

Communicatie over de pensioentransitie: vertel hetzelfde verhaal

De transitie naar het nieuwe pensioenstelsel moet zorgvuldig gebeuren. En dat brengt dilemma's met zich mee, ook voor de communicatie. Hoe zorgen we ervoor dat we als sector een eenduidig verhaal vertellen over het nieuwe stelsel? En dat onze deelnemers begrijpen wat het invaren van hun pensioen voor hen betekent? Directeur Pensioenen & Verzekeren bij MN Ralf Rikze en consultant pensioencommunicatie bij TKP Marjan Krol geven hun visie en blikken vooruit.



Belangrijk om als sector hetzelfde verhaal te vertellen aan deelnemers

Ervaringen delen, leren van elkaar en streven naar een uniforme aanpak van de pensioentransitie. Dat is de gedachte achter een gezamenlijke verkenning van PGGM, TKP Pensioen, MN en APG naar de hoofd- en bijzaken in dat traject, met de bedoeling samen te werken waar dat voordelen biedt. Onlangs spraken Joke Westenbrink, COO van TKP Pensioen, en Joost Petit, programmamanager Invaren van APG, met elkaar over de noodzaak van zorgvuldig en tijdig handelen en het grote belang van datakwaliteit en uitlegbaarheid. Ditmaal laten Ralf Rikze, Directeur Pensioenen & Verzekeren bij MN en Marjan Krol, Consultant pensioencommunicatie bij TKP hun gedachten gaan over een aantal dilemma's bij de communicatie over het nieuwe pensioenstelsel. Dilemma's die we met de hele sector moeten oplossen. Dat begint bij een aantal vragen die we onszelf moeten stellen.

Waarom wordt, door het nieuwe pensioenstelsel, communicatie met deelnemers nog belangrijker?

Ralf stelt: "Het nieuwe pensioenstelsel biedt een uitgelezen kans om de bestaande communicatie onder de loep te nemen. Zo krijgen deelnemers meer keuzemogelijkheden. Vanuit de zorgplicht en keuzebegeleiding help je als pensioenuitvoerder graag bij het maken van die keuzes, ook als er straks bijvoorbeeld een mogelijkheid is om een deel van het pensioen ineens uit te laten betalen. Begeleiding in die keuzes is belangrijk: iedereen is uniek, wat gunstig is voor de één, is juist onhandig voor de ander." Marjan is het met hem eens, maar plaatst ook een kanttekening. Er komen – naast Bedrag ineens - niet per se meer keuzemogelijkheden in het nieuwe stelsel, weet zij uit ervaring: "Het maken van een beleggingskeuze kennen we bijvoorbeeld al in de DC-wereld en daar hebben we bij TKP al ervaring mee. Bovendien geldt deze beleggingskeuze straks alleen voor de deelnemers in de Fpr-regeling."

Ervaringen delen, leren van elkaar en streven naar een uniforme aanpak van de pensioentransitie. Dat is de gedachte achter een gezamenlijke verkenning van PGGM, TKP Pensioen, MN en APG naar de hoofd- en bijzaken in dat traject, met de bedoeling samen te werken waar dat voordelen heeft. Eerder spraken COO van TKP Pensioen Joke Westenbrink en programmamanager Invaren van APG Joost Petit met elkaar over de noodzaak van zorgvuldigheid, tijdig handelen en het grote belang van datakwaliteit en uitlegbaarheid.

"De bestaande praktijk is" – vervolgt Ralf – "dat we deelnemers nu over een kam scheren. Als sector zouden we meer moeten segmenteren. Zodat we meer op maat kunnen communiceren met onze deelnemers. We merken in gesprekken met de pensioenconsulenten van PMT dat deelnemers persoonlijk financieel advies willen. Maar wij mogen alleen informeren en begeleiden in het maken van keuzes en adviseren over de eigen regeling. Dat is spannend. Daarnaast zien we een uitdaging in de behoefte aan persoonlijke service tegenover de kosten die dit met zich meebrengt."

Marjan vult aan: "Inderdaad, keuzebegeleiding wordt in het nieuwe stelsel belangrijk. Vanuit de wet zijn pensioenuitvoerders straks verplicht om goede keuzebegeleiding te bieden. Hoe en in welke vorm, bepaalt de pensioenuitvoerder zelf. Bij TKP zijn we al met onze klanten in gesprek over hoe ze hun deelnemers hierbij willen begeleiden. Dat kan inderdaad variëren van persoonlijke gesprekken tot online selfservice-portalen."

En welke veranderingen zien jullie nog meer?

