



kennisdelen is vermenigvuldigen



KPS Webinar 13 oktober 2022

Duurzame pensioenadministraties

ethiek, compliance en datatechniek bij keuzebegeleiding





kennisdelen is vermenigvuldigen



Opening

Dagvoorzitter: Koen Vaassen,
medevoorzitter werkgroep Innovatie KPS

Van harte welkom
leden van KPS &
introducés



Introductie webinar – duurzame pensioenadministraties



Fit for the future



WTP als grote aanstaande verandering



Keuzebegeleiding

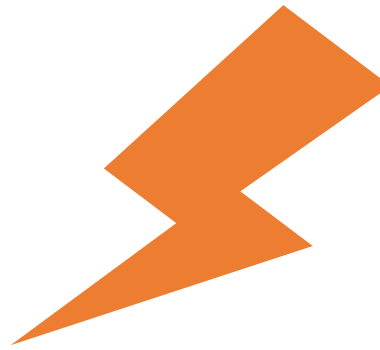


Klantbeeld

Het spanningsveld



Compliance



Zorgplicht

Verkenning van het spanningsveld langs 3 assen



Wat voelen we - wat mogen we (van onszelf)?



Wat kunnen we - kansen voor het oprapen?



Wat hebben we nodig – lef, durf of meer?

PROGRAMMA

14.00 - 14.10

Opening

Koen Vaassen, medevoorzitter werkgroep Innovatie KPS en dagvoorzitter

14.10 - 14.40

Ethische pensioendilemma's bij keuzebegeleiding

Willem van der Deijl-Kloeg, bedrijfsethicus en universitair docent Tilburg University

14.40 - 15.10

Datatechniek, wat kan er al in de praktijk! Hoe zet je veilig en compliant externe data in bij keuzebegeleiding?

Hidde Terpoorten, directeur/eigenaar HYFEN

15.10 - 15.40

Breder kijken & kennis delen: een praktijktoepassing van innovatie en propositie-ontwikkeling buiten de pensioensector: 'Reis op maat' voor de ANWB

Robin van der Pols, manager digital experience IG&H

Lars van Kempen, senior Data Scientist IG&H

15.40 - 15.45

Afsluiting

Koen Vaassen



kennisdelen is vermenigvuldigen



Ethische pensioendilemma's bij keuzebegeleiding

Willem van der Deijl-Kloeg,
bedrijfsethicus en universitair docent Tilburg University





Wat als dit morgen in de krant zou komen?

De krantentest



NOS Nieuws • Woensdag 14 september, 06:57 •
Aangepast woensdag 14 september, 18:48



**Geluidsopnames: Van Lienden wilde 'gillend rijk'
worden van mondkapjesdeal**



Ethiek is geen PR!

De limieten van de krantentest



Plan

- **Betere methodes**
 1. Verdelingsvraagstukken
 2. Privacy en data
 3. Nudging



Betere toetsen

- **Gulden regel:** wat jij niet wil dat anderen bij jou doen, doe dat ook niet bij anderen
- Varianten:
 - Tel de belangen van anderen net zo zwaar als die van jezelf
 - Wat als iedereen dit zou doen?
- Kern: verplaats jezelf buiten het perspectief van je eigen belang

John Rawls' sluier van onwetendheid:

- **De sluier van onwetendheid:** Als je een samenleving in kon richten (inclusief pensioenstelsel), hoe zou je dat dan doen als je niet zou weten wie je in deze samenleving zou worden?
- Antwoord 1:
 - Gelijke rechten
- Antwoord 2 (discussie):
 - **Gelijkheid:** ongelijkheden in de verdeling van middelen zou ten gunste moeten komen van de groepen die het minst hebben
 - **Kans-gelijkheid:** iedereen moet een gelijke kans hebben om succes te behalen



Rawls en Pensioenen

- Hoe zou je willen dat de pensioenen georganiseerd zouden worden als je niet zou weten wie je zou worden in de samenleving:
 - Je weet niet hoe oud je zal worden
 - Je weet niet hoeveel je zult verdienen
 - Je weet niet of je pensioenen goed zult snappen of niet

1. Verdelende effecten

- Pensioenen zijn zero-sum:
 - Als iemand een “slimme keuze” maakt, blijft er minder over voor de rest
 - **Gevaar:** mensen met een hogere sociaal-economische status meer voordeel halen uit hun pensioenkeuzes

