

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Den Haag

Betreft: **Reactie op consultatie Wet Pensioencommunicatie**

Den Haag, 16 januari 2014

Geachte heer/mevrouw,

Elke verbetering in de pensioencommunicatie juichen wij toe. Middels onze website www.zowerktpensioen.nl dragen wij hier, vanuit een niet commercieel oogpunt, graag een steentje aan bij. Op onze website lezen dagelijks tussen de 200 en 300 consumenten al bijna 2 jaar lang objectieve en onafhankelijke pensioeninformatie. Vanuit onze website hebben wij dus een schat aan informatie rondom en ervaring met het onderwerp pensioencommunicatie. Ook het grote aantal pensioenvragen die wij van deelnemers ontvangen via onze website, bieden een goed inzicht in de problemen die deelnemers ervaren in de huidige pensioencommunicatie. Vanuit deze ervaring denken wij dan ook graag mee met de voorgenomen wijzigingen rondom dit onderwerp.

BEGIN BIJ DE BASIS

Wij vinden het opvallend dat in het huidige voorstel geen aandacht is besteed aan het verhogen van de algemene basiskennis rondom het Nederlandse pensioenstelsel bij de deelnemer. Alle wijzigingen zijn gericht op het verbeteren van de huidige communicatie, maar niet op het onderwijzen van de Nederlander op het gebied van pensioen. In onze optiek zal de deelnemers eerst de basiskennis over het Nederlandse pensioenstelsel (alle pijlers) moeten kennen, alvorens hij de huidige / voorgestelde communicatie effectief kan verwerken.

Eerder benoemde wij dit in één van onze opiniestukken als volgt:

BASISKENNIS EN VAARDIGHEDEN

Als de juf in groep 3 les had gegeven zoals wij pensioencommunicatie aanvielen, dan was waarschijnlijk het volgende gebeurd: op de eerste lesdag van het schooljaar komt de juf binnen en zegt: "Zo kinderen, schrijf maar op in jullie schrift Conjunctuurneutrale indexatieambitie met macrostabiele discontovoet. Ja toe, kijk niet zo moeilijk, schrijf op!"

De juf was dan volledig voorbijgegaan aan het feit dat het de kinderen nog ontbreekt aan de basiskennis / vaardigheden van het schrijven. Kennis van letters, woorden en zinnen is essentieel voor een kind. Je brengt eerst die kennis bij en gaat daarna pas door met de rest van de stof. Je moet niet te moeilijk beginnen. De juf begint met woorden die aansluiten bij de situatie en de kennis van een kind. Een boom en een vis zijn bekende begrippen voor het kind en hij of zij ziet deze zaken misschien wel dagelijks, dus daar begint de juf mee.

VOLLEERD PENSIOENDESKUNDIGE

En dan nu pensioencommunicatie. Hoe begeleiden wij daar het leerproces van onze deelnemers? Wij communiceren naar de deelnemer alsof hij een volleerd pensioendeskundige is. Eentje die al kan lezen, schrijven en de levenservaring heeft van een 50-jarige. Ondanks initiatieven als startbrieven en Uniforme Pensioenoverzichten begrijpt de consument



onze communicatie niet. En waarom? Omdat de lezer de basiskennis en -vaardigheden over pensioen niet kent. En dus sluit onze communicatie niet aan en is deze zelfs beangstigend. Men kent de context niet en wordt in het diepe geworpen.

Wij opteren er dus voor om vooral de basiskennis rondom pensioen aan te pakken. Door onze deelnemers eerst de basis te leren, kunnen ze daarna onze individuele producten, voorzieningen en communicatie beter begrijpen en vertalen naar de juiste actie. Algehele basiskennis van het Nederlandse pensioenstelsel is een randvoorwaarde om de deelnemer tot handelen over te laten gaan en om de angst voor het onbekende weg te nemen.

Graag zien wij in het huidige voorstel ruimte voor dit punt. Te meer omdat de huidige initiatieven www.mijnpensioenoverzicht.nl en het daaraan gelinkte www.pensioenkijker.nl hierin zwaar te kort schieten. Ze zijn onvolledig (te kort door de bocht en negeren de derde pijler / eigen voorzieningen), bevatten te veel jargon, zijn onoverzichtelijk en lang niet altijd actueel / up to date.