Marjan wijst erop dat iedereen straks pensioen opbouwt in een premieregeling. Daardoor staat voortaan niet langer de pensioenuitkering, maar het eigen pensioenkapitaal centraal. "Dat is voor de meeste deelnemers wennen. Zij weten nu met redelijke zekerheid welk pensioen zij krijgen voor de ingelegde premie, maar straks ligt dat niet meer vooraf vast. Communiceren in pensioenkapitalen is voor TKP niets nieuws. We weten al hoe we met deelnemers kunnen communiceren als pensioen 'onzeker' is. Ook zien we volop mogelijkheden. Bijvoorbeeld om deelnemers bewuster te maken van pensioen. We kunnen in de persoonlijke omgeving de meest actuele stand van het eigen pensioenkapitaal tonen. Gaat het goed met de economie? Dan zien zij dat het pensioenkapitaal stijgt. En gaat het minder? Dan daalt het kapitaal ook. Aan ons de taak om deelnemers gerust te stellen. Pensioen is voor de lange termijn. Schommelingen komen vaker voor."

'Mensen hebben traditioneel veel vertrouwen, maar daardoor minder interesse in pensioen. En voor jonge mensen is het een 'ver-van-mijn-bed-show'.

Toch zitten er volgens Marjan wat addertjes onder het gras. Het nieuwe pensioenstelsel bevat elementen die de relatie tussen de economie en het eigen pensioenkapitaal vertroebelen. Daardoor is het voor deelnemers lastig om te zien wat het effect van de economie is op het eigen pensioenkapitaal. Bijvoorbeeld als resultaten over langere tijd worden uitgesmeerd. Of als de solidariteitsreserve wordt gebruikt om rendementen te dempen. Ook kan het toegekende rendement voor een deelnemer – door leeftijdsafhankelijke verdeling – afwijken van het collectieve element. "Wij hebben onderzocht hoe dit het beste kan worden uitgelegd aan deelnemers."

Hoe vertellen we de deelnemers over het nieuwe pensioenstelsel zonder eerst het oude uit te leggen?

"Mensen hebben traditioneel veel vertrouwen, maar daardoor minder interesse in pensioen", vertelt Ralf. "En voor jonge mensen is het een 'ver-van-mijn-bed-show'. Ook het vertrouwen van de samenleving in pensioen is in de afgelopen tien jaar flink gedaald. We moeten serieus overwegen om pensioen te herpositioneren. 'Inkomen voor later' lijkt me dan een betere term. We houden de goede dingen en voegen er verbeteringen aan toe. Kunnen we meteen een aantal misvattingen wegnemen."

Bijvoorbeeld de indruk die sinds jaar en dag is gewekt dat de getoonde bedragen op de UPO's gegarandeerde uitkeringen waren. Dat is in de praktijk niet zo gebleken. Dat heeft meerdere oorzaken, maar het blijft lastig om uit te leggen waarom dat bedrag niet vaststaat. Zeker als er sprake was van het verlagen van de pensioenen. Straks is dat anders. Dan zien deelnemers hoeveel eigen vermogen er is en wat het effect van de financiële markten op dat vermogen is. De ene keer gaat dat omhoog en de andere keer daalt het. Dat maakt het inzichtelijker en hopelijk begrijpelijker."

*Begin bij de basis van het nieuwe stelsel.
Dat is niet makkelijk. De grote lijnen zijn duidelijk,
veel details nog niet.*

Uit onderzoek van een expertgroep van SZW en de Pensioenfederatie blijkt dat deelnemers weinig basiskennis hebben van het huidige pensioenstelsel. Volgens Marjan is het daarom niet logisch om het verschil uit te leggen. "Ons advies? Begin bij de basis van het nieuwe stelsel. Dat is niet makkelijk. De grote lijnen zijn duidelijk, veel details nog niet. Daardoor weten deelnemers voorlopig nog niet wat ze van hun pensioen in het nieuwe stelsel kunnen verwachten. En dat maakt het lastig om nu al over de transitie te kunnen communiceren. Daarom is het voorlopig het beste om zo low key mogelijk te communiceren. Deelnemers nemen we mee in het proces ernaartoe. Met procesinformatie kweken we begrip voor de positie van de pensioenuitvoerder en zorgen we ervoor dat deelnemers vertrouwen krijgen onze aanpak."

Deelnemers bij een bedrijfstakpensioenfonds hebben voor hun pensioen geen keuze, hoe bieden we ze toch het beste product?

