

Zo eenvoudig mogelijk voor iédereen

Pensioen is er ook voor mensen
die laaggeletterd zijn



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 lightpapers delen we onze visie daarop en duiden we wat dat voor u betekent. Deze keer: hoe u in uw communicatie rekening houdt met deelnemers die laaggeletterd zijn.

Als je moeite hebt met lezen, schrijven of rekenen

Iedereen die recht heeft op pensioen, heeft ook recht op toegankelijke communicatie over dat pensioen. Hoe kun je anders beslissingen nemen, je pensioenkeuzes doorgeven of controleren of je straks nog wel krijgt wat bij je levensstijl past? Wij zijn verantwoordelijk voor de pensioenen van ruim 4 miljoen Nederlanders. En daaronder zijn ook deelnemers die laaggeletterd zijn – mensen die moeite hebben met schrijven, lezen en rekenen.

Rekening houden met laaggeletterdheid

In Nederland zijn 2,5 miljoen laaggeletterden. Meer dan de helft daarvan (57%) werkt, stelt de Stichting Lezen en Schrijven, en zal dus doorgaans een pensioen opbouwen. Doordat laaggeletterden moeite hebben met schrijven en lezen, werken ze vaak in praktische beroepen. Niet omdat ze niet intelligent genoeg zijn voor kenniswerk, maar omdat ze daar de vaardigheden voor missen. Zo komt laaggeletterdheid vaker voor bij schoonmakers, in de bouw en de industrie. Ook van onze klanten in bijvoorbeeld transport en metaal weten we dat het daar vaker voorkomt. Belangrijk dus om rekening mee te houden in de communicatie met deelnemers. Zeker nu in het nieuwe stelsel pensioen meer de verantwoordelijkheid wordt van het individu.

Onderzoek naar laaggeletterdheid

Wij hebben de afgelopen periode uitgebreid onderzoek gedaan naar het effect van laaggeletterdheid. Op eigen initiatief en op verzoek van één van onze klanten, BPL Pensioen. In deze lightpaper leest u over onze bevindingen en ziet u hoe u meer rekening kunt houden met deze groep mensen. Mensen die zichzelf overigens liever niet laaggeletterd noemen, maar aangeven dat ze basisvaardigheden missen op het gebied van schrijven, lezen en rekenen – en vaak ook van digitalisering. Voor de leesbaarheid hanteren we hier toch de term laaggeletterdheid.

De impact van laaggeletterdheid

Laaggeletterdheid komt vaker voor dan je denkt, bij allerlei mensen. Zo heeft meer dan de helft van de 2,5 miljoen laaggeletterden Nederlands als moedertaal en zijn ze van alle leeftijden (al zijn er verhoudingsgewijs wel meer 55-plussers). Een deel heeft school niet afgemaakt, een deel wel, maar is in het werkende leven lezen en schrijven verleerd. Wat ze allemaal delen is schaamte: veel mensen durven niet voor hun laaggeletterdheid uit te komen.

Laaggeletterdheid is niet hetzelfde als analfabetisme, dat veel minder vaak voorkomt – slechts bij 2% van de volwassenen. Een laaggeletterde kan wel lezen en schrijven, alleen niet goed genoeg om volwaardig mee te doen in de samenleving. Heel concreet: laaggeletterden hebben niet het taal- of rekenniveau dat je aan het eind van een vmbo-, mbo 2- of mbo 3-opleiding zou moeten hebben. Zelfs teksten die op B1-niveau geschreven zijn, zijn vaak niet toegankelijk voor ze. Niet goed kunnen lezen en schrijven heeft ook gevolgen voor andere vaardigheden, zoals rekenen of digitaal je weg kunnen vinden. Bijvoorbeeld op de website van je pensioenuitvoerder.

Schaamte en argwaan

De impact van laaggeletterdheid is groot. De Stichting Lezen en Schrijven heeft uitgerekend dat het onze samenleving ruim 250 miljoen euro aan extra gezondheidszorg kost en 95 miljoen euro aan schuld- en armoedehulp. Laaggeletterdheid is dus een maatschappelijk probleem dat ons allemaal aangaat. Al is het in de praktijk natuurlijk vooral een

probleem voor de mensen zelf die moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen. Ze schamen zich, hebben er een dagtaak aan om formulieren, contracten, bijsluiters en ander lees- en schrijfwerk te omzeilen. Dat stelt deze mensen op een achterstand. Ze durven niet te solliciteren en missen daardoor inkomsten. En omdat ze brieven en mails niet goed snappen, zijn sommigen ook argwanend: ‘Wat willen die mensen van me?’.

