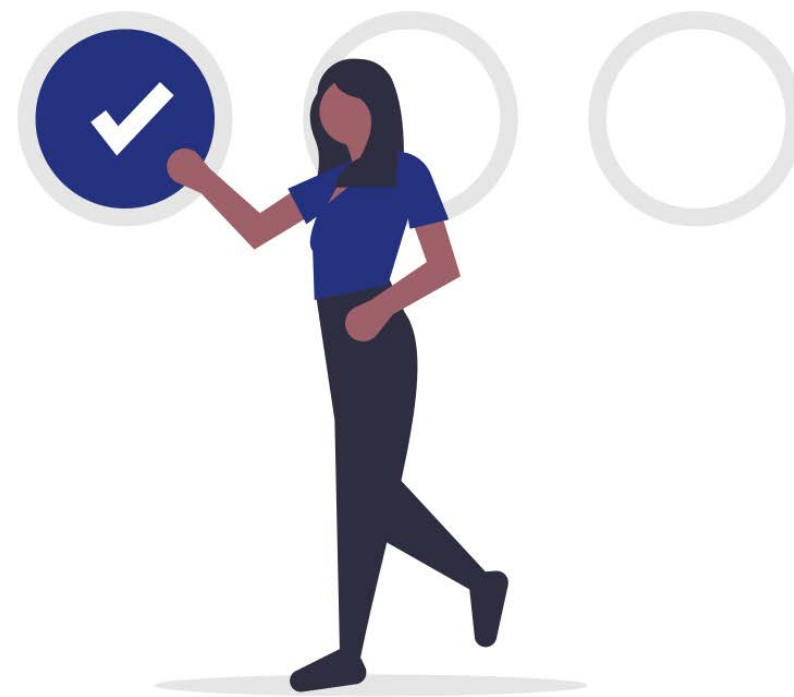


Mijnpensioenoverzicht.nl in een nieuw jasje

Gebruikersgericht ontwerpen in Corona tijd!



Even voorstellen



Kim Liefhebber
Experience Design Strategist



Doris de Jager
User Researcher

Mijn Pensioenoverzicht

 **mijnpensioenoverzicht.nl**

Veelgestelde vragen

Log uit

Download uw pensioenoverzicht >

Mijn pensioen nu

Mijn pensioen straks

Als mijn situatie verandert

Vooruitblik

Mijn pensioenuitvoerders

Gezamenlijk pensioen

Mijn pensioen straks

Hieronder ziet u op welke leeftijd(en) u AOW en pensioen ontvangt als:

- er niets verandert in uw huidige privé- of werksituatie en
- u uw pensioen niet eerder of later laat uitkeren.

Bekijk bedragen

bruto

▼ netto

i

65
jaar

U ontvangt vanaf 65 jaar
€ 64 netto per maand
via 1 pensioenuitvoerder

<

Vanaf 65 jaar tot 66 jaar en 11 maanden

Uw indicatief pensioen

Te bereiken i

> Nationale-Nederlanden
vanaf 65 jaar

€ 817

Uw totaal te bereiken pensioen:

€ 817

bruto per jaar i

Dit is omgerekend:

€ 64

netto per maand i

66
jaar

U ontvangt vanaf 66 jaar en 11 maanden
€ 360 netto per maand
via 2 pensioenuitvoerders

<

Vanaf 66 jaar en 11 maanden tot 67 jaar

Uw indicatief pensioen

Te bereiken i

> Nationale-Nederlanden
vanaf 65 jaar

€ 817

> BeFrank PPI NV
vanaf 66 jaar en 11 maanden

€ 3.757

Uw totaal te bereiken pensioen:

€ 4.574

bruto per jaar i

 **mijnpensioenoverzicht.nl**

Veelgestelde vragen

Log uit

Download uw pensioenoverzicht >

Mijn pensioen nu

Mijn pensioen straks

Als mijn situatie verandert

Vooruitblik

Mijn pensioenuitvoerders

Gezamenlijk pensioen

Vooruitblik

Hieronder ziet u uw totale pensioen nu en straks. De bedragen zijn netto per maand, inclusief AOW. In het plaatje is ook rekening gehouden met de inflatie (prijsstijging). U ziet een inschatting van wat uw pensioen straks waard is. Als prijzen stijgen en uw pensioen stijgt niet, dan kunt u namelijk minder kopen als u met pensioen bent. U ziet ook wat er gebeurt met uw pensioen, als het in de toekomst beter of slechter met de economie gaat. U heeft hier geen invloed op. **Let op:** de bedragen zijn de inschatting op dit moment. [Meer uitleg vindt u in bijgaand filmpje.](#)

67
jaar

Uw verwachte pensioen als u 67 jaar oud bent, inclusief AOW

Verwacht eindresultaat

✓

Dit is het pensioen waarop u uit lijkt te komen. **Let op:** dit is een schatting. Ook geldt het alleen als u blijft werken tot uw AOW-leeftijd en pensioen blijft opbouwen zoals u dat nu doet. U kunt dit bedrag vergelijken met uw huidige inkomen.

Als het tegenzit

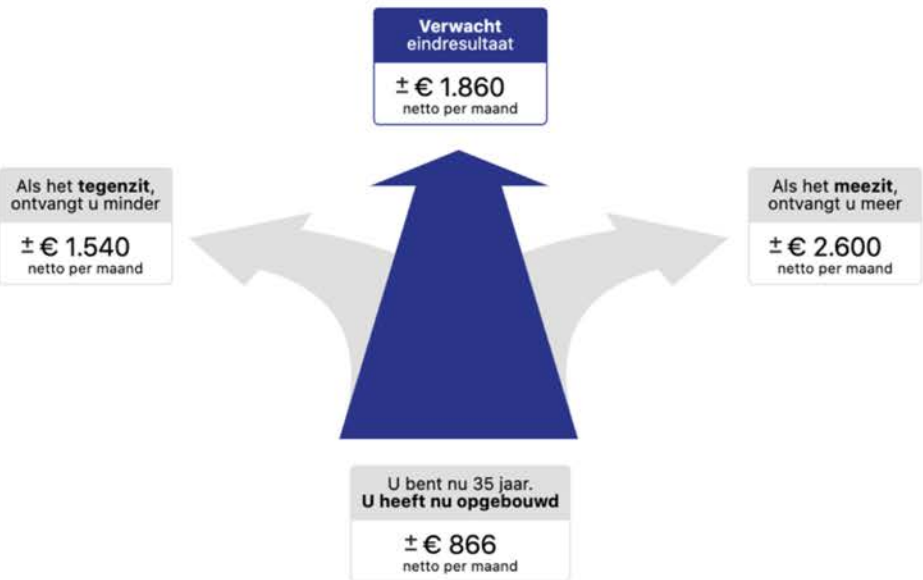
>

Als het meezit

>

U heeft nu opgebouwd

>



Meer informatie

Bekijk hieronder de animatie over de toekomstige waarde van pensioen:

**Hoe zit het met
mijn pensioen
als het mee- of tegenzit?**

Bezoekers van Mijn Pensioenoverzicht



Totaal aantal bezoekers in 2019

9,9 miljoen

Verdeling bezoek desktop en mobiel



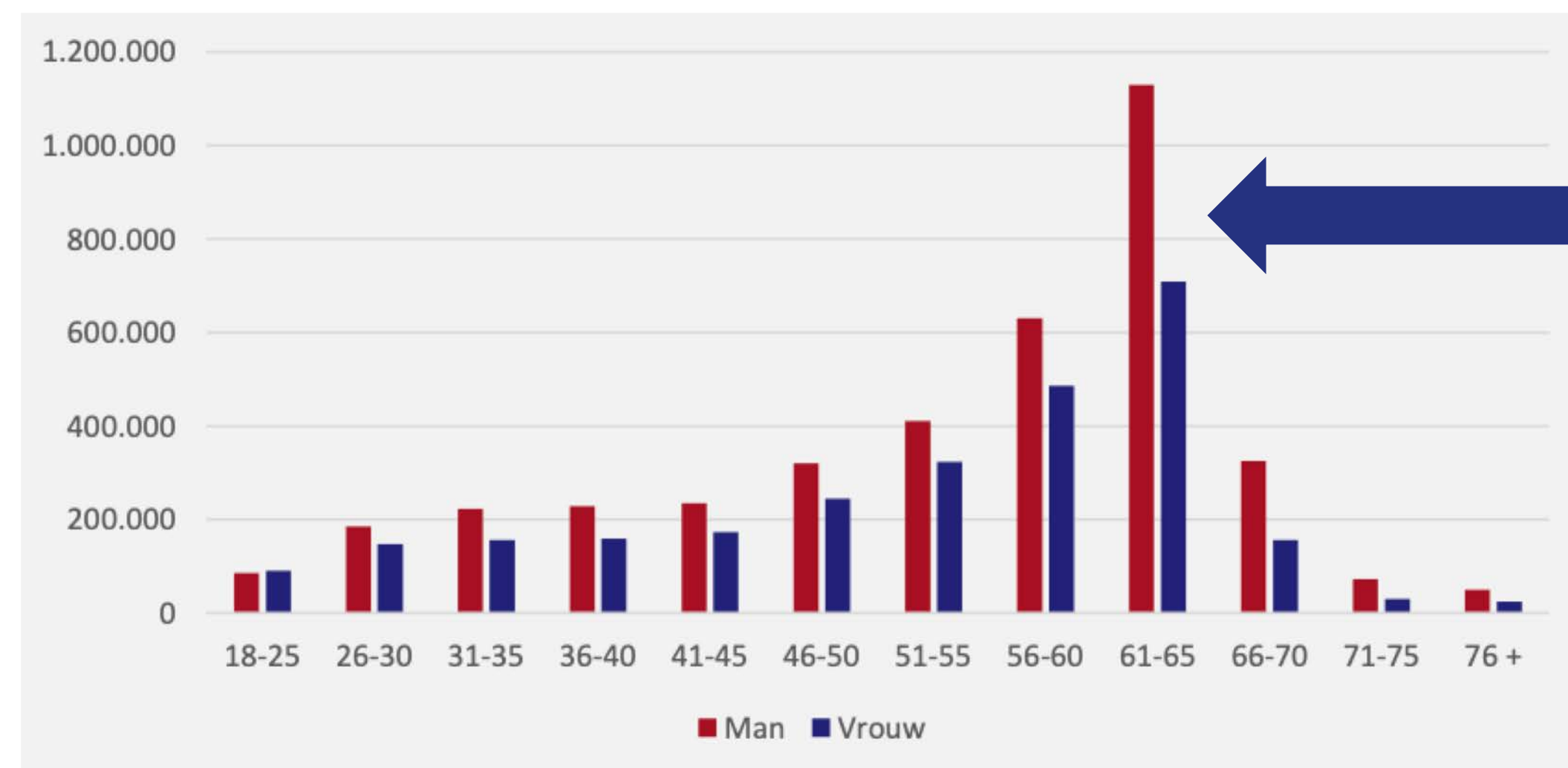
Desktop
64%



Mobile
31%

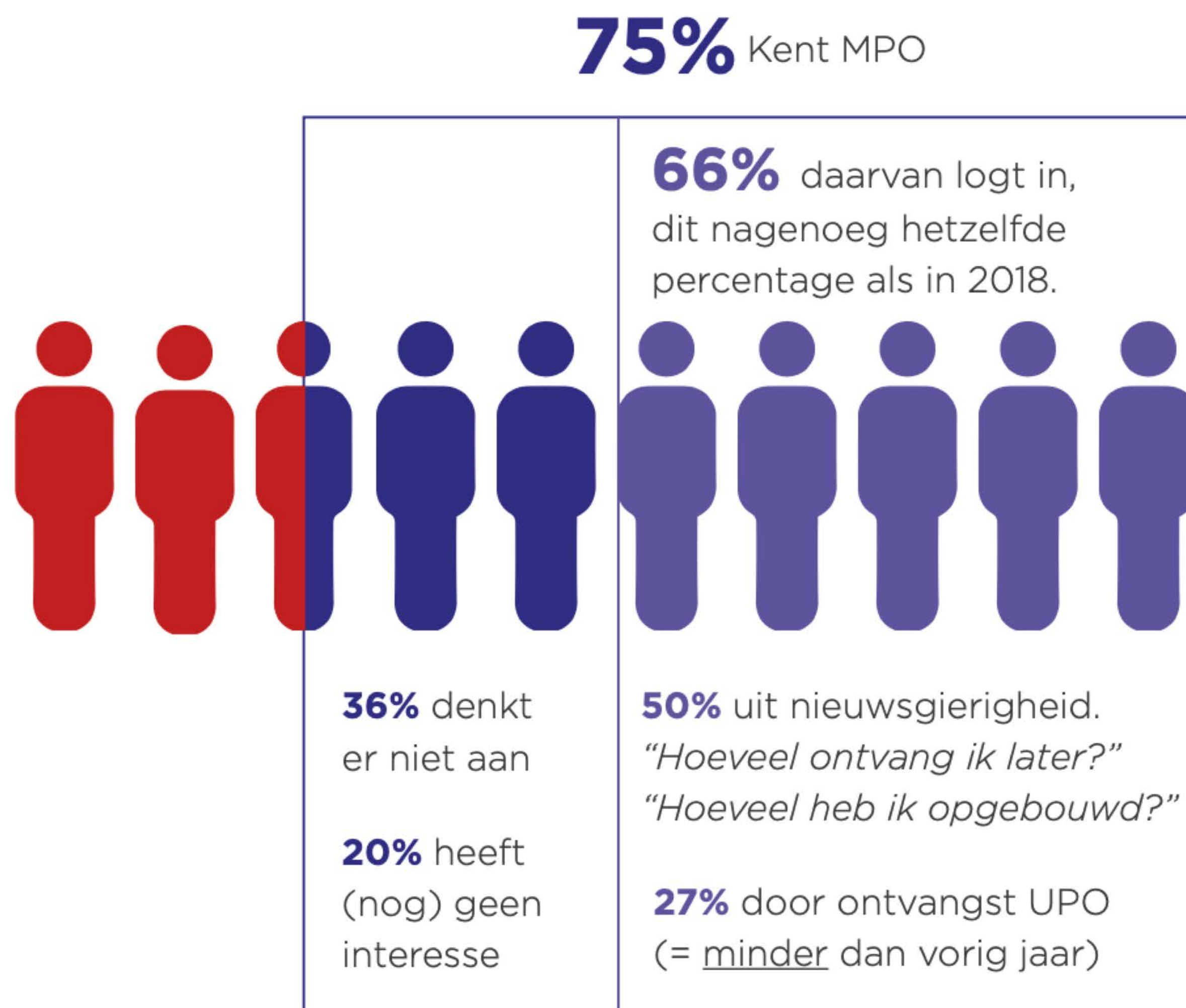
Gemiddelde leeftijd van
bezoekers

**Tussen de
45 en 65 jaar**



**Piek in bezoekers
die bijna met
pensioen gaan (61-
65 jaar)**

Feiten & cijfers



Life-events

Maar **een klein deel** denkt bij voorkomen van life-events aan pensioen.

Binnen drie jaar met pensioen gaan wordt als voornaamste life-event genoemd om in te loggen op MPO.

**Voordat we verder gaan hebben we een
aantal vragen voor jullie!**

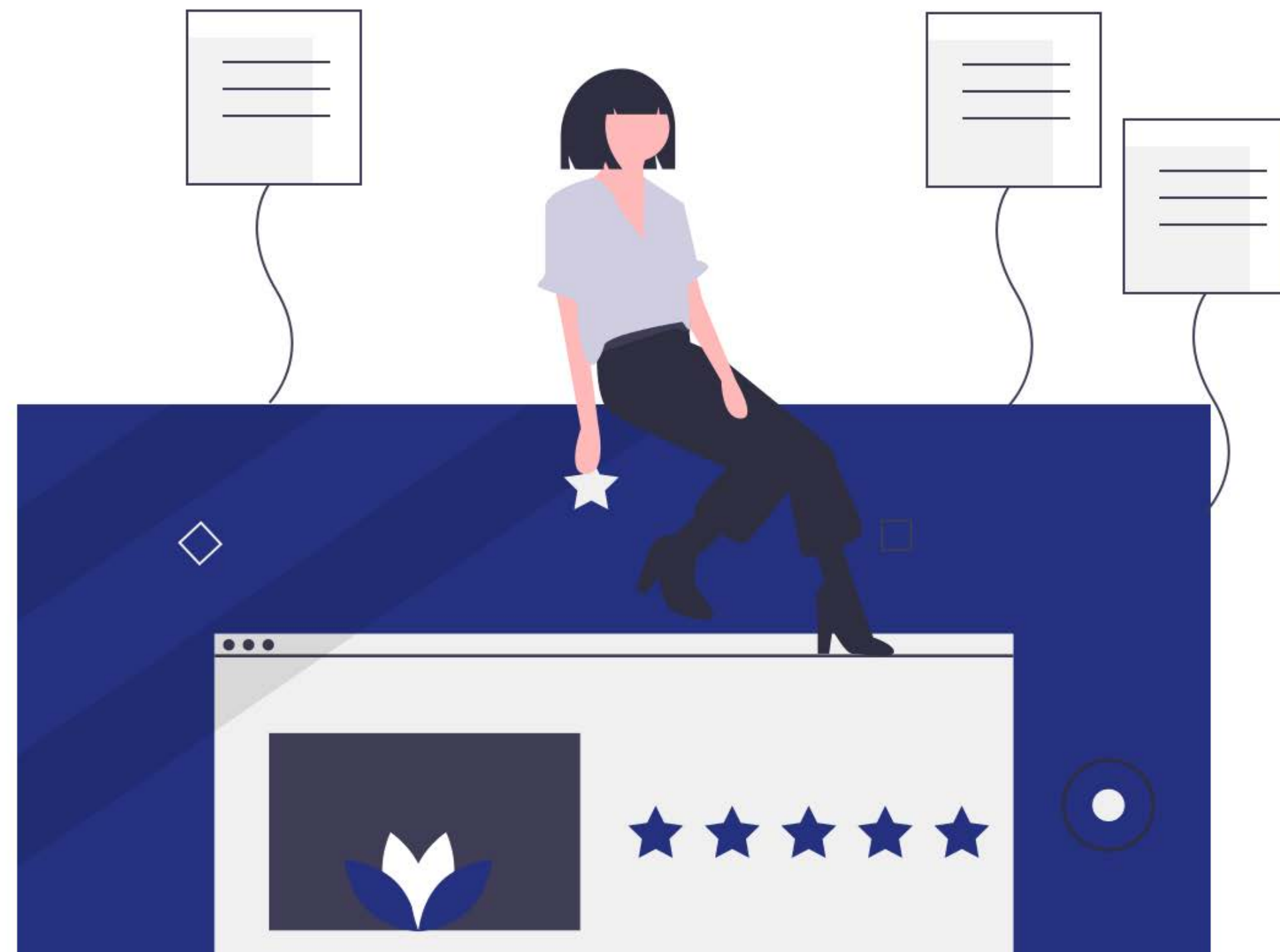
Aanleiding

“Ik vind de huidige website onaantrekkelijk en overweldigend”

“Ik keek even rond en dacht, hier snap ik niks van dus ik log weer uit”

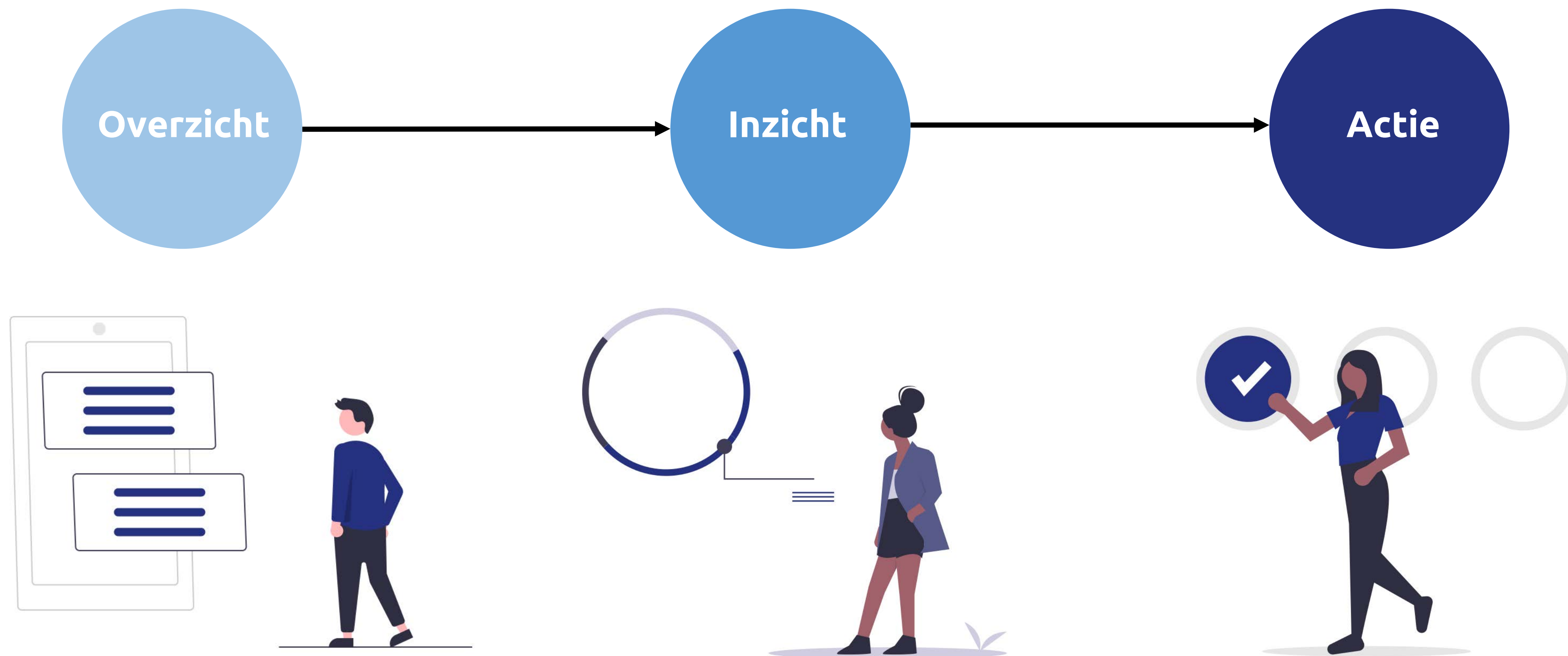
“Ik moet teveel zoeken om bij mijn uiteindelijk te ontvangen pensioenbedrag te komen”

