

Netspar Monitor Deelnemerservaringen

Congres Werken aan ons Pensioen

--

Saskia ter Ellen (VU & Netspar)

Sterre Hilhorst (Universiteit Utrecht)

Edwin Kruger (PF Rail&OV)

NETSPAR (NETWORK FOR STUDIES ON PENSION, AGING, AND RETIREMENT)

Wetenschap en pensioensector verbinden via kennisontwikkeling en kennisdeling

Netspar Kennisagenda 2023-2027

Pensioen met toekomst Transitie en daar voorbij...

WERKPROGRAMMA 2023 - 2027



1. Wat is de Netspar Monitor
Deelnemerservaringen? (Saskia)
2. Hoe is de Netspar Monitor
Deelnemerservaringen tot stand
gekomen? (Saskia)
3. Wat doet Netspar met de data? (Saskia)
4. Onderzoek en analyse (Sterre)
5. Ervaringen met de Monitor (Edwin)
6. Q&A (Saskia / Sterre / Edwin)

Wat is de Netspar Monitor Deelnemerservaringen?

Monitoren van deelnemerservaringen
tijdens de transitie(communicatie)

- communicatie aanpassen o.b.v. resultaten
- benchmarken t.o.v. *peers*

Wat is de Netspar Monitor Deelnemerservaringen?

(Gestandaardiseerde) vragenlijst over
nieuwe pensioenregels:

- Bekendheid
- Sentiment
- Vertrouwen
- Bereik en waardering van communicatie
- Beoordeling en motivaties

Wat is de Netspar Monitor Deelnemerservaringen?

- **Methode:** online onder uw deelnemers, elk device
- **Doelgroepen:** actieven, gepensioneerden en slapers
- **Steekproef:** per doelgroep robuuste (minimum) steekproef (in onderling overleg)
- **Rapportage:** heldere Excel en PowerPoint rapportages
- Onderscheid naar actieven (verschillende leeftijdsgroepen), gepensioneerden en slapers
- Ontwikkelingen over tijd

Hoe is de Netspar Monitor Deelnemerservaringen tot stand gekomen?

- In samenwerking met partners en marktonderzoeksbureau MWM2
- Sluit aan bij bestaande onderzoeken/vragenlijsten, wat zorgt voor:
 - betere afstemming met communicatiemomenten
 - directere terugkoppeling van de resultaten naar de fondsen
 - beperkte extra onderzoekskosten
 - mogelijkheid tot benchmarken.*

Demo vragenlijst

(Ook via <https://www.netspar.nl/netspar-monitor-deelnemerservaringen/>)

Wat doet Netspar met de data?

- Netspar krijgt toegang tot geanonimiseerde data
- Geaggregeerde rapportage voor SZW
 - Geaggregeerd naar actief/pensioen/slaper en evt. andere deelnemerskarakteristieken indien relevant (bijv. leeftijdscohort).
- De data zal ook worden gebruikt voor verder onderzoek naar effectieve (transitie)communicatie



Onderzoek en analyse

Onderzoek naar effectieve (transitie) communicatie

‘De invoering van nieuwe pensioenregels: Het belang van distributieve, procedurele en interactionele rechtvaardigheid’

- Wat zegt de literatuur?
- Waarom aanvullen met kwalitatief vervolgonderzoek?

Wat zegt de literatuur?

Onderzoek naar effectieve (transitie) communicatie

Distributieve
rechtvaardigheid
Deutsch, 1975

Procedurele
rechtvaardigheid
Tyler, 2012

Interactionele
rechtvaardigheid
Tyler, 2012

De interactie met de bron

Mensen zullen eerder tevreden zijn met een systeem, ongeacht de resultaten, als hun mening wordt gehoord en ze zich met respect behandeld voelen (Tyler, 2012).

Het vertrouwen in de bron

Of mensen een bron geloven, hangt af van hun perceptie van de expertise en betrouwbaarheid van de bron (Mercier, 2020).

Wat zegt de literatuur?

