



# Buiten Winnen, Binnen Beginnen

*APG's transformatie  
van uitvoerder naar dienstverlener...*

*En hoe alles begint met onze mensen*

*25 januari 2024*

**Tamara Rolman**  
CX Manager

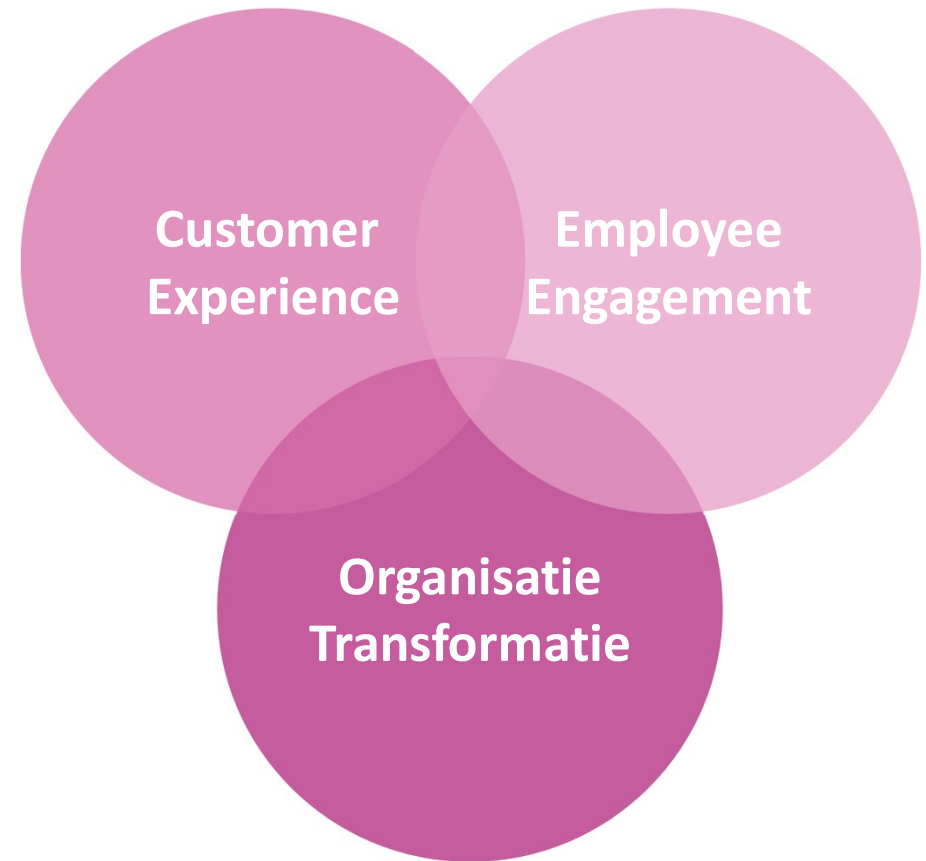
**Rien Brus**  
Managing Consultant



## EVEN VOORSTELLEN....

### Rien Brus

Functie	<b>Managing Consultant bij Altuïtion</b>
Leeftijd etc	1970   getrouwd   2 kinderen   Santpoort Zuid tennis/squash, wijn/koken, Italië en muziek
<b>Altuïtion?</b>	Boutique CX & EX Consultancy (Den Bosch) Wij bouwen klantgedreven organisaties
Werkervaring	oa APG, Aegon Global, Zwitserleven, Delta Lloyd en als zelfstandig consultant/coach op CX
Achtergrond	Marketing & marktonderzoek (Tilburg/TIAS) Veranderkunde (Nyenrode) CCXP   RM   MM   MSc en een achtergrond in gastvrijheid
Overig	spreker & docent HBO/MBA's opleidingen, NIMA, Hotelschool The Hague, HU etc. En bij organisaties in binnen & buitenland



# Even voorstellen...

## Tamara Rolman

Functie:	<b>Customer Experience Manager bij APG</b> 'CX gedreven verandermanager'
Privé:	1980   getrouwd   2 dochters   Purmerend
Werkervaring:	TOTE-M Woningstichting Rochdale
Achtergrond:	Communiatiwetenschap (UvA) Strat. Communicatiemangement BNP 5 (SRM) CX & CJM (Beekestijn) CCXP gecertificeerd (CXPA) Verandermanagement (Nyenrode)
Extra info:	Kopgroep lid CEM Altiution

PEOPLE WILL FORGET  
WHAT YOU SAID.  
PEOPLE WILL FORGET  
WHAT YOU DID.  
BUT PEOPLE WILL  
NEVER FORGET HOW  
YOU MADE THEM FEEL.

*Maya Angelou*



# WIJ ZIJN ALTUITION, BOUWERS VAN 9+ ORGANISATIES

*Ervaren team Engagement Engineers & Associates sinds 1997*



**ALTUITION**<sup>9+</sup>  
THE ENGAGEMENT ENGINEERS

# OVER ONS

*Altuition: bouwer van 9+ organisaties*



Opgericht in 1997



9+ organisatie-consultants & engagement engineers  
40% al CCXP gecertificeerd



Psychologen, sociologen, marketeers, filosofen,  
ingenieurs en bedrijfskundigen



- 550 Customer Journeys & Employee Journeys in kaart gebracht.
- Werkzaam binnen het *hele* CX & EX domein (CXPA model)

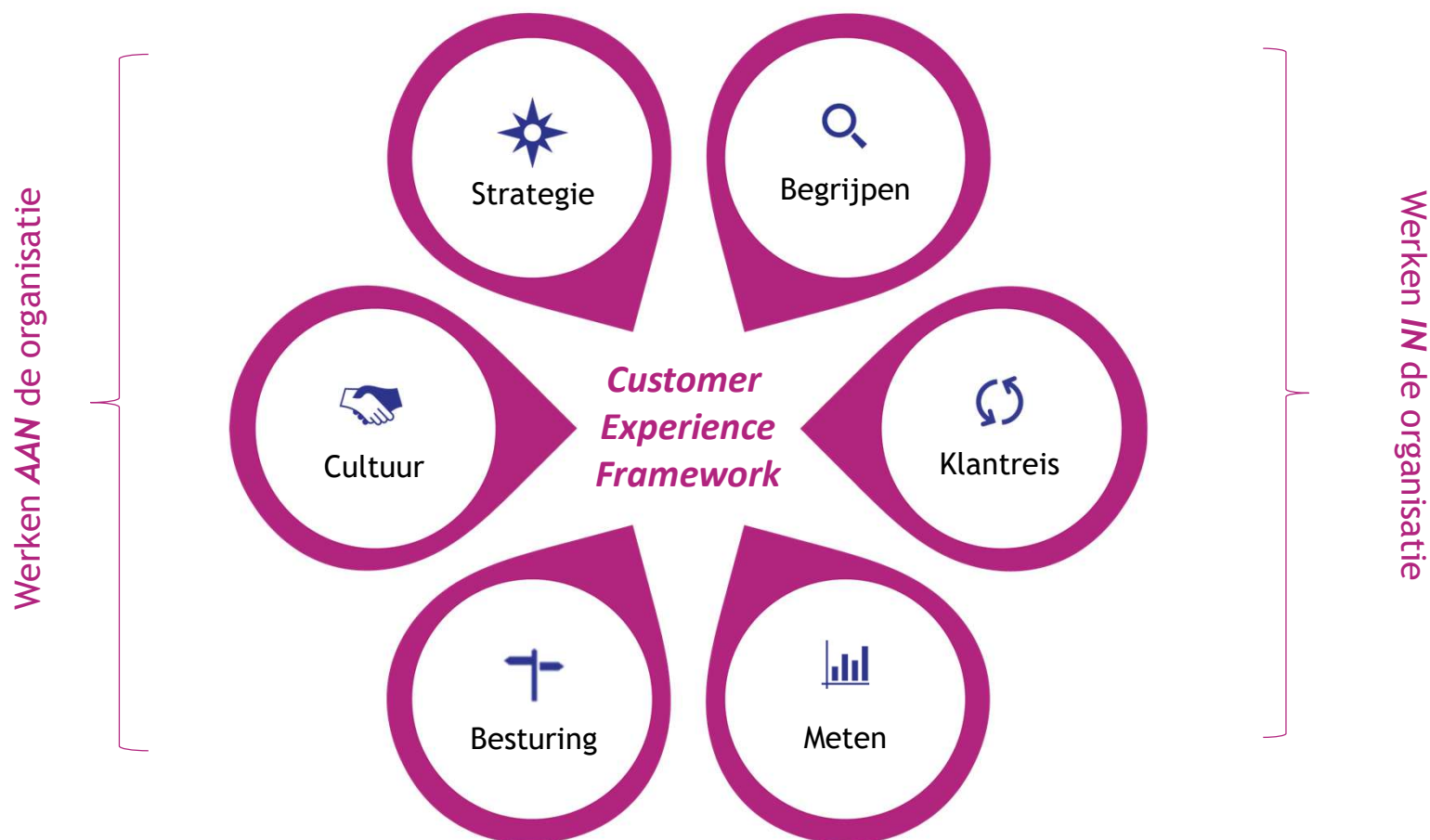


Meer dan 400 (nieuwe) CX-professionals opgeleid



# WE HELPEN ORGANISATIES OP ALLE PIJLERS VAN HET CXPA DOMEIN

*Maar wel met altijd de mens (emotionele beleving & 9+ filosofie) centraal*





CX gaat over het *strategisch transformeren langs de as van de klant\**

# *Als CX-er heb je altijd 2 banen...*

Je bent net zoveel veranderkundige als CX professional.



\* definitie met dank aan Nienke Bloem

**SLAGINGSKANS VAN EEN  
GEDRAGSVERANDERING  
HANGT AF VAN  
3 FACTOREN**



# VERANDERVERMOGEN

f (willen x kunnen x mogen)



## 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 circa 3400 medewerkers
- Met kantoren in :
  - Europa (Heerlen, Amsterdam en Brussel)
  - Noord-Amerika (New York)
  - Azië (Hongkong, Shanghai en Beijing)



# Maximale pensioenwaarde realiseren voor mensen (en met mensen)

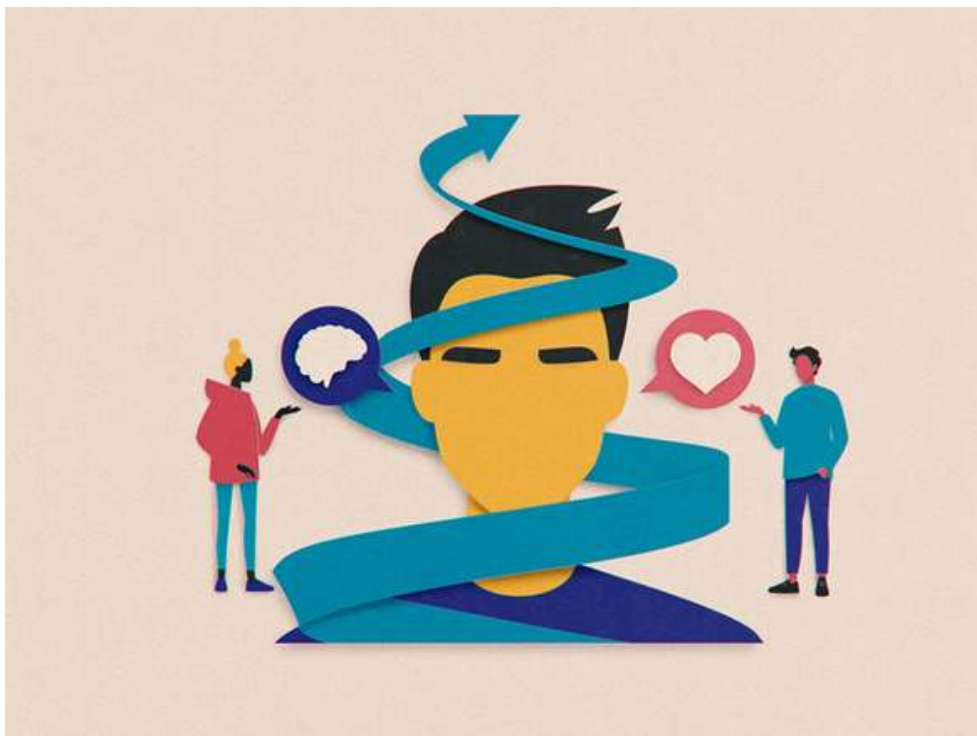




# Niet 1, maar 2 transformaties

(Of is het er eigenlijk toch eigenlijk 1?)

Deelnemergedreven pensioendienstverlener



Nieuwe pensioenwet





# VERANDERVERMOGEN

f (willen x kunnen x mogen)

# Willen: motivatie

**“LIFE IS WHAT HAPPENS  
WHILE YOU ARE BUSY  
MAKING ~~OTHER~~ PLANS.”  
CX**

*-John Lennon*



# Essentie van Deelnemergedrevenheid

1

Het begint met  
luisteren  
Van buiten  
naar binnen  
denken & doen



2

Iedereen  
heeft een rol



MAXIMALE PENSIOENWAARDE IS VEEL MEER DAN EEN POT MET GELD EN EFFICIËNTE PENSIOENUITVOERING

## Nieuwe pensioenwet is een kans om dit waar te maken



# Klantreis ontzorgend voor nabestaanden

Hoe help je als pensioenfonds, nabestaanden tijdens de moeilijkste momenten van hun leven?

# Kunnen: capaciteit

Voorbeeld empower others to act and build a guiding coalition  
**Zelf goede voorbeeld geven**



3 CCXP's  
bij APG



Vandaag is de 3<sup>e</sup> groep gestart!



Deze transformatie lukt alleen als we de hele organisatie meenemen en meekrijgen



Tegeltje met dank aan Rien Brus!

# Maximale pensioenwaarde is veel meer dan een pot met geld en efficiënte pensioenuitvoering

## Belevingspyramide vertaalt in klantprincipes en concreet gedrag



Werk via mijn pensioen aan een betere wereld  
maakt

Help mij op weg als het er op aankomt  
Pensioenadviesbureau

Zet mij en mijn persoonlijke situatie voorop  
Pensioen

Zorg dat ik het echt begrijp  
Kennisbank en transitieport

Help mij om het op mijn manier te regelen  
Toegankelijk en laagdrempelig

Zorg goed voor mijn pensioengeld  
Kennisbank voor pensioen

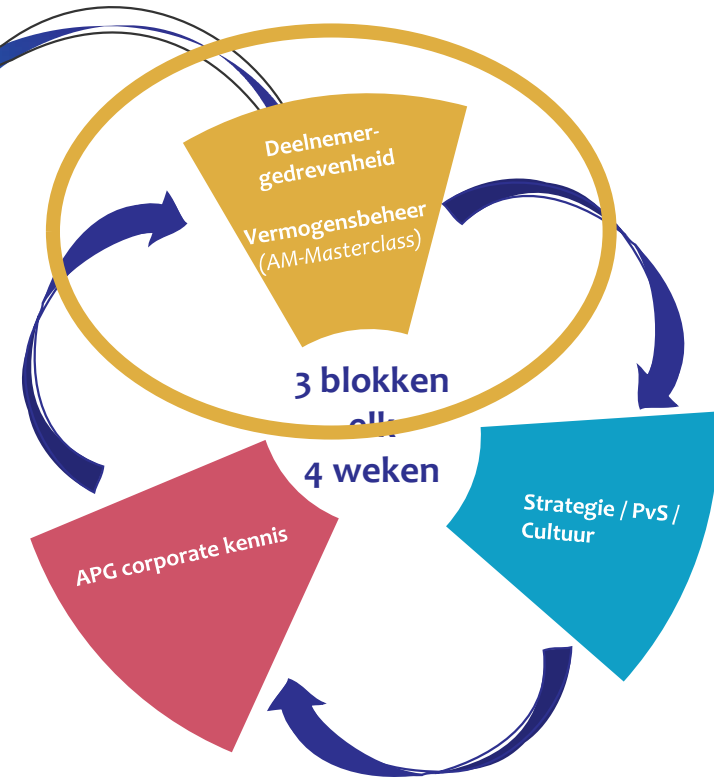
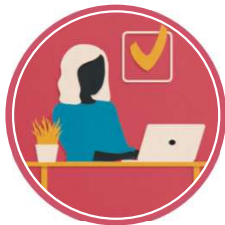
# Nieuwe APG-ers CX onderdeel van onboarding

Start carousel



Onboarding - 2 weken

Preboarding



E-learnings rond nieuwe Pensioenwet

# Combineren Nieuwe Pensioenwet met CX



Home

Aanbod

Topics ▾

APG skills

Mijn skills

Waar ben je naar op zoek?

## Stap 4: Module Dienstverlening

Tijdens de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel nemen de klantreis en dienstverlening een centrale positie in. Wat moet je weten over de dienstverlening voor, tijdens en na de transitie?

→ Ga verder





# Mogen: context / gelegenheid

14 februari 2023: Hart voor de deelnemer

# Kleine interventie(s) groot maken



# 3 oktober 2023: Dag van de Deelnemer

## Van uitproberen, naar ritueel

### Dag van de Deelnemer



Met welk gevoel kijkt u naar uw pensioen?

.....  
 .....

Wanneer was u het gelukkigst?

.....  
 .....

Wat heeft het leven u geleerd?

.....  
 .....

Heeft u angst gekend in uw leven?

.....  
 .....

Welke dromen heeft u?

.....  
 .....

Quote en/of andere vraag

.....  
 .....