1. Verdellende effecten

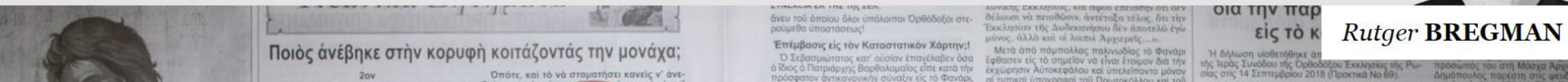
- Stres en verstandigheid

Poverty isn't a lack of character. It's a lack of cash

*Progress
correspondent*



Rutger BREGMAN





1. Verdelende effecten

- Mensen met een hoger inkomen sparen meer voor hun pensioen (bijvoorbeeld bij zelfstandigen; onderzoek DNB 2022)
- Mensen met een hoger inkomen schakelen vaker hulp in van een adviseur (Harlow et al. 2020)
 - En hebben daardoor 15% meer pensioeninkomen (Harlow et al. 2020)
- Hoger opgeleiden hebben een hoger inkomen en leven langer



1. Verdelende effecten

- Extra belangrijk dat advies niet vooral die mensen helpt die het het minst nodig hebben



2. Nudge

- Hoe sturend mag je zijn in je advies?

Slecht ontwerp



Slecht ontwerp



Slecht ontwerp



Slecht ontwerp





2. Nudge

- Libertaire paternalisme:
“zolang je geen opties
wegneemt, is het goed om
mensen bij te sturen door
goede opties.”



Argumenten

Tegen:

- Sturing is paternalistisch, en daarom niet respectvol
- Sturing is manipulatief

Voor:

- Sturing is onvermijdelijk
- Mensen zijn niet goed in het maken van bepaalde keuzes, dus is het niet erg als je een beetje paternalistisch bent



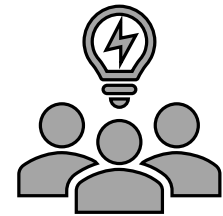
3. Privacy

- **Kernprincipe:** Hoe meer je weet van iemand, hoe beter je iemand kan adviseren
- **Probleem:** dit staat op gespannen voet met privacy

3. Privacy

- Terug naar Rawls: “zou je in een samenleving willen leven waar data gebruikt wordt [op een bepaalde manier] als je niet zou weten hoe belangrijk privacy voor je zou zijn?”
- Overwegingen:
 - Er kan soms een trade-off bestaan tussen de kwaliteit van advies en privacy
 - In zekere maten is privacy een fundamentele rechtenkwestie: zelfs als het erg nuttig is voor iemand, zou je het nog steeds niet willen schaden
 - Privacy is al erg goed beschermd, wettelijk
 - Hoe belangrijk privacy is voor mensen kan erg verschillen

Vragen





kennisdelen is vermenigvuldigen



Datatechniek, wat kan er al in de praktijk!
Hoe zet je veilig en compliant externe data in bij
keuzebegeleiding?

