

Pleidooi voor een écht open norm

Effectief activeren vraagt om
vrijheid in wet- en regelgeving



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: waarom een écht open norm in de nieuwe wet noodzakelijk is om deelnemers te activeren.

Vrijheid noodzakelijk om te activeren

Communicatie gaat steeds vaker digitaal, ook in de pensioenwereld. En dat heeft gevolgen voor de communicatie met uw deelnemers. Waar decennialang een brief of papieren overzicht prima voldeed, beschikken we nu over een scala aan communicatiekanalen. Bovendien brengt digitalisering ook gewenning aan een meer persoonlijke benadering met zich mee. Het is niet meer van deze tijd om in een wet vast te leggen met welke communicatiemiddelen, in welke vorm en met welke inhoud, we álle deelnemers het beste kunnen bedienen. Het is tijd voor meer ruimte in wet- en regelgeving.

Gemeenschappelijk doel

Deelnemers moeten goed geïnformeerd de beste pensioenkeuzes kunnen maken. Daar zijn we het allemaal over eens – overheid, toezichhouders, pensioenuitvoerders en puo's. Maar of je dat nou bereikt door in de wet (of in beleidsregels) vast te leggen hoe dat precies moet gebeuren, met welke communicatiemiddelen, voor iedereen hetzelfde en in welke vorm? Daar verschillen de meningen over. In de Wet pensioencommunicatie (Wpc, 2015) heeft de overheid een aantal communicatiemiddelen als verplichte 'beleidsinstrumenten' nog strak omschreven – zoals de UPO en het Pensioen 1-2-3. In 2019 laat diezelfde overheid, in de evaluatie van de Wpc, die dwingende vormen los. Maar de eisen aan de inhoud van die middelen wil de overheid (nog) niet loslaten.

Bewegingsvrijheid

Nu de nieuwe Wet toekomst pensioenen (Wtp) volop in ontwikkeling is, vragen wij aandacht voor de noodzaak van ruimte en bewegingsvrijheid voor uitvoerders en puo's. In de Wtp wil de wetgever meer

met open normen (zie kader) gaan werken. Hij wil uitvoerders dus meer vrijheid geven in het gebruik van communicatiemiddelen en de keuze voor de beste vorm. Met die nieuwe vrijheid en dankzij die open norm is er 'alleen nog' de verplichting tot het activeren van deelnemers. Dat juichen we vanzelfsprekend toe. Maar de minister van SZW wil tegelijk wel vasthouden aan de eisen die aan de inhoud worden gesteld (zie kader). Wij vinden dat die vrijheid zowel voor de vorm als de inhoud moet gelden.

Een vak apart

Activeren is in de pensioenwereld een vak apart. Hoe krijg je mensen in beweging als het om hun pensioen gaat? Dat vraagt om specialistische kennis, zowel van vorm als inhoud, en, vanwege het snel groeiende scala aan online communicatievormen, ook om flexibiliteit in het toepassen van die kennis. Om te kunnen activeren hebben we de ruimte en vrijheid nodig om onze expertise toe te kunnen passen. In deze lightpaper delen we onze aandachtspunten, om zo bij te kunnen dragen aan wetgeving die helemaal in het belang van deelnemers is.



Welke nieuwe open normen staan in de Wtp?

Onze wetgeving bevat tal van 'open normen'. Denk aan de eis van 'tijdig informeren'. Wat dat tijdig precies is, is gelukkig niet tot op de minuut vastgelegd – de invulling daarvan vertrouwt de wetgever aan de uitvoerders toe, het toezicht erop aan toezichthouders. In de concepttekst van de Wtp staan nu 2 belangrijke open normen voor communicatie. De ene gaat over de verplichting tot activeren (artikel 48 lid 4 Pensioenwet), de andere over keuzebegeleiding (artikel 48a Pensioenwet). In deze lightpaper gaan we alleen in op de verplichting tot activeren.

