

Startbijeenkomst pensioenakkoord online druk bezocht

Terugblik op klantsessie 1 oktober 2020

Dát het pensioenakkoord leeft in onze sector is een understatement. Op onze online bijeenkomst voor pensioenuitvoerders, begin oktober, logden ruim 75 bestuurders en andere fondsmedewerkers in. Vragen gingen vooral over communicatie – en ons onderzoek op dit vlak – en de uitvoering van een relevant onderwerp dat al heel dichtbij ligt: het ‘bedrag ineens’.

Wat mag en kunt u van TKP verwachten in de transitie naar het nieuwe stelsel? Daar ging deze startbijeenkomst over het pensioenakkoord over. De komende maanden en jaren willen we op allerlei manieren met uilstaan bij dit onderwerp – in meer gezamenlijke sessies als deze, maar bijvoorbeeld ook in 1-op-1 gesprekken. Zodat u goed geïnformeerd bent om in dit hele proces, dat nog wel enkele jaren gaat duren, steeds de goede keuzes te kunnen maken.

Grote hoofdthema's

In de bijeenkomst stonden we stil bij 2 thema's waar TKP op focust. Thema's met de meeste impact op uw en onze bedrijfsvoering. De uitlegbaarheid én de uitvoerbaarheid. Hoe nemen we uw deelnemers en werkgevers goed mee? Hoe zorgen we dat het systeem goed op de nieuwe contracten aangepast is, en houden we het tegelijk zo eenvoudig mogelijk?

Uitvoerbaarheid: gestructureerde aanpak

Allereerst: de uitvoerbaarheid. We zijn gewend om te gaan met grote veranderingen door wet- en regelgeving en om dat op een gestructureerde manier aan te pakken, vertelt collega Mark Irwin. Een prettige gedachte voor klanten die zich afvragen hoe wij precies grip houden. Ook het pensioenakkoord pakken we op eenzelfde manier aan, zo laat Mark zien, met een duidelijk onderscheid tussen de verschillende fases waarin een verandering zich kan bevinden. Het pensioenakkoord is door ons in 12 subthema's onderverdeeld. Ieder van deze subthema's bevindt zich in een andere fase. Om het voorbeeld van 'bedrag ineens' nog eens te noemen: daar gaan we al richting de realisatiefase. Terwijl een subthema als 'pensioenopbouw zelfstandigen' nog helemaal in de verkennende fase zit.

Urgentie en zekerheid

Elk van deze 12 subthema's heeft potentieel impact op uw en onze bedrijfsvoering. Die subthema's hebben wij daarom gerangschikt op, enerzijds, urgentie – bepaald door grootte, complexiteit en ingangsdatum. En op zekerheid: hoe zeker is het dat het subthema doorgaat in de aangekondigde vorm? De urgentste én zekerste subthema's plotten we vervolgens op onze bedrijfsvoering.



Van ‘bedrag ineens’ hebben we dat bijvoorbeeld al gedaan. We hebben nu in kaart welke bedrijfsprocessen door ‘bedrag ineens’ geraakt worden, zoals het pensioneringproces of de communicatie. En vervolgens beoordelen we of we daarvoor alle *capabilities* in huis hebben: wat moeten we kunnen om die processen ook werkelijk af te handelen? Deze aanpak geeft u de zekerheid dat we in staat zijn op tijd de overgang in goede banen te leiden en dat we niets over het hoofd zien.

Keuze voor contract

De grootste keuze waar pensioenuitvoerders voor staan is de keuze voor een contract. Wij verwachten dat we voor de uitvoering van de beide contracten straks genoeg hebben aan 5 modules, waarvan 2 al in gebruik zijn bij een deel van onze klanten: individueel DC, zowel in de opbouw- als in de uitkeringsfase. We onderzoeken daarnaast oplossingsrichtingen voor 2 modules voor collectief DC – in de opbouw- en uitkeringsfase – en voor een module voor het Solidariteitsvermogen.

Uitlegbaarheid: betrekken bij het proces

De meeste vragen van de online aanwezigen gaan echter niet over de uitvoering, maar over de communicatie – de uitlegbaarheid van het nieuwe stelsel. Collega Marjan Krol laat zien waar TKP nu aan werkt: het ontwikkelen van 2 communicatiescenario’s, inclusief daarbij behorende communicatiemomenten. In het ene scenario worden deelnemers betrokken bij het keuzeproces en kunnen ze hun input leveren, in het andere worden deelnemers ‘alleen’ geïnformeerd. U kiest straks welk scenario u het liefst voor uw deelnemers gebruikt – inclusief eventuele aanpassing op uw eigen doelgroep. Wellicht goed om u te realiseren dat het scenario waarbij uw deelnemers input leveren, wel meer communicatiemomenten betekent.

Resultaten vooronderzoek

Dat transparant en volledig informeren niet altijd in het voordeel van deelnemers uitpakt, blijkt wel uit ons vooronderzoek waarvan we inmiddels een 3^e ronde achter de rug hebben. Hierin stellen we deelnemers vragen over een prototