding zorgt.
- > Soms is alle financiën regelen best pittig en duurt het lang voordat ze alles geregeld hebben. Andere dingen gaan juist automatisch en daar hoeven ze weinig moeite voor te doen, dat is prettig.

Het is onduidelijk en er is geen inzicht

- > Nabestaanden weten wel dat er iets geregeld is als hun partner overlijdt, maar niet precies wát, van wie, hoeveel en of ze nog keuzes hebben. Er zijn zoveel zaken die ze moeten regelen met allemaal verschillende voorwaarden. Het is moeilijk overzicht te krijgen.
- > Nabestaanden willen weten waar ze aan toe zijn, hoeveel ze krijgen en wanneer. Ze willen duidelijkheid over hoe het gaat als hun partner overlijdt. Ze hebben namelijk genoeg andere zorgen, dus het is prettig als financiële zaken zoals pensioen duidelijk zijn. Dat geeft rust.
- > Kunnen nabestaanden bijvoorbeeld in het huis blijven wonen? En hebben ze dan genoeg om van rond te komen? Deze vragen spoken door hun hoofd, terwijl ze in deze periode genoeg andere zorgen hebben. Wanneer nabestaanden niet veel inkomen hebben, vragen ze zich af hoe ze deze periode kunnen overbruggen.
- > Op bepaalde momenten kunnen ze keuzes maken over hun pensioen die invloed hebben op het nabestaanden-pensioen. Maar ze weten niet welke en wat de consequenties kunnen zijn.

De sterren: momenten van de waarheid

Uit de diepte-interviews blijkt dat beide profielen – *Truus* en *Joke* – dezelfde gevoelens en beleving hebben rond het overlijden van hun partner. Maar hoe ze ermee omgaan verschilt. *Joke* is van de meer zakelijke en proactieve aanpak. *Truus* heeft behoefte aan een meer persoonlijke benadering en gaat niet zelf actief achter zaken aan.



Voorafgaand aan het overlijden

Ongeveer 80 tot 85% van de Nederlandse bevolking heeft een ziekbed voor het overlijden. Dit percentage zagen we ook terug bij onze geïnterviewden.



Na pensionering

Zo'n 30% van de deelnemers overlijdt voor pensionering, 70% overlijdt erna.



Ster 1

Zaken uitzoeken en regelen tijdens ziekbed: 'Je hoofd staat er niet naar'

Deelnemers en hun partners zoeken zaken uit. Ze willen én moeten dingen (vooraf) regelen. Maar ze zijn vooral bezig met de laatste tijd samen, dus het komt er niet altijd van.

Joke weet globaal hoe de financiën ervoor staan. Dit geeft rust in deze periode, ook voor haar partner. Ze weet dat er een pensioen is en ongeveer waar ze recht op heeft. Dat heeft ze uitgezocht of wel eens zien staan op het pensioenoverzicht. Maar wat het precies gaat worden en hoe het precies werkt, weet ze niet.

Truus heeft geen inzicht in de financiën. Ze weet niet of ze in het huis kan blijven wonen en hoe ze er na het overlijden financieel voor staat. Haar partner wil ook weten of hij haar financieel verzorgd achterlaat. Samen maken ze zich daar zorgen om, maar het komt er niet van om het uit te zoeken.

Beiden zoeken niet uit waar precies recht op is. Het is complexe materie en ze hebben wel wat anders aan hun hoofd. Uit het jaarlijkse overzicht worden ze ook niet veel wijzer. De verzorging van de zieke partner vraagt alle aandacht. De rest komt later.

Behoeft: 'Duidelijkheid en rust'

De deelnemer én haar/zijn partner willen weten wat ze te wachten staat na het overlijden van de deelnemer. Ze willen weten hoe ze er financieel voor staan. Het moet duidelijk zijn welke keuzes ze hebben en welke consequenties dit heeft. Dit geeft ze beide rust.



Ster 2

Brieven van de pensioen- uitvoerder: 'Gebrek aan inzicht in financiën zorgt voor onzekerheid'

Nabestaanden geven aan kort na het overlijden gebombardeerd te worden met dingen die ze moeten regelen. Ze komen in een papiermolen terecht. Vanuit de pensioenuitvoerder van hun partner ontvangen ze 1 á 2 brieven, dat weten ze niet meer zo goed. Er staat voor de eerste keer 'aan de erven van', hier schrikken ze van.

