

Hoe ervaren gepensioneerden een jaar lang communicatie over de nieuwe pensioenregeling?

Door Jeanine Oudhoff en Ruud Lahr



Blue Sky Group

In januari 2025 stapte Beroepspensioenfonds Loodsen als een van de eerste pensioenfondsen in Nederland over op de nieuwe pensioenregeling. Een uitgelezen kans voor pensioenuitvoerder Blue Sky Group om te leren van de ervaringen van deze eerste 'invaarders'. Blue Sky Group is in samenwerking met het pensioenfonds een kwalitatief onderzoek gestart onder enkele gepensioneerde deelnemers om hun ervaringen gedurende een jaar te meten. Deze white paper bevat een samenvatting van de ervaringen die deze deelnemers gedeeld hebben rondom een aantal belangrijke communicatiemomenten in het eerste jaar na invaren.

Laten we dit verhaal starten met wat iedereen eigenlijk al weet

Deelnemers vinden het onderwerp pensioen tijdens de periode van invaren net zo interessant als voor het invaren: niet bijzonder interessant. Wij hebben niemand erop kunnen betrappen dat zij gedurende dit jaar ongeduldig de brievenbus in de gaten hielden om pensioenbrieven te kunnen lezen. Tijdens het onderzoek was te merken dat een enkeling getriggerd werd door het invaren om zich verder te verdiepen in het pensioen. Bij de rest van de respondenten ontstond er geen extra interesse en ging iedereen ten aanzien van het onderwerp pensioen op de oude voet verder. Maar dit gaat nog steeds niet zo ver dat men zich daar heel erg druk om maakt.

Een goed begin is het halve werk

Wij troffen de deelnemers voor het eerst in februari 2025 voor een gesprek, toen zij net de eerste twee uitkeringen in de nieuwe situatie ontvangen hadden. We namen de aanloop naar de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel, de brief met voorlopige bedragen in de nieuwe pensioenregeling en de eerste paar uitkeringen met hen door. Gedurende deze gesprekken bleek dat de deelnemers zich redelijk tot goed voorbereid voelden op de overgang. De informatiebijeenkomsten die door Beroepspensioenfonds Loodsen in 2023 in heel Nederland georganiseerd werden, hebben hier een groot aandeel in gehad. Bij deze bijeenkomsten werden alle deelnemers, eventueel samen met hun partner, bijgepraat over de nieuwe situatie. Deze bijeenkomsten blijken in 2025 een goede basis voor de kennis en verwachtingen van deze deelnemers. Daarbij was het belangrijk dat de informatie niet te complex en niet te overvloedig was. Een sprekend voorbeeld uit dit onderzoek is dat niet iedere deelnemer weet wat 'de AFM' is en wat zij doen in de pensioensector. Dit soort onduidelijkheden leidt de deelnemer af van de kern van de boodschap over invaren en zorgt dat het lastiger wordt om de informatie ten volste tot zich te nemen.

- Een goede mix van communicatie helpt deelnemers zich goed voor te bereiden op de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel.
- Overvloedige informatie zorgt dat men niet meer precies weet hoe het hele verhaal in elkaar steekt. Bied to the point, duidelijke informatie aan.
- Het is belangrijk voor het vertrouwen en begrip om duidelijk te zijn over wat in de media besproken wordt. Prominente zaken die de revue passeren in het nieuws maken mensen nieuwsgierig, als zij geen antwoorden kunnen vinden op de vragen worden zij onzeker.

De ervaringen met de eerste officiële brief met voorlopige bedragen in de nieuwe pensioenregeling

In onze eerdere white paper [‘Transitiecommunicatie is meer dan getallen tonen’](#) concludeerden wij al dat deelnemers het meest benieuwd zijn naar de brief met voorlopige bedragen in de nieuwe pensioenregeling. In de praktijk blijkt dat dit voor de groep gepensioneerde deelnemers klopt. Toen wij de deelnemers in februari opnieuw spraken over de brief die zij enkele maanden eerder hadden ontvangen, merkten we dat deze vooral ter kennisneming gelezen was. Dat kwam mede door de goede voorbereiding tijdens de informatiebijeenkomsten. Het viel ons op dat de blik van de deelnemers snel op de cijfers gericht was. Het feitelijke ‘wat betekent dit voor mij’ trekt de meeste aandacht. Ook de timing van de brief – één maand voor het invaren – werd dankzij de goede voorbereiding als een prima moment bestempeld. Een belangrijk aandachtspunt is de herkenbaarheid van de aanspraken in de brief. Als er geldbedragen uit specifieke pensioenproducten in de brief opgenomen zijn, noem dan de productnaam. En leg de pensioenbegrippen ergens goed uit. Zo merkte een respondent op niet te weten wat ‘tijdelijk ouderdomspensioen’ is. Dit helpt om de situatie ten volste te begrijpen.

- Het eerste communicatiestuk waarin ‘echte’ cijfers gedeeld worden, wordt door deelnemers als het meest belangrijke moment ervaren.
- Het onderdeel met cijfers moet goed leesbaar zijn, aangezien dit de meeste aandacht krijgt.
- Om de duidelijkheid van deze cijfers te ondersteunen, is het van toegevoegde waarde om de namen van deze producten te noemen.