Actueel

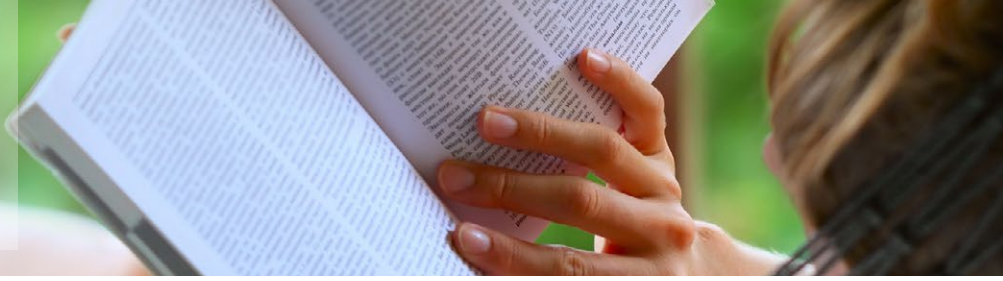
In uw voorstel wordt aangegeven dat www.mijnpensioenoverzicht.nl vaker (bijvoorbeeld per half jaar of kwartaal) ge-update moet gaan worden. Hierbij willen wij graag aantekenen dat ook deze update frequenties niet meer van deze tijd zijn. Deelnemers kunnen altijd en overal realtime bij bijvoorbeeld hun banksaldo of hypotheekhoogte en verwachten van hun pensioen hetzelfde. De getoonde informatie moet altijd up to date zijn. Momenteel verliest de deelnemer zijn interesse en het portaal / document zijn relevantie. En met de huidige stand van de techniek is dit ook zeker mogelijk. Als andere sectoren het immers kunnen.....

Tevens willen wij aanstippen dat de drukste dagen op onze website, de dagen zijn dat pensioen in het nieuws is. Of het nu gaat om korten, nieuwe wetsvoorstellen, dekkingsgraden, etc. de bezoekersaantallen op die dagen nemen fors toe. Wij constateren dat de overheidswebsites en de websites van de fondsen en verzekeraars er soms weken overdoen om geactualiseerd te worden op onderwerpen die vele malen sneller in de (social) media komen. Dit kan niet. In het huidige digitale tijdperk wil een deelnemer na een bericht snel kunnen zien wat de consequenties voor hem / haar zijn. Als het portaal dan niet is bijgewerkt, komt hij bedrogen uit en is de kans dat hij terug zal keren naar een dergelijke website zeer klein. En als wij dat op www.zowerktpensioen.nl in onze vrije tijd wel kunnen, waarom kunnen de grote instanties met veel meer mankracht / budget dit dan niet?

Portalen

In uw voorstellen is er een grote rol weggelegd voor decentrale portalen van fondsen / verzekeraars. Wij zien dit als een slechte ontwikkeling. De deelnemer wil juist alle informatie centraal kunnen raadplegen en niet verspreid over verschillende locaties. De zogenaamde "one stop shop" gedachte. Het bezoeken (en onthouden) van meerdere plekken / gebruikersnamen / wachtwoorden op het internet is niet van deze tijd. Men verwacht één centrale plek. Te meer omdat dit het optellen van diverse pensioeninformatie niet makkelijk maakt. Wij stellen dan ook voor dat deze decentrale portalen benaderbaar / verenigd moeten worden via www.mijnpensioenoverzicht.nl.

Ook willen wij aanstippen dat de deelnemer op www.mijnpensioenoverzicht.nl en op de websites van fondsen maar zeer beperkt worden uitgenodigd om vragen te stellen. Onze ervaring leert dat deze er echter wel legio zijn bij deelnemers. Daarom moeten de fondsen / verzekeraars de deelnemers actiever uitnodigen om hun vragen te stellen. Nog beter zou zijn om deze vragen en hun antwoorden online (geanonimiseerd) beschikbaar te stellen om op deze manier ook andere deelnemers toegang te geven tot deze schat aan informatie.



Tot slot willen wij benadrukken dat www.mijnpensioenoverzicht.nl en de portalen van fondsen en verzekeraars niet hoog scoren op het gebied van toegankelijkheid. Op tablets / telefoons zijn de sites vaak slecht te bekijken en voor slechtzindenden / dyslectici is vaak geen functionaliteit om de informatie op de site goed tot zich te nemen. Als deze portalen een belangrijke(re) rol gaan spelen, zullen beide aspecten goed geregeld moeten zijn. Anders worden deze partijen uitgesloten van informatie en dat kan niet de bedoeling zijn.

E-mail

Onze ervaring leert dat het gebruik van e-mail voor informatieverstrekking rondom het onderwerp pensioen niet effectief is. Mensen lezen e-mail niet met de volle aandacht en kennen een lage drempel om een e-mail zonder te lezen te verwijderen. En weg is weg. Een ouderwetse brief werkt daarin nog steeds beter. Want alle echt belangrijke informatie komt nog steeds via de post, in de optiek van de deelnemer.

Daarnaast vraagt het actueel houden van het mailadres een handeling van de deelnemer, die hij niet zal uitvoeren. Niemand zal er aan denken om zijn pensioenuitvoerder te informeren over een nieuw mailadres. Daarbij worden oude mailboxen vaak niet afgesloten, zodat de pensioeninformatie terecht zal komen in een e-mailbox die niet meer gelezen wordt maar wel vol stroomt met belangrijke informatie die de deelnemer nooit bereikt.

Tegenwoordig zijn er diverse technieken beschikbaar waarmee verzenders van e-mails kunnen meten of een email is gelezen of niet. Wij willen er dan ook voor opteren om bij het gebruik van e-mail deze technieken te verplichten. Zo weet men zeker dat de e-mail is aangekomen en is geopend. Dit is een kleine moeite en voorkomt veel ongelezen e-mails. Het zal wel van fondsen / verzekeraars vragen om actief de mailadressen te beheren. Indien een mail niet gelezen wordt, zal men alsnog over moeten gaan op papieren verzending.

Volledigheid

Sprekend over het in kaart brengen van de pensioensituatie via www.mijnpensioenoverzicht.nl worden de 3e pijler, eigen vermogen en werken na je pensionering niet voldoende meegenomen. Deze items (van de Pensioenschrijf van Vijf) zijn erg belangrijk om een goed totaalbeeld voor de deelnemer te creëren. Deze onderdelen van het pensioenvermogen moeten dus ook beschikbaar komen / in te voeren zijn op www.mijnpensioenoverzicht.nl om tot een goed totaalbeeld te komen.

Aansluiten levensfasen

Hoewel er in het voorstel wordt gesproken over aansluiten bij de doelgroep, vinden wij dit niet ver genoeg gaan. Graag zouden wij zien dat fondsen / verzekeraars actief gebeurtenissen in het leven van de deelnemer gaan monitoren. Trouwen, scheiden, kinderen krijgen, etc. is allemaal gemakkelijk via externe bronnen (GBA / werkgever / ...) te signaleren. Het zou dan ook de plicht van een fonds / verzekeraar moeten zijn om daarop te reageren. Stuur de deelnemer op dat moment de relevante informatie. Maak dus meer gebruik van de aanwezige kennis rondom de deelnemer om hem beter te informeren.

Rol werkgever

Uit gesprekken met veel werkgevers kunnen wij concluderen dat de kennis rondom het onderwerp pensioen bij de meeste werkgevers / HR medewerkers zwaar onder de maat is. Voor deze personen ligt echter wel een belangrijke taak weggelegd in de voorlichting van de werknemer. Daarom zouden fondsen / verzekeraars de werkgever beter moeten ondersteunen in deze rol. Bijvoorbeeld middels brochures e.d.



Daarnaast zouden werkgevers / HR medewerkers meer moeten (kunnen) investeren in het verbeteren van de pensioen kennis. Zij zijn namelijk de eerste lijns aanspreekpunten met betrekking tot pensioen. Een pensioenadviseur moet diverse diploma's en PE punten behalen om dit aanspreekpunt te mogen zijn. Waarom hoeft een werkgever / HR medewerker die pensioenvragen beantwoordt dit dan niet?

Meer is niet beter

Tot slot willen wij benadrukken dat deelnemers door de voorgestelde wijzigingen nog meer communicatie van de fondsen / verzekeraars zullen ontvangen. Echter, meer is zeker niet beter. Eerder andersom. Pensioen is en blijft een low interest product en hoe meer hierover gecommuniceerd wordt, hoe minder men zich er toe zal kunnen zetten om WEER een brief / mail te lezen. Communiceer dus vooral minder en echt alleen op de relevante momenten!

Wij wensen het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid veel succes bij het verder ontwerpen van deze wet. Wij zijn uiteraard bereid om onze visie op deze wet nader toe te lichten en mee te denken over, wat ons betreft zeker nog nodige, verbeteringen. Graag zelfs! Bij een duidelijker pensioenproduct is namelijk iedereen geholpen!

Namens Zowerktpensioen.nl

Johan Krijt, Robert Timmer en Robert Verboon

Oprichters en social entrepreneurs

Prisma 17M

2495 AS Den Haag

info@zowerktpensioen.nl