Artikel 48 lid 4:

'De pensioenuitvoerder bevordert dat de informatie de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde aanzet tot relevante actie.'

In de evaluatie van de Wet pensioencommunicatie schrijft de minister van SZW echter: 'Het blijft verplicht om jaarlijks een pensioenoverzicht aan te maken, met de huidige verplichte inhoud. (...) Ik wil echter wel de pensioenuitvoerders ruimte geven in de manier waarop zij informatie moeten verschaffen. Deelnemers hebben immers aangegeven dat de begrijpelijkheid een aandachtspunt is (...).'

Focus op het doel: activeren van deelnemers

Om deelnemers te activeren, is kennis van de informatiebehoeftes van deelnemers noodzakelijk. De grootste valkuil voor onze sector, en voor ons als pensioendienstverleners, is over-informereren. Zoveel informatie geven, dat mensen het overzicht – en daarmee het inzicht in hun financiële toekomst – kwijtraken. Uit onze onderzoeken naar de manier waarop deelnemers onze informatievoorziening beleven, weten we dat kort, bondig en gelaagd informeren het beste werkt.

Wat wil een deelnemer?

Deelnemers hebben doorgaans een korte aandachtspanne als het om hun pensioen gaat. Kort en bondig informeren doe je daarom met één heldere boodschap, zonder al te veel afleiding, en mét een helder perspectief op de benodigde vervolgactie (als er een vervolgactie nodig is). Overige noodzakelijke informatie kun je beter apart beschikbaar stellen. Achter een inlog op een Mijn omgeving bijvoorbeeld, of in vervolgstappen, zodat deelnemers, wanneer ze willen, deze eenvoudig kunnen raadplegen.

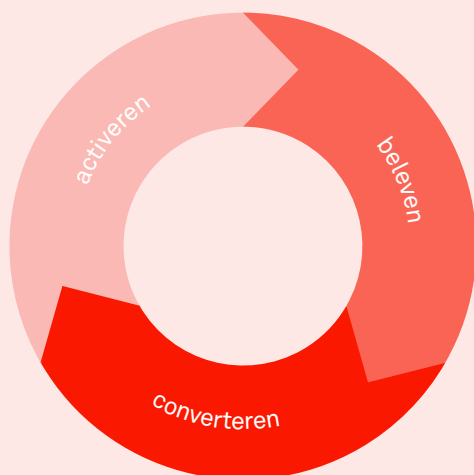
Veranderende behoeftes

Door steeds te focussen op de hoofdboodschap zorgen we dat deelnemers overzicht houden en inzicht krijgen. Maar geen deelnemer is gelijk. Hun informatiebehoefte verandert per leeftijd of levensfase (startend of richting pensionering), situatie (getrouwd of gescheiden) of omgeving (kinderen of niet). Ook in de pensioenwereld krijgt communicatie daardoor een steeds meer individueel karakter: per groep of segment deelnemers brengen we de juiste focus in de communicatie aan. Dankzij jaren van onderzoek, bij miljoenen deelnemers, kunnen we goed onderbouwen wat voor welk segment deelnemers, op welk moment, wel of niet relevant is.

Onze visie op activerende pensioen-communicatie: een abc'tje

Wil je mensen in beweging krijgen als het om hun pensioen gaat, dan vraagt dat om een aanpak waarin activeren, beleven en converteren (abc) hand-in-hand gaan. Door te activeren zorg je dat mensen een handeling starten, door in te zetten op beleving zorg je dat mensen zich betrokken en erkend voelen, en door te converteren zorg je dat mensen de benodigde actie ook werkelijk kunnen afronden.

Benieuwd hoe dat eruit ziet? In onze whitepaper 'Even alle aandacht' staan we uitgebreid stil bij deze abc-aanpak en de onderzoeken en tests die we daarvoor uitvoeren. U downloadt de paper op tkpensioen.nl/whitepapers.



We krijgen deelnemers in beweging door in al onze communicatie deze 3 elementen steeds integraal op te nemen.

Risico's verschuiven naar deelnemers

Naast digitalisering en individualisering, is er nog een derde reden waarom wij meer bewegingsruimte nodig hebben: de ontwikkeling naar een nieuw pensioenstelsel. Van een pensioen gebaseerd op aanspraken, gaan deelnemers in het nieuwe stelsel naar een pensioen gebaseerd op vermogen. Daardoor verschuiven de risico's van het collectief naar het individu, wat een nieuwe stroom aan communicatie en een veranderende informatiebehoefte met zich meebrengt. Des te meer reden om met onze expertise te focussen op het doel – deelnemers activeren – en niet op een vaste vorm of inhoud.

Samen onderzoeken

Onze expertise kunnen we echter alleen inzetten als de wet ons daarvoor de ruimte geeft. Als een open norm écht open wordt. Niet alleen in vorm, maar ook in inhoud. En niet alleen in wetgeving, maar ook in principes, guidance en beleidsregels. De beleidsregels die toezichthouders nu achteraf vaak maken, kunnen nuttig zijn om te weten wanneer je volgens de toezichthouders aan een open norm voldoet. Maar met deze regelgeving krijgt een open norm ook té veel invulling. Dan krijgt, vanuit een risicogedachte, volledigheid vaak de overhand, wat ten koste gaat van de begrijpelijkheid. Wordt het te dwingend, dan kunnen we onze expertise onvoldoende inzetten en het gemeenschappelijke doel niet bereiken. Ons voorstel is daarom sámen te onderzoeken hoe we kunnen toetsen of gestelde doelen bereikt zijn (en niet of bepaalde middelen ingezet zijn).

5 aandachtspunten

De overheid geeft pensioenuitvoerders in de Wet toekomst pensioenen (Wtp) in elk geval gedeeltelijk de ruimte om zelf in te vullen hoe zij hun deelnemers activeren. Een goede eerste stap. Maar willen we, zoals aangegeven, echt onze expertise in kunnen zetten, dan is er meer ruimte en vrijheid nodig. Niet alleen in vorm, maar ook in inhoud. In het verlengde daarvan zien we nog 5 andere aandachtspunten onderweg naar het nieuwe stelsel.

Aandachtspunt 1: Standaardbenadering

Als de overheid de vorm los laat, zouden ze ook één standaardbenadering als uitgangspunt los kunnen laten. In de conceptteksten van de Wtp lijkt de wetgever echter vast te houden aan de gedachte dat er één overzicht moet komen, met dezelfde inhoud, op één moment, voor alle deelnemers. Dat werkt niet, weten wij uit onze onderzoeken. De informatiebehoeftes verschillen nu eenmaal sterk per periode, leeftijd, thuissituatie en andere kenmerken. Door digitalisering zijn mensen, zoals gezegd, meer gewend geraakt aan een individuele benadering. En daar komen de meer individuele beleggingsrisico's in het nieuwe stelsel nog eens bij. Daarom pleiten wij voor het loslaten van de standaardbenadering, zodat we recht kunnen doen aan de persoonlijke informatiebehoefte van elke deelnemer (zie ook aandachtspunt 4).

Aandachtspunt 2: Effectiviteit

De overheid wil effectieve communicatiemiddelen. Als uitvoeringsorganisatie staan wij daar volledig achter. Voorgeschreven formats zijn echter vaak niet effectief. Wel kunnen we bestaande vormen verder ontwikkelen, en zo de effectiviteit vergroten. Het persoonlijke van Mijnpensioenoverzicht.nl (MPO) bijvoorbeeld wordt enorm gewaardeerd, weten we uit onderzoek. Meer dan de UPO en het Pensioen 1-2-3. Deelnemers hebben behoefte

aan een dergelijk persoonlijk overzicht van alle pensioeninkomsten. Daarnaast zijn er de Mijn omgevingen van de pensioenuitvoerders: die ervaren deelnemers als een prettig en laagdrempelig overzicht. Natuurlijk kan een UPO daar een aanvulling op zijn, als naslag bijvoorbeeld.

Aandachtspunt 3: Relevantie

Een boodschap aan iedereen is een boodschap aan niemand. Het juiste moment, de juiste toon en de juiste informatie zijn essentieel. In de evaluatie van de Wpc schrijft de minister van SZW: 'De kennis van deelnemers over het eigen pensioen blijkt sterk afhankelijk van leeftijd, inkomen en levensfase. Voor jongeren is er nog veel te winnen op dit gebied, voor zover relevant in hun levensfase. 55-plussers blijken betrekkelijk veel pensioenkennis te hebben.' Dit onderstreept dat uniformiteit, ook in inhoud, niet werkt.

Door een boodschap relevant te maken, vergroten we de kans dat deze landt. En dus ook de kans dat een deelnemer daadwerkelijk in actie komt. In de concepttekst van de Wtp staat nu dat deelnemers aangezet moeten worden tot 'relevante actie'. Maar relevantie hoort al eerder in het proces: bij een goed onderbouwde keuze voor boodschap en middel, zodat de communicatie an sich al relevant is. En de relevante actie er als vanzelf op volgt.

Aandachtspunt 4: Segmentatie

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 maakt voor iedere lezer. Denk aan alleen gehuwden informeren over nabestaandenpensioen. Of alleen 60-plussers over pensioneren. Dán werkt activeren.

Aandachtspunt 5: Optimalisatie

Wat een effectief middel is, verandert snel. Om ons heen ontstaan nieuwe technologieën en nieuwe middelen, met impact op de levens van deelnemers en hun gewoontes. Dat maakt het noodzakelijk voor ons als uitvoeringsorganisatie om flexibel te zijn en te blijven zoeken naar de meest effectieve middelen. Een kwestie van continue doorontwikkeling en onderzoek.

Wij worden steeds beter in het activeren van deelnemers door te testen, te segmenteren en te evalueren. Daarbij doen we geregeld nieuwe ontdekkingen. Hoe we de navigatiemetafoor verder kunnen verfijnen bijvoorbeeld. Of hoe deelnemers een complex verhaal als de solidariteitsreserve goed kunnen plaatsen. Een vaste vorm werkt daarvoor niet. Wel de ruimte van de wetgever om dit proces te (blijven) optimaliseren.

Ervaren experts in activeren

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.

Onderzoek en analyse

Onze expertise en kennis danken wij aan verschillende manieren van onderzoek. Ons Expertisecentrum zoekt actuele ontwikkelingen verder uit en duidt ze, zowel voor onze klanten als voor de sector. Zo onderzoekt dit team nu de manier waarop de nieuwe contractvormen goed uit te leggen zijn aan deelnemers en werkgevers. Daarnaast voeren onze ontwikkelteams tests en analyses uit op onze nieuwe en vernieuwde (online) diensten. Dat doen ze onder meer met pilots en in deelnemerspanels. En ten slotte doen we met zogenaamde klantreizen diepgaand onderzoek naar de manier waarop deelnemers en werkgevers onze dienstverlening beleven.

Expertise verbreden en verdiepen

Met al deze onderzoeken verdiepen en verbreden we continu onze kennis en expertise. Als multi-client organisatie werken we voor álle soorten pensioenuitvoerders – opf'en, bpf'en, een apf, ppi en verzekeraar – waardoor we ook in de breedte veel expertise op kunnen bouwen. Kennis en expertise die we graag met anderen delen. In deze lightpaper bijvoorbeeld. Maar ook in webinars of in een persoonlijk gesprek.

Auteurs

Catharien Hamerslag

Senior consultant pensioencommunicatie

Gerwin de Weert

Senior pensioenjurist

Juni 2020

Maak een afspraak

Wilt u meer weten over onze onderzoeken, onze visie of hoe we kunnen samenwerken om onze sector te verbeteren? 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.

