

Service Design bij PGGM

Klantreizen Pensioenfondsen Zorg & Welzijn (PFZW)

12 september 2023

Marlijn van Opzeeland – Customer Experience



Hallo.



PGGM doet de pensioenuitvoering voor PFZW

Voor bijna 3 miljoen mensen.



PGGM is een coöperatieve **pensioenuitvoeringsorganisatie** zonder winstoogmerk. We bieden onze klanten pensioenbeheer, vermogensbeheer en bestuursadvisering. PGGM beheert de pensioenen van **verschillende pensioenfondsen**, de daarbij aangesloten werkgevers en hun werknemers.



PFZW is hét **pensioenfonds van, voor en door de sector zorg en welzijn**.

Werknemers, werkgevers en sociale partners zorgen bij PFZW samen voor een goed collectief pensioen in een leefbare wereld.

PFZW is verantwoordelijk voor het pensioenbeleid en het pensioenvermogen van bijna **3 miljoen** (oud-) werknemers in de sector zorg en welzijn.

Service design toegankelijk maken

Collega's laagdrempelig kennis laten maken met CX en Service design



Op deze pagina vind je alle methoden en tools die je verder helpen op het gebied van Service Design, Behavioural Design en meer. Of bekijk de KRF templates. Deze kun je gebruiken ter voorbereiding, als documentatie of als argumentatie als je met een klantreis aan de slag gaat.

- ✓ Klantreisfabriek templates
- ✓ Service Design: Methoden en tools
- ✓ Behavioural Design: Methoden en tools
- ✓ Klantreisfabriek Beeldbank

Fase 1. Ontdekken

- Onderzoeksmethode kiezen
- Interview gids
- Probleem centraal
- Onderzoeks Menukaart

Fase 2. Definiëren

- Framing sheet
- Hoe groot is het probleem?
- Klantreis template
- Persona template

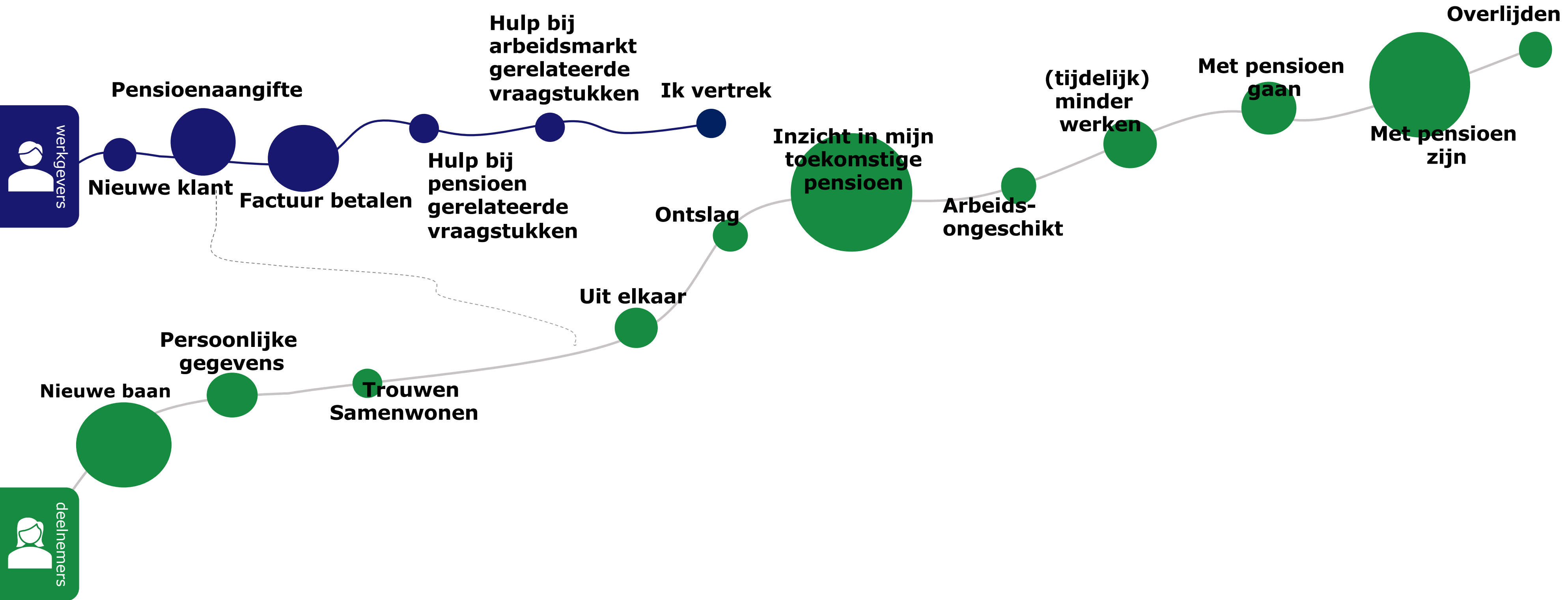
Fase 3a. Ontwikkelen - Divergeren

- 101 brainstorm-technieken
- Analogy thinking
- Opposite thinking
- Idea Shopping Card
- Futurescan
- Brainstorm cards



Service design binnen de klantreizen

25K werkgevers én 3 miljoen (oud) werknemers

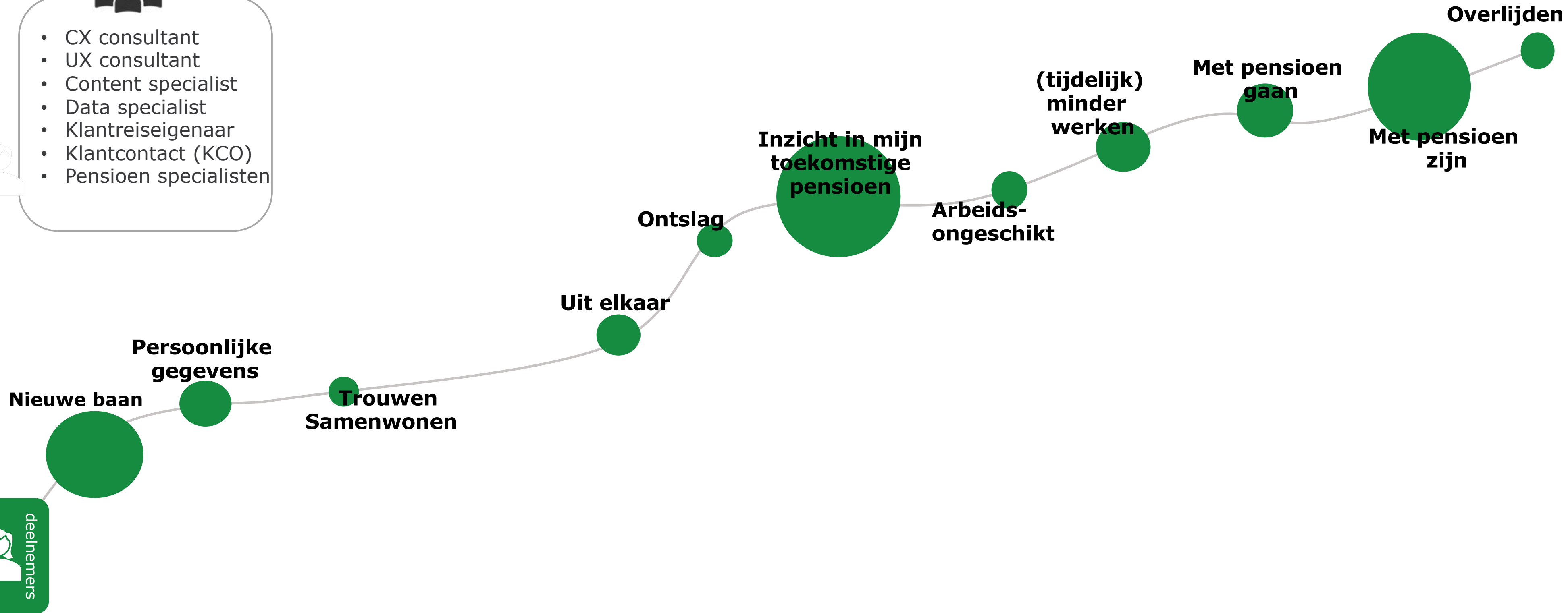


Hoe beleeft een deelnemer de klantreis?

Verplaats je in de eindgebruiker.



