

Aan Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Van Netspar
Onderwerp Voortgang Netspar Monitor Deelnemerservaringen
Datum 19 juni 2025

Namens Netspar brengen wij u graag op de hoogte van de stand van zaken rond de Netspar Monitor Deelnemerservaringen, een instrument dat bijdraagt aan de jaarlijkse monitoring van de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel.

Proces en opzet

De Netspar Monitor Deelnemerservaringen is ontwikkeld om verdiepend inzicht te verkrijgen in hoe deelnemers, pensioengerechtigden en gewezen deelnemers de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel ervaren. Daarbij ligt de nadruk op de manier waarop zij de communicatie van hun pensioenuitvoerder over de transitie beoordelen en interpreteren.

De monitor is één van de vier bouwstenen van de jaarlijkse monitoring van deelnemerservaringen, naast:

1. de Publieksmonitor Pensioenen van het ministerie van SZW (gericht op vertrouwen in het stelsel in brede zin);
2. de metingen vanuit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA); en
3. meldingen bij klachteninstanties, zoals de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP) en het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), en de Raad voor de Rechtspraak.

De Netspar-monitor onderscheidt zich door haar focus op concrete, uitvoerder-specifieke ervaringen van deelnemers en het monitoren van deze ervaringen in samenhang met de communicatiemomenten binnen het transitieproces.

Doel en meerwaarde

De monitor beoogt:

- Het zichtbaar maken van de mate waarin deelnemers de transitie en de communicatie daarover begrijpen, waarderen en vertrouwen;
- Pensioenuitvoerders in staat stellen om hun communicatie- en begeleidingsstrategieën te evalueren en verbeteren;
- Best practices binnen de sector te identificeren en te delen via benchmarking, mits voldoende deelname.

Door het onderzoek in te bedden in bestaande communicatieroutes bij pensioenuitvoerders, wordt dubbele belasting van deelnemers voorkomen en ontstaat een directe terugkoppeling op de effectiviteit van communicatie.

Keuze voor samenwerking met pensioenuitvoerders

Voor de uitvoering van het onderzoek is bewust gekozen voor samenwerking met pensioenuitvoerders zelf. Twee methodologische opties zijn verkend:

1. Benadering via een onafhankelijk onderzoekspanel;
2. Uitvragen via uitvoerders bij hun eigen deelnemers.

De tweede optie is gekozen, omdat de timing van het onderzoek in dit geval beter kan aansluiten op specifieke communicatiemomenten zoals het versturen van transitieplannen, maatmens- of individuele berekeningen. Dit helpt om de context van de communicatie te duiden. Bovendien stelt het ons in staat om deelnemers en uitvoerders goed aan elkaar te koppelen zijn, wat benchmarking en leerprocessen mogelijk maakt.

Afhankelijk van de deelname en representativiteit van de huidige Monitor Deelnemerservaringen kan op een later moment nog worden besloten om de resultaten uit te breiden door middel van een onderzoekspanel.

Inhoud van de monitor

De monitor bestaat uit een gestandaardiseerde online vragenlijst die breed inzetbaar is onder drie doelgroepen: actieve deelnemers, pensioengerechtigden en slapers. Pensioenuitvoerders nodigen zelf een representatieve steekproef van hun deelnemers uit. Bij voorkeur wordt per doelgroep een robuuste respons nagestreefd, waarbij de minimumsteekproefomvang vooraf in overleg wordt bepaald.

De vragenlijst bevat circa 15 kernvragen en richt zich op de volgende thema's:

- Algemene tevredenheid: Rapportcijfer voor de communicatie en dienstverlening.
- Beoordeling communicatie: Begrijpelijkheid, volledigheid, eerlijkheid, timing, persoonlijkheid en relevantie van de informatie.
- Informatie-effectiviteit: Mate waarin deelnemers zich goed geïnformeerd en geholpen voelen.
- Kennis: Inzicht in de hoofdlijnen van het nieuwe pensioencontract en begrip van de veranderingen.
- Vertrouwen en emoties: Gevoelens over het nieuwe stelsel en het vertrouwen in de uitvoerder.
- Gedrag en handelingsperspectief: Begrijpen deelnemers wat zij kunnen of moeten doen?
- Achtergrondkenmerken: Status (actief, gepensioneerd, slaper), leeftijd, opleidingsniveau, en eventueel andere relevante kenmerken.

Daarnaast wordt er bij elke meting een korte uitvoerdersvragenlijst uitgezet om informatie te verzamelen over aard en timing van de communicatie richting deelnemers. Dit stelt Netspar in staat om de deelnemerservaringen in de juiste context te duiden.

Timing en frequentie

Het streven is om de monitor tweemaal per jaar af te nemen bij deelnemende pensioenuitvoerders, bij voorkeur na belangrijke communicatiemomenten. Optioneel is een hogere frequentie mogelijk (bijvoorbeeld viermaal per jaar), mits dit past binnen de communicatiestrategie van de uitvoerder. De metingen worden uitgevoerd via een online vragenlijst die toegankelijk is op alle devices.

Rapportage en benchmarking

Netspar analyseert de geanonimiseerde data van de deelnemende pensioenuitvoerders. De resultaten worden geaggregeerd en – indien voldoende datapunten beschikbaar zijn – geanalyseerd, rekening houdend met verschillen tussen doelgroepen, uitvoerders en communicatievormen. Tweemaal per jaar wordt een overkoepelende rapportage aan SZW aangeboden.

Bij voldoende deelname wordt daarnaast een benchmark ontwikkeld, waarmee pensioenuitvoerders hun eigen resultaten kunnen spiegelen aan die van andere uitvoerders (geanonimiseerd). Dit bevordert het lerend vermogen binnen de sector.

Huidige stand van zaken

Inmiddels hebben de eerste metingen onder deelnemende partijen plaatsgevonden en zijn de voorbereidingen voor het breder uitzetten van de vragenlijst in volle gang. Tegelijkertijd constateren wij dat het aantal deelnemende pensioenuitvoerders momenteel nog beperkt is, mede doordat de meeste fondsen nog vroeg in het transitieproces zitten. Dit heeft gevolgen voor zowel de dekking als de timing van de metingen.

Om de anonimiteit van de deelnemende fondsen te waarborgen, kunnen we op dit moment nog geen cijfermatige resultaten delen. Naar verwachting kunnen de eerste geaggregeerde bevindingen eind 2025 worden gerapporteerd, na afronding van de eerste brede meting.

Kwalitatieve eerste inzichten

Hoewel het aantal uitgevoerde metingen nog beperkt is, kunnen we op basis van voorlopige ervaringen en gesprekken met uitvoerders al enkele kwalitatieve observaties delen:

- *Bekendheid met de nieuwe regels voor pensioen:* De bekendheid over de komst van de nieuwe pensioenregeling neemt toe. De meeste deelnemers weten dat er wat gaat veranderen, maar de kennis over wat er gaat veranderen is nog beperkt. De informatie die vanuit de pensioenfondsen komt blijkt een belangrijke informatiebron.
- *Behoefte aan concreetheid en persoonlijkheid:* Deelnemers begrijpen communicatie beter wanneer deze concreet en persoonlijk is. Algemeen geformuleerde informatie wordt minder goed verwerkt of onthouden.
- *Vertrouwen:* Hoewel het vertrouwen in de nieuwe regels onder deelnemers niet zo hoog is, hebben de meeste deelnemers er vertrouwen in dat hun pensioenfonds bij de overgang zal handelen in hun belang en zal zorgen voor een zorgvuldige omzetting van de pensioenen. Negatieve gedachten van deelnemers lijken voornamelijk te komen door berichtgeving in de persmedia, niet door de communicatie van pensioenfondsen
- *Verschillen tussen deelnemersgroepen:* Actieve deelnemers en gepensioneerden hebben verschillende informatiebehoeften. Gepensioneerden voelen zich soms minder aangesproken, wat het belang onderstreept van doelgroepgerichte communicatie.
- *Timing is cruciaal:* De impact van communicatie is groter wanneer informatie wordt aangeboden op het moment dat deze voor deelnemers relevant is.
- *Onderbouwing voor verdere communicatiekeuzes:* De uitkomsten ondersteunen de pensioenfondsen bij het nemen van gerichte beslissingen over vervolgstappen in het communicatieproces, zoals het prioriteren van boodschappen, toonzetting en middeleninzet.
- *Versterking van het leerproces binnen het fonds:* De deelname aan de monitor geeft aanleiding om kritisch naar de eigen communicatiestrategie te kijken en hierover het gesprek aan te gaan binnen het fonds.

Vooruitblik

Wij blijven ons actief inspannen om het aantal deelnemende pensioenuitvoerders aan de Netspar Monitor Deelnemerservaringen verder uit te breiden. Op dit moment zijn er 10 pensioenfondsen aangesloten. Daarmee is al sprake van een relevante eerste groep binnen het

Nederlandse pensioenlandschap. Zij tonen een grote bereidheid om bij te dragen aan dit gezamenlijke leerproces.

In de komende maanden zetten wij de werving voort. Daarbij streven we naar een goede spreiding over typen uitvoerders (bedrijfstak-, ondernemings-, en beroepspensioenfondsen), dekkingsgraden, transitieplanning en deelnemerspopulatie. Een bredere deelname is van belang om uiteindelijk robuuste analyses en representatieve benchmarks mogelijk te maken.

Naarmate meer fondsen deelnemen en er voldoende datapunten beschikbaar komen, zullen wij in staat zijn om ook kwantitatieve inzichten te rapporteren – zowel op geaggregeerd niveau als gespecificeerd naar deelnemersgroepen, communicatiemomenten en type uitvoerder. Dit stelt ons in staat om meer gedetailleerd verslag te doen van trends in deelnemerservaringen, succesvolle communicatieaanpakken te identificeren en structureel bij te dragen aan het lerend vermogen van de sector.