Ook voor pensioenuitvoerders

Die schaamte en argwaan is ook voor pensioenuitvoerders belangrijk. Laaggeletterden snappen brieven en mails niet, en vragen vaak niet om hulp. Informatie die ze krijgen leggen ze terzijde, brieven gooien ze soms weg. Inclusief de belangrijke keuzes erin, wat behoorlijk impact kan hebben op hun pensioeninkomen. Bovendien neemt de laaggeletterdheid niet af maar juist toe, onder meer doordat een jongere generatie bijna niet meer leest. Althans, geen langere stukken tekst. Bijna 60% van de jongeren zegt geen boeken meer te lezen.

Iedereen profiteert mee

We kunnen als pensioensector laaggeletterdheid dus niet zomaar naast ons neer leggen. Zeker niet met de komst van het nieuwe pensioenstelsel, waarvoor we de komende jaren vaker met deelnemers zullen moeten communiceren. Soms met behoorlijk complexe boodschappen. Het goede nieuws is dat rekening houden met laaggeletterdheid voor een veel grotere doelgroep positief uitpakt. Iedereen profiteert ervan. Ook mensen die wel goed in staat zijn te lezen. De ontlezing zet zich namelijk door in de héle samenleving, niet alleen bij jongeren, waardoor de bereidheid om langere stukken tekst te lezen overal daalt. Korte, bondige en concrete communicatie levert dus over de hele linie een grotere betrokkenheid bij pensioen.

Obstakels als je laaggeletterd bent

We vroegen mensen die moeite hebben met lezen en schrijven naar voorbeelden uit de praktijk. Om u een beeld te geven:

- > Cursussen die worden gegeven in de bibliotheek: het klinkt sympathiek, maar voor laaggeletterden kan deze locatie – met al die boeken – afschrikwekkend zijn.
- > Soms hebben websites wel toegankelijke voorlichtingsfilmpjes, maar moet je eerst op een link klikken die je niet goed kunt lezen, of je door een stuk tekst heen worstelen.
- > Mensen krijgen ten onrechte het stempel 'dom' omdat ze zich – uit angst iets te moeten lezen of iets niet goed begrepen te hebben – zo weinig mogelijk uiten.
- > Een telefoonnummer is voor laaggeletterden hét redmiddel als ze hun post niet goed begrijpen. Vaak staat dit echter in kleine lettertjes helemaal onderaan.
- > Meestal lukt e-mailen nog wel, maar is een website doorpluizen voor de juiste informatie of online formulieren invullen echt een brug te ver.



Zo houdt u pensioen voor iedereen begrijpelijk

In de communicatie rekening houden met laaggeletterden is voor pensioenuitvoerders belangrijk. Omdat laaggeletterden zich overal onder de beroepsbevolking bevinden – al komt het bij sommige beroepen meer voor dan anderen – geldt dat voor *élke* uitvoerder. En natuurlijk ook voor onszelf en andere puo's. Laten we eerlijk zijn: ook wij hebben het nog niet helemaal op orde. We nemen u graag mee op onze zoektocht.

Onze dienstverlening mag beter ingericht worden op laaggeletterdheid. Natuurlijk, we schrijven op B1-niveau, het niveau dat tegenwoordig synoniem is voor begrijpelijk Nederlands. Dat bleek echter niet genoeg voor laaggeletterden, zo ontdekten we in onze klantreisonderzoeken en in gesprekken met onze klanten. Met de overgang naar het nieuwe stelsel is het moment aangebroken om het wel goed te doen en op zijn minst de basisinformatie zo toegankelijk mogelijk te maken. Maar hoe?

Op onderzoek uit

In de afgelopen periode gingen we op onderzoek uit. We spraken met collega-puo's, natuurlijk met onze eigen klanten, zoals BPL Pensioen, gingen op bezoek bij andere uitvoerders als Pensioenfonds Schoonmaak, en bij organisaties buiten de sector die ook veel te maken hebben met laaggeletterden. Denk aan de Sociale Verzekeringsbank (SVB) of de Volkskredietbank. Daarnaast voeren we al jaren klantreisonderzoeken, waar we uitgebreid uit konden putten. Op initiatief van BPL Pensioen deden we bovendien onderzoek naar laaggeletterdheid onder hun deelnemers, waarvoor we ook in gesprek gingen met laaggeletterden zelf.

Hieronder leest u de belangrijkste aandachtspunten uit deze onderzoeken en gesprekken. Onze overkoepelende conclusie? Het gaat bovenal om een veranderende mindset. 'Ik wil dat *ál* mijn deelnemers mij begrijpen' zou het uitgangspunt voor alle communicatie moeten zijn. De technische verbeteringen – zoals kortere zinslengtes en meer persoonlijke communicatie – zijn dan alleen nog een kwestie van aanpakken.

Aandachtspunt 1: Maak laaggeletterdheid bespreekbaar

Laaggeletterdheid komt overal voor, stelden we eerder in deze paper al vast. Als uitvoerder of puo weet u daarom niet wie van uw deelnemers laaggeletterd is. Dit lukraak vragen is stigmatiserend en trouwens ook weinig effectief – vanwege de schaamte die eromheen hangt, zullen weinig mensen dit toegeven. Dat maakt het lastig om deze groep gericht te bereiken of apart voor een campagne te selecteren. Toch is er wel een aantal kenmerken waar u op kunt letten (zie kader) en manieren waarop u het kunt aankaarten.

Proactief nabellen

Laaggeletterdheid kan het best tijdens een contactmoment besproken worden. ‘Maak het aan de telefoon of tijdens een gesprek bespreekbaar,’ adviseert de Stichting Lezen en Schrijven ons. ‘Geef aan dat er meer mensen zijn die dit hebben. Dat je wilt helpen en dat ze zich niet hoeven te schamen.’ Dit gaat natuurlijk wel om de laaggeletterden die het hebben aangedurfd contact op te nemen. ‘Het is nóg beter om laaggeletterden voorafgaand aan de ontwikkeling van de communicatie te betrekken en ze te laten meelesen.’ U kunt het ook aanpakken zoals de Volkskredietbank: zij vragen bellers – ‘vanwege een onderzoek’ – hoe ze hun brieven ervaren. Is er het vermoeden van laaggeletterdheid, dan maakt de medewerker een aantekening in het dossier van de beller. Na een volgende mailing bellen ze deze groep proactief na.

Verder kunt u in schriftelijke communicatie altijd een ‘escape’ aanbieden in de vorm van een telefoonnummer. De meeste mensen die laaggeletterd zijn, pakken liever de telefoon. Wat veel laaggeletterden ook prettig vinden, is te zien dat ze niet de enigen zijn die met veel vragen zitten. Een kopje als ‘Anderen vroegen dit’ boven veelgestelde vragen, verlaagt de drempel.

Zo herkent u laaggeletterdheid

- > Een deelnemer heeft geen e-mailadres, heeft moeite met mobiel bankieren of met navigeren en de weg vinden.
- > Bij een afspraak kijkt zij of hij naar een tekst zonder de ogen te bewegen.
- > In het verleden van een deelnemer ziet u vaker of langere periodes van werkloosheid, of beperkte groei.
- > Vraagt u iets te lezen of te ondertekenen, dan vertelt een deelnemer dat zij of hij de leesbril is vergeten of pijn aan de hand heeft.



Aandachtspunt 2: Zorg voor toegankelijke schriftelijke communicatie

Omdat het zo lastig is laaggeletterden als aparte doelgroep te bereiken en u er dus geen aparte communicatie voor kunt inrichten, is het belangrijk de bestaande schriftelijke communicatie zo toegankelijk mogelijk te maken. Hoe u dat in technische zin kunt doen, met bijvoorbeeld kortere zinslengtes en juiste woordkeuzes, laten we u op pagina 9 zien in onze voorbeeldbrief. Ook hebben auteurs als Annemarie van Hekken en Mounir Samuel (zie leeslijst verderop) handige checklists gepubliceerd.

Belangrijk is dat u op grote lijnen in uw schriftelijke communicatie rekening houdt met 3 niveaus van geletterdheid:

- › Mensen die geletterd zijn. Gaat het over het eigen vak, dan kunnen zij teksten op C1-niveau aan. Gaat het over pensioen, dan voelt deze groep zich beter bij B1-niveau. Tip: wij gebruiken zelf de online tool Klinkende taal. Hiermee krijgt u tijdens het schrijven advies om schrijfstijl, taalgebruik en structuur te verbeteren.
- › Mensen die geletterd zijn, maar wel moeite hebben met abstracties en weinig basiskennis hebben. Deze groep zult u eerst moeten meenemen in het onderwerp. Bijvoorbeeld: 'Er is iets voor je partner geregeld.' En niet: 'Het partnerpensioen bedraagt...'. Met B1-taalniveau zit u hier goed.
- › Mensen die laaggeletterd zijn. Ze hebben moeite met lezen en al helemaal met abstracties. Bedenk dat pensioen op zich al een abstractie is. B1 alleen is voor hen daarom onvoldoende, A2 is (op onderdelen) noodzakelijk. Ook hebben ze persoonlijke ondersteuning nodig, liefst in spraak. Vermijd abstracties en geef zoveel mogelijk concrete voorbeelden waarin ze zichzelf kunnen herkennen. Werk niet met metaforen – mensen die laaggeletterd zijn nemen dat letterlijk.

