



Open norm in Wtp verplicht pensioenuitvoerders tot 'aanzetten tot relevante actie'

Wet toekomst pensioenen (Wtp) stelt harde eisen aan pensioencommunicatie

Nog een klein jaar, en dan is de nieuwe Wet toekomst pensioenen (Wtp) van kracht. Met grote gevolgen voor de pensioensector, en specifiek voor pensioencommunicatie. In de – nu nog – conceptwettekst van de Wtp is namelijk een nieuwe open norm opgenomen die pensioenuitvoerders verplicht om deelnemers aan te zetten tot relevante actie. Dat stelt dus harde eisen aan pensioencommunicatie: informatie moet activeren. Maar hoe, dat laat de wetgever aan de uitvoerders over.

NAAR EEN NIEUW PENSIOENSTELSEL

De Wtp moet gaan zorgen voor een duurzaam en houdbaar pensioenstelsel, stelt de overheid. Deelnemers krijgen meer inzicht in de ingelegde premie, wat het persoonlijk voor hen gereserveerde vermogen is en hoeveel pensioen zij kunnen verwachten. Omdat het pensioen meer mee gaat bewegen met de economie, moeten deelnemers zelf eerder actie gaan ondernemen. Om bij te gaan sparen als het tegenzit, bijvoorbeeld. En daarom stelt de overheid een harde eis aan de communicatie van pensioenuitvoerders: de eis van activeren.

Omdat deze eis de vorm van een open norm heeft, mogen uitvoerders zelf invullen hoe ze dat doen. Verplichte communicatievormen, zoals het uniforme pensioenoverzicht (de UPO) of het Pensioen 1-2-3, verdwijnen en maken plaats voor meer vrijheid voor pensioenuitvoerders. Dat is een goede zaak. Want de uitvoerders – of hun pensioenuitvoeringsorganisatie, zoals wij – kennen hun pensioendeelnemers tenslotte het beste, en weten hoe ze hen het beste kunnen activeren. De open norm om te activeren biedt pensioenuitvoerders dus nieuwe ruimte om hun werk goed te doen.

ACTIVEERT DE GESTUURDE INFORMATIE DE DEELNEMERS OF ONTMOEDIGT DIE HEN?

BEPERKTE VRIJHEID

Toch is die vrijheid niet absoluut. Want hoewel de Wtp de vorm straks loslaat, dicteert de wet nog wel welke inhoud gecommuniceerd moet worden. Om te kunnen activeren, hebben pensioenuitvoerders echter de vrijheid nodig om de informatieaanpak af te stemmen op de eigen achterban. Tussen pensioenuitvoerders en hun deelnemers bestaan nou eenmaal grote verschillen, met als gevolg: wisselende behoeftes aan de manier waarop informatie gepresenteerd wordt. Factoren als beroepsgroep en opleidingsniveau, leeftijdscategorie of status bepalen die behoefte. En of de gestuurde informatie ze kan activeren of juist ontmoedigt.

ALS VANZELF ACTIVEREND

In een ideale wereld zou alle informatie van pensioenuitvoerders als vanzelf activeren. Maar we weten dat het in de praktijk niet zo werkt. Voor de meeste mensen staat pensioen nou eenmaal laag op de agenda. En zelfs als de informatie wel goed bekeken wordt, hebben de meeste mensen alsnog ondersteuning nodig om daadwerkelijk in actie te komen. In de conceptwettekst stapt de wetgever nu wat makkelijk over dat verschil tussen activeren en informeren heen. De meeste aandacht, ook van veel vakbladen trouwens, gaat naar de begeleiding bij het maken van keuzes – een andere nieuwe open norm in de wettekst, de open norm voor keuzebegeleiding.

Maar voordat je überhaupt keuzebegeleiding aan deelnemers kunt bieden, is eerst die andere stap nodig: het activeren. Want pas na



activatie gaan deelnemers naar een online omgeving om hun keuze te maken. En er is nog een reden om activeren en keuzebegeleiding los te koppelen. Er zijn namelijk ook acties waar géén keuze aan gekoppeld is. Denk aan het lezen van de UPO. Deelnemers hoeven geen inhoudelijke keuze te maken, maar moeten wel iets doen: hun jaarlijkse pensioenoverzicht lezen.