- CX consultant
- UX consultant
- Content specialist
- Data specialist
- Klantreiseigenaar
- Klantcontact (KCO)
- Pensioen specialisten



Met service design vinden we de juiste oplossingen.

Van inzicht naar (geteste) oplossing naar realisatie



- CX consultant
- UX consultant
- Content specialist
- Data specialist
- Klantreiseigenaar
- Klantcontact (KCO)
- Pensioen specialisten

Vorbereiding: verzamelen communicatie, analyses, data en klantinzichten. Dit gezamenlijk bespreken.

Definieren van probleem of kans

De juiste oplossing vinden



Met service design vinden we de juiste oplossingen.

Van inzicht naar (geteste) oplossing naar realisatie

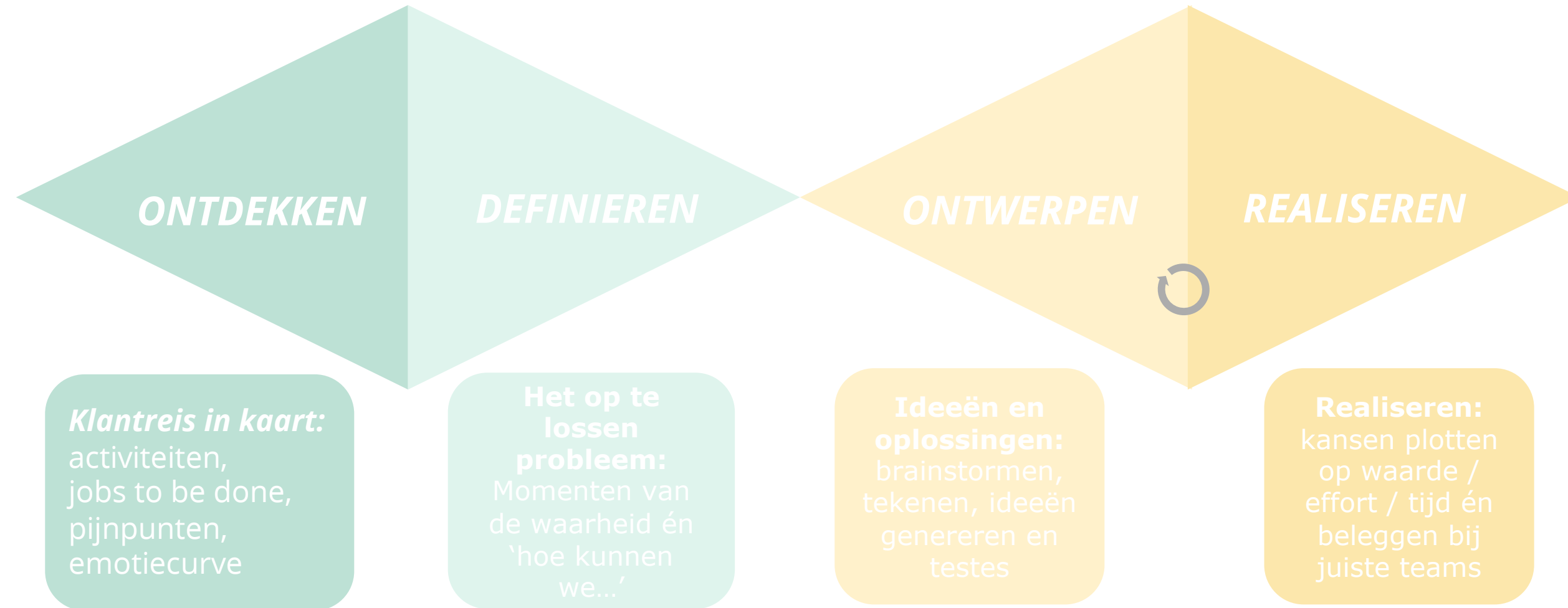


- CX consultant
- UX consultant
- Content specialist
- Data specialist
- Klantreiseigenaar
- Klantcontact (KCO)
- Pensioen specialisten

Voorbereiding: verzamelen communicatie, analyses, data en klantinzichten. Dit gezamenlijk bespreken.

