

Het moment van de waarheid: de overgang naar de nieuwe pensioenregeling

Zo communiceert u erover
met deelnemers



Lightpaper

TKP

Onze lightpapers

In de pensioenwereld werken we toe naar een heel nieuw stelsel. Grote veranderingen en nieuwe wet- en regelgeving gaan daardoor hand in hand. Onderweg naar het nieuwe stelsel komen we een aantal grote vraagstukken tegen. In onze whitepapers en lightpapers delen we onze visie daarop en duiden we wat dat voor u betekent. Deze keer: hoe u met deelnemers communiceert over en tijdens de overgang naar de nieuwe regeling.

‘Wat betekent mijn nieuwe pensioenregeling voor mijn inkomen?’

Wat er in het pensioenstelsel verandert, waarom het noodzakelijk is, wat de mijlpalen zijn – natuurlijk, dat willen deelnemers best weten. Maar eigenlijk telt maar één ding echt voor ze: wat die veranderingen betekenen voor de eigen portemonnee. Logisch, want het is wel hun inkomen voor later. Daar is echter pas écht iets over te zeggen als het overgangsmoment naar de nieuwe regeling (bijna) aanbreekt. En dan is de communicatie over dat *moment suprême* ook nog best complex.

De context: 3 fases tot en met 2028

De komende jaren, tot en met 2028 – het jaar waarin alle pensioenuitvoerders over moeten zijn op het nieuwe stelsel – doorlopen we grofweg 3 fases in de communicatie met deelnemers. De eerste communicatiefase gaat over de voorbereiding op de overgang naar het nieuwe stelsel, de tweede fase gaat over de overgang zelf en de derde fase gaat over

het pensioen opbouwen in het nieuwe stelsel. In de eerste fase communiceren we alleen op hoofdlijnen. Zolang het nog niet duidelijk is wat het nieuwe stelsel precies gaat betekenen voor deelnemers, is dat namelijk de beste aanpak (zie ook onze lightpaper ‘Communiceren op weg naar het nieuwe stelsel’). Dat verandert wanneer we in de tweede fase komen.

1. Op weg naar het nieuwe stelsel

2. Over op het nieuwe stelsel (invaren)

3. Pensioen ‘opbouwen’ in het nieuwe stelsel

De overgangsfase: wanneer communiceren we wat?

Deze lightpaper gaat over de tweede fase: de communicatie over de daadwerkelijke overgang naar de nieuwe regeling. Die tweede fase delen we op in 4 stappen:

1. Indienen van het communicatieplan

Een verplicht onderdeel van het Wtp-implementatieplan is een communicatieplan, waarin u aangeeft hoe u deelnemers informeert over de overgang en hun nieuwe pensioenbedragen. Naast dat de AFM u verplicht het communicatieplan (als onderdeel van het implementatieplan) op de website beschikbaar te stellen, adviseert de toezichthouder u ook deelnemers over deze communicatie te vertellen. Zo weten uw deelnemers welke communicatie ze wanneer kunnen verwachten.

2. Inzicht geven in pensioenbedragen vooraf

Voorafgaand aan de daadwerkelijke overgang verplicht de Wtp u om uw deelnemers inzicht te geven in de oude en *verwachte* nieuwe pensioenbedragen. We leggen hier de nadruk op *verwachte*, omdat de bedragen gebaseerd zijn op een ingeschat vermogen. Het vermogen moet – na de daadwerkelijke overgang – nog worden goedgekeurd. In totaal gaat dit om 19 verschillende bedragen. (Hoe we tot dit aantal komen, leest u in het volgende hoofdstuk.) Daar komt nog uitleg bij over de verschillen tussen de bedragen voor en na de overgang, plus informatie over eventuele compensatie. Dat maakt het een complex verhaal.

3. Informeren over ingang nieuwe regeling

Zodra de nieuwe pensioenregeling ingaat, informeert u deelnemers hierover. U vertelt ze dat ze vanaf dat moment pensioen opbouwen in de nieuwe premiereregeling.

4. Inzicht geven in pensioenbedragen achteraf

Dit is het moment waarop het overgebrachte vermogen door een accountant is goedgekeurd. Nu kunt u deelnemers opnieuw inzicht geven in de oude en nieuwe pensioenbedragen. Dit keer zijn het echter de *definitieve* bedragen, gebaseerd op een definitief persoonlijk vermogen. In de communicatie bent u verplicht een toelichting te geven op de verschillen ten opzichte van de pensioenbedragen voor de overgang, en hoe deze verschillen zijn ontstaan.

Onze aanpak van overgangscommunicatie

In deze lightpaper focussen we op de stappen 2 en 4, omdat die feitelijk het *moment suprême* vormen voor deelnemers: het moment dat ze inzicht krijgen in de oude en nieuwe pensioenbedragen. Op basis van de Wtp ontwikkelden we een prototype voor communicatie – met diverse communicatiemiddelen en -momenten – en onderzochten we hoe deelnemers dit prototype beleefden. De uitkomst van dit onderzoek vindt u verderop in deze lightpaper, inclusief aandachtspunten voor het vervolg.

Helderheid op hét moment van de waarheid

We vinden het allemaal belangrijk dat deelnemers goed weten waar ze aan toe zijn. Maar 19 verschillende bedragen tonen en toch helder de impact op de portemonnees van individuele deelnemers weergeven – dat is best een uitdaging. We besloten vroeg te beginnen en al een prototype voor de communicatie te ontwikkelen vóór de wet definitief was. Dat gaf ons de tijd goed onderzoek te doen. Bovendien komt de overgang voor een aantal uitvoerders snel dichterbij.

19 concrete bedragen tonen

In de Wtp staat dat pensioenuitvoerders verplicht zijn om concrete bedragen te tonen in de communicatie over de overgang. Wanneer je die verplichting goed doorneemt, dan kom je, bij elkaar opgeteld, op 19 verschillende bedragen. Hoe we op dit aantal gekomen zijn? Allereerst moeten we het verwachte te bereiken pensioen laten zien, voor en na de overgang. Dat zijn de eerste 2 bedragen. Vervolgens is er het opgebouwd pensioen voor de overgang, en het opgebouwde pensioen plus kapitaal na de overgang. Dat zijn nog eens 3 bedragen. Daarna komen het opgebouwde partner- en wezenpensioen voor de overgang, en het partner- en wezenpensioen na de overgang, plus het verzekerde partnerpensioen na de overgang – 5 bedragen. In totaal zitten we nu dus al op 10 bedragen. Dan zijn er de 3 scenario's (in een slecht-, verwacht of goeddraaiende economie) voor het te bereiken pensioen op de 'pensioenrichtleeftijd', opnieuw voor en na de overgang. En tenslotte de pensioenuitkering 10 jaar na de richtleeftijd, weer in 3 scenario's. Zo komen we op de 19 te tonen bedragen.

Best complex

Aan dit aantal bedragen ziet u al dat de communicatie met deelnemers complex wordt. Daar komt nog de uitleg over de verschillen tussen de bedragen voor en na de overgang bij, plus de informatie over eventuele compensatie. Tel daarbij op dat dit voor deelnemers hét moment van de waarheid is, en dat de sector en samenleving de communicatie erover met argusogen zullen volgen, en u begrijpt: dit vraagt om een gedegen onderzoek. Daarom pakten we dit al in een vroeg stadium op. We ontwikkelden – al voor de finale wettekst er lag – een prototype voor de communicatie over de overgangsfase en legden dit aan een aantal deelnemers voor om te onderzoeken hoe zij onze communicatieaanpak ervaren. Dit prototype bestaat uit een aantal communicatiemiddelen en -momenten, zoals een brief over de verschillende bedragen en een uitleg met 'informatieflow' op de website.



Onze uitgangspunten voor het prototype en onderzoek

- › Leeftijdscategorie: 55 - pensioenleeftijd (meestal 68). Voor hen ligt het pensioen het dichtstbij, waardoor concrete bedragen nog veel belangrijker zijn.
- › Het doel: deelnemers eenvoudig en duidelijk inzicht geven in oude en nieuwe bedragen, zodat ze vertrouwen krijgen in de overgang naar het nieuwe stelsel.
- › In de begeleidende teksten kijken we zo min mogelijk terug om verwarring te voorkomen. We leggen de focus op de nieuwe werkelijkheid.
- › We verwachten geen concrete actie van deelnemers. Daarom benadrukken we dat zij de keuze hebben om zich te informeren. Zo neemt de druk af en de bereidheid toe.
- › We hanteren de 'Design Thinking'-methode waarin gebruikers centraal staan, met als doel: doorgronden wat gebruikers verlangen van een dienst.
- › We doen kwalitatief onderzoek naar de beleving van een groep deelnemers. Per deelnemer is er een sessie van 50 minuten.

Het is zover, Nederland heeft nieuwe regels voor pensioen. Ook jouw pensioen valt vanaf 1 december 2024 onder de nieuwe pensioenregels. Ben je benieuwd? Ontdek dan in een paar stappen hoe de nieuwe regels werken. Je ziet ook meteen hoeveel pensioen je later ongeveer krijgt.

