

Betrek communicatiedeskundigen vroeger en beter

Lisa Brügger

Hoogleraar Financiële Dienstverlening, Maastricht University;

Bijzonder Hoogleraar Pensioencommunicatie en Keuzebegeleiding, Tilburg University

Betere afstemming transitie- en communicatieplannen; betrek communicatie-experts eerder (vraag 1)

De transitie- en communicatieplannen worden op verschillende momenten bij verschillende toezichthouders ingediend en worden meestal door verschillende afdelingen en experts ontwikkeld. Hierdoor is er vaak onvoldoende afstemming.

Dit kan tot problemen leiden: Berekeningen in de transitieplannen, die worden gebruikt om te bepalen of de transitie alle belangen in evenwicht houdt, gebruiken andere scenariosets dan de navigatiemetaforen die vereist zijn voor het communicatieplan. Dit kan tot verschillende uitkomsten leiden, waarbij de navigatiemetafoor mogelijk niet als evenwichtig wordt ervaren. De oplossing ligt niet in het gebruik van andere scenariosets, maar in een vroegere en betere afstemming met communicatie-experts.

Vergelijking oude en nieuwe stelsel (vraag 2)

Zoals we in Brügger, Van den Hekken en Werker (2023) uiteenzetten, is de vraag van deelnemers of ze er ex ante op individueel niveau uiteindelijk op voor- of achteruit gaan moeilijk te beantwoorden. Verder merken we op dat een overzicht met een te bereiken pensioen 'voor' en 'na' plus drie navigatiemetaforen met elk vier bedragen, in onze optiek te veel informatie bevat. Het risico van deze verplichting is dat mensen overspoeld worden met getallen en de weg kwijtraken. De berekening van de verwachte ontwikkeling van de pensioenuitkering na ingang is in onze optiek vanuit een communicatieoogpunt niet relevant en betekenisvol voor jongere deelnemers. We stellen voor deze informatie niet, of alleen in diepere lagen van de communicatie, bijvoorbeeld online, aan te bieden aan deelnemers jonger dan 50 jaar.

Om de vergelijking tussen het oude en nieuwe stelsel te bevorderen, adviseren we verder om voor de berekening van het startpunt van de navigatiemetafoor voor het nieuwe contract de pensioenuitkering te gebruiken die zou ontstaan als op de peildatum met het beschikbare kapitaal een uitkering voor een nieuw gepensioneerde zou worden bepaald.

Verder is het onduidelijk wat in de context van de nieuwe premiereregelingen bedoeld wordt met 'reglementair te bereiken pensioen'. Er is immers tijdens de opbouwfase alleen sprake van een kapitaal dat onderhevig is aan ontwikkelingen op financiële markten. We stellen voor om deze formulering aan te passen. We stellen daarom voor de inschatting van het pensioen dat men zou ontvangen vóór en ná de transitie te berekenen op de persoonlijke AOW-leeftijd als deze bekend is. Is de persoonlijke AOW-leeftijd nog niet bekend, dan kan gerekend worden met de AOW-leeftijd van het 'jongste cohort' waarvoor de AOW-leeftijd wel wettelijk is vastgelegd (met de opmerking dat deze leeftijd nog kan opschuiven). Dit sluit beter aan bij de beleving van de meeste mensen en maakt alle berekeningen vergelijkbaar en optelbaar (voor verdere onderbouwing zie Brügger, Van den Hekken en Werker 2023).

Blijf risicohouding meten (vraag 4)

De verschillende meetmethodes van risicohouding (risicobereidheid en risicodraagkracht) kennen allemaal hun voor- en nadelen en de vertaling naar beleggingsbeleid is niet altijd evident. Desondanks

acht ik het belangrijk dat dit gedaan wordt, omdat het pensioenfondsbestuurders dwingt goed naar de voorkeuren van hun deelnemers te kijken en beslissingen te nemen die hierop aansluiten.

Leg de focus op het verwachte maandelijkse pensioeninkomen en niet op het kapitaal (vraag 5)

In ons artikel “Communication in DC Pension Plans: An International Perspective” leerden we dat het in verschillende landen niet is toegestaan om in een DC-regeling informatie over het (netto) verwachte maandelijkse pensioeninkomen te verstrekken. Zij mogen alleen het opgebouwde kapitaal communiceren. Onderzoek toont echter aan dat deelnemers het concept ‘kapitaal voor pensioen’ niet goed begrijpen. In landen waar alleen het kapitaal gecommuniceerd wordt, gaven de geïnterviewden aan dat ze liever het geschatte maandelijkse pensioeninkomen zouden willen tonen omdat deelnemers daar veel meer in geïnteresseerd zijn en makkelijker kunnen concluderen of de pensioenopbouw voldoende is doordat ze het met hun huidige salaris kunnen vergelijken. Deze informatie mag in deze landen echter vaak wettelijk niet getoond worden. Mijn belangrijkste advies zou zijn om de focus te leggen op het verwachte netto maandelijkse pensioeninkomen en om de informatie over het kapitaal, behalve voor starters, pas in een tweede communicatielaag, bijvoorbeeld online, te tonen.

Communicatie overgang (vraag 6)

Hoe pensioenfondsen gaan communiceren en hoe de communicatie door deelnemers wordt ervaren, zal pas in de komende tijd duidelijk worden. Momenteel wordt een standaard onderzoeksinstrument ontwikkeld om te monitoren wat door pensioenfondsen wordt gecommuniceerd en hoe dit de kennis, houding en gedrag van actieve en gewezen deelnemers en gepensioneerden beïnvloedt. *[Voor meer informatie zie “Verzamelbrief over pensioenonderwerpen voorjaar 2024”].*

Op communicatievlak, vaak een ondergeschoven kindje in de pensioensector, zijn enkele goede ontwikkelingen te constateren. Een voorbeeld hiervan is het project “Onze taal op ‘groen’: de nieuwe regels voor pensioen in eenduidige en begrijpelijke taal” van de Pensioenfederatie. Het is essentieel dat ongebruikelijke termen zoals “invaren” anders worden omschreven om het voor deelnemers begrijpelijk te maken. Ik ben ook positief over de website www.pensioenduidelijkheid.nl en het feit dat de overheid, sociale partners en pensioenuitvoerders samenwerken om deelnemers zo goed mogelijk te bereiken. Er zijn echter ook uitdagingen rondom de communicatie.

Focus ligt te veel op kennis

De pensioensector heeft traditioneel te ambitieuze kennisdoelen. Hoewel ik volledig onderschrijf dat het belangrijk is dat mensen begrijpen wat de gevolgen van de transitie zijn voor hun pensioen, wordt de verwachting van deelnemers door meer factoren bepaald dan alleen kennis.

Percepties spelen bijvoorbeeld een belangrijke rol (een mogelijk communicatiedoel is bijvoorbeeld “Deelnemers ervaren de informatie die zij van het pensioenfonds ontvangen als eerlijk en duidelijk”). Misschien wel de grootste communicatie-uitdaging is dat mensen het juiste begrip hebben van de mate van onzekerheid - dat ze het niet als volledig onzeker ervaren (“er blijft niets over”), maar ook niet als te weinig onzeker. Daarnaast zou communicatie moeten aangeven waar verdere informatie te vinden is als men iets niet goed begrijpt.

Brüggen, E.C., Van Hekken, A. & Werker, B. (2023) Communicatie over de toedeling van vermogen of het antwoord op de vraag: Ga ik erop voor- of achteruit? Netspar Design Paper 235.

Brüggen, E. C., Ponds, E., Augustus, J., Barrett, A. M., & Teichmann, L. (2022). Communication in DC Pension Plans in the Netherlands (Netspar Occasional Paper, Issue.