“Ik zag dat ik ongeveer 200 euro had opgebouwd, toen besepte ik: dit is nog lang niet relevant voor mij”

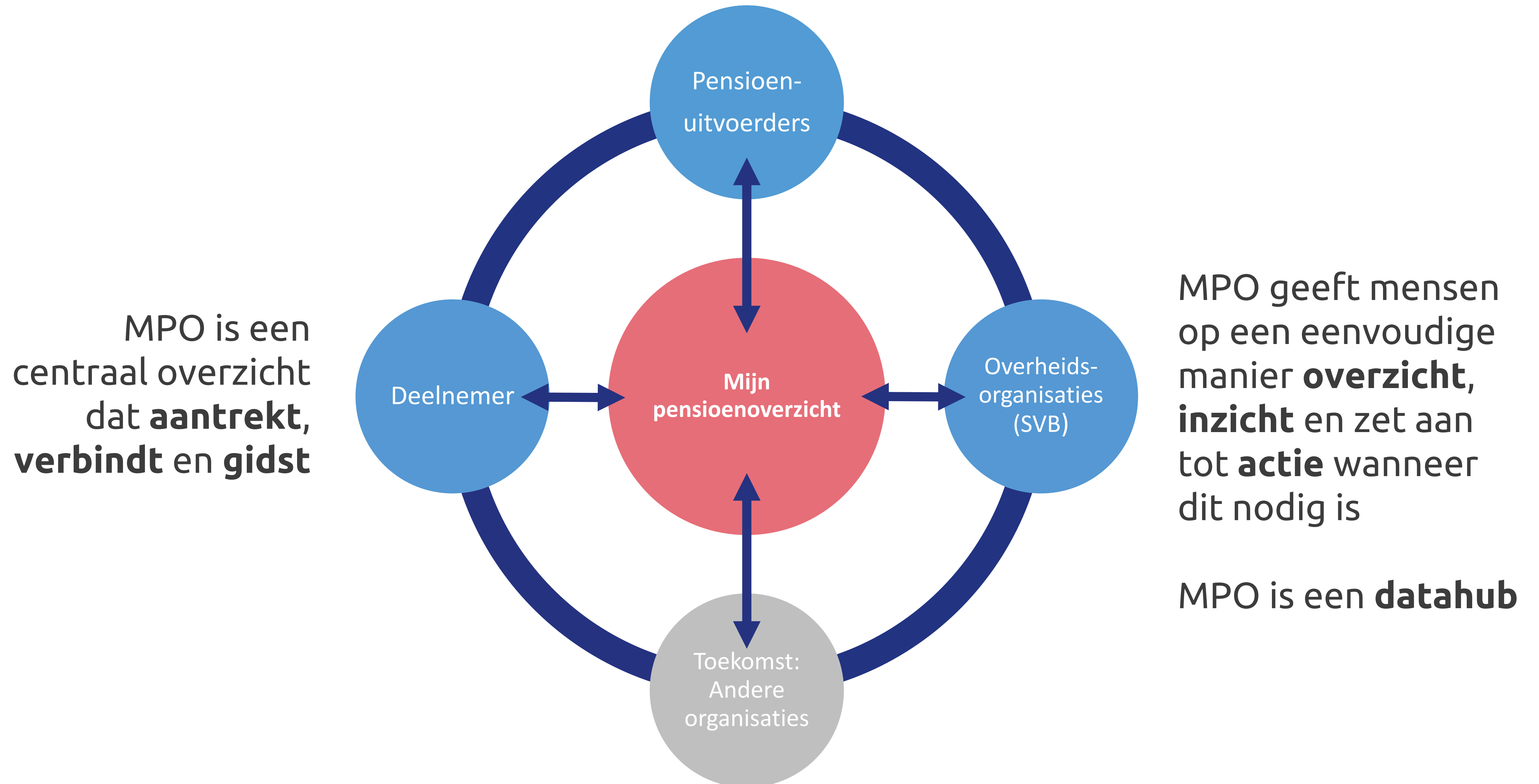


Ambitie

✓ Verbeteren effectiviteit communicatie naar deelnemers

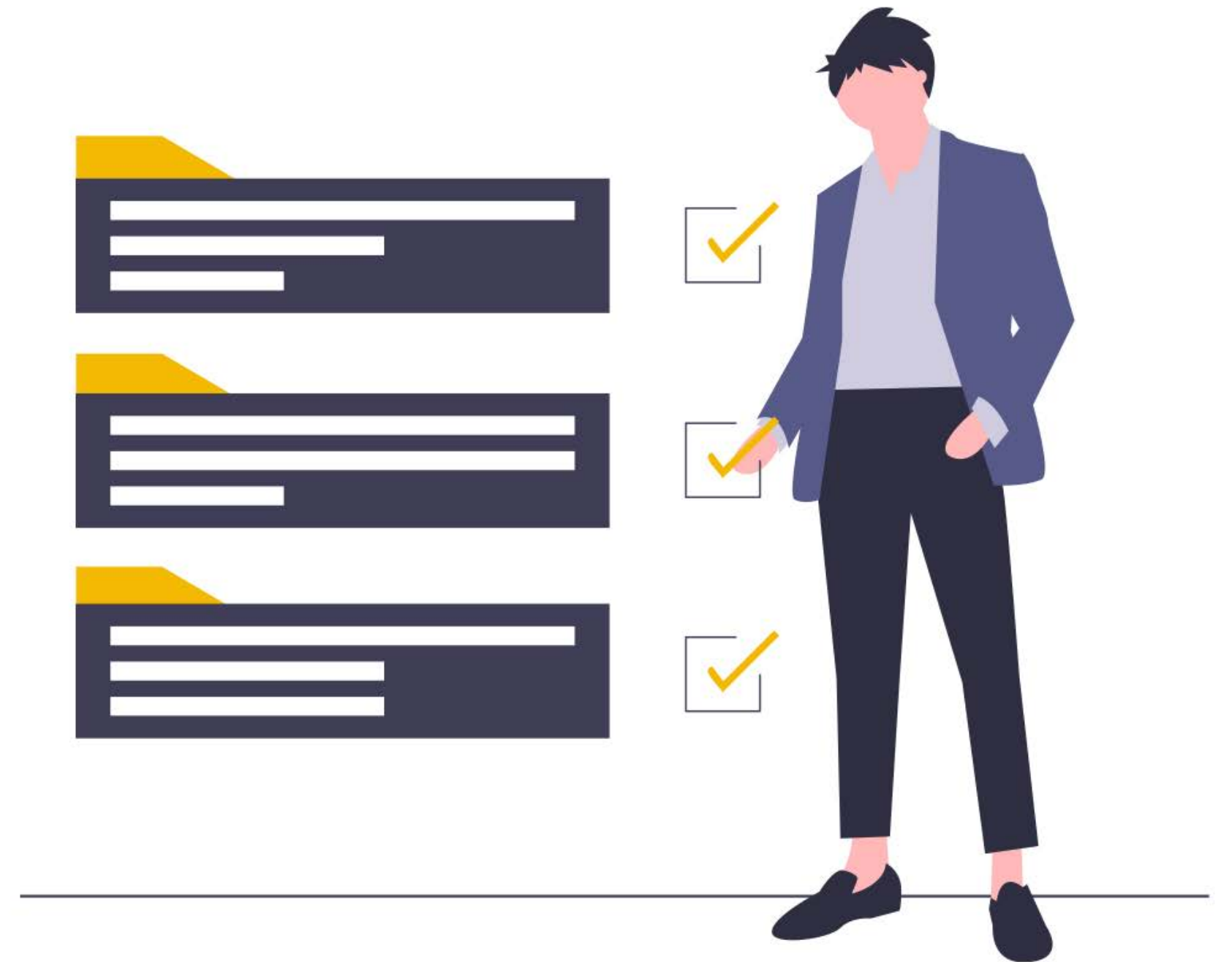


MPO als centraal overzicht



Doelstellingen re-design MPO

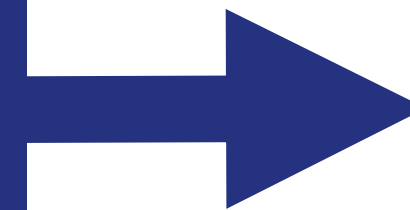
- Zoveel mogelijk burgers naar MPO leiden om hen daar te **informer**en over hun pensioen en de regie te geven zichzelf voor te bereiden op de toekomst
- De informatie op MPO beter laten aansluiten bij verschillende **doelgroepen**
- Content, vormgeving, structuur en functionaliteit beter **aansluiten bij de huidige verwachtingen van burgers** tov van digitale kanalen
- MPO eenvoudig laten voldoen aan de huidige- en te verwachten **wetgeving** (bijv. pensioenakkoord)
- De **tevredenheid** van burgers en stakeholders over MPO verhogen



We doen doorlopend onderzoek hoe deelnemers nadenken over hun toekomst

Onderzoeksbronnen

- Interviews met deelnemers
- Marktonderzoek
- Kwantitatief onderzoek (surveys)
- Meten van huidig gedrag op MPO
- Deelnemerstesten
- Werk en expertgroepen uit de sector



Inzichten

- Wanneer denken deelnemers aan pensioen?
- Waarom denken deelnemers aan pensioen?
- Hoe denken deelnemers aan pensioen en hun (financiële) toekomst?
- Wat willen deelnemers meer regelen of weten rondom pensioen?

Resultaat uit onderzoek

Uit onderzoek blijkt dat veel deelnemers met meer vragen weggaan dan voorafgaand aan het eerste bezoek

Voor MPO bezoek

“Met het onderhandelen voor een nieuwe baan, kan het handig zijn om meer kennis te hebben over pensioen”

“Naar mate de pensioenleeftijd nadert, ben ik actiever over mijn pensioen gaan nadenken”

“Ik wil weten of ik mijn huidige levensstijl kan aanhouden als ik met pensioen ga”

“Ik kreeg een pensioenbrief waarin stond dat ik 1 euro per maand zou ontvangen als ik nu met pensioen zou gaan. Toen dacht ik: dit is nog een hele poos niet interessant”

“Met mijn contract zit ik automatisch vast aan een pensioenfonds. Ik ga ervanuit dat alles dan goed geregeld is”

“Ik wil er niet teveel over nadenken, want ik kan het niet beïnvloeden”

Tijdens MPO bezoek

“Het is handig dat er nu een platform is waar alle informatie wordt samengebracht”

“De informatie op MPO is erg volledig”

“Waarom moet ik mijn levenssituatie weer invullen? Dat weten ze toch al?”

“Ik keek even rond en dacht: hier snap ik niks van, dus log ik weer uit”

“Ik snap niet waar deze pensioen-uitvoerder vandaan

Na MPO bezoek

“Het is nuttig dat ik het verschil tussen mijn netto salaris en mijn pensioen kan zien”

“Ik wil goed geïnformeerde besluiten over mijn pensioen nemen”

“Ik vond de website overweldigend”

“Ik vertrouw de informatie op de website niet

“Ik vond de website onaantrekkelijk”

Kaders voor nieuw Mijn Pensioenoverzicht

- Is **eenvoudig en toegankelijk** voor iedereen (inclusiviteit)
- Is **herkenbaar en positief**
- Vergroot de **betrokkenheid**
- Geeft het gevoel de **controle** te hebben en zet aan tot **actie**
- Is **relevant, actueel en persoonlijk**

Personalisatie



Michelle



Gregory



Tara



Fred

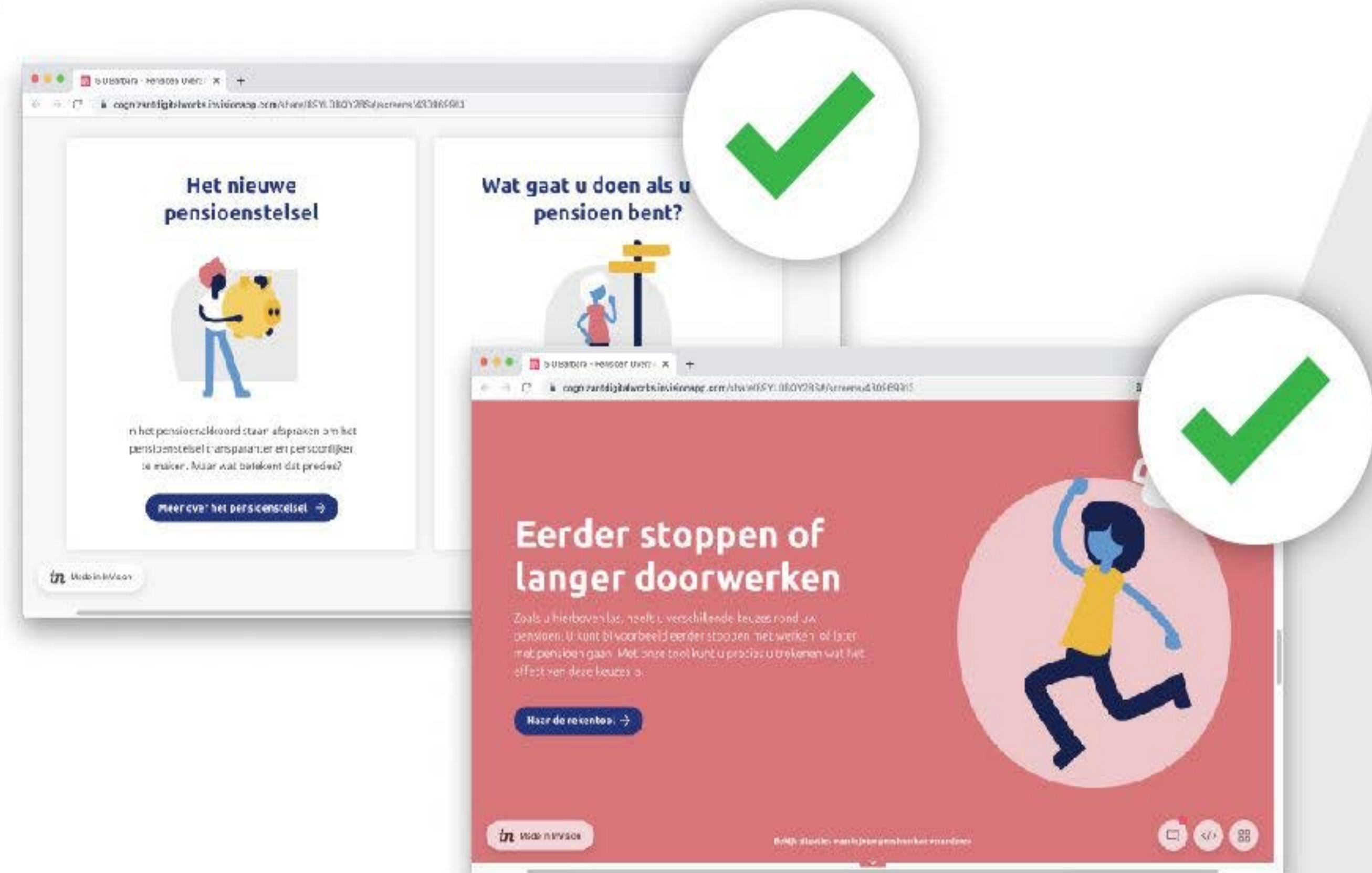
Herkenbaar en positief



Hoe testen we onze ontwerpen
tijdens de crisis?

Voordelen van gebruikerstesten

- **Perspectief van de eindgebruiker:** Tijdens gebruikerstesten kom je erachter hoe gebruikers zonder enige achtergrondinformatie jouw product gebruiken en wat hun emotionele reactie is.
- **Frisse blik:** Het design team zien het ontwerp dagelijks, daardoor is het soms lastig om bepaalde verbeterpunten te zien.
- **Snel & iteratief:** Met een gebruikerstest kan je onderdelen van een website testen, zonder dat het volledig af hoeft te zijn. Hierdoor kan je gemakkelijk en snel aanpassingen doen.
- **Het is COVID proof:** Gebruikerstesten vinden online plaats. Participanten kunnen deelnemen vanuit hun eigen huis, vanaf hun eigen computer.



Ons testplan

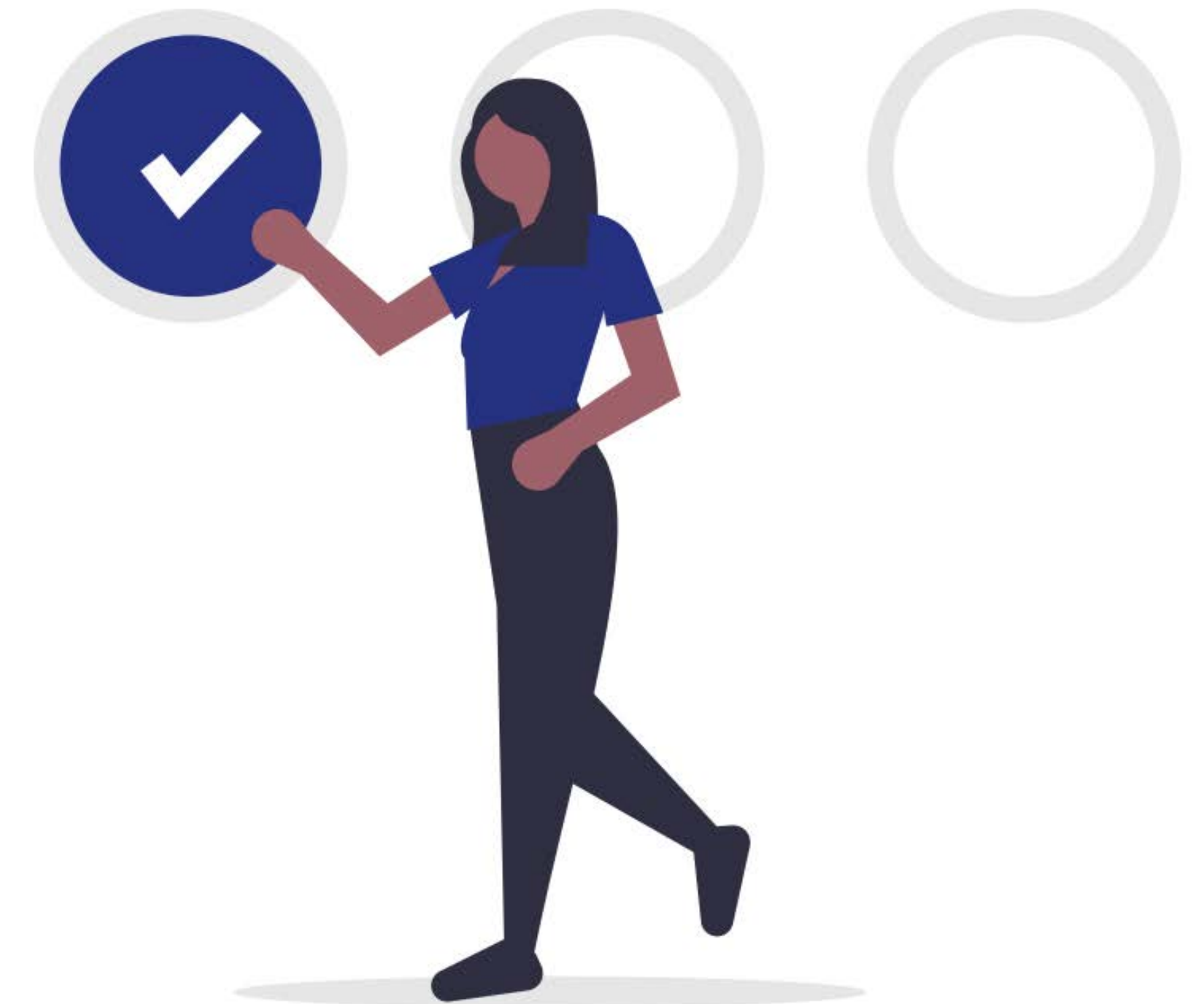
Methode

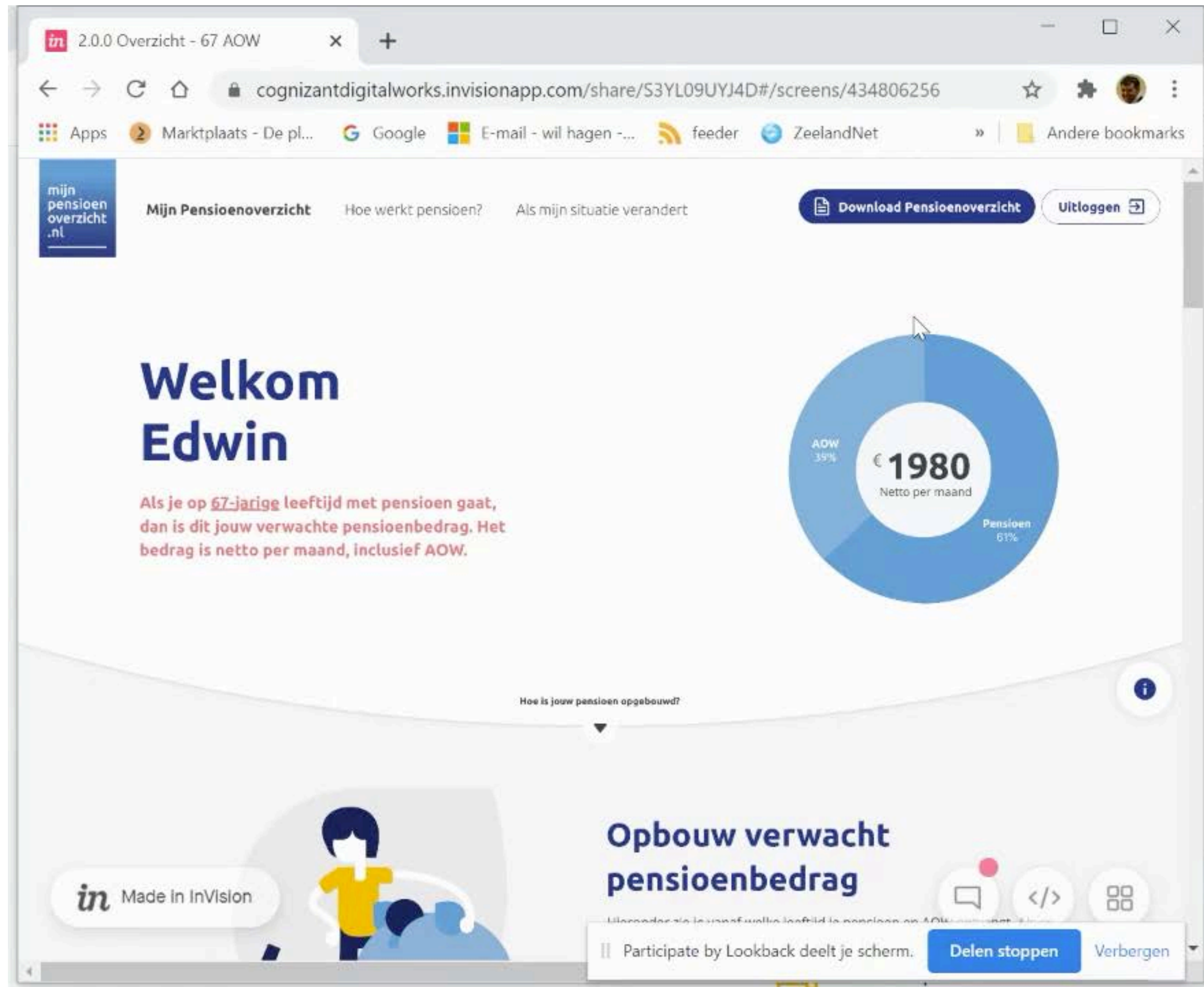
4 gemodereerde gebruikerstesten

- 1 van het huidige platform
- 3 van het prototype
- Pre-test interview
- Post-test vragenlijst
