

De toekomst van *easy*

Persoonlijke en AI-gedreven
klantbediening en communicatie
in het nieuwe pensioenstelsel



Position paper

TKP

Stelt u zich een deelnemer voor. Niet iemand die dagelijks met pensioen bezig is, maar iemand met dromen, wensen en ambities. Iemand ook die zoekt naar duidelijkheid in een complexe wereld. In 2030 is deze deelnemer niet langer alleen. Dankzij slimme technologie, menselijke begeleiding en een stevige vertrouwensrelatie wordt pensioen geen lastige puzzel meer. De deelnemer ervaart een reis met richting en comfort. Deze visie laat zien hoe we daar samen komen.

Onze papers

Pensioen easy maken is best complex. Daarom kost het soms iets meer tijd om uit te leggen waar we voor staan. Wat we doen en hoe we dat doen. Daarvoor maken we papers. Heeft u te weinig tijd, dan kunt u deze paper ook even snel doorscrollen of -bladeren. En eruit halen wat u nodig heeft.

Even vooraf

Momentum voor verandering

De Wet toekomst pensioenen (Wtp) verandert de wereld van pensioenen – voor iedereen: pensioenuitvoerders, pensioenuitvoeringsorganisaties, werkgevers én deelnemers. Daarmee is het voor TKP een logisch moment om de wijze waarop we de deelnemers bedienen en met hen communiceren nog eens goed tegen het licht te houden. Dat resulteerde in onze visie op klantbediening in 2030, waarover u in deze paper leest.

Andere verwachtingen deelnemers

De inhoud van de Wtp zelf geeft al aanleiding voor deze visie, bijvoorbeeld omdat voor pensioenuitvoerders de rol verder verschuift naar begeleider (open norm keuzebegeleiding en open norm activatie). Tegelijkertijd stellen deelnemers hogere eisen: zij willen de begeleiding om met die informatie tot goede keuzes te komen. En communicatie die hen tijdig attendeert op noodzakelijke én slimme actie. Zo moet de klantreis een positieve beleving zijn. Mede ingegeven door andere sectoren, waar deelnemers klantbediening ervaren die steeds meer digitaal, gepersonaliseerd en intuïtief is.

AI maakt meer mogelijk

We zien niet alleen een momentum voor verandering vanwege de implementatie van het nieuwe pensioenstelsel en de veranderende deelnemerwensen. Het momentum doet zich ook voor omdat *artificial intelligence* (AI) inmiddels zover ontwikkeld is, dat we het praktisch kunnen toepassen. In deze paper laten we zien hoe AI een belangrijke rol speelt om onze visie te realiseren.

Toenemende ambities fondsen

Als laatste constateren we dat bij pensioenfondsen de ambitie toeneemt deelnemers meer te begeleiden richting een zo goed mogelijk inkomen na pensionering. Vanuit intrinsieke motivatie bij bestuurders en vanwege bovengenoemde factoren. Die zorgen ervoor dat een aantrekkelijke positionering van een fonds belangrijker wordt, en daarmee de behoefte aan een onderscheidende klantbediening. Onze visie – die we hierna beschrijven – geeft daar invulling aan.

‘Ik wil me zeker voelen over later, zonder alles zelf te hoeven uitzoeken’

Onze visie

Het begint bij deelnemers

Onze visie begint bij deelnemers. Pensioen is voor hen geen cijfermatige tweede pijler, maar verweven met hun levensloop, dromen en keuzes. Denken hierover gebeurt vaak onbewust en ad-hoc, zonder lange termijnperspectief.

Van uitvoerder naar gids

Voor een pensioen dat zo goed mogelijk past bij hun persoonlijke situatie en keuzes, hebben deelnemers behoefte aan meer begeleiding. Van iemand die ze vertrouwen en waar ze een goed gevoel bij hebben. Het pensioenfonds is hiervoor een logische kandidaat. Daarvoor moet die zijn rol wel verder weten te veranderen van uitvoerder naar begeleider of nog beter gezegd: gids. Een verandering die TKP met haar visie ondersteunt.

Gebruik van data en AI

De kern van die visie is dat we de deelnemer en diens (volledige) financiële context meer centraal stellen. Daarvoor vragen we bijvoorbeeld meer en actuelere data en context aan de deelnemer. Deze data zetten we vervolgens via AI in voor gerichte, passende en tijdige klantbediening. Met als ultiem doel: betere pensioenkeuzes door de deelnemer.

Vertrouwen verwerven

We stelden dat het pensioenfonds een logische kandidaat is voor de rol van gids. Dat vraagt wel om een keuze: blijven we de deelnemers voeren met regeltjes en cijfers? Of nemen we deelnemers mee door ons te verplaatsen in hun (belevings)wereld en raken we hen ook in het hart? Zodat we dat noodzakelijke vertrouwen krijgen om hen door die wereld van regels en cijfers heen te mogen gidsen naar een leven met een zo goed mogelijk pensioen.

Wij nodigen onze klanten uit om mee te gaan met onze visie. Samen op reis richting een meer relevante, vertrouwde en proactieve klantbediening in 2030.

‘Als deelnemers ons vertrouwen geven, is het aan ons om hen écht te begeleiden – met hoofd én hart’

Zo pakken we dat aan

Een nieuw model voor klantbediening

Op weg naar 2030 blijft onze missie Pensioen made easy. Easy betekent steeds meer: comfort voor deelnemers. Vertrouwen in relevante informatie en passende begeleiding voor goed getimed pensioenkeuzes. Dankzij AI realiseren we dit comfort én betere keuzes.

Dit comfort is het vertrouwen altijd alleen relevante informatie te ontvangen, met de passende begeleiding om goed getimed de juiste pensioenkeuzes te maken. Keuzes waar je je prettig en gerust bij voelt. Mede dankzij AI kunnen we onze klantbediening nu zo doorontwikkelen dat de deelnemers meer comfort ervaren én tot betere pensioenkeuzes kunnen komen.

Verschuivingen in dienstverlening

Concreet betekent dit dat we de basisdienstverlening van informeren en activeren nog verder aanvullen met proactief begeleiden en preventieve gedragssturing. Hier ligt een aantal verschuivingen in de dienstverlening aan ten grondslag.

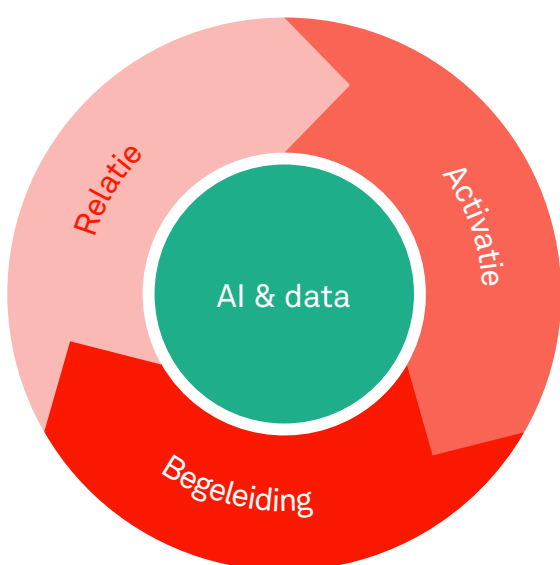
Van...

Naar meer...

| | |
|---|---|
| uitvoeren van een regeling | breder deelnemersbehoefte centraal stellen |
| begeleiding beperkt tot 2e pijler | begeleiding vanuit volledige financiële context |
| vaak nog reactief klantcontact | proactieve begeleiding |
| generieke klantreizen | afstemming op persoonlijke historie of situatie |
| geïsoleerde 2e pijlerkeuzes per <i>life event</i> | keuzes vanuit bredere financiële of sociale context |
| activeren op deelnemerstatus | activeren op persoonlijk profiel, levensloop en relatie |

Het Pensioenvliegwiel

Vanuit onze visie bouwen we onze dienstverlening en organisatie op rond de deelnemer. Dat doen we op basis van een nieuw integraal klantbedieningsmodel: het Pensioenvliegwiel. We brengen namelijk een vliegwiel op gang dat de deelnemer in beweging brengt tijdens diens levensloop: een continue, geïntegreerde *loop* van relatie, activatie en begeleiding, met AI en data als versnellende, lerende kern. Door vanaf de start van de relatie te investeren in groeiende, wederzijdse kennis en vertrouwen, wordt de relatie en vervolgens het op maat en relevant activeren en bedienen steeds sterker.



