

Pensioencommunicatie – geen glans zonder samenwerking



Sijf de Kimpe

Het Nederlandse pensioenstelsel is vaak omschreven als 's werelds beste. Toch geeft slechts 50% van de deelnemers aan vertrouwen te hebben in de sector die zorgdraagt voor een 'onbezorgde' oude dag. Voor deze schijnbare tegenstelling is geen eenduidige verklaring. Wel is breed onderkend dat heldere communicatie bijdraagt aan het vergroten van vertrouwen.

Expansie van de zorgplicht

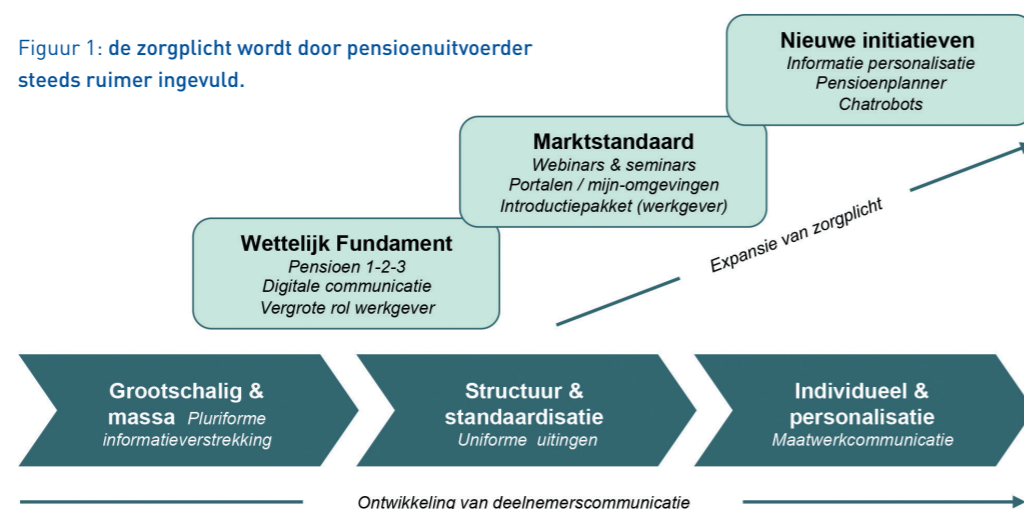
Met de invoering van de Wet pensioencommunicatie is invulling gegeven aan het standaardiseren en uniformeren van de pensioencommunicatie. Echter, hoe te zorgen dat de informatie de deelnemer ook echt bereikt, dat is een uitdaging waarbij de sector zoekt naar het ei van Columbus. Belangrijk onderdeel van de zorgplicht van pensioenuitvoerders is het tijdig, duidelijk, begrijpelijk en juist informeren van de deelnemers. Onder deze verantwoordelijkheid valt tevens het stimuleren en begeleiden van deelnemers in het maken van bewuste keuzes. Echter, de deelnemer is verantwoordelijk voor het lezen van de verstrekte informatie en het daadwerkelijk maken van keuzes. Dit levert een arbitrair spanningsveld op. Want wanneer heeft een pensioenuitvoerder voldoende stappen ondernomen om de deelnemer te activeren?

Van informatie-
verstrekking
naar stimuleren
en activeren

Wettelijke communicatie-richtlijnen

In het verleden kozen pensioenuitvoerders zelf de vorm waarin ze de informatie aan de deelnemer presenteerden. Deelnemers met verschillende regelingen ontvingen uiteenlopende pensioenoverzichten. De Wet pensioencommunicatie fungeert als een fundament voor de verdere ontplooiing van de deelnemerscommunicatie, waarbij aanvullende communicatie-uitingen inmiddels de marktstandaard vormen. Momenteel werken partijen hard aan nieuwe initiatieven zoals chatbots die de communicatie automatiseren en personalisatie van informatie binnen deelnemersportalen. Doelstelling is enerzijds verbetering van de deelnemerscommunicatie en anderzijds reductie of behoud van het kostenniveau.

Figuur 1: de zorgplicht wordt door pensioenuitvoerder steeds ruimer ingevuld.



Informatiepersonalisatie

Informeren is niet een doel an sich. Het schetsen van keuzemogelijkheden zodat de deelnemer aan de hand van de beschikbare informatie kan handelen, dat is waar pensioenuitvoerders op inzetten. Dit alles moet leiden tot een deelnemer die bewuste keuzes maakt over de invulling van zijn of haar oudedagvoorziening.

Personalisatie

Door informatie af te stemmen op kenmerken van de deelnemer en gebeurtenissen die van invloed zijn op het pensioen wordt het de deelnemer makkelijker gemaakt. Momenteel segmenteren pensioenuitvoerders het deelnemersbestand op basis van basale kenmerken, zoals leeftijd en de burgerlijke staat. Verdere personalisatie aan de hand van persoonlijke voorkeuren is het ideaal dat pensioenuitvoerders in de toekomst nastreven. Vanuit onderzoek naar welke informatie, welke uitingen en welke vorm van weergave het best aanslaat, kan de communicatie verder worden geoptimaliseerd. In dit perspectief zetten pensioenuitvoerders volop in op neuroscience, een onderzoeksmethode die gebruikmaakt van technieken zoals online behavioral monitoring (klikgedrag en conversie ratio's) en eye tracking.

Timing life event

Voor een deelnemer is het niet noodzakelijk om op ieder moment de exacte status van het pensioen te kennen. Maar bij life events, zoals een huwelijk, echtscheiding en baanwissel, zou de deelnemer relevante informatie moeten ontvangen om goede afwegingen te kunnen maken. Echter, uitvoerders maken gebruik van bronnen, zoals Basisregistratie Personen en het UWV, die deze life events veelal achteraf registreren. In veel gevallen is de kans om de deelnemer te begeleiden bij het maken van de juiste keuze dan al vervlogen.

Om op korte termijn de timing te optimaliseren benadrukt de sector de rol en verantwoordelijkheid van werkgevers en tussenpersonen, zoals de mediator. Zo is een werkgever be-

trokken bij in- en uitdiensttredingen en de mediator bij een scheiding. Omdat het deze partijen vaak ontbreekt aan pensioenexpertise, moeten zij vooral een signaalfunctie vervullen. Een toekomstige, maar tegelijkertijd ook meer controversiële, mogelijkheid ligt in de ondersteuning vanuit externe databronnen zoals Facebook, LinkedIn en Google. Dit vraagt, naast een technische investering, bovenal om een evenwichtige afweging van privacy-aspecten. Om dit complexe vraagstuk het hoofd te bieden, verkennen enkele partijen mogelijkheden om, binnen een kleine deelnemersgroep die expliciet toestemming geeft, de toegevoegde waarde van dergelijke externe bronnen te verkennen. Dit alles om uiteindelijk de deelnemer tijdiger en vollediger te informeren.

Handelingsperspectief

Door bij de informatieverstrekking ook relevante opties te schetsen, helpt een pensioenuitvoerder de deelnemer in het maken van keuzes. Complexiteit reduceren tot de essentie en zo eenvoudig mogelijk inzicht geven in consequenties en eventuele risico's is hierin cruciaal. Zodra de deelnemer in staat is de pensioeninformatie en de keuzemogelijkheden te doorgronden, wordt de kans op activatie vergroot.

Vergroot pensioenrelevantie

De deelnemer op één centrale plek inzicht geven in zijn oudedagvoorziening is wat sectorbreed wordt nagestreefd. Echter, het pensioen blijft één puzzelstukje in het totale financiële plaatje. Wil het pensioenaspect echt relevant zijn, dan moet het meewegen in dit geheel en is verdergaande samenwerking noodzakelijk.

Compleet pensioenoverzicht

Met een steeds flexibeler arbeidsmarkt hebben Nederlanders veelal meerdere pensioenpotjes. Om het aantal potjes terug te dringen en daarmee het overzicht te vergroten zijn binnen de sector stimuleringsmaatregelen zoals waardeoverdracht en afkoopregelingen ingericht. Complicerende factor

Juiste
timing en
handelings-
perspectief
moeten
deelnemers
activeren

hierin is de complexiteit en diversiteit aan regelingen. Werknemers van pensioenuitvoerders voeren complexe en vaak handmatige calculaties uit bij de overdacht van de pensioenopbouw. Dit tijdrovende en arbeidsintensieve proces zorgt voor een stevige kostenpost voor pensioenuitvoerders.

Toch is in de afgelopen decennia flinke progressie geboekt in het overhevelen en het verder op orde brengen van pensioengegevens. Nu ook de wijze van informatieverstrekking is gestandaardiseerd ontstaan initiatieven waarin pensioenuitvoerders de krachten bundelen. Het inrichten van een centraal portaal, zoals mijnpensioenoverzicht.nl helpt de deelnemer in het eenvoudig raadplegen van informatie over verschillende regelingen. Door deze gegevens te combineren in een calculatietool, die veel pensioenuitvoerders standaard beschikbaar stellen, verkrijgt de deelnemer een totaal pensioenoverzicht. Knelpunt is dat de deelnemer zijn of haar gegevens veelal zelf moet invoeren waardoor velen afhaken en slechts een beperkt deel dit inzicht verkrijgt.

Samenwerking buiten de gebaande paden

Gedreven door technologische innovaties stelt men tegenwoordig steeds hogere eisen op het gebied van gebruiksgemak, service en ontzorging. Een digitaal dashboard dat de

volledige financiële situatie in kaart brengt en 'lifetime financial management' mogelijk maakt, lijkt dan ook een logische vervolgstap. Door pensioengegevens te combineren met de bank-/spaartegoeden en hypotheek-/verzekeringsgegevens ontstaat inzicht in het financieel welzijn, nu en in de toekomst. Om de gegevens te bundelen is een sector overstijgende samenwerking noodzakelijk. Diverse initiatieven worden ontplooid, maar een dergelijk samenwerkingsverband tussen de sectoren onderling komt om verschillende redenen moeilijk van de grond:

- **Zorgplicht & taakafbakening van pensioenuitvoerders** – voor veel mensen is de pensioenuitkering ongeveer één derde van de totale ouderdomsvoorziening. Pensioenuitvoerders hebben de plicht om dit gedeelte van het inkomen inzichtelijk te maken en mogen geen (commerciële) activiteiten buiten deze taakstelling ontplooiën. De verantwoordelijkheid voor het creëren van overzicht in het totale inkomen plaatsen zij bij de deelnemer.
- **Innovatie zonder kostenverhoging** – modernisering en nieuwe initiatieven mogen niet leiden tot onevenredige verhoging van de uitvoeringskosten. Iedere investering in legacy systemen, een nieuw deelnemersportaal of innovaties zoals datakoppelingen middels blockchain-technologie, komt niet ten goede aan de

opbouw van het pensioen. Investerings moeten één op één verantwoord worden aan de deelnemer, wat een remmende werking heeft op de innovatiekracht.

- **Informatie-uitwisseling & privacy vraagstukken** – ondanks dat de nieuwe Europese richtlijn PSD2 alleen is gericht op het betalingsverkeer moet de richtlijn als katalysator fungeren in het creëren van meer openheid in de gehele financiële sector. Een dergelijke stimuleringsmaatregel moet financiële gegevens en dus ook pensioeninformatie breder deelbaar en toegankelijk maken. Voorwaarde voor data-uitwisseling is dat de deelnemer hier toestemming voor geeft. In het bewijzen van de toegevoegde waarde van dergelijke koppelingen moet de deelnemer er eerst toe worden bewogen zijn privacygevoelige informatie te delen.

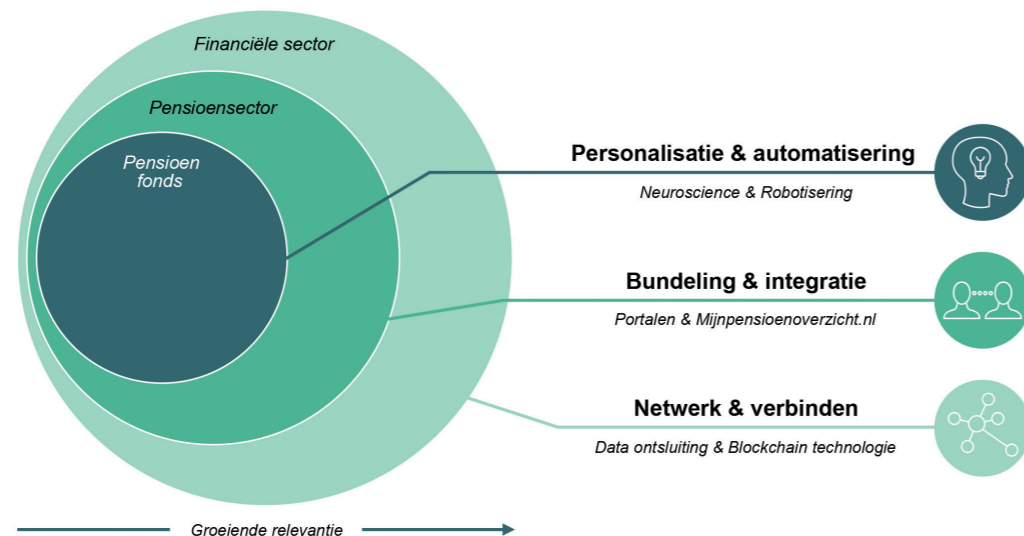
ven binnen de eigen sector. Specifiek binnen de pensioensector hebben fondsen geen commercieel belang terwijl de uitvoeringsorganisaties buiten de pensioentaakstelling hun achterban niet commercieel mogen benaderen. Aangezien verandering en innovatie vaak van buiten komen, lijken er mogelijkheden te liggen voor een disruptieve innovator. Maar tot op heden ontbreekt het nieuwe spelers (o.a. tech- & softwarebedrijven) aan een fundamentele doorbraak. Naast de technische complexiteit om de diverse informatiestromen te bundelen, is een belangrijke uitdaging voor een dergelijke partij om het vertrouwen van de deelnemer te winnen en de vaak latente behoefte aan financieel inzicht in te vullen.



Sybren van Wirdum

Maar wie vindt het momentum en neemt het initiatief? Spelers in de huidige financiële markt richten zich hoofdzakelijk op het optimaliseren van eigen organisatieprocessen en investeren vooral in samenwerkingsinitiatie-

Stijging van relevantie door samenwerking buiten de gebaande paden



Figuur 2: samenwerking en technologische ontwikkelingen verhogen de relevantie van de informatie.

Unieke line-up van sprekers! Dagvoorzitter Theo Langejan

20^e PBM Pensioensymposium

Inspelen op verandering

Donderdag 17 mei 15.00 – 20.30 uur

PBM gaat voor de inhoud

Locatie: Planetarium in Amsterdam-Zuidoost
Goed bereikbaar met auto en ov!

Pensioen Bestuur & Management www.pensioenbestuurenmanagement.nl