- +/- 14 activiteiten
- "Think aloud"

Deelnemers

- 28 in totaal (7 per test)
- Bouwen pensioen op in Nederland
- Mix tussen gebruikers en non-gebruikers
- Diversiteitmix in gender, achtergrond, leeftijd & beperkingen
- Minimaal 2 visueel beperkte deelnemers per testronde





Hoe intuïtief is de nieuwe website?

Activiteit:

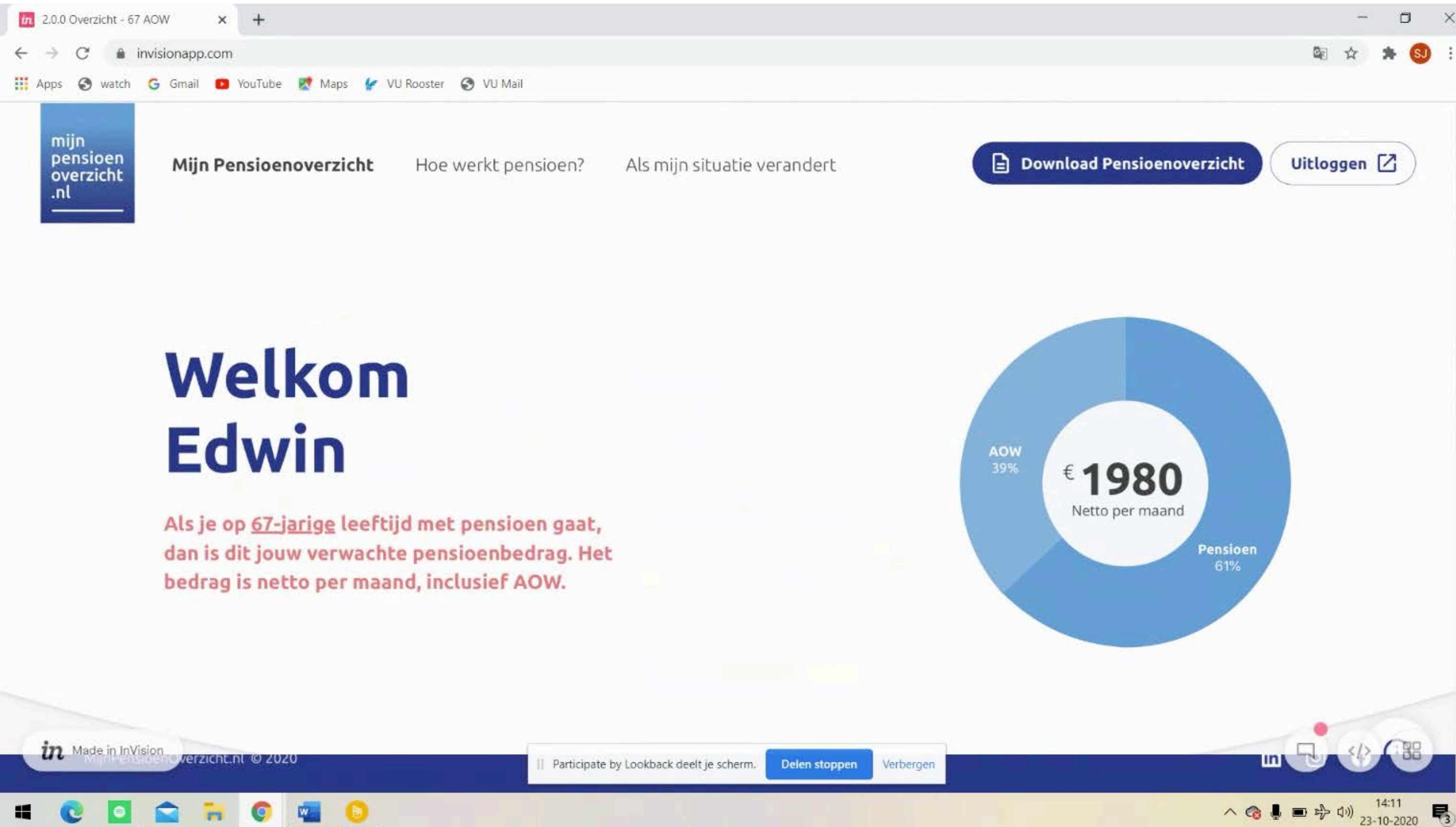
Download een PDF afdruk van je pensioenoverzicht met BSN nummer

Design probleem:

Plek van de download link in de notificatie was niet logisch voor de deelnemer en onvoldoende zichtbaar

Gevolg:

Deelnemer vindt de link met onnodig veel moeite.



Hoe intuïtief is de nieuwe website?

Activiteit:

Download een PDF afdruk van je pensioenoverzicht met BSN nummer

Design Oplossing:

- Download button meer zichtbaar
- Notificatie & button los van elkaar geplaatst

Activiteit:
Zoek uit hoeveel pensioen je gaat ontvangen wanneer je op je 65e met pensioen gaat.

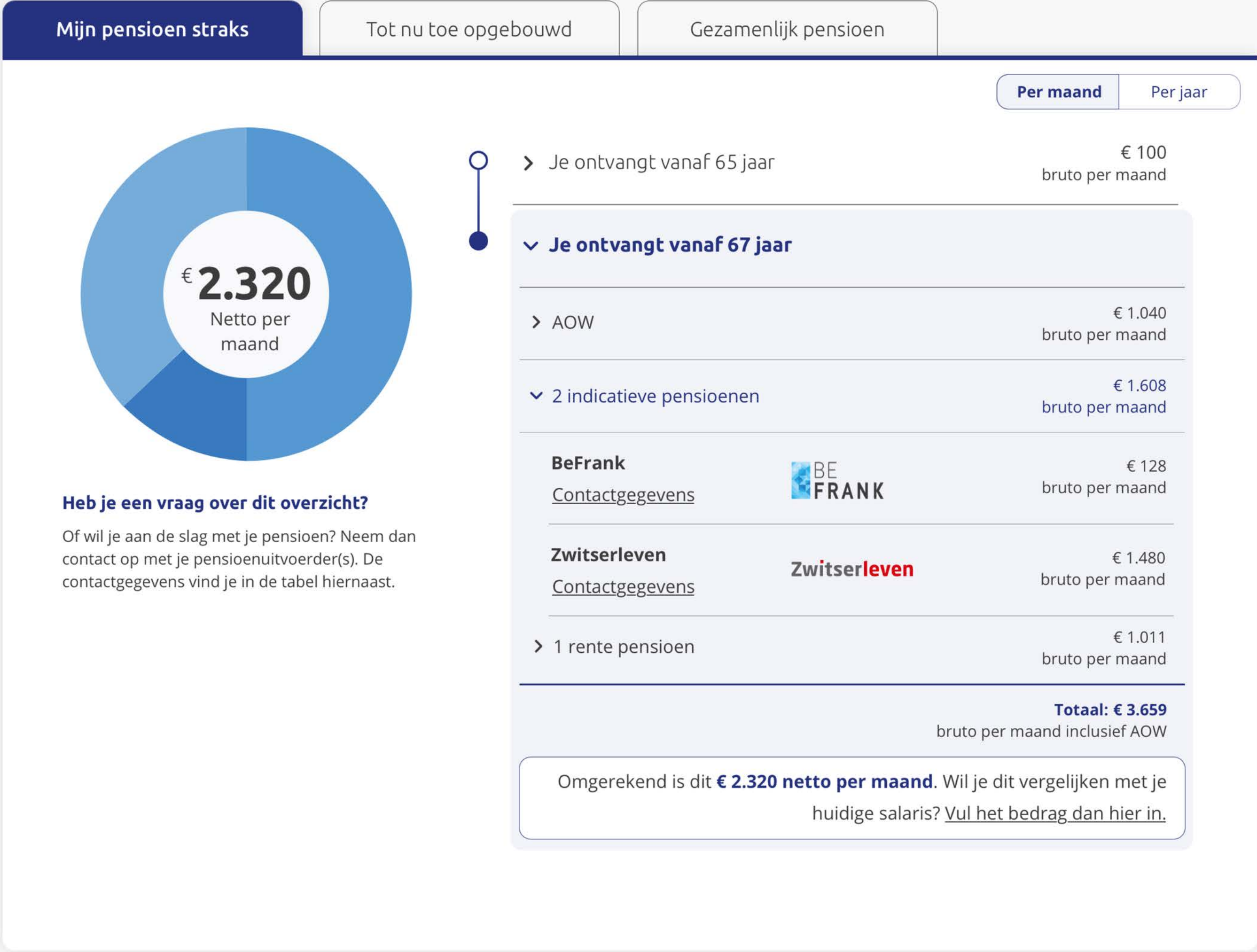
- Het tabel heeft zowel een verticale als horizontale navigatie, dit is verwarrend om te lezen met een screenreader.

- Deelnemer leest het verkeerde bedrag.

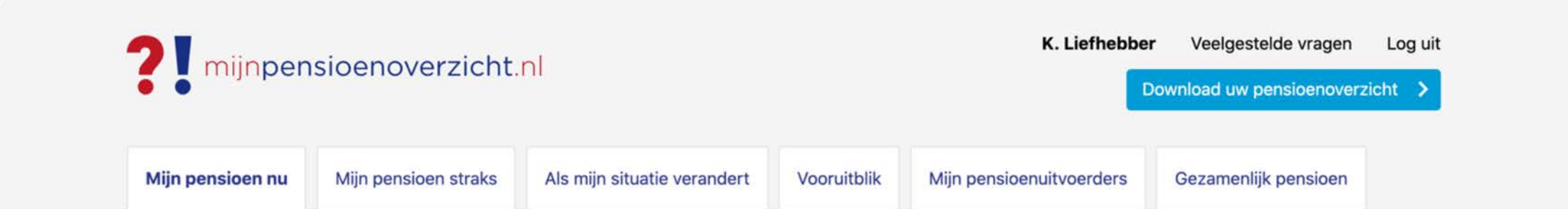
<https://www.mijnpensioenoverzicht.nl/faq>

Hoe inclusief is MPO?

Design oplossing
- Tabel met volledig verticale navigatie



Before

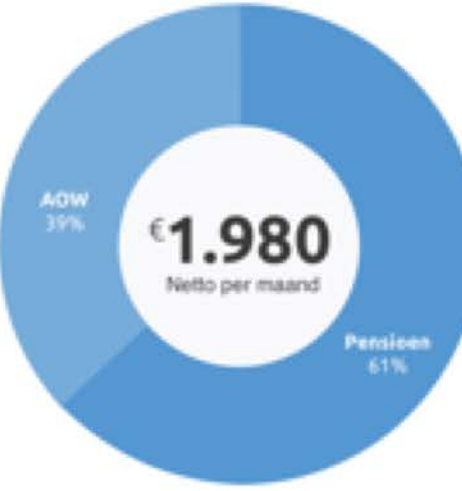


After

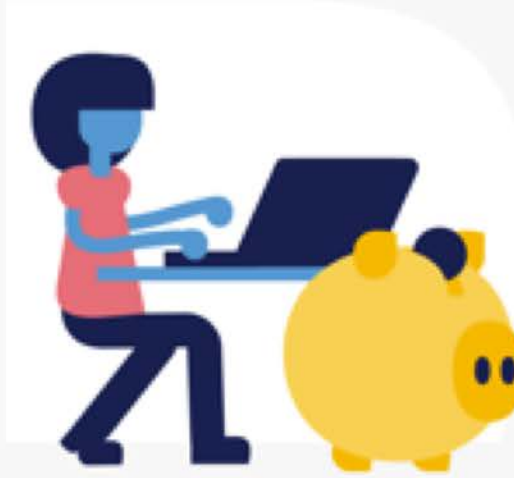


Welkom Edwin

Als je op 67-jarige leeftijd met pensioen gaat, dan is dit jouw verwachte pensioenbedrag. Het bedrag is netto per maand, inclusief AOW.



Hoe is jouw pensioen opgebouwd?



Opbouw verwacht pensioenbedrag

Hieronder zie je vanaf welke leeftijd je pensioen en AOW ontvangt. Als er iets verandert in je privé- of werksituatie, kunnen deze bedragen veranderen. Dit geldt ook als je eerder of later stopt met werken.

De getoonde bedragen zijn een schatting. Je pensioen kan uiteindelijk hoger of lager uitvallen. Kijk bij veelgestelde vragen voor uitleg over de berekening. Wil je meer weten over hoe je pensioen opbouwt? [Bekijk dan de video.](#)



Preview van de nieuwe website



Wij zijn benieuwd naar jullie feedback!

Wanneer is de nieuwe website te bewonderen voor iedereen?

- Vanaf **medio April** gaan we live met het nieuwe platform en we zullen daarna doorlopend het gedrag blijven meten van bezoekers en het platform optimaliseren!
- De resultaten van de onderzoeken blijven we regelmatig met jullie delen om pensioencommunicatie met elkaar te blijven verbeteren!

Bedankt voor jullie aandacht

Cognizant

MIRABEAU *
A Cognizant Digital Business

en
of creatieve
communicatie