A. Relatie

We gaan vanaf dat een individuele deelnemer is aangesloten bij het fonds een vertrouwensrelatie aan door in dialoog de deelnemer persoonlijk te leren kennen en verwachtingen scherp te krijgen. Dit doen we rond deelnemerkenmerken (zoals actiebereidheid en keuzevaardigheid) deelnemerhistorie en een persoonlijk pensioenwensscenario. Zo bouwen we een profiel op met inzichten van waaruit de dialoog te voeren is. We verrijken het profiel met tijd- en risicovoorkeuren én leggen vast welke mate van begeleiding iemand prettig vindt. Dit vormt de basis voor latere scenario's.

B. Activatie

Op het moment dat *data triggers* uit de levensloop (zowel privé als carrière) of financiën wijzen op de

noodzaak tot activatie of te maken keuzes, starten we de activatie. Mogelijke triggers zijn – naast levensgebeurtenissen – inkomensschommeling, hypotheekrenteherziening, rentemutaties en grote saldo-opbouw. We vragen dan – met toestemming – zo nodig ontbrekende data op én starten een passende begeleidde route. We activeren vanuit gedragspsychologische principes die weerstanden minimaliseren en actiebereidheid en keuzevaardigheid bevorderen. De vertrouwensrelatie (zie A) is hierin een bevorderende voorwaarde.

Goed om te weten: we kijken naar een goede mix van financiële en niet-financiële datatriggers. Veel deelnemers denken namelijk niet primair financieel. Om hen mee te nemen moet je contextueel of verhalend te werk gaan om begrip en betrokkenheid te kweken.



C. Begeleiding

Berekeningen zijn de basis van begeleiding. In een intuïtieve omgeving tonen we persoonlijke scenario's voor bijvoorbeeld hoog/laag of deeltijdpensioen, waarbij we werken met een netto besteedbaar inkomen per maand of jaar en effecten op toeslagen en heffingskortingen. Daarnaast bieden we vergelijkingen tussen extra aflossen, sparen (box 3), bijsparen óf beleggen, inclusief risico- en robuustheidsduiding. De uitkomst is een uitlegbare voorkeursvolgorde die past bij het eerder vastgelegde profiel. Wie wil, schakelt vlot naar een persoonlijk gesprek met een pensioenconsulent. Tegelijkertijd beseffen we ook dat begeleiden inhoud kan krijgen door tips, educatie en inzichten. Hoe een deelnemer begeleid wordt, is afhankelijk van zijn persoonlijke profiel (zie D). In de intuïtieve digitale omgeving kan iemand zelfstandig zijn toekomstwensen beheren, pensioenzaken regelen en keuzes maken. Al dan niet gestuurd door onderbouwde *nudges* en *defaults*. Waar nodig met persoonlijke begeleiding.

D. AI en data

Voor goede begeleiding is relevantie essentieel. Relevantie bereik je door kennis van de deelnemer en diens (latente) behoeften. Dat maakt lerend, voorspellend en preventief handelen mogelijk. Het dataplatform biedt ons betrouwbare en kwalitatief hoogwaardige data van de deelnemer in een uniform klantbeeld. AI helpt zowel bij het voorspellen van en anticiperen op behoeften als bij het inrichten en verbeteren van passende communicatie en begeleiding. Via een feedbackloop en afgestemd op de eerdere kennis die we van de deelnemer hebben opgedaan. Beschikbaarheid van data en AI geeft financieel planners en consulenten meer ruimte voor een menselijke *touch*. Ook geeft het deelnemers regie en rust, fondsen comfort in de zorgplicht en ondersteunt het een onderscheidende, schaalbare manier in de persoonlijke begeleiding.

Door deze 4 elementen in het Pensioenvliegwieltje als één geïntegreerd geheel te zien, realiseren we een klantbediening die wendbaar, effectief en betrouwbaar is.

Dit levert het u op

Groeien in de rol van gids

Onze visie biedt fondsen de kans om te groeien in hun rol als gids voor het inkomen van later. Dat vraagt om een integrale benadering van het financiële huishouden, gebaseerd op data, MPO-overzichten en tijd- en risicovoorkeuren. Er bestaat immers samenhang tussen de grote financiële keuzes die mensen in hun leven moeten maken.