### Quick Scan Team Deelnemergedrevenheid

Stelling	Score
Binnen mijn team hebben we het regelmatig over dat deelnemersbeleving belangrijk is voor APG.	
Binnen mijn afdeling worden keuzes gesteund om het beter te doen voor onze deelnemers.	
Het is voor ons team duidelijk hoe wij het verschil kunnen maken in deelnemergedrevenheid.	
Binnen ons team juichen we ver bij samenwerking en deelnemergedrevenheid.	
Binnen ons team gaan we serieus collega's.	
Het is voor ons team duidelijk welk deelnemergedrevenheid.	
<b>Totaalscore</b>	

In hoeverre is het volgende van toepassing  
 1 = nooit 2 = soms 3 = meestal 4 = bijna altijd



## Dag van de deelnemer

3 oktober bij APG

### Doe jij ook mee aan onze activiteiten?

- **Klantsafari:**  
Ga met ons mee op pad en spreek de deelnemer
- **Doe de CX scan:**  
Hoe deelnemergedreven ben jij of is jouw team?
- **Klantvalidaties:**  
Kijk live mee via een link
- **Open dag KCC:**  
Kijk en luister mee
- **Ga vooruit in de tijd:**  
Ontdek hoe bewust jij je echt bent van jouw pensioen via de AI tool Digital Human

### Meer informatie?

Scan de QR-code of neem voor meer informatie contact op met



Start

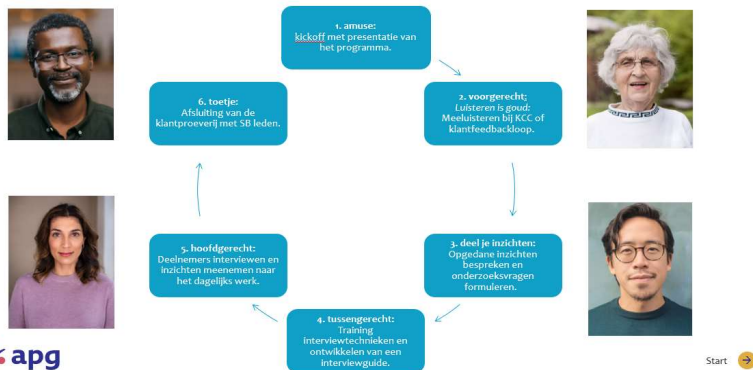


# Luisteren naar klanten, individueel of als team

## Collega's in contact brengen met klanten



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



Module "Ik start bij de klant" –  
The Making of Leiderschap

Incompany





Samenvattend

# Mijn drie lessen:

- 1. Willen/motivatie:** *sluit je CX change story aan op waar de urgentie & energie van de organisatie zit*
- 2. Kunnen/capaciteit:** *je kunt het als CX-er niet alleen, zorg dat er meer mensen zijn die het 'kunnen'*
- 3. Mogen/gelegenheid:** *het gaat niet om de kwantiteit, maar om het slim inzetten van interventies*

LESSONS  
LEARNED



**Willen wij als CX-ers duurzame impact maken?**

**Dan moeten ook wij  
veranderkundig denken & doen!**

## Voucher Strategische CX & EX Inspiratiesessie

CX & EX vormen steeds strategischer thema's in organisaties, zo hebben we vandaag ook weer ervaren. En dat betekent ook dat deze onderwerpen inmiddels organisatie-breed relevant zijn.

Altuition biedt jou – als gewaardeerd deelnemer aan het PvKO Winterfestival – daarom **deze voucher voor een strategische CX & EX Inspiratiesessie** voor het senior-management van jouw organisatie (directie of bestuur).

### Ook relevant voor jouw organisatie

- Ademt jouw senior-management al CX & EX? Proficiat! Goed nieuws! Dan is deze sessie zeker waardevol.
- Ademt jouw senior-management dit gedachtegoed nog niet? En mogen ze wat jou betreft juist meer bewustzijn krijgen over de enorme kansen die CX & EX bieden? Dan is zo'n sessie nog waardevoller!

### Wat bieden we jou

- Een CX/EX Inspiratiesessie van 1,5 tot 2 uur voor het senior-management van jouw organisatie
- Deze sessie is voor jou kosteloos. Zie het als onze investering in jouw organisatie en in onze relatie met jou
- De sessie zal worden verzorgd door Rien Brus en/of Stephan van Slooten van Altuition
- De voucher is geldig voor een sessie in de periode van maart t/m juli 2024

### Wat vragen we van je

- Jij organiseert de bijeenkomst en zorgt voor een geschikte datum en ruimte
- Jij geeft ons in een voorbespreking van 30 minuten een briefing over de strategische CX- en EX-gerelateerde thema's die in je organisatie spelen (of juist niet) + welke accenten je terug zou willen zien
- Jij zorgt ervoor dat de senior-managers die jij er graag bij wilt hebben er ook bij zijn
- Jij verzorgt de inleiding in de sessie zelf, **want jij bent er uiteraard zelf bij**

Meld je nu aan door een mail te sturen aan: [annemarie@altuition.nl](mailto:annemarie@altuition.nl)