Hidde Terpoorten,

directeur/eigenaar

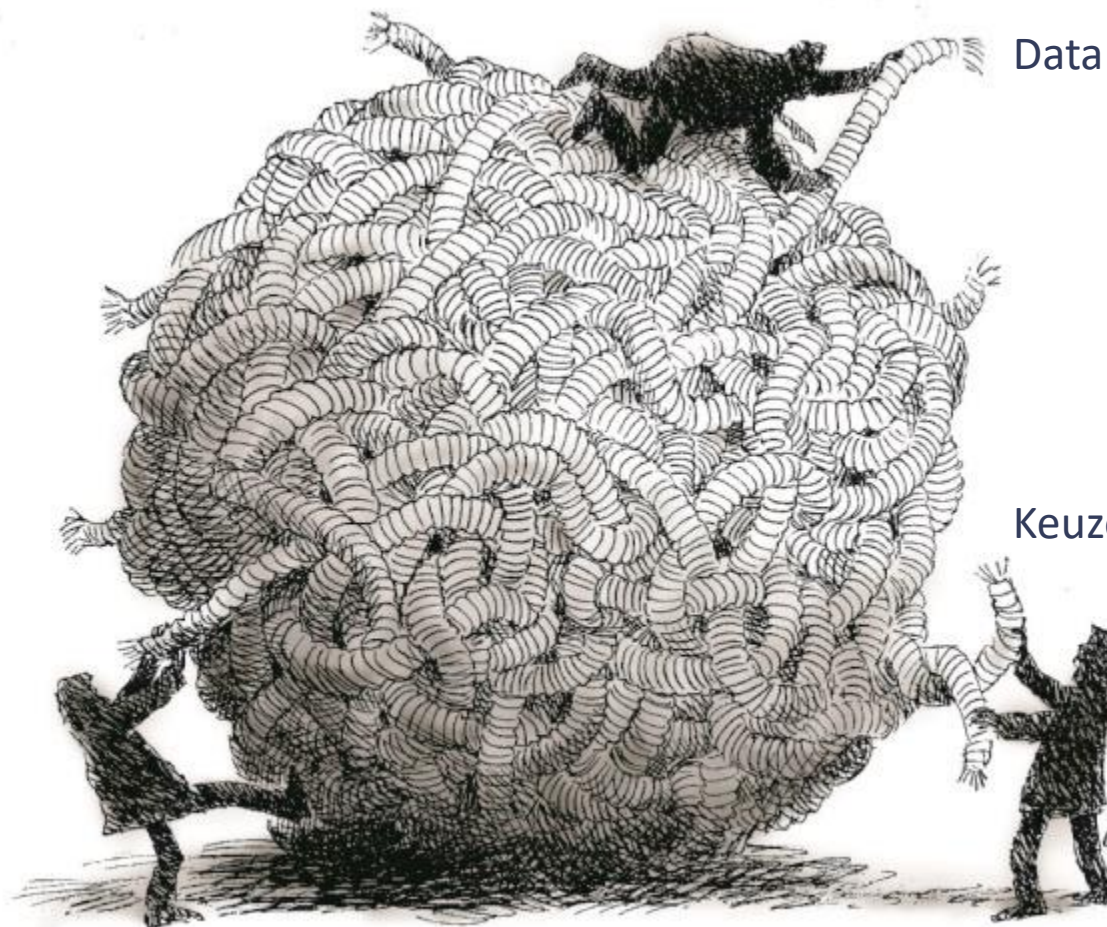
HYPHEN





HYFEN

Compliance



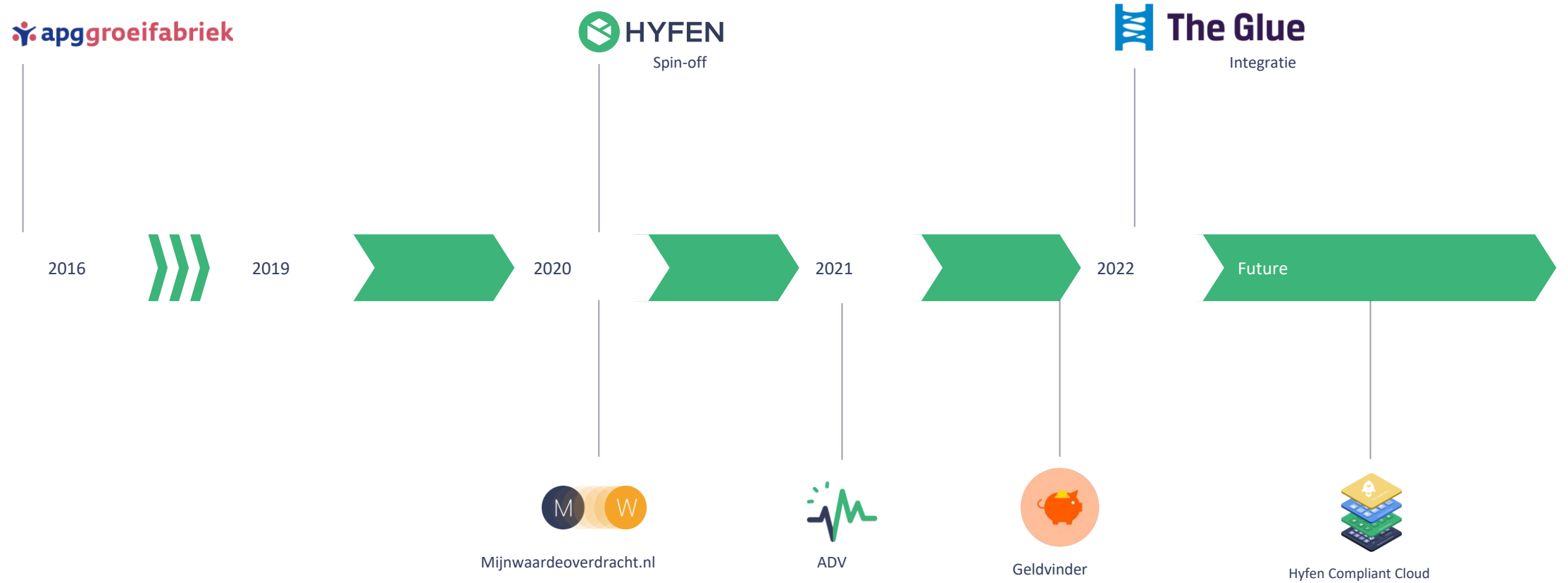
Data en technologie

Keuzebegeleiding

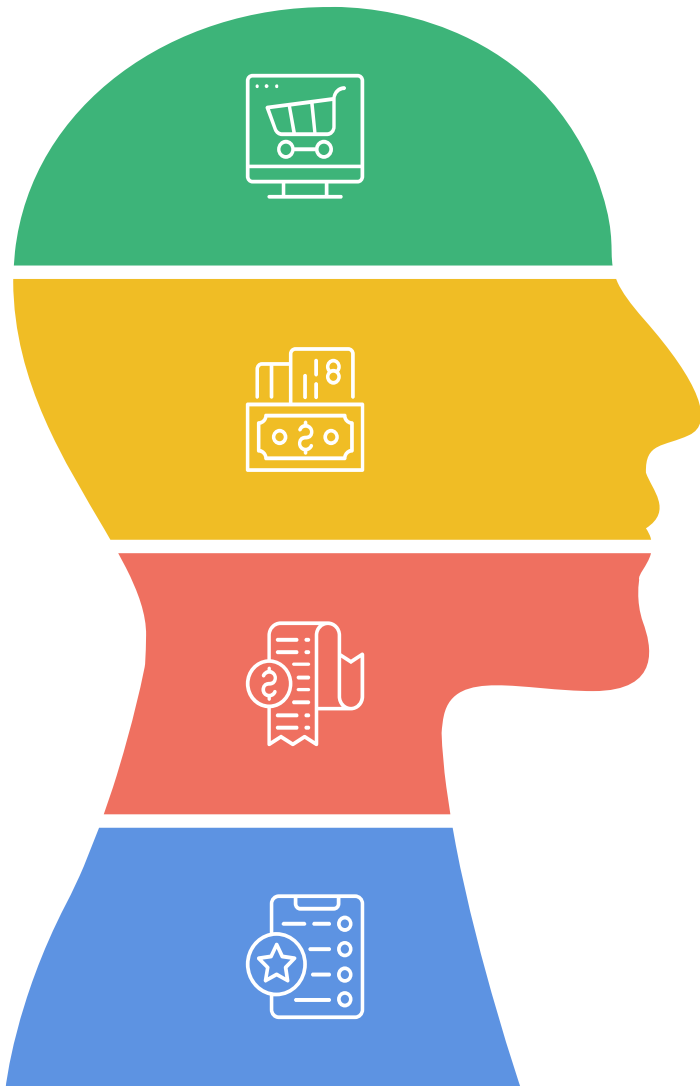
Hyfen



www.hyfen.eu



Toepassingen

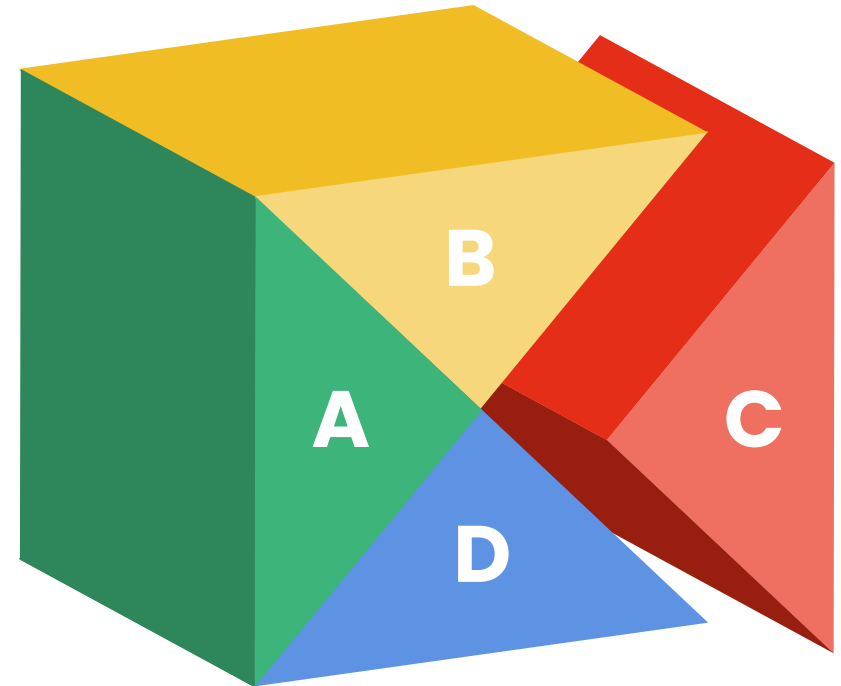


1. Zorgplicht en -ambitie
2. Taakafbakening 2e pijler
3. Keuzebegeleiding breder dan pensioen
4. Toegang tot databronnen
5. Privacy, grondslagen en EU-regelgeving

Technologie



1. Wat, waar en wanneer is data?
2. Ontsluiten en koppelvlakken
3. Brondata vs. Klantdata
4. Beveiliging en standaarden
5. Kosten van R&D, implementatie, integratie en exploitatie