Ze lezen de brief, maar er staat niet in hoeveel ze precies krijgen. Dit zorgt voor onzekerheid, want hoe ziet de financiële situatie er straks uit, vooral als er geen of maar een kleine buffer is. Hoelang kunnen ze overbruggen zonder inkomsten?

Doordat ze in een roes leven, hebben ze soms het idee dat ze niets ingevuld hebben en dat alles voor het pensioen automatisch ging. Dat is wel zo prettig, want er moet al zoveel gebeuren. Nabestaanden die

zich nog wel kunnen herinneren dat ze iets moesten invullen, vinden dat maar raar. De meeste instanties weten al alles, waarom dan weer iets invullen?

De toonzetting van de brieven is zakelijk en er zit weinig persoonlijk en menselijks in de brief. Voor *Joke* is dat prima, maar *Truus* had wat meer medeleven verwacht. Later wordt het duidelijk hoeveel het pensioen ongeveer gaat worden. Nu worden geïnterviewden soms geconfronteerd met keuzes die eerder rondom het pensioen zijn gemaakt, bijvoorbeeld met pensionering of het stoppen van aanvullende regelingen. De gevolgen waren vooraf niet altijd duidelijk.

Behoefte: 'Rust en ruimte om te rouwen'

Nabestaanden willen weten waar ze aan toe zijn. Het zou fijn zijn als de pensioenuitvoerder direct duidelijk informeert over hoeveel ze krijgen en wanneer. Ze zouden het liefst willen dat

het allemaal vanzelf gaat en ze niks hoeven invullen. Dit geeft rust en ruimte zodat ze zich kunnen focussen op het rouwen.

Ze hebben er behoefte aan om te weten welke keuzes ze hebben rondom het pensioen die invloed hebben op het nabestaandenpensioen, en wat de consequenties zijn. Denk bijvoorbeeld aan pensionering, ziek worden of arbeidsongeschiktheid. Daardoor weten ze bij overlijden precies waar ze aan toe zijn.



Ster 3

Eerste uitkering: 'Kan ik wel in m'n huis blijven wonen?'

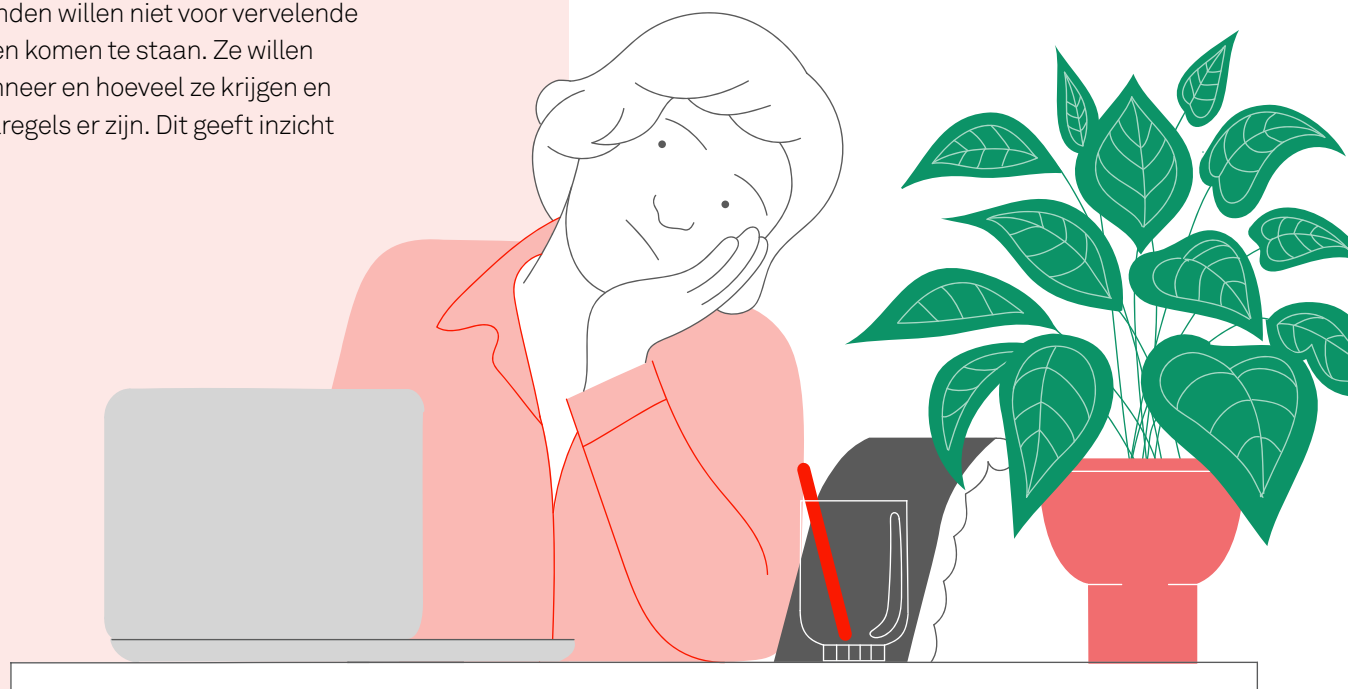
De hoogte van het pensioen doet er niet toe, als je partner net is overleden; je krijgt je partner er niet mee terug. Nabestaanden willen gewoon verder kunnen leven en in hun huis blijven wonen. Ze wisten dat het inkomen er op achteruit zou gaan. Als de overleden deelnemer al met pensioen was, dan valt de partnerpensioenuitkering toch lager uit dan gedacht.

Het is niet helder hoe het met bepaalde zaken zit, zoals de duur van de uitkering en of er gekort kan worden in bepaalde situaties. Dit inzicht is vooral nodig als de pensioenuitkering het belangrijke deel van het inkomen is. Zijn er voldoende andere inkomsten, dan is het pensioen meer een extraatje.

Joke probeert zelf dingen uit te zoeken en neemt contact op met de pensioen-uitvoerder. *Truus* weet niet hoe ze dit moet aanpakken en blijft met vragen zitten.

Behoefte: 'Inzicht en geen vervelende verrassingen'

Nabestaanden willen niet voor vervelende verrassingen komen te staan. Ze willen weten wanneer en hoeveel ze krijgen en welke spelregels er zijn. Dit geeft inzicht en rust.



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 ziekbed en overlijden, 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.



Brieven- bombardement

'Terwijl je partner net is overleden en je vol in het proces zit van afscheid nemen, word je gebombardeerd met allerlei brieven van instanties en moet je van alles invullen en terugsturen. Donder op met die troep, ik heb wel wat anders aan mijn hoofd. Heel grof gezegd, maar dat meende ik op dat moment wel.'

Rollercoaster

'Ik had helemaal geen inkomsten meer. Dan zit je echt met je handen in het haar. Hoe kom ik rond, kan ik hier blijven wonen, moet ik het huis verkopen? Ik zat echt in een rollercoaster. Dat was heftig, je bent zo onzeker dan. Ik heb het met de kinderen over deze vragen gehad. Zij zeiden: *'mam, je gaat hier niet weg, dan betalen wij het allemaal wel'*. Nadat ik de formulieren had ingevuld wist ik pas wat ik kreeg.'

Weten waar je aan toe bent

'Terwijl je je nabestaandenpensioen eigenlijk direct nodig hebt, krijg je het geld pas later omdat natuurlijk eerst uitgerekend moet worden wat je krijgt. Dat aanvaard je dan maar gewoon – vanwege bureaucratie. Maar het is vervelend om op je geld te moeten wachten. Ze hebben me nooit uitgelegd waarom ik het pas 2 maanden later kreeg. Als ze dat wel hadden gedaan, dan wist ik tenminste waar ik aan toe was.'

Samen

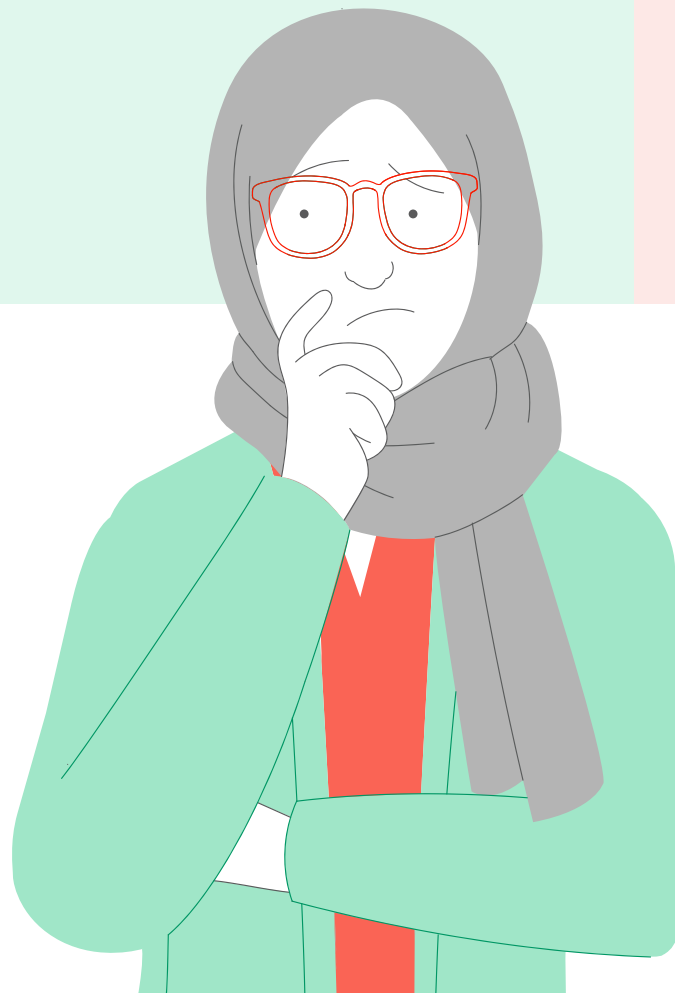
‘De eerste keer dat ik het nabestaanden-pensioen kreeg, was dat veel minder dan ik had verwacht. Mijn zoon had het met de papieren erbij voorgelegd aan de pensioenuitvoerder. Toen bleek dat in de papieren het bruto bedrag stond, en het netto bedrag was veel minder. Het bleek dus wel te kloppen. Ik deed de administratie altijd samen met m’n man. Als er wat betaald moest worden zei hij ‘doe jij dat maar even’. Ik zei altijd ‘nee, dat doen we samen want als er wat met mij gebeurt dan moet jij het ook kunnen.’

Fundering is weg

‘Op haar crematie zei ik het ook: ‘van een huis heeft zij een thuis gemaakt’. Toen ze overleed, voelde het alsof het huis in brand stond. De hele fundering is onder me weg getrokken. Alsof de hele wereld eindigt, zo’n gevoel. Thuis is weg. Deels voelt dat nog steeds zo, maar ik heb ook best wel m’n draai weer gevonden.’

Mooi gebaar

‘Vlak voor kerst kreeg ik een prachtig boeket met een kaartje erbij: *‘Dit zullen hele vervelende kerstdagen voor u zijn, maar we willen toch laten weten dat we aan u denken’*. Het was van mijn verzekeringsmaatschappij. Dat vond ik zo mooi, zo fijn! Ik zal ‘m ongetwijfeld al 100 keer zelf betaald hebben, maar het gaat om het gebaar. Van de pensioenuitvoerder heb ik behalve de aanvraagbrieven niks gehoord. Dat vind ik toch wel een levensgroot verschil. Al sturen ze een simpel kaartje. Dat kleine stukje menselijkheid is zo ontzettend belangrijk in deze periode.’



De inzichten

5 belangrijke inzichten en terugkerende thema's

1. In een roes

De meeste nabestaanden leven na het overlijden van hun partner in een roes. Ze worden geleefd door het verdriet, het bezoek, het regelwerk rond de uitvaart en de nalatenschap. Ze kunnen zich weinig herinneren van deze periode, want ze hebben hun hoofd er niet bij.

2. Gedoseerd inspelen op emoties

Na overlijden moet het nabestaandenpensioen snel in gang gezet worden. De toonzetting van de brieven van de pensioenuitvoerder hierover is zakelijk en weinig persoonlijk. Voor *Joke* is dat prima, *Truus* had wat meer medeleven verwacht.

3. Balans in zelf regelen en steun

Nabestaanden moeten veel regelen. Ze vinden het fijn hulp te krijgen, maar soms regelen ze dingen liever zelf. Dat zorgt voor afleiding en zo houden ze de regie. Een deel van de financiën vinden ze lastig en lang duren. Andere zaken gaan juist automatisch en moeiteloos.

4. Duidelijkheid en inzicht

Nabestaanden geven aan behoefte te hebben aan duidelijkheid. Ze moeten zo veel dingen regelen met allemaal verschillende voorwaarden. Het is moeilijk overzicht te krijgen. Het geeft rust als ze weten dat het met de financiën wel goed zit.

5. Beter voorbereid

Deelnemers weten vaak dat er wel iets geregeld is voor hun nabestaanden als ze overlijden. Maar niet precies wat en hoeveel. Er zijn momenten dat ze keuzes kunnen maken die invloed hebben op het nabestaandenpensioen. Maar ze weten niet wanneer, welke en wat de consequenties zijn. Ze zouden het prettig vinden al eerder in hun leven op deze keuzes te worden voorbereid.