Duidelijk en uitlegbaar

Door deze benadering kunnen we van vooral informeren doorgroeien naar persoonlijk begeleiden met berekende scenario's die passen bij iemands voorkeuren én financiële situatie en planning. Dat gebeurt uiteraard zonder Wft-plichtig productadvies, maar wél met duidelijke, uitlegbare keuzebegeleiding. We ondersteunen zonder onnodig te sturen: de deelnemer kiest, wij maken het begrijpelijk en doen het rekenwerk. We laten deelnemers bijvoorbeeld zien hoe extra aflossen op de hypotheek zich verhoudt tot sparen (box 3), bijsparen in pensioen of beleggen. Of welke rentevaste periode past bij hun risicovoorkeur en inkomenszekerheid.

Helpen afwegen

Zo ontstaat een totaalplaatje: een rentestijging kan immers nadelig zijn voor de hypotheek, maar gunstig voor het pensioen. Wij helpen de afweging te maken. De begeleide route vertaalt voorkeuren (zekerheid versus flexibiliteit en nu versus later) naar begrijpelijke scenario's met voor- en nadelen, en vereenvoudigt zo het afronden van het keuzeproces. Bij cruciale keuzes zien deelnemers de nettogevolgen per maand of jaar, inclusief toeslagen en heffingskortingen.

Ethisch datagebruik

Data zijn de grondstof voor de nieuwe klantbediening. Tegelijk hechten deelnemers aan privacy en betrouwbare omgang met die data. AI-modellen maken we goed uitlegbaar, met *logging* en periodieke toetsing.



Ontwerpprincipes

Onze visie gaan we de komende jaren gefaseerd invoeren (zie de volgende paragraaf). Om onze visie goed door te kunnen vertalen naar concrete dienstverlening hebben we een aantal ontwerpprincipes gedefinieerd.

| Ontwerpprincipe | Toelichting |
|---|--|
| Persoonlijke relevantie | <ul style="list-style-type: none">> Timing, context: begeleiding bij alle life events gedurende de levensloop: van in dienst, scheiding, minder werken, uit dienst, tot (na) pensionering.> Segmentatie en personalisatie: content en klantreizen afgestemd op levensfase, activatie- en keuzehistorie en communicatie-, kanaal- en bedieningsvoorkeuren (opt-ins en opt-outs in de mijn omgeving).> Voorspellende communicatie: proactief informeren vóórdat de deelnemer het zelf vraagt, op basis van signalen uit (voorspellende) data. |
| Duidelijkheid en eenvoud | <ul style="list-style-type: none">> Conversatiegedreven interactie: denk aan iteratieve mailflows, chatbot, of guided flows in pensioenplanner.> Visuele communicatie: denk aan intuïtieve interfaces voor het pensioenwensenscenario, een planner met visuele regelaars en aan infographics, herkenbare, aansprekende fotografie en korte video's.> Vergelijkbaarheid van keuzes en gevolgen: bijvoorbeeld netto-uitkering versus bruto, rekenmodules voor financiële vraagstukken en voorbeelden.> Netto, inclusief toeslagen: iedere route toont netto per maand/jaar, inclusief effecten op toeslagen en heffingskortingen, met een korte samenvatting in gewone taal.> Rekenrapport: elk traject levert een downloadbaar rapport met uitgangspunten, voorkeuren, gebruikte data en rekenregels. |
| Inclusieve en toegankelijke dienstverlening | <ul style="list-style-type: none">> Zelfredzaamheid: voor de soort en mate van begeleiding is de mate van zelfredzaamheid het uitgangspunt, rekening houdend met digitale, cijfermatige en taalvaardigheid en culturele diversiteit.> Digitaal tenzij: pensioen blijft voor velen complex en gevoelig, dus altijd menselijke achtervang.> Breed toegankelijk: passend taalniveau en in de gewenste taal, UX getest met echte deelnemers (divers en inclusief) of AI-persona's. |
| Sturen op gedragskenmerken en -principes | <ul style="list-style-type: none">> Actiebereidheid en keuzevaardigheid: als vertrekpunt voor gedragssturing.> Barrièreverlaging: door bevorderen van beleving, relevantie en urgentie.> Gemak en betekenis: zowel financieel als verhalend en contextueel. De juiste inhoud en passende beleving. |

Ontwerpprincipe Toelichting

Verantwoord en compliant

- > **Vertrouwen:** duidelijk, evenwichtig, juist en tijdig. Ondersteunen zonder sturen. Conform wet- en toezichtseisen, maar bovenal vanuit de vertrouwensrelatie.
- > **Ethische inzet van data en AI:** transparant, uitlegbaar en zonder vooroordelen. AI-modellen die uitlegbaar en toetsbaar zijn.
- > **Controleerbaar en toetsbaar:** voor toezichthouders én fondsbestuurders.
- > **Keuzebegeleiding, geen Wft-advies:** scenario's en duiding, geen productaanbevelingen. Audittrail en modelkaarten zijn beschikbaar voor fondsbesturen.