Conclusie

1. Mismatch tussen doel en scope van keuzebegeleiding
2. Innovatie benodigd voor implementatie van slimme oplossingen op snijvlak van pensioen, data en technologie
3. Voor efficiënte en effectieve implementatie van keuzebegeleiding is samenwerking essentieel





Vragen





kennisdelen is vermenigvuldigen



Breder kijken & kennis delen:

een praktijktoepassing van innovatie en
propositie-ontwikkeling buiten de pensioensector:
'Reis op maat' voor de ANWB

Robin van der Pols,
manager digital experience



make
strategy
work

Lars van Kempen,
senior data scientist



Innoveren binnen corporate omgeving en uitdagende markt

Nieuwe klantpropositie identificeren en realiseren, van kop tot staart:



- ANWB Reizen is één van de grootste Nederlandse touroperators
- Verkoopt al jaren pakketreizen, maar deze markt krimpt
- Grillige markt maakt rigide 'allotment' model uitdagend (vooraf reis-elementen inkopen)



- Klant zelf aan het roer zetten om reis samen te stellen
- Real-time aanbod om allotment uitdagingen te voorkomen
- Nieuwe doelgroep bereiken
- Hoger rendement door verlaging handwerk



- Strategie: identificatie van probleem en kans
- Concept-ontwerp: inclusief validaties, en continue aanscherping
- Bouw en livegang van de web-applicatie middels een low-code platform

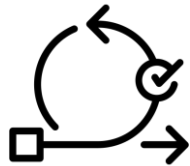


Succesvolle en klantgerichte innovatie vereist continu klantvalidatie op verschillende niveaus en datagedreven beslissingen



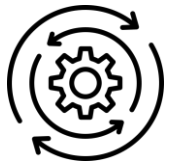
Propositie

- Vind en valideer een propositie (problem-solution fit)
- Continue valideren / aanscherpen / pivotten van propositie



UX & features

- Vertaal propositie in customer journey en functionaliteit
- Beter begrijpen van needs in specifieke delen van de journey om UX te verbeteren en features te prioriteren

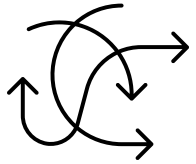


Usability & conversie

- Valideer bruikbaarheid van gebouwde functionaliteit
- Continue optimalisatie om conversie te verhogen

Door de bomen het bos niet meer zien...

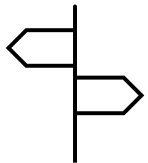
Klantondersteuning tijdens gebruik via data-gedreven,
slimme suggesties



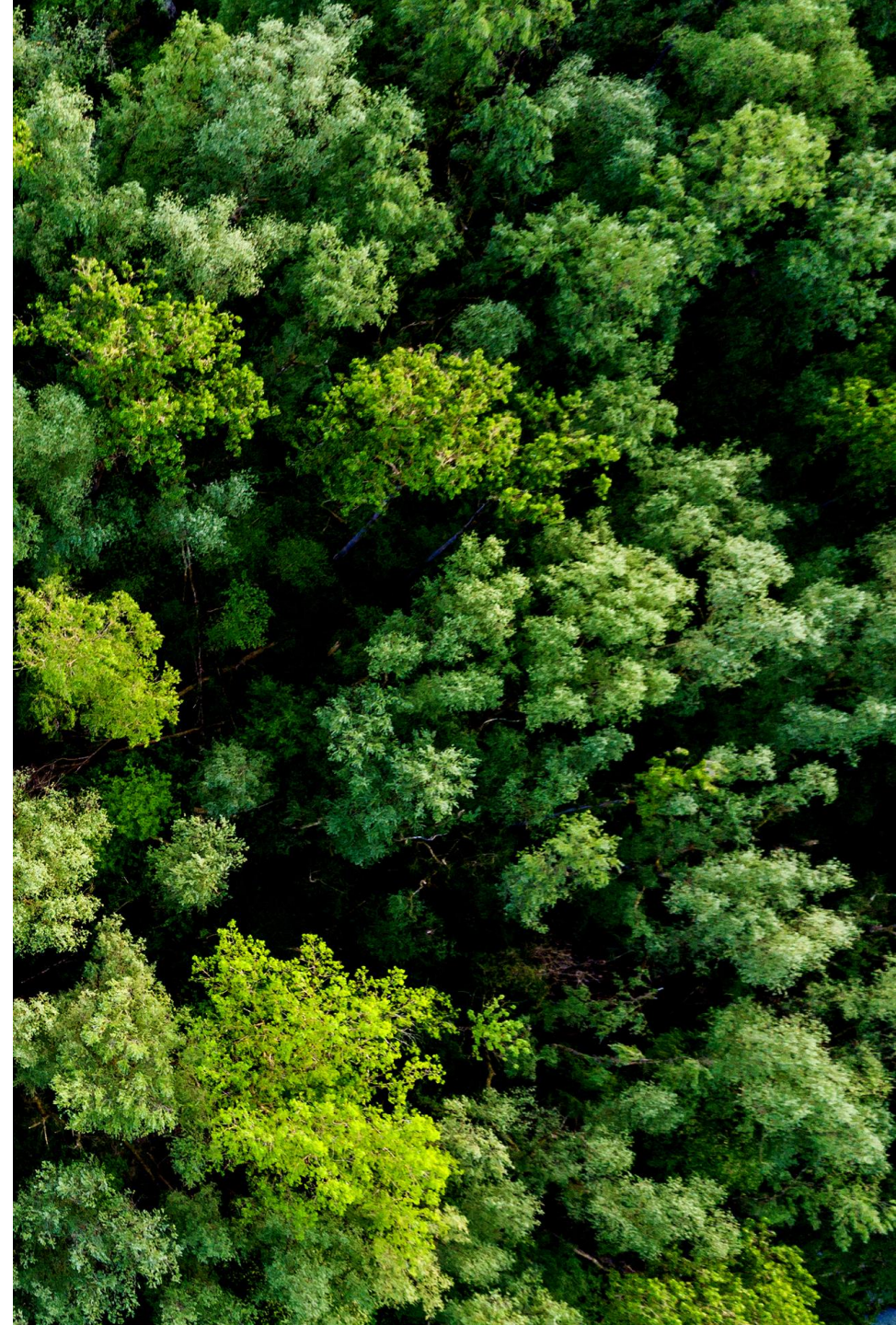
Opties ten overvloede bij het uitstippelen van
een rondreis en kiezen volgende stop



Klanten ervaren **verwarring en angst** door
aanbod **in onbekend terrein**



Suggesties bieden **vertrouwen** van ANWB en
medereizigers **tijdens samenstellen**



Is ons wereldwijd aanbod van een half miljoen accommodaties voldoende?

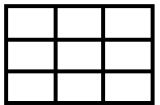
Van onderbuik gevoel naar feit



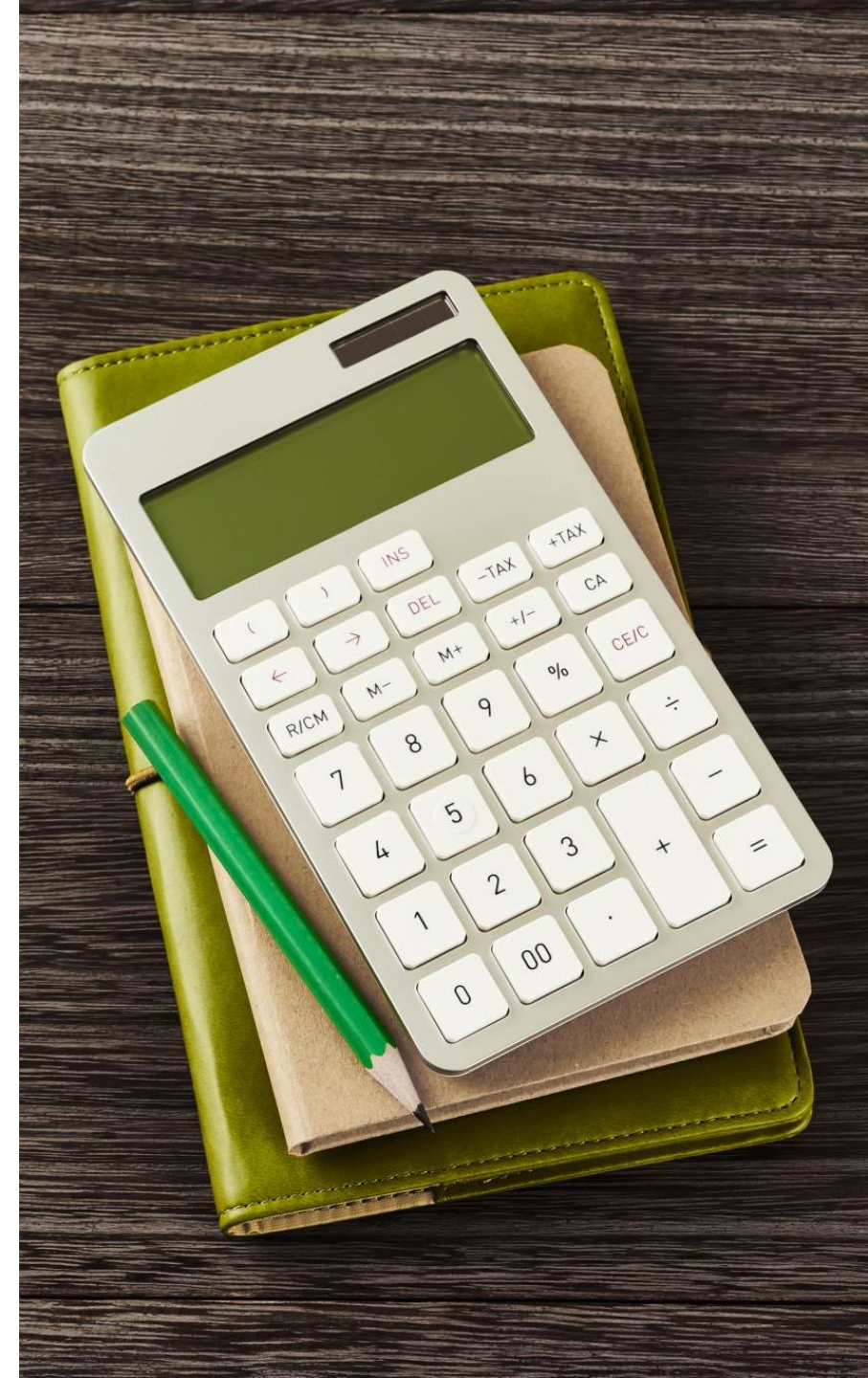
Experts vonden het wereldwijde accommodatie aanbod voldoende