Definieren van probleem of kans

De juiste oplossing vinden



Inside out

Map 1.0: (concept)
Customer Journey As-Is

In kaart brengen beschikbare kennis
Data / desk research huidige journey
Vaststellen doelen PFZW re-design
Hypothesen verbeteracties



Outside in

Map 2.0: (gevalideerd)
Customer Journey As-Is

In gesprek met klant: wat maakt men écht mee?
Job-to-be-Done & verwachtingen van de klant
Touch points, gains, pains en moments-of-truth
Identificeren van verbeteracties



Re-design

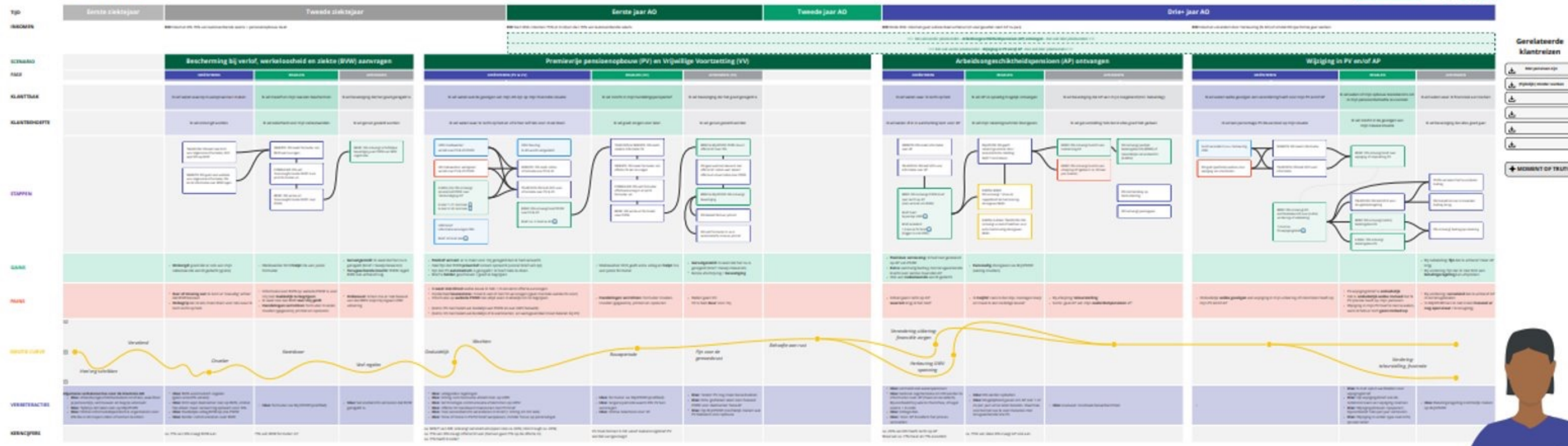
Map 3.0:
Customer Journey To-Be

Ontwerp ideale journey (prototype)
Valideren re-design onder klanten
Fit-gap met de huidige journey
Finaal re-design customer journey

Van kans naar oplossing

'hoe kunnen we' de momenten van de waarheid verbeteren?

Klantreis: Arbeidsongeschiktheid Mapping As-Is 2.0



Moeilijke periode met veel emoties

Emotionele beleving klantreis arbeidsongeschikt (outside in)

Emotionele beleving arbeidsongeschiktheid

De periode van ziekte en arbeidsongeschiktheid is een **zware, moeilijke periode** met veel **emoties**. Vooral het tweede ziektejaar en het begin van het eerste jaar AO zijn mentaal zwaar. Er is ook veel stress wanneer men in het derde jaar AO verder achteruit gaat qua inkomen.





Onderschat niet de waarde van post én beeld.

Interessante inzichten uit interviews met langdurig zieke deelnemers



Deelnemers gebruiken niet graag de term 'arbeidsongeschikt'. In plaats daarvan heeft met het bijvoorbeeld over 'na mijn ziekmelding' of 'toen ik thuis kwam te zitten'.



Vaktaal niet gebruiken, maar juist zoals deelnemer het zelf ervaart zoals 'langdurig ziek'



Bewust brieven niet digitaliseren én digitale serviceberichten ook per post versturen aan deze doelgroep

Deelnemers die geen mentale ruimte hebben voor het pensioen bewaren de brief, zodat ze info op een later moment kunnen zien.

Veel tekst schrikt af – kwetsbare fase