De ervaringen met de 'brief met de bedragen bij de definitieve omzetting van het pensioen' en het 'TUPO'

Het TUPO viel op 1 juli samen met de 'brief met de bedragen bij de definitieve omzetting van het pensioen' op de mat bij de deelnemers. In september spraken we de deelnemers opnieuw om hun ervaringen met deze brief te bespreken. Al snel kwamen we erachter dat dit moment en deze brief minder anticipatie met zich meebracht dan de 'brief met voorlopige bedragen in de nieuwe pensioenregeling'. Men voelde geen zorgen of onzekerheid. De eerste brief werd 'een leuk moment' genoemd, deze brief was minder spannend. Er werd door sommigen uitgesproken dat het fijn was dat de brief er was, want: 'Zolang het niet zeker is, is het onzeker'. Dit moment geeft een fijner gevoel. Hoe de brief gelezen werd, verschilde een beetje. We hoorden verhalen dat de 'voorlopige bedragen brief' naast de 'definitieve bedragen brief' gelegd werd. Maar ook dat iemand de bedragen uit de brief vergeleek met wat er op de bankrekening gebeurde. Het TUPO was als bijlage aan de brief toegevoegd, dat vond niet iedereen de juiste volgorde. Het TUPO zou juist het hoofddocument moeten zijn. Tussen deze brief en het nieuwe kalenderjaar zat nog best een tijd. Uit de verwachting van de deelnemers bleek dat het van toegevoegde waarde zou zijn om tussentijds extra informatie te delen over wat men kan verwachten in het nieuwe kalenderjaar.

- De definitieve berekening inclusief TUPO was een minder spannend moment dan de eerste brief met cijfers. Toch geeft deze brief een gevoel van zekerheid en wordt een 'leuk en fijn moment' genoemd.
- De brief wordt door sommige deelnemers vergeleken met eerdere communicatiestukken of de bankrekening. Sluit de stukken en bedragen goed op elkaar aan.
- Laat geen lange stiltes vallen tussen deze brief en bijvoorbeeld de start van het nieuwe kalenderjaar. Deel tussentijds updates over wat er in het nieuwe jaar gaat gebeuren.

Inveren is niet klaar na de eerste uitkeringen van het nieuwe jaar

We hebben de deelnemers eind januari 2026 in een afsluitend telefoongesprek gevraagd hoe zij terugkijken op een jaar invaren. Niemand is van mening of gevoel veranderd. Waar de een sceptisch gestart is over het nieuwe stelsel, eindigt deze gelijkwaardig sceptisch en vice versa. Ook is te merken dat men na een jaar lang invaren best goed weet hoe de vork in de steel zit. Zo gaat de eerste uitkering van 2026 in de beleving van deze deelnemers stilletjes voorbij. Uit gesprekken blijkt dat men op de hoogte is dat per 1 juli de jaarlijkse aanpassing van de uitkering plaatsvindt en ze weten dat 1 januari daarom niet een heel belangrijk moment is.

Ondanks dat men inmiddels veel weet merken deelnemers wel dat zij terloops informatie vernemen dat bepaalde zaken toch net anders in elkaar steken dan zij zelf dachten. Daarom vinden de deelnemers dat ook na het invaren nog langere tijd over de veranderingen ten opzichte van de oude situatie gecommuniceerd mag blijven worden. Zo kan iedereen aan de nieuwe situatie wennen en af en toe iets bijleren.

- Ook al doe je alles goed, je verandert het gevoel ten aanzien van de nieuwe situatie niet zomaar. Sommige deelnemers hebben meer tijd nodig als bewijsvoering voor de nieuwe situatie.
- Na het eerste jaar merk je een bepaalde rust bij deelnemers en zijn de grote lijnen van verandering duidelijk.

En als de deelnemers nog iets mogen meegeven aan het eind van het jaar, dan zeggen zij dit:

- *“Invaren is als het ondernemen van een reis naar een onbekende bestemming, waarvan je thuiskomt met mooie foto's en ervaringen.”*
- *“Het is een periode van onzekerheid geweest. Net zoals ooit de veranderingen van het ziekenfonds naar particuliere verzekeringen. Dat leek goed te werken maar heeft toch anders uitgedraaid. Deze angst heb ik nog steeds een beetje. Dat is onveranderd en het blijft een poosje zo. Daar heb ik verder geen gedachte over. Ik accepteer dat de tijden veranderen en dingen veranderen. Een systeem dat 100 jaar geleden bedacht is kan niet tot in de lengte der jaren blijven bestaan. De paniek die veel deskundigen hadden deed geen goed. Daar had ik geen kennis van zaken om een oordeel te vellen. Tijd van een klein beetje onzekerheid, niet zodanig om me daardoor zo voelde dat ik actie ging ondernemen.”*
- *“De manier waarop informatie gegeven is heb ik als bijzonder prettig ervaren. Hoe de informatie aangeboden is. Vooral de bijeenkomsten. Blijf informeren.”*



De belangrijkste leerpunten uit dit onderzoek:

- Neem deelnemers vanaf het begin mee in de nieuwe situatie.
- De eerste brief met cijfers over de persoonlijke situatie is voor deelnemers de belangrijkste brief. Waarbij men direct de aandacht vestigt op de cijfers. Zorg dat deze goed te begrijpen zijn.
- Deelnemers vergelijken verschillende communicatiestukken met elkaar, het helpt hen als deze goed op elkaar aansluiten.
- Een jaar na de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel zijn deelnemers gewend aan de nieuwe situatie en merk je een bepaalde rust bij hen ten aanzien van dit onderwerp.
- Het onderwerp pensioen wordt voor deelnemers niet opeens veel meer interessant omdat we overgaan naar een ander pensioenstelsel.

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 drie maal drie zeer uitgebreide gesprekken waarbij deelnemers van Beroepspensioenfonds Loodsen een jaar lang gevolgd zijn. Deze deelnemers zijn aangedragen door het fonds en van tevoren gesproken om te achterhalen hoe diepgaand de pensioen kennis was. Alle deelnemers hadden aan de start van dit onderzoek veel vertrouwen in hun pensioenfonds en dat is onveranderd aan het eind van het invaarjaar.

Meer informatie?

www.blueskygroup.nl

Belangrijkste momenten behandeld in dit onderzoek:

