

# Transitiecommunicatie is meer dan getallen tonen

Door Jeanine Oudhoff & Ruud Lahr



Blue Sky Group

De Pensioenfederatie, de belangenbehartiger van Nederlandse pensioenfondsen, heeft een **servicedocument** opgesteld voor de verplichte communicatie over de wijziging van de pensioenregeling als gevolg van de Wet toekomst pensioen (Wtp). Hierin worden de wettelijk verplichte communicatiemomenten beschreven, waaronder de 'eerste berekening' en de 'tweede berekening'.

Dit servicedocument vormde het uitgangspunt van ons onderzoek naar de beleving van de communicatie over persoonlijke pensioenvermogens. De eerste berekening (de 'prognose') ontvangen deelnemers minimaal een maand vóór de transitiedatum, de tweede berekening (de 'definitieve' berekening) ongeveer zes maanden na de transitie.

### Deelnemers zijn het meest benieuwd naar de prognose

Uit onze gesprekken met (oud-)deelnemers en pensioengerechtigden blijkt dat men na alle algemene informatie en berichten over de stelselwijziging zeer benieuwd is naar wat dit betekent voor het persoonlijke pensioen. Uit onze gesprekken met (oud-)deelnemers en pensioengerechtigden (hierna deelnemers) blijkt dat men na alle algemene informatie en berichten over de stelselwijziging zeer benieuwd is naar wat dit betekent voor het persoonlijke pensioen. De 'eerste berekening' is de eerste keer dat er op persoonlijk niveau gecommuniceerd wordt en kan dus rekenen op veel interesse van deelnemers, ondanks dat het slechts om een prognose gaat. De 'tweede berekening' vinden deelnemers minder interessant, ze hebben immers al een eerste prognose gehad en daarmee een beter beeld van het effect van de transitie op hun persoonlijke situatie. Gezien het belang van het onderwerp voor veel deelnemers, geven zij aan al eerder dan twee maanden van tevoren meegenomen te willen worden door hun pensioenfonds.

### Eerder beginnen met persoonlijke communicatie

Daarom hebben wij een aantal ideeën getoetst bij deelnemers om de 'transitie journey' beter te laten aansluiten bij hun verwachtingen. Zo hebben we een eerder communicatie-moment – al 'ver voor de transitie' – toegevoegd waarop we deelnemers individueel aanschrijven om de 'Mijn nieuwe pensioenregeling'-pagina op het portaal te bezoeken. Op die pagina staan op dat moment nog geen bedragen maar wél al informatie over de nieuwe regeling en de tijdslijnen voor de transitie(communicatie), zodat deelnemers weten wanneer ze wél bedragen kunnen verwachten.

### Communicatiemomenten op basis van kwalitatief onderzoek

Deelnemers vragen zich ook vaak af 'wat moet ik doen?'. Daarom wordt het bieden van handelingsperspectief over wat deelnemers kunnen doen om zich goed voor te bereiden op de transitie gewaardeerd. Denk hierbij aan zich verdiepen in hun huidige situatie zodat ze straks de informatie over de nieuwe situatie beter kunnen duiden en het doorgeven of controleren van hun contactgegevens om te zorgen dat ze goed geïnformeerd kunnen blijven. Op het moment dat prognosebedragen op een transitie-informatiepagina opgenomen worden zorgt het eerdere bezoek aan deze pagina voor herkenning. Onze tip: Toon bedragen prominent op een webpagina. Boven de fold en niet in een uitklapmenu. Zo zorg je dat bezoekers aan de webpagina meteen weten dat ze bij de juiste informatie aangeland zijn.

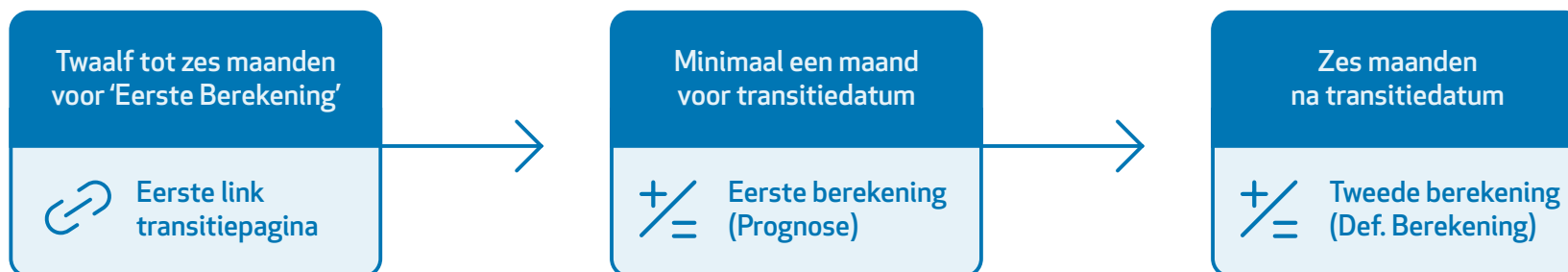
### Een duidelijke, inhoudelijke notificatie

Gezien het belang dat deelnemers hechten aan de transitiecommunicatie is het belangrijk dat zij dit niet missen. Zodra de wettelijk verplichte brief met de eerste berekening klaar staat in het persoonlijke portaal, streven we ernaar de standaard e-mailnotificatie te vervangen door een meer activerende notificatie, waarin duidelijk wordt dat de bedragen bekend zijn en er al wat eerste context wordt gegeven.

### Neutraal communiceren vanwege scepsis bij deelnemers

In onze gesprekken met deelnemers werd ook duidelijk dat deelnemers sceptisch zijn over de transitie en dat ze alle informatie die ze ontvangen ook vanuit dat perspectief zullen beoordelen. Als de prognose lager uitpakt dan het huidige pensioen zien ze hun vooroordelen bevestigd. Maar als de prognose hoger uitpakt, wordt dat ook sceptisch ontvangen: "ja ja, nu is het hoger, maar wat betekent dit voor de toekomst?" Een neutrale toonzetting bij communicatie over persoonlijke bedragen lijkt dan ook het best passend.

### Extra communicatiemoment als aanvulling op wettelijke communicatie



### Verwarring bij uitkeringsgerechtigden voorkomen

Een ander punt van aandacht is de wisselende uitkering voor pensioen-gerechtigden vlak na de overgang. Om administratieve redenen is de netto-uitkering de eerste drie maanden verschillend, wat kan leiden tot verwarring bij deelnemers. Zeker omdat men toch al het beeld heeft dat een 'variabele uitkering' betekent dat deze maandelijks verschillend kan zijn. Dit vraagt dus om goed verwachtingsmanagement bij deelnemers. Op de uitkeringspecificatie zou een korte boodschap opgenomen kunnen worden en we raden aan hier in overige communicatie op te wijzen.

### Heldere verwachtingen en beter begrip van informatie

Met deze toevoegingen aan de communicatie zoals beschreven in het servicedocument van de Pensioenfederatie wordt invulling gegeven aan de verwachtingen en nieuwsgierigheid van deelnemers en helpt het hen inhoudelijke informatie beter te ontvangen en begrijpen.

De toevoegingen samengevat:

- Een extra communicatiemoment een jaar tot half jaar voorafgaand aan de eerste berekening
- Invulling geven aan handelingsperspectief door mensen zich goed voor te laten bereiden
- Zorgen voor gerichte notificaties dat er een brief klaar staat over dit onderwerp
- Verwachtingsmanagement over fluctuerende bedragen in eerste kwartaal bij uitkeringen

### Over dit onderzoek uitgevoerd door Blue Sky Group

Wij delen graag onze bevindingen om elkaar met kennis en ervaring verder te helpen in de uitwerking van transitiecommunicatie. We hebben deze inzichten opgedaan in 13 individuele diepte-interviews met deelnemers van verschillende fondsen.

Deelnemers hebben allerlei – veelal negatieve – beelden van de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel. Dit vraagt om meer communicatie dan wettelijk is voorgeschreven. Het is goed om al eerder te beginnen met de individuele communicatie om de verwachtingen rondom de tijdslijnen van de communicatie goed te managen en om deelnemers alvast voor te bereiden voordat we met getallen gaan strooien. Op basis van deze inzichten hebben wij onze 'transitiejourney' opgesteld.

Amstelveen, februari 2025

Meer informatie?

[www.blueskygroup.nl](http://www.blueskygroup.nl)