Uit eigen praktijk: onze brief beoordeeld

Voor onze klanten sturen we geregeld brieven naar hun deelnemers. Eén van die brieven is een oproep voor een pensioengesprek met een consulent. Deze brief werd beoordeeld door 2 mensen die laaggeletterd zijn. Over het algemeen is de beoordeling positief: 'Ik zou deze brief niet weggooien'.

Een persoonlijk gesprek over uw pensioen
Onze pensioenexperts staan voor u klaar!

BPL PENSIOEN samen werken voor later

Europaweg 27
9723 AS Groningen

Datum: 25 mei 2023
Uw pensienummer: 9646558

Geachte meneer/mevrouw,

Wilt u eerder stoppen of minder werken? Of wilt u weten welke andere keuzes u heeft? En wat die keuzes betekenen voor de hoogte van uw pensioen? Onze pensioenexperts gaan hierover graag persoonlijk met u in gesprek. Zo helpen ze u om uw pensioen op uw eigen situatie af te stemmen.

Maak een afspraak voor een pensioengesprek

- ✓ Wilt u graag een persoonlijk gesprek onder vier ogen bij u in de buurt?
- ✓ Of is een online videogesprek helemaal uw ding?
- ✓ Ga dan naar de onderstaande pagina op onze website en maak daar uw keuze.

Ga nu naar
www.bplpensioen.nl/pensioengesprek

Met vriendelijke groet,
namens BPL Pensioen
Lydia Timmermans
Directeur bestuursbureau BPL Pensioen

BPL Pensioen Postbus 451 9700 AL Groningen
Kamer Van Koophandel 41149285

Bijlage(n)
-

We staan klaar om te helpen
Heeft u vragen of wilt u hulp? Op onze website vindt u veel antwoorden. Onze experts staan klaar om u te helpen.

(050) 522 30 00
deelnemer@bplpensioen.nl
www.bplpensioen.nl

BPL Pensioen Postbus 451 9700 AL Groningen
Kamer Van Koophandel 41149285

BPL PENSIOEN samen werken voor later

Pluspunten

- + De brief is prettig overzichtelijk, de zinnen zijn kort: 'Er staat niets tussen haakjes, er is niets verstopt'.
- + De keuzes zijn fijn: een persoonlijk of online gesprek.
- + Het groene vak met de oproep is duidelijk, de opsomming erin is makkelijk leesbaar en logisch.
- + Er is een telefoonnummer te vinden op de brief.
- + Het woord 'helpen' geeft rust.

Minpunten

- Het telefoonnummer is te ver weggestopt.
- Sommige woorden en zinnen zijn moeilijk, zoals 'pensioenexpert', 'situatie' en 'We staan klaar om te helpen'.
- 'Maak een afspraak' leest beter dan: 'Wilt u een afspraak maken?'.
- De brief zou nog makkelijker te lezen zijn als alle zinnen onder elkaar staan.
- Het kleine wereldbolletje onderaan met www erin is niet te herkennen als verwijzing naar de website.

Pensioenfonds PostNL: infographic maakt impact scheiding op pensioen duidelijk

Een scheiding heeft veel impact op mensen. Het brengt nogal wat papierwerk met zich mee en kan erg ingewikkeld zijn, helemaal als je laaggeletterd bent. Pensioenfonds PostNL vroeg ons daarom om een campagne over de gevolgen van een scheiding op het pensioen. Mét speciale aandacht voor deelnemers die laaggeletterd zijn.

