



ONDER PROFESSOREN

Pensioencommunicatie kan en moet beter



Lisa Brügger

Sinds 1 januari 2024 is prof. dr. Lisa Brügger bijzonder hoogleraar op de leerstoel Pensioencommunicatie en keuzebegeleiding aan Tilburg University. De pensioenwereld is de afgelopen decennia ingrijpend veranderd. Deze verschuiving heeft geleid tot een grotere behoefte aan effectieve pensioencommunicatie en keuzebegeleiding. Daarom is de bijzondere leerstoel Pensioencommunicatie en keuzebegeleiding ingesteld, mogelijk gemaakt door Instituut Gak. Brügger is directeur van Netspar, onderdeel van Tilburg University. Ze is ook hoogleraar financiële dienstverlening aan de Universiteit Maastricht, School of Business and Economics (SBE) en Principal Investigator bij BISS, het Brightlands Institute for Smart Society.

“De leerstoel moet kennis aanreiken die mensen helpt om zich vroeger en beter over hun verwachte pensioeninkomen te informeren”, aldus Brügger. “Denk aan keuzes rondom pensioendatum en uitkeringsvormen, of om aanvullend pensioen op te bouwen. Veel mensen weten niet precies hoeveel pensioen ze kunnen verwachten, of welke keuzes er mogelijk zijn.” De aanstelling van prof. Brügger was voor de redactie van De Actuaris aanleiding om haar enkele vragen te stellen.

Wat schortte er aan de pensioencommunicatie tot nu toe?

“Toen ik ongeveer twaalf jaar geleden door toeval de pensioenwereld inrolde, verbaasde ik me over de inhoud en vorm van pensioencommunicatie. Het leek weinig op de communicatie die ik vanuit mijn marketingachtergrond gewend was, maar meer gericht op het juridisch correcte verstrekken van pensioeninformatie. Het probleem is dat dit mensen niet bereikt, zoals ook blijkt uit onderzoek. In 2015 hebben we met Netspar een onderzoek uitgevoerd naar het bereiken van mensen via e-mail om hen te informeren over een belangrijke wetswijziging die invloed had op hun pensioenopbouw. We hebben verschillende

e-mails gestuurd en ontdekten dat de click-through rate, het aantal klikken op een artikel, in geen enkel geval hoger was dan zes procent. Dat is zeer laag. In een recent onderzoek hebben we in een representatieve steekproef van pensioenfondsideelnemers vastgesteld dat zij gemiddeld 14 minuten per jaar besteden aan de online omgeving van het pensioenfonds. Bovendien blijkt uit onderzoek van een grote Amerikaanse financiële dienstverlener (TIAA-CREF) dat mensen minder tijd besteden aan pensioenplanning dan aan het kopen van een flatscreen-tv of tablet. Aegon en GfK ontdekten dat in Nederland 29 procent van de mensen liever naar de tandarts gaat dan zich bezighoudt met financiële planning, en zelfs 64 procent geeft de voorkeur aan strijken of stofzuigen. Het is dus uitermate moeilijk om mensen te bereiken en te informeren. Dit vormt de grootste uitdaging voor pensioencommunicatie.”

Wat kunnen actuarissen doen om de pensioencommunicatie te verbeteren?

“Ik pleit er al geruime tijd voor dat actuarissen, juristen en communicatiespecialisten veel vroeger en nauwer gaan samenwerken. Neem bijvoorbeeld de Wtp. Actuarissen zijn bezig met berekeningen over een evenwichtige toedeling van vermogens. Vaak schakelen ze pas later communicatiedeskundigen in om aan deelnemers uit te leggen hoe de vermogens verdeeld worden. Maar communicatiedeskundigen zijn geen tovenaars. Als er een zeer complex verhaal achter zit, wat vaak het geval is bij dit soort vraagstukken, is het bijna onmogelijk om dit begrijpelijk uit te leggen aan deelnemers. Dit kan alleen als communicatiedeskundigen vroeg aan tafel zitten en de mogelijkheden en beperkingen van communicatie bespreken. Hier moet rekening mee worden gehouden. Een financieel of juridisch ‘evenwichtig’ vormgegeven transitie die niet uit te leggen is, zal niet als ‘evenwichtig’ ervaren worden.

Een ander voorbeeld is dat in de transitieplannen heel andere berekeningen worden gemaakt dan de berekeningen die vereist zijn voor de communicatieplannen, waarbij de navigatiemetafoor wordt gebruikt. Dit kan tot fundamenteel verschillende uitkomsten leiden, wat veel vragen bij mensen kan oproepen en het vertrouwen in een fonds, het stelsel en de overheid niet ten goede zal komen. Er moet een betere afstemming zijn tussen actuariële vragen en communicatie. Voor meer informatie verwijst ik graag naar onze Netspar-papier over ‘Communicatie over de toedeling van vermogen of het antwoord op de vraag: Ga ik erop voor- of achteruit?’.”

Hoe zorgen we dat mensen überhaupt interesse krijgen in hun pensioen?

“Dit is de kernvraag, maar helaas is een eenduidig antwoord niet direct voorhanden, mede vanwege diverse redenen waarom mensen zich niet graag bezighouden met pensioen. Van een voorkeur voor het heden boven de toekomst, tot een gebrek aan financiële kennis, zelfbeheersing, uitstelgedrag en zelfs negatieve gevoelens over de toekomst. Hierdoor is er geen eenduidig antwoord beschikbaar. Het is van cruciaal belang om optimaal gebruik te maken van alle contactmomenten met deelnemers en inzichten over effectieve communicatie toe te passen. Bijvoorbeeld, zorg ervoor dat de communicatie eenvoudig en gelaagd is: uit onderzoek blijkt dat hoe toegankelijker de initiële informatie is en hoe beter mensen deze begrijpen, des te meer zij bereid zijn om verdere details te verkennen.

Ik zie ook talloze mogelijkheden om samen te werken met werkgevers. Zij hebben een vertrouwensrelatie met deelnemers en bieden diverse kansen om pensioenen onder de aandacht te brengen, aangezien het een van de meest waardevolle secundaire arbeidsvoorwaarden betreft. Van arbeidsvoorwaardengesprekken tot ontwikkelingsgesprekken en informatiebijeenkomsten, tot initiatieven tijdens de pensioen driesdaagse – er bestaan legio mogelijkheden.”

Denkt u dat in het nieuwe pensioenstelsel communicatie met de deelnemers makkelijker wordt?

“Nee, want het activeren van deelnemers blijft de grootste uitdaging. Naarmate we de communicatie-uitdagingen van de transitie achter ons laten, wordt communicatie op sommige punten misschien eenvoudiger, maar op andere punten juist moeilijker. Mensen moeten begrijpen dat een verwacht pensioeninkomen meer een schatting is dan wat ze kunnen verwachten. Ze moeten niet in paniek raken door risico's, maar zich wel bewust zijn van het bestaan ervan. Bovendien moeten veel fondsen nog wennen aan de rol van vermogen in pensioencommunicatie. Door de nieuwe open norm voor keuzebegeleiding krijgen bestuurders nu een sterke verantwoordelijkheid. Het is niet langer voldoende om alleen informatie te verstrekken. Pensioen-uitvoerders zijn verplicht deelnemers op adequate wijze te begeleiden bij het maken van keuzes binnen de pensioenregeling.”

HET ACTIVEREN VAN DEELNEMERS BLIJFT DE GROOTSTE UITDAGING

Uw leerstoel heet pensioencommunicatie en keuzebegeleiding. Als pensioencommunicatie al moeilijk is, kun je dan tot een goede keuzebegeleiding komen?

“U benoemt de uitdaging. Gezien de nieuwe open norm keuzebegeleiding, is er op dit moment veel aandacht vanuit de sector voor keuzebegeleiding. Maar de grootste uitdaging ligt erin, om deelnemers naar de keuzebegeleiding toe te krijgen. Het is wel belangrijk om hierin een verschil te maken in het soort keuzes die mensen hebben. De meeste keuzes vinden plaats rondom pensioenering. Mensen kunnen, bijvoorbeeld, hun pensioeningangsdatum kiezen, deeltijd met pensioen gaan, meer of minder inkomen opnemen in de eerste pensioenjaren, of het nabestaandenpensioen uitruilen. We hebben in een recent onderzoek onder een representatieve groep deelnemers gevonden dat ze rond de leeftijd van 59 jaar beginnen om meer tijd in de online omgeving van het pensioenfonds te besteden. Omdat de pensioendatum dichterbij komt, wordt het dan ook iets makkelijker om deelnemers te bereiken. Dit ligt anders bij keuzes tijdens de opbouw-fase, zoals in flexibele premieregelingkeuzes in de beleggingsmix. Voor deze keuzes toont onderzoek ook aan dat er weinig gebruik van wordt gemaakt.”

U komt uit Duitsland. Is de pensioencommunicatie daar beter of slechter?

“Slechter. Een aantal jaar geleden moest ik mijn pensioenaanspraken in Duitsland laten controleren vanwege een aantal bijbaantjes die ik had als student, waarover ik pensioen heb opgebouwd. Toen ik de formulieren ontving, had ik niet alleen de grootste moeite om ze te begrijpen, maar ik maakte ook fouten bij het invullen ervan. Alles moest ook per post, met kopieën. Zo was ik bijna vijf keer heen en weer aan het mailen voordat alles geregeld was. Hoeveel pensioen ik nu kan verwachten, weet ik trouwens nog steeds niet. Er lijkt wel beweging te komen. Er komt bijvoorbeeld nu eindelijk een Duitse versie van ‘mijnpensioenoverzicht’. Ook heeft de kennis van Netspar Duitsland bereikt, met initiatieven om pensioencommunicatie te verbeteren.”

Kunt u zich voorstellen dat er een teveel aan communicatie optreedt?

“Hoe definieert u ‘te veel’ communicatie? Bij goede communicatie staan de communicatiedoelen centraal. Alle communicatieuitingen moeten bijdragen aan deze doelen. Uiteraard moeten ook de kosten van communicatie in overweging worden genomen. Dit zal leiden tot een balans: goede communicatie bevordert de communicatiedoelen en is mogelijk eerder een investering dan een kostenpost. Overbodige communicatie die niet bijdraagt aan de doelen zal verdwijnen. Het is echter essentieel om inzicht te hebben in de effectiviteit van communicatie, wat vaak nog ontbreekt, zoals we hebben gezien in een van onze eerdere onderzoeken.” ■