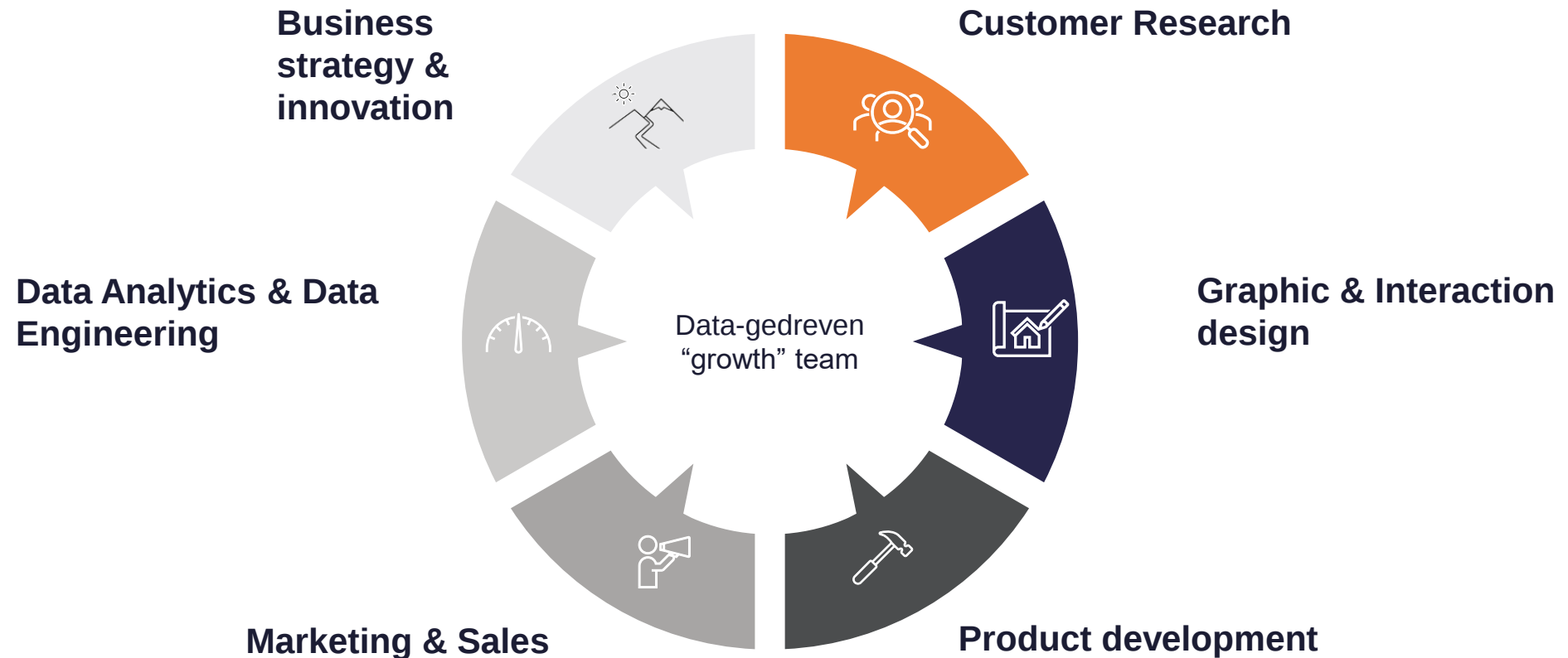
Klantervaring rondom beschikbaarheid **niet** via **traditionele** manier **te valideren**