INFORMEREN KAN ZELFS DEACTIVEREN

Activeren en keuzebegeleiding zijn dus niet hetzelfde, activeren en informeren ook niet. Sterker nog: informeren kan soms zelfs averechts werken. Zeker als het te veel is en het niet op het juiste moment komt. Dan deactiveert het eerder dan dat het activeert. Een goed voorbeeld zijn de pensioenberekeningen op basis van de uniforme rekenmethode, de methode die pensioenuitvoerders nu verplicht toepassen in hun communicatie over het te bereiken pensioen. De uitkomsten bij DC-regelingen – waar we in het nieuwe stelsel allemaal naartoe gaan – liggen voor jongere deelnemers zo ver uit elkaar dat zij er niets mee kunnen. Zo kan hun pensioen in slecht weer € 10.000 per jaar worden, in normale omstandigheden € 40.000, en in het gunstigste geval € 110.000. Moeten ze dan wel of niet bijsparen? Het geeft deze groep weinig relevante informatie.

COLLECTIEVE INFORMATIE DUS, DIE PERSOONLIJK AANVOELT

Wij lossen dit dilemma nu op door de communicatie en informatie, ondanks de verplichtingen, wel zo relevant mogelijk te maken. Dat doen wij niet op basis van een gevoel, maar op basis van data, onderzoek en diepte-interviews onder deelnemers. Waar hebben zij op welk moment behoefte aan? De communicatie bouwen we gelaagd op. In de eerste laag, een brief of e-mail bijvoorbeeld, activeren we deelnemers. In de lagen erop, meestal op de deelnemerswebsite, brengen we stap voor stap de minder relevante, maar wel verplichte informatie. Zo voldoen we aan de wettelijke verplichtingen, terwijl we wel activeren. Daarnaast voorzien wij onze communicatie van meetpunten. Daardoor kunnen we het effect en het resultaat van onze communicatie- inspanningen meten, en onze communicatiemiddelen daarop finetunen.

SEGMENTATIE WERKT

Uniforme informatie werkt niet, relevante informatie wel. En dat vraagt om maatwerk – niet per deelnemer of per uitvoerder, maar per segment. Denk aan een leeftijdsgroep of soort huishouden. Daarmee zorgen we voor een balans tussen persoonlijke communicatie aan de ene kant, die – aan de andere kant – wel uitvoerbaar en te bekostigen blijft. Collectieve informatie dus, die persoonlijk aanvoelt: dat realiseren we door informatie op te delen in 'brokken' die, goed gecombineerd, de informatie relevant maken voor iedere lezer. Denk aan alleen 60-plussers informeren over de mogelijkheid van een 'bedrag ineens'. Dan werkt activeren.

Maar om die relevantie, segmentatie en gelaagdheid aan te kunnen brengen, hebben pensioenuitvoerders voldoende data én bewegingsvrijheid nodig. En die is nu nog steeds, ook straks met de nieuwe open norm, onvoldoende. Doordat de conceptwettekst niet heel veel houvast biedt, komt de vrijheid – paradoxaal genoeg – nog verder in gevaar. Want dat betekent dat invulling in lagere wetgeving alsnog kan gebeuren, of dat toezichthouders beleidsregels gaan maken die de vrijheid inperken. Daarom pleiten wij voor het toevoegen van relevantie van informatie in het wetsvoorstel. Dat geeft de vrijheid aan communicatieprofessionals om niet alle informatie altijd aan te hoeven bieden, en om dus werkelijk te kunnen activeren.

MEETBARE INSPANNINGEN

Daarnaast blijven wij ons inzetten om activatie en de inspanningen daarvoor meetbaar te maken. Zo ontwikkelen we nu een activatie-index: per pensioenuitvoerder brengen we geanonimiseerd in kaart hoe actief de deelnemerspopulaties zijn. Doordat we dat op een gelijke manier meten, kunnen we de populaties straks gaan vergelijken. Dit doen we primair om beter te kunnen onderzoeken welke communicatie-inspanningen het meeste effect sorteren, zodat we onze klanten kunnen helpen deelnemers zo gericht mogelijk te activeren. Bijkomend effect is dat we ook trends en patronen gaan zien. En dat helpt ons en de pensioensector om sámen verder onderzoek te doen naar de effecten van activatie. ■

C. Hamerslag is senior consultant pensioencommunicatie en lid van het Expertisecentrum TKP Pensioen.