De tips

Handreikingen voor contact met nabestaanden

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 samen met diverse experts uit onze organisatie – van communicatiedeskundigen tot pensioenspecialisten – zijn we tot onderstaande handreikingen gekomen. Deze zijn verdeeld naar de periode voorafgaand aan het overlijden en daarna. Goed toegepast, helpen ze de beleving van een nabestaande rond het overlijden van hun partner te verbeteren.

Tips voorafgaand aan het overlijden

- > Zorg voor *inzicht* door de informatie eenvoudig vindbaar te maken, voor zowel deelnemer als partner, en bied deze informatie proactief aan.
- > Zorg voor financiële *rust* door de partner van de deelnemer te informeren over wat en hoeveel er allemaal rondom het partnerpensioen is geregeld.
- > Zorg voor *zekerheid* door voorafgaand aan het overlijden het pensioen al te regelen. Zo geeft u de deelnemer het gevoel van regie. En weet de partner hoeveel zij/hij straks krijgt.
- > Geef de deelnemer en partner de juiste *ondersteuning*. Denk mee en bied waar nodig proactief hulp.
- > Kijk of u de werkgever kunt inzetten als *communicatiekanaal*. De werkgever weet vaak eerder dan een pensioen-uitvoerder dat een deelnemer terminaal is. En kan haar of hem erop attenderen om alvast zaken in gang te zetten voor haar of zijn pensioen. Dit kan na het overlijden voordeliger uitpakken én het geeft meer rust.

Tips na het overlijden

- > Maak het nabestaanden *makkelijk*. Stel geen onnodige vragen. Val de nabestaande na het overlijden zo min mogelijk lastig en zorg voor een geruisloze administratieve afhandeling.
- > Zorg – zo snel mogelijk na het overlijden – voor *duidelijkheid* door in een oog-opslag helderheid te geven over wat nabestaanden gaan ontvangen aan partnerpensioen.
- > Maak het nabestaanden ook *online makkelijk*. Het is niet altijd eenvoudig om overal online in te komen na het overlijden van een deelnemer. Zorg dat dit makkelijk gaat voor nabestaanden. Dit brengt duidelijkheid en ontlast nabestaanden.
- > Zorg voor persoonlijk en proactief *contact*. Dit kan de nabestaanden helpen de vraag te stellen die ze in hun hoofd hebben maar niet aan toe komen om te stellen. Of niet weten hoe ze hun vraag moeten formuleren.
- > Zorg voor *financiële rust* door naar de wensen van de nabestaande te kijken qua uitbetaling. Check of er geen vragen meer zijn bij de nabestaande en of zij/hij bekend is met de ‘spelregels’.
- > Zet een *stapje extra* als pensioen-uitvoerder. Controleer of alles naar wens is afgehandeld en kijk verder dan alleen het betalen van het partnerpensioen.

Onze aanpak

Verantwoording over cijfers, proces en onderzoek

Basis voor onderzoek: 15 interviews

Om de klantreis 'Mijn partner is overleden' goed in kaart te brengen spraken we 15 partners van overleden deelnemers van de pensioenuitvoerders PostNL en BPL Pensioen. Al deze partners wonen in Nederland en hebben recht op een partnerpensioenuitkering van minimaal € 100 bruto per maand. De deelnemers zijn tussen een halfjaar en 2 jaar geleden overleden, voor of na pensionering. De jongste geïnterviewde was 42 jaar, de oudste 76. Bij het merendeel van de deelnemers ging een ziekbed vooraf aan het overlijden.

Met 8 diepte-interviews zouden we al genoeg informatie ophalen. Maar omdat we 2 verschillende groepen hebben – een groep die voor pensioneren overleed en een groep na pensioneren – hebben we meer mensen geïnterviewd. We wilden namelijk weten of hier verschil in zat. Het bleek dat er

geen verschil was tussen de leeftijden van de nabestaanden; behoeften en emoties zijn universeel, ongeacht leeftijd.

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 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. Belangrijk, want onze gedachtegang speelt zich voor 90-95% af in het onderbewuste. Het onderbewustzijn verwerkt beeld en metaforen. Emoties en gevoelens

Meer weten?

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

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. Nabestaanden kunnen vrijuit praten met een 'neutrale partij', wij luisteren alleen en oordelen niet.



tkppensioen.nl/customerexperience