Wij ontwikkelden de campagne 'Pensioen voor uw partner'. Met deze titel hoeven we niet meteen met de deur in huis te vallen met een gevoelig

onderwerp als scheiding. We ontwikkelden 2 versies: een algemene en een voor laaggeletterden. De algemene versie start met een mail die verwijst naar webpagina's met tekstuele uitleg over scheiden en partnerpensioen. De versie voor laaggeletterden verwijst naar een infographic op taalniveau A2, waarin we uitleggen wat je moet doen als je gaat scheiden. De ene helft van de doelgroep kreeg een mail die verwees naar de webpagina's, de andere helft kreeg een mail die verwees naar de infographic. Van alle ontvangers bezocht 3% de webpagina en bekeek 19% de infographic. Daarmee voorziet de infographic duidelijk in een behoefte.



Aandachtspunt 3: Spraak is hét communicatiemiddel

Alleen schriftelijke communicatie is voor mensen die laaggeletterd zijn onvoldoende. Zorg daarom altijd voor de mogelijkheid van persoonlijk contact, met in uw brieven bijvoorbeeld duidelijk een telefoonnummer waar deelnemers naar kunnen bellen. Spraakcommunicatie, zoals telefonie en persoonlijk contact, werkt uiteindelijk het beste voor laaggeletterden. Dat kan ook een voorleeskноп op de website zijn of een WhatsApp-kanaal, doordat je daar niet alleen kunt bellen maar ook spraakberichten uitwisselen. En gaat de communicatie daar toch via tekst, dan zijn het korte berichtjes.

Beeld is tricky

Beeld kán helpen, al steekt dat nauw. Filmpjes gaan bijvoorbeeld vaak te snel en bevatten veel informatie in een korte tijd. Kies je toch voor een filmpje of animatie, dan kunnen herkenbare personages helpen de informatie dichterbij te brengen. Ook iconen zijn tricky: laaggeletterden hebben er vaak andere associaties bij dan bedoeld. Bovendien vinden ze het al snel te druk en leiden iconen ze af. Alleen iconen die ze dagelijks zien, zoals in- en uitbordjes in winkels of bioscopen, zijn sprekend voor ze.

Zelf ontwikkelden wij een infographic voor Pensioenfonds PostNL waarin we beeld gebruiken op een manier die aansluit op de wensen van mensen die laaggeletterd zijn (zie pagina 10). Zo kan beeld heel goed voor ze werken als ze zich er tenminste in kunnen herkennen. Dat doen we door postbezorgers herkenbaar terug te laten komen. De beelden zijn bovendien concreet, zonder metaforen. En het beeld en de tekst versterken elkaar.

Digitaal minder vaardig

Mensen die laaggeletterd zijn, zijn vaak ook digitaal minder vaardig. Dat staat op gespannen voet met de groeiende inzet van online communicatie, zoals een Mijn omgeving, e-mails en andere vormen van online selfservice. Wanneer mensen moeite hebben om dit te begrijpen, is het lastiger hulp in te roepen – een brief kan je nog aan iemand laten zien. Een Facebook-groep aanmaken waarin u vooral vakinformatie van de betreffende beroepsgroep deelt, en af en toe pensioeninformatie, kan de drempel wel verlagen. Dit voedt de beroepstrots en laat een community ontstaan waarin vakgenoten elkaar kunnen helpen, ook bij het begrijpen van de pensioeninformatie.

Pensioenfonds Vervoer gaat langs de deur: 'U krijgt nog pensioen van ons'

'Je voelt je soms net Gaston van de Postcodeloterij,' vertellen onze medewerkers die in opdracht van Pensioenfonds Vervoer, aanbellen bij deelnemers die nog pensioen tegoed hebben. 'Mensen die niet op onze brieven reageren en van wie we geen telefoonnummer hebben, brengen we een bezoek.' Laaggeletterdheid heeft er vaak mee te maken dat de pensioenbedragen blijven liggen. Inmiddels hebben we geleerd dat het handig is om het aanvraagformulier en het dossier met nettobedragen meteen mee te nemen. Dat nemen we dan samen aan de koffietafel door. De meesten vullen alles direct in. Zo'n 5% wil het nog even met iemand overleggen. Een aantal kiest ervoor het geld niet te accepteren, omdat ze hun toeslag niet willen kwijtraken.' Pensioenfonds Vervoer gaat vanwege het succes door met de persoonlijke aanpak. 'We proberen nu ook mensen via hun kinderen te bereiken. Een eenvoudige brief met: 'Je vader of moeder krijgt geld van ons' heeft al eerste resultaten geboekt én geen negatieve reacties opgeleverd.'

Aandachtspunt 4: Spreek andere vaardigheden aan

Wanneer je moeite hebt met lezen, schrijven en rekenen, word je creatief. Je ontwikkelt je andere vaardigheden, zoals goed luisteren, observeren en dingen onthouden. Mensen die laaggeletterd zijn, hebben vaak een ijzersterk geheugen. U kunt daarop inspelen door heel concreet te refereren aan eerdere contactmomenten. Ze zijn bovendien trots op hun werk of vak. Met een Facebook-groep kunt u daarop inhaken (zie ook aandachtspunt 3).

Werkgever als intermediair

Die beroepstrots kunt u in een aantal sectoren ook op een andere manier aanspreken: door de werkgever in te zetten als intermediair. En hem of haar te voorzien van laagdrempelige informatie waarmee ze de eigen medewerkers beter en persoonlijker kunnen voorlichten. In de schoonmaakbranche werkte dit niet, omdat medewerkers zich daar vooral verbonden voelen met de klanten waar ze schoonmaakten. In de transport- en logistieksector werkte dit echter wél heel goed. Laaggeletterden vertrouwen namelijk eerder iemand die dichtbij ze staat. Ze herkennen zich minder in 'Den Haag', in kabinetsleden of rijksambtenaren, en hebben niet het idee dat die mensen voor hen aan het werk zijn. Ook volgen ze andere media waarin wantrouwen tegen instituties meer wordt uitgedragen. Een pensioenuitvoerder wordt al snel in het hokje van de beleidsmakers geplaatst.

Tip: mensen die laaggeletterd zijn hebben vaak iemand in de omgeving – familie, vriendin, buurman – die ze helpt bij de administratie. Deze zou u ook als (onderdeel van) uw doelgroep kunnen zien.

Aandachtspunt 5: Begin goed, begin bij jezelf

Als uitvoerder en puo is het belangrijk zélf het goede voorbeeld te geven. Wanneer u zo weinig mogelijk ingewikkelde begrippen als invaren of premie hanteert, is de kans groter dat u dat in uw deelnemerscommunicatie ook niet doet. Met deze lightpaper gaan we daar overigens al de mist mee in: we gebruiken hier veel te lange zinnen en abstracte begrippen. In deze context en situatie is dat echter onvermijdelijk – het is onmogelijk om vakliteratuur (daar scharen we deze lightpaper voor het gemak ook even onder) toegankelijk te maken voor mensen die laaggeletterd zijn. Wel tonen we hier, als het goed is, de intrinsieke motivatie om ons echt te verdiepen in de deelnemers van onze klanten. Zo hebben we mensen die zelf laaggeletterd zijn, betrokken bij ons onderzoek.

Bewustwording vergroten

Intern werken we hard aan ons bewustwordingsproces. Natuurlijk bij onze medewerkers die communiceren met deelnemers – telefonisch, schriftelijk of digitaal. Maar ook bij ons management. En dat adviseren ook anderen, zoals de Stichting Lezen en Schrijven en een ervaringsdeskundige pensioenuitvoerder. Met een schrijfwedstrijd, een enquête of kennispeiling onder collega's weet u hoe het met de kennis van laaggeletterdheid in uw organisatie gesteld is en werkt u tegelijkertijd aan bewustzijn. Met checklists kunt u de eigen communicatie-uitingen bekijken. En met gespecialiseerde schrijfcoaches ondersteunt u uw medewerkers heel gericht. Stichting Lezen en Schrijven biedt trainingen en materiaal aan en kan ook ontmoetingen met ervaringsdeskundigen organiseren.

Verder lezen en kijken

- > [‘Taal op groen’](#), de Pensioenfederatie (Met rode, oranje en groene woorden: de woorden die we in de pensioensector wel en niet meer zouden moeten gebruiken.)
- > [‘Schrijf eens even normaal joh’](#), Rick Evers
- > [‘Communicatie over pensioen met laaggeletterden’](#), Annemarie van Hekken en Louise Nell (Bomvol handige schrijftips.)
- > [‘Je mag ook niets meer zeggen’](#), Mounir Samuel (Op pagina 139 en verder.)
- > [Stichting Lezen en Schrijven](#)
- > [Stichting ABC](#)

Ervaren experts in pensioencommunicatie

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.

Diversiteit en inclusie

Pensioen zou eenvoudig moeten zijn voor iedereen, vinden wij. Onze visie op laaggeletterdheid is dan ook onderdeel van een breder inclusiviteits- en diversiteitsbeleid. Als pensioenuitvoeringsorganisatie willen we een afspiegeling zijn van de samenleving, in de volle breedte. Dat ziet u terug in onze mensen én in onze dienstverlening.

Auteur

Celeste de Quelerij

November 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