Via **tracking, data analyse & simulatie** een **evaluatie** van klantervaring en aanbod



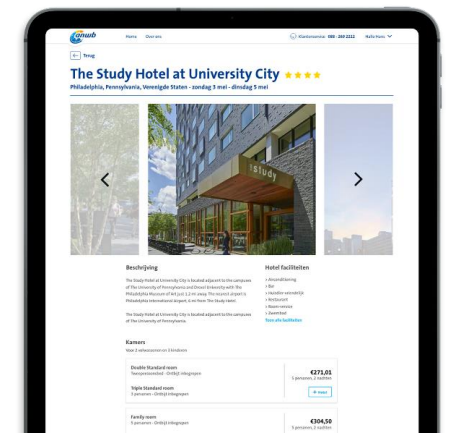
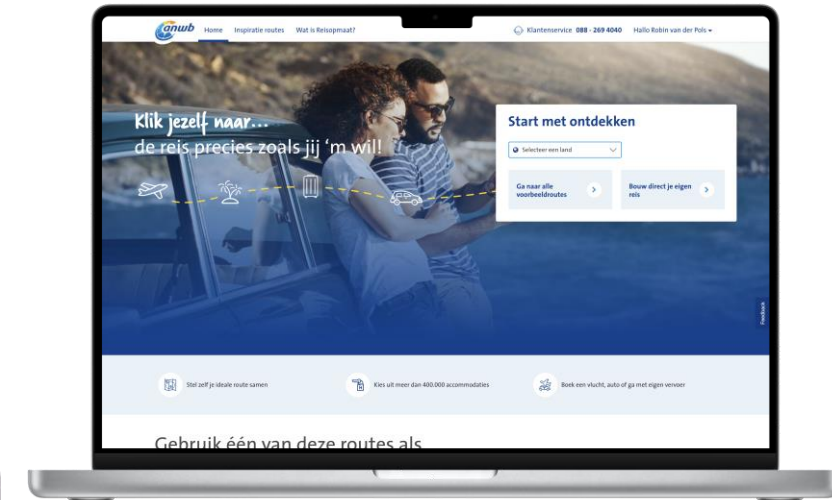
Datagedreven klant en productverbetering vereist nauwe samenwerking van meerdere disciplines



Volledig nieuwe klantpropositie, gebouwd als schaalbare oplossing en inmiddels gedragen door enthousiaste organisatie

ANWB ReisOpMaat

- Een unieke reispropositie die flexibiliteit combineert met de zekerheid van ANWB, inclusief inspiratie en suggesties
- Een technisch schaalbaar platform, dat ook voor andere toepassingen ingezet zal worden binnen ANWB
- Radicale innovatie binnen corporate omgeving, wat startte als 'buitenboordmotor' en inmiddels volledig onderdeel is van bestaande organisatie



Vragen?



make
strategy
work

Volgende bijeenkomst



Datum

Thema

18 november
v.a. 10.15 uur

Webinar: Wrap up Wtp
Update van wetgevingstraject Wet toekomst Pensioenen

*Met medewerking
van*

Sprekers: Eric Bergamin (Eversheds Sutherland) & Jurre de Haan (VNO/NCW)

7 december
v.a. 14.00 uur

Najaarscongres: Het nieuwe adviesmodel
Rol adviseur, actuaris en jurist

*Met medewerking
van o.a.*

Dagvoorzitter: Hamadi Zaghdoudi (dagvoorzitter)
Sprekers: Jan Berndsén (AFM), Daan Kleinloog (voorzitter AG),
Monique van der Poel (advocaat pensioen- en arbeidsrecht)

Dank voor jullie aandacht!



- PE-punten worden aangevraagd bij AG
Wel PE, maar niet bij AG? Vraag dan verklaring op bij secretariaat KPS!
- We zijn erg benieuwd naar jullie reactie op dit webinar → evaluatie volgt
- Dit webinar is opgezet vanuit de werkgroep Innovatie.
Ook deelnemen aan deze inspirerende werkgroep? Meld je dan aan via info@kps.nl

KPS, delen is vermenigvuldigen





Afsluiting

KPS

Postbus 44

3879 CA Hoevelaken

T: 033 257 05 88

info@kps.nl

www.kps.nl



Kring van Pensioenspecialisten



@kringpensioen