Onderzoek naar effectieve (transitie) communicatie

Distributieve
rechtvaardigheid
Deutsch, 1975

Procedurele
rechtvaardigheid
Tyler, 2012

Interactionele
rechtvaardigheid
Tyler, 2012

De relatie tussen de mate van vertrouwen en de communicatie

- Verschillen in vertrouwen
- Welke communicatie leidt tot welk effect?
- Persoonlijke communicatie (Strikwerda et al., 2023)
- Concrete aanbevelingen
- Kennis uitwisseling

Inzet monitor bij Rail & OV deelnemerscommunicatie



Over Pensioenfonds Rail & OV

- Niet verplicht gesteld bedrijfstakpensioenfonds voor de sectoren Rail, Rail infra en Openbaar Vervoer
- Ruim 100.000 deelnemers
- Voorgenomen transitiedatum 1-1-2026
- Vanaf gesprekken of transitieplan (2022) aandacht voor nieuwe pensioencontract
- Sinds eind 2023 meer op doelgroepen gerichte communicatie

Welke communicatiedoelstellingen heeft Rail & OV?

Onze deelnemers hebben:

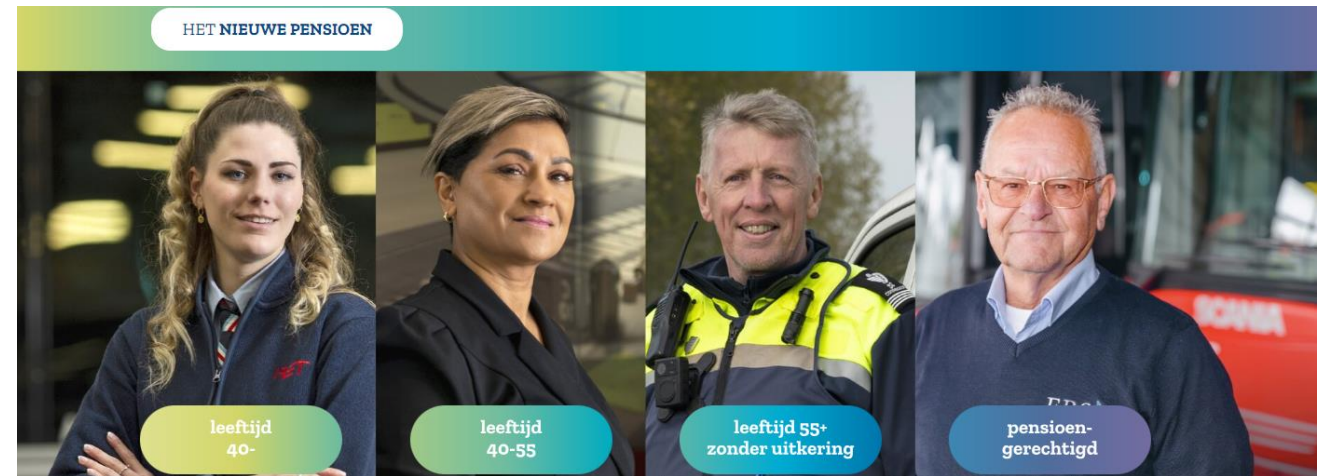
- Een gerust gevoel
- Vertrouwen in de transitie
- Vinden informatie duidelijk en begrijpelijk
- Zijn bekend met de regels rondom het nieuwe pensioen
- Begrijpen de reden voor een nieuw pensioenstelsel



Op weg naar een nieuwe pensioenregeling

Gebruik van de monitor in de praktijk

- Meten van de doelstellingen 4x per jaar
- Sentiment rondom transitie
- Kennisniveau op onderdelen per doelgroep
- Informatiebehoefte van deelnemers
- Rapportage voor bestuur en sociale partners



Deelnemers

75%

Bekend met nieuwe stelsel

Vertrouwen in nieuwe stelsel is met 15% het laagst

56%

Heeft 0-1 fout bij kennisvragen

Met name lage score op ik behoud bij de overgang (grofweg) wat ik had

72%

Bereikt met communicatie

Bij deze groep is het kennisniveau hoger. De fanatieke lezer is vaker niet gerust over de overgang (33%)

68%

Vertrouwen dat Rail & OV zorgt voor goede overgang

Niet eens met deze vraag is gedaald van 9% naar 0%

Gepensioneerden

85%

Bekend met nieuwe stelsel

Vertrouwen in nieuwe stelsel is in deze groep met 27% het hoogst en is toegenomen

70%

Heeft 0-1 fout bij kennisvragen

Met name lage score mijn pensioen staat in de nieuwe regeling vast

86%

Bereikt met communicatie

Bij deze groep is het kennisniveau hoger. De fanatieke lezer is vaker niet gerust over de overgang (33%)

70%

Vertrouwen dat Rail & OV zorgt voor goede overgang

Niet eens met deze vraag is in de metingen stabiel rond 5%

Slapers

74%

Bekend met nieuwe stelsel

Vertrouwen in nieuwe stelsel is 20%

70%

Heeft 0-1 fout bij kennisvragen

Net als deelnemers lage score op ik behoud bij de overgang (grofweg) wat ik had

59%

Bereikt met communicatie

Bereik is toegenomen na twee communicatiemomenten met doelgroep

75%

Vertrouwen dat Rail & OV zorgt voor goede overgang

Meeste vertrouwen van alle groepen. Vorige metingen gelijk aan de gepensioneerden

Praktische toepassing monitor



Informatie in speciaal doelgroep-katern op basis van uitkomsten monitor én klantsignalen

Deelnemers 40-

Pensioen voor uw partner

Werk ik bij een bedrijf met pensioensubsidië, maar heb ik geen partner? Dan is er pensioen voor uw partner mogelijk. Dit is mogelijk voor u, maar u moet wel een partner hebben. Het is ook mogelijk om te kiezen voor een partner die niet samenwoont met u. Dit kan tot een hoger bedrag aan pensioen leiden. Het is ook mogelijk om te kiezen voor een partner die niet samenwoont met u. Dit kan tot een hoger bedrag aan pensioen leiden.

Pensioen voor je partner, nu en straks

Rij & OV

Op weg naar de nieuwe pensioenregeling

QR code

Deelnemers 40- 55

Pensioen voor uw partner

Werk ik bij een bedrijf met pensioensubsidië, maar heb ik geen partner? Dan is er pensioen voor uw partner mogelijk. Dit is mogelijk voor u, maar u moet wel een partner hebben. Het is ook mogelijk om te kiezen voor een partner die niet samenwoont met u. Dit kan tot een hoger bedrag aan pensioen leiden. Het is ook mogelijk om te kiezen voor een partner die niet samenwoont met u. Dit kan tot een hoger bedrag aan pensioen leiden.

Pensioen voor je partner, nu en straks

Rij & OV

Op weg naar de nieuwe pensioenregeling

QR code

Deelnemers 55+

Pensioen voor uw partner

Werk ik bij een bedrijf met pensioensubsidië, maar heb ik geen partner? Dan is er pensioen voor uw partner mogelijk. Dit is mogelijk voor u, maar u moet wel een partner hebben. Het is ook mogelijk om te kiezen voor een partner die niet samenwoont met u. Dit kan tot een hoger bedrag aan pensioen leiden. Het is ook mogelijk om te kiezen voor een partner die niet samenwoont met u. Dit kan tot een hoger bedrag aan pensioen leiden.

Pensioen voor je partner, nu en straks

Rij & OV

Geen vaste, maar een variabele pensioenuitkering, hoe werkt dat?

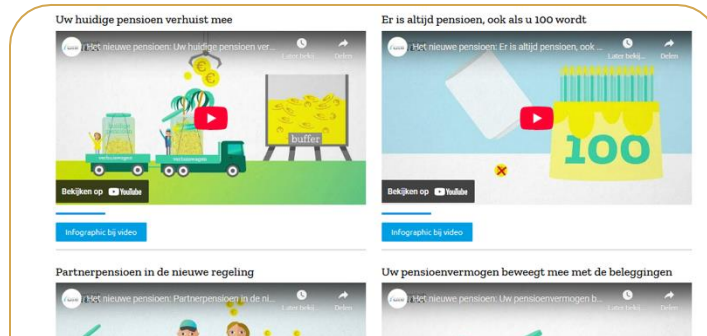
We beleggen uw pensioen, want dat levert meer op dan sparen. Beleggen doet u de meeste zekerheid op een goed pensioen.

Gepensioneerden

Geen vaste, maar een variabele pensioenuitkering, hoe werkt dat?

We beleggen uw pensioen, want dat levert meer op dan sparen. Beleggen doet u de meeste zekerheid op een goed pensioen.

QR code



“VOOR LAGER OPGELEIDEN LIJKEN DE INFORMATIE MINDER DUIDELIJK EN BEGRIJPELIJK. WEES KRITISCH OP TAALGEBRUIK EN ANDERE VORMEN VAN INFORMATIE (BIJVOORBEELD VIDEO'S OF (FYSIEKE) BIJeenKOMSTEN) TE (BLIJVEN) AANBIEDEN.”

Toevoeging van filmpjes en interactieve tijdslijn aan de website en inzet themabijeenkomsten

Geen vaste, maar een variabele pensioenuitkering, hoe werkt dat?

We beleggen uw pensioen, want dat levert meer op dan sparen. Beleggen doen we altijd al. Door te beleggen heeft u de meeste zekerheid op een goed pensioen.

Dat pensioen was tot nu toe een toezegging, maar wel altijd met een slag om de arm. Uw huidige pensioenuitkering kan namelijk verlaagd worden als het tegenzit met de beleggingen of de rentestand. Tot nu toe hebben we verlagingen weten te voorkomen.

Toch is uw pensioenuitkering in het verleden niet altijd verhoogd met de prijzen. Dat was opvallend, want de beleggingsresultaten waren vaak wel goed. Het knelpunt was de rentestand. Daarom komen er nieuwe regels voor pensioen. U krijgt een eigen pensioenvermogen. Als die beleggingen stijgen, kan uw pensioenuitkering straks ook eerder stijgen.

Pensioenvermogen en pensioenuitkeringen gaan hierdoor ieder jaar meebewegen met de beleggingen. Door resultaten te spreiden en dalen op te vangen met een reserve, voorkomen we grote

HET IS OOK BELANGRIJK OM VOOR ZOVER MOGELIJK **ONRUST OVER 'HET MEEBEWEGEN MET DE ECONOMIE'** WEG TE NEMEN. HET KOMT VEEL TERUG ALS ZORG

Speciale aandacht voor variabele uitkering in katern gepensioneerden in ons magazine



CIRCA DE HELFT LEEFT MET VRAGEN OVER DE NIEUWE REGELING. DIE VRAGEN GAAN MET NAME OVER DE PERSOONLIJKE GEVOLGEN. MEN WIL WETEN WAAR ZE AAN TOE ZIJN.

Tijdslijn met de stappen in het transitiejaar en communicatie wanneer de eerste persoonlijke informatie komt

Uitkomsten en opvolging van aandachtspunten uit de barometer

Tips en adviezen uit de praktijk

- Een nulmeting geeft waardevolle inzichten voor bepalen van doelstellingen
- Vind niet het wiel opnieuw uit: de monitor heeft een goede basis vragenlijst die aan te vullen is
- Koppel je meting aan geplande communicatiemomenten

Tips en adviezen uit de praktijk

- Kijk goed naar welke reguliere onderzoeken je uitzet onder je deelnemers en vooral: welke komen er nu bij
- Combineer deze monitor met klantsignalen voor een verrijking van de resultaten
- Vertel je deelnemers wat je met de resultaten hebt gedaan. Het is niet meten omdat het moet, we doen er ook echt iets mee.

Vragen?