Van visie naar realisatie

Roadmap naar 2030

In 2030 willen we deelnemers het comfort bieden zoals beschreven in onze visie. Met een haalbare roadmap investeren we in techniek, content, organisatie en menskracht – in nauwe samenwerking met fondsen en binnen de grenzen van budgetten en verandercapaciteit.

Gefaseerde aanpak

Onze aanpak is gefaseerd, met jaarlijkse iteraties met pilots en schaalvergroting. Het idee is om met een aantal opdrachtgevers te starten en zo mede te kunnen bouwen op hun kennis en ervaring. We maken dan in co-creatie een doorvertaling van de visie naar proposities en functionaliteit (zie ook de volgende paragraaf). Via *pilots* toetsen we (in concept) bij de deelnemerspopulatie. Op het pad naar 2030 voegen we tussentijds al componenten toe aan de dienstverlening. We blijven daarbij basisfunctionaliteiten doorontwikkelen en gelijktijdig innoveren op het vlak van data en AI en persoonlijke activatie en begeleiding.

Randvoorwaarden

Om de roadmap succesvol uit te voeren, zien we enkele randvoorwaarden:

- > Multidisciplinair team van productmanagement, data, IT, communicatie en klantcontact
- > Investerings in data-infrastructuur, AI-toepassingen en *omnichannel* platformen
- > Training en ontwikkeling van klantcontactmedewerkers naar keuzebegeleiders
- > Samenwerking met fondsen voor inhoudelijke afstemming en draagvlak

Technisch platform

Essentieel onderdeel in de realisatie is het technisch platform. TKP bouwt aan een nieuw datafundament op basis van Amazon-cloudtechnologie. De vakgroepen binnen onze afdeling Data & Analytics hebben de vaardigheden en werken nauw samen om binnen het Wtp-programma meteen de vernieuwing te doen die ook een versneller gaat zijn voor AI. Met de overgang naar het nieuwe stelsel is het fundament dus al gelegd.

De cloudtechnologie van AWS biedt een robuuste en schaalbare infrastructuur die essentieel is voor het realiseren van onze data- en AI-strategie. Door gebruik te maken van AWS kunnen we grote hoeveelheden data efficiënt opslaan, verwerken en analyseren. Zo kunnen we snel inzichten verkrijgen en innovatieve AI-oplossingen ontwikkelen.

Een goede technische data-huishouding is cruciaal voor het succes van AI-initiatieven. Dit betekent dat data nauwkeurig, consistent en goed georganiseerd moeten zijn. Zonder een solide basis van betrouwbare data, kunnen AI-modellen niet effectief getraind worden, wat leidt tot onnauwkeurige of misleidende resultaten. AWS biedt *tools* en diensten voor veilige dataopslag, -integratie en -analyse, die allemaal bijdragen aan een sterke datahuishouding.

Overzicht jaarfocus

Onderstaand overzicht toont per jaar de focus, activiteiten en benodigde middelen voor zowel relatie, activatie, begeleiding en de *data-* en *AI-engine*.

| Jaar | Focus | Voorbeeld deliverables (in co-creatie te ontwikkelen) |
|------|--------------------------------------|---|
| 2025 | Fundament leggen | <ul style="list-style-type: none">> Basis leggen met AI-beleid> AI- en productroadmap> Eerste efficiency <i>use cases</i>> Aanvullend digitaal financieel inzicht |
| 2026 | Personalisatie en omnichannel | <ul style="list-style-type: none">> Gedragssegmentatie en toepassing daarvan in content> Omnichannel platform> <i>Nudging</i>> API-koppelingen (netto-inkomen en totaalpensioen) |
| 2027 | Proactieve communicatie | <ul style="list-style-type: none">> Meer AI-tools> Maatwerkcontent> Slimme planner met persoonlijke flexibiliseringskeuzes> Marketing <i>automation</i> |
| 2028 | <i>Real-time</i> personalisatie | <ul style="list-style-type: none">> Real-time klantreizen en feedbackloop> Voorspellende AI> Hybride contact> Verbreding <i>selfservice</i> |
| 2029 | Frictieloze klantreizen | <ul style="list-style-type: none">> Soepele, omnichannel klantreizen> Pilot financiële <i>guidance</i> buiten pensioen |
| 2030 | Volledig geïntegreerde klantomgeving | <ul style="list-style-type: none">> Intuïtieve planner en portaal als gidsfunctie> Continue optimalisatie> Synergie tussen mens en machine |

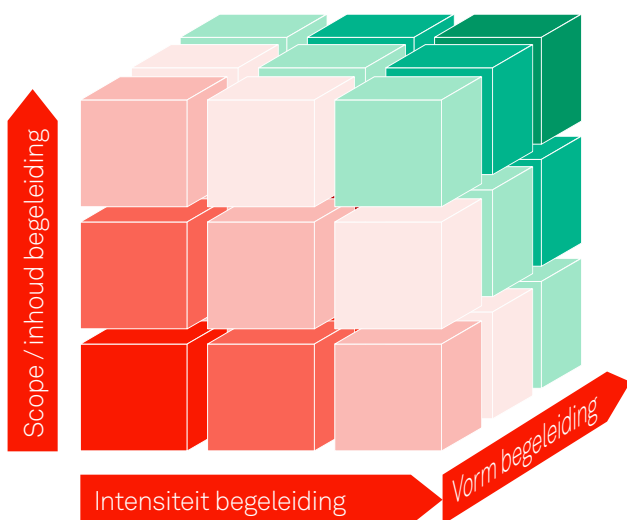


Onze dienstverlening

Inpassen in producten- en dienstencatalogus

Vanuit onze visie richten we proposities in, passend in onze producten- en dienstencatalogus. Een uitgangspunt daarbij is dat we binnen een beheersbare bandbreedte fondsklanten met een diversiteit aan ambities en middelen kunnen (blijven) bedienen. In plaats van kostbaar maatwerk creëren we modules waarin we fondsen met vergelijkbare ambities kunnen clusteren.

De modules ontwikkelen we op basis van de 3 strategische assen voor het bepalen van de best passende begeleiding: scope, intensiteit en vorm. Op elk van deze assen is al naar gelang ambitie en middelen een positie te bepalen die sturend is voor de gewenste invulling. De invulling hieronder is indicatief en in co-creatie met onze klanten te bepalen.



Scope begeleiding

| | |
|--------------|--|
| Basis | Tweedepijlerkeuzes, basisplanner, service en zorgplicht |
| Keuze | MPO-koppeling, voorkeurenmeting en optimalisatie op basis van besteedbaar inkomen wat betreft flexibiliseringskeuzes |
| Keuze (plus) | Volledige begeleiding, op basis van complete financiële context en met proactieve triggers |

Vorm begeleiding

| | |
|--------------|---|
| Basis | Digitaal waar mogelijk, menselijk waar nodig |
| Keuze | Hybride begeleid |
| Keuze (plus) | Intensief persoonlijk (met voorbereid rekenrapport) |

Intensiteit begeleiding

| | |
|--------------|--|
| Basis | Generieke, informatieve klantreizen |
| Keuze | Configureerbare scenariobouwstenen |
| Keuze (plus) | Fondsaccenten binnen governancegrenzen |

Per module spreken we KPI's af – zoals keuzevoltooiing, *first call resolution*, klanttevredenheid en *triggerhitrate* – en kostenbandbreedtes. De inrichting van de pdc is efficiënt en effectief, dus zodanig schaalbaar dat passende en waar mogelijk voor het fonds onderscheidende dienstverlening mogelijk is. Geen Duplo of Ministeck, maar Lego – waar voldoende fijnmazig en toch kostenefficiënt dienstverlening op schaal mee in te richten is.

Door onze aanpak voelt de deelnemer zich in 2030 gekend, empowered én gesteund. Niet langer verdwaald in een wereld van regels en keuzes, maar begeleid door een gids die hem begrijpt. Pensioen is geen lastige puzzel meer. Het is een persoonlijke reis: intuïtief en begrijpelijk. Dát is Pensioen made easy. En daar werken we samen naartoe.

Auteurs

Henk Jan Boerma

Productmanager Klantbediening

Arjen Cats

Manager Data & Analytics

Sieger Kuik

Manager Frontoffice

Rogier Potter van Loon

Hoofdeconoom

Joost Vianen

Senior consultant pensioencommunicatie

Jouke Wijnalda

Manager Communicatie

Oktober 2025