Marjan geeft aan dat ze de vraag niet eenduidig namens alle TKP-klienten kan beantwoorden. Bij MN is de situatie wat anders, zegt Ralf. "Bij PMT is er een keuze voor het afdekken van een ANW-hiaat. En PMT biedt ook de keuze voor een excedentregeling aan hogere inkomensgroepen. Het is goed om te blijven nagaan wat we voor de achterban van onze fondsen PMT en Bpf Koopvaardij kunnen betekenen, maar ook om te zien hoe andere uitvoeringsorganisaties zoals APF-en en PPI's zich richten op hun deelnemers. Welke data verzamelen ze en wat doen ze ermee? Hoe communiceren zij met hun doelgroep? Daarbij valt me op dat collectiviteit minder een issue is, terwijl het wel een onderdeel is van hun product. Waarom hameren wij er dan zo op? We gebruiken het zelfs als een USP. Je hoort dat de jonge garde steeds individueler wordt en minder oog heeft voor de voordelen van het collectief. Toch denken wij dat jongeren graag tot een collectiviteit willen behoren, als ze de voordelen maar kennen en ervaren. Dus moeten we dat simpel uitleggen. En dat lukt ons als sector tot nu toe onvoldoende. We hebben een mooi product, maar dat moeten we nog wel zien duidelijk te maken."

We gaan deelnemers laten 'invaren' in het nieuwe pensioenstelsel. Hoe zorgen we ervoor dat deelnemers begrijpen wat dat voor ze betekent?

Ralf: "Even vooraf. We zijn binnen onze sector wel goed in het hanteren van vage termen hè? 'Invaren'... Voor onze klant Bpf Koopvaardij nog best grappig, maar voor de rest? Nou ja, goed. Het gaat natuurlijk om een afgedwongen communicatiemoment. Deelnemers hebben er niet direct om gevraagd, maar moeten wel begrijpen wat het voor ze betekent. Daarom moeten we ze duidelijk uitleggen wat het invaren inhoudt en wat er gebeurt met hun pensioenopbouw. Daar hebben we tooling voor nodig om te laten zien wat hij of zij voor inkomen nodig heeft, hoeveel er is opgebouwd en mogelijk nog wordt opgebouwd. Vooral dat eerste is nog vrij nieuw, maar kan enorm helpen."

Marjan adviseert om in de eerste fase te communiceren over het proces. En bij de tweede fase 'De overgang op het nieuwe stelsel' inzicht te geven in wat de overgang daadwerkelijk betekent. "En dat is waar deelnemers naar zoeken: wat betekent het in euro's? Dit blijkt ook uit onderzoek van een expertgroep van SZW en de Pensioenfederatie. Deelnemers willen weten: 'Gaaf mijn uitkering straks omhoog, omlaag of blijft het gelijk?'. Daarom kijken we bij TKP naar de mogelijkheden om vooraf al een schatting te kunnen geven. En ontwikkelen en testen we brieven templates. Zo zorgen we ervoor dat we onze klanten op het moment dat de deelnemers 'invaren' een 'Best practice'-product kunnen aanbieden."

Dit is waar deelnemers naar zoeken: wat betekent het in euro's?

Hoe vertellen we als branche hetzelfde verhaal over het nieuwe pensioenstelsel?

Ralf: "Pensioenfondsen willen hun product zo goed mogelijk op de achterban afstemmen. Hoe dat kan? Door je te onderscheiden op service en communicatie. Laten zien dat je je doelgroep kent en begrijpt. En op het juiste moment bedienen met de juiste informatie. Data is daarbij key... Tegelijkertijd moeten we ervan uitgaan dat deelnemers in de praktijk met verschillende fondsen en verzekeraars te maken hebben. Daarom moet de hele branche een eenduidige boodschap communiceren. Vergelijk het met auto's, die zijn voor het overgrote deel allemaal hetzelfde, maar onderscheiden zich duidelijk in merkbeleving."

Ook bij TKP zijn ze het erover eens dat er over een het nieuwe pensioenstelsel een eenduidig verhaal moet komen. Deelnemers moeten bij verschillende fondsen in de basis hetzelfde verhaal horen. "Onze communicatie uitingen sluiten dan ook zoveel mogelijk aan op het verhaal dat SZW samen met de (leden van) de Pensioenfederatie opstelt. Vanuit TKP helpen we hieraan mee. Zo nemen we deel aan verschillende projecten op het gebied van communicatie. Toch zijn we ons er van bewust dat elke pensioenregeling straks voor een deel uniek is. Binnen de twee pensioencontracten moeten er straks meerdere keuzes gemaakt worden door de sociale partners. Ook speelt de achtergrond (huidige regeling, sector) van de fondsen mee. Hierdoor hebben fondsen en hun pensioenuitvoerders straks – bovenop het basisverhaal – ieder ook hun eigen verhaal."