Ontdek je nieuwe pensioen

- ✓ Ontdek in een paar stappen hoe je pensioen opbouwt.
- ✓ Je ziet je oude en je nieuwe pensioenbedragen.
- ✓ Je weet precies wat er voor jou geregeld is.



Ga nu naar
www.digitaalpensioenfonds.nl/nieuw-pensioen
Of scan de QR-code

Binnen 10 minuten weet je hoe het zit met je pensioen

Kijk jij hoe je nieuwe pensioen is geregeld? De keuze is aan jou

We hebben alles al voor je geregeld. Je hoeft dus zelf niets te doen. Maar ben je wel benieuwd? Ga dan naar www.digitaalpensioenfonds.nl/nieuw-pensioen. Of scan de QR-code. De keuze is aan jou!

We starten met een activerende brief die deelnemers uitnodigt naar de website te gaan.



Welkom bij je nieuwe pensioen

In 10 minuten

- ✓ weet je hoe de nieuwe regels werken
- ✓ ontdek je hoe je pensioen opbouwt
- ✓ zie je je oude en je nieuwe pensioen



Vertel me meer →

Naar mijn pensioen

De website opent met een online informatiefLOW die kort de highlights van de nieuwe regeling beschrijft.

Digitaal pensioenfonds. Home Nieuws Contact Zoeken John

Home > Vergelijk je pensioenbedragen

Hallo John,
Je nieuwe pensioen

Meer weten
→ De nieuwe regels voor pensioen

Het is bijna zover. Je doet op 1 januari 2024 mee aan onze nieuwe regels voor pensioen. Het pensioen dat je al hebt opgebouwd wordt ook omgezet naar de nieuwe regels. Hieronder vergelijk je eenvoudig je oude en je nieuwe pensioen door te kiezen voor 'Oude regels' of 'Nieuwe regels'.

Je pensioen kan nog veranderen
De nieuwe regels zijn echt zeker op 1 januari 2024. Daarna rekenen we je pensioen nog een keer uit. Je pensioen kan dan wat hoger of lager zijn.

Berekend met de gegevens van 31 december 2022 Netto bedragen

Nieuwe regels	Oude regels
Dit heb je tot nu toe opgebouwd € 784 Netto per maand Je pensioenpot	Dit krijg je als je werkt tot je 65ste € 1.943 Netto per maand Verwachtingen

✓ Je pensioen beweegt mee met de economie. De bedragen kunnen dus veranderen.

Vervolgens zien deelnemers de nieuwe pensioenbedragen op het scherm – als ze willen, kunnen ze makkelijk switchen naar de oude pensioenbedragen.

Onze bevindingen: wat werkt wel, wat niet

De diepgravende gesprekken met een groep deelnemers leverden veel nieuwe inzichten op. Pluspunten, die aangaven dat we op de goede weg waren. En verbeterpunten, die ons helpen de communicatie verder te verbeteren. We zetten ze voor u op een rij.

De (unanieme) pluspunten:

- > De brief activeert, juist door de vrijblijvendheid die we aanbrachten. Dat houden we dus vast. Ook de 3 bullets werken activerend.
- > De online informatiestroom voelde als 'een prettig opfrissertje', met niet te veel en niet te weinig informatie.
- > Bij de persoonlijke bedragen waardeerden deelnemers dat ze makkelijk heen en weer konden switchen tussen oud en nieuw. Zonder dat ze de bedragen in 1 keer zagen, konden ze toch goed vergelijken.
- > Verder beoordeelden ze de gebruikte taal als duidelijk, niet te technisch en goed te volgen. Dat voedde het vertrouwen.

De verbeterpunten:

- > In de brief stond een lange link naar de website. Niet prettig, gaven deelnemers aan. Daarom gaan we een QR-code toevoegen.
- > Over een enkele term ontstond verwarring. Zo hadden deelnemers een andere associatie met de knop 'Voorspelling'. Dat wordt nu 'Verwachting'.
- > De getoonde verwachte bedragen ná pensioendatum zijn voor deelnemers onduidelijk. Ook was niet duidelijk dat zich dit nog kan ontwikkelen. Hier doen we daarom verder onderzoek naar.
- > De manier waarop we uitleggen waarom het pensioen in de nieuwe regeling hoger is dan in de oude, vinden deelnemers te summier. Daarom vervangen we dit en geven we iets meer uitleg.
- > Deelnemers schrikken van de opmerking: 'Het partnerpensioen vervalt als je voor je pensioen bij ons weggaat'. Zeker met het uitroepkentje erbij. Daarom gaan we hier meer uitleg over geven.



Zorgvuldig over de overgang naar de nieuwe regeling

Deelnemers moet je zeker niet onderschatten. Maar als uitvoerder is het ook zaak het kennisniveau niet te óverschatten. Of mensen nou theoretisch of praktisch geschoold zijn, de meeste weten weinig over hun pensioen. Laat staan over hun pensioen in het nieuwe stelsel.

Daarom is het belangrijk gelaagd te communiceren, complexe zaken te herhalen (zonder te overinformereren) en alleen te communiceren wanneer dat zo concreet mogelijk kan.

'Het gaat niet over mij'

Naast de algemene aandachtspunten voor activerende pensioencommunicatie, zoals gelaagd communiceren, heeft ons onderzoek een aantal nieuwe aandachtspunten opgeleverd. Specifiek voor de communicatie tijdens de overgangsfase zijn er bijvoorbeeld misvattingen die we tijdig aan moeten pakken. 'Ik ben al gepensioneerd, dus het nieuwe stelsel raakt me niet,' is zo'n misvatting die we geregeld horen, en opnieuw tijdens ons onderzoek. De overgang naar het nieuwe stelsel raakt ze namelijk wel degelijk. Sterker nog, zij merken een verandering in hun inkomen veel directer dan actieve deelnemers. Deze misvatting zullen we in een vroeg stadium moeten adresseren. Anders lopen we het risico dat deelnemers cruciale informatie – zoals de nieuwe pensioenbedragen – naast zich gaan neerleggen.

Overigens gaan we er wel vanuit dat er op het moment dat de eerste pensioenuitvoerders overgaan, meer media-aandacht is. Ook wij hebben dan in eerdere communicatiemomenten al over de

implicaties op hoofdlijnen gecommuniceerd. Meer deelnemers, inclusief gepensioneerden, zullen dan weten dat het pensioen voor hen mogelijk verandert. Maar ook dat hun rechten niet worden aangetast (een andere misvatting die we vaak horen).

Midden in een pensioneringsproces

Een ander aandachtspunt is de communicatie met deelnemers die tijdens de overgang midden in een pensioneringsproces zitten. Ze gaan bijvoorbeeld net in die periode met pensioen – het meest in het oog springende voorbeeld. Maar ook andere pensioenprocessen, rond een nieuwe baan of arbeidsongeschiktheid, lichten we goed door. Wat is de impact van de overgang op elk proces, en waar moeten we in de communicatie rekening mee houden? Zo onderzoeken we of we mensen die net tijdens de overgang met pensioen gaan, een half jaar eerder dan gebruikelijk kunnen informeren.

We blijven onderzoeken

De komende jaren ontdekken we ongetwijfeld nieuwe aandachtspunten en misvattingen. Zeker wanneer de overgangswerkzaamheden in volle gang zijn. We blijven daarom ons prototype aanscherpen, toetsen en de resultaten verwerken in onze communicatie-aanpak. Opvallende nieuwe resultaten blijven we vanzelfsprekend met u delen.

Goed voorbereid op de Wtp

Pensioen is te belangrijk om ingewikkeld te zijn, vinden wij. Daarom investeren wij in toegankelijke pensioendienstverlening. Zodat miljoenen deelnemers en duizenden werkgevers al jaren eenvoudig de juiste keuzes kunnen maken voor een financieel gezonde toekomst. Belangrijk, zeker nu met de Wet toekomst pensioenen (Wtp) het pensioenstelsel ingrijpend verandert.

Onderzoek en analyse

Onze expertise danken wij aan onze ervaring en ons onderzoek. Zo onderzoekt ons Expertisecentrum actuele ontwikkelingen en duidt deze, zowel voor onze klanten als voor de sector. Specialisten en ontwikkelaars voeren continu tests en analyses uit op onze nieuwe en vernieuwde (online) diensten. Dat doen ze met pilots, gebruikerstests of in deelnemerspanels. En ten slotte doen we met zogeheten klantreizen diepgravend onderzoek naar de manier waarop deelnemers en werkgevers onze dienstverlening beleven.

Met al deze onderzoeken verdiepen en verbreden we continu onze expertise. Expertise die we graag met u delen. In deze lightpaper bijvoorbeeld. Maar ook in webinars of in een persoonlijk gesprek.

Auteurs

Marjan Krol
Celeste de Quelerij

Juli 2023

Maak een afspraak

Wilt u meer weten over onze onderzoeken en visie op uitlegbaarheid in het nieuwe pensioenstelsel? We gaan graag met u in gesprek. Neem contact op met ons Expertisecentrum of, als u klant bij ons bent, met uw accountmanager voor een afspraak. tkppensioen.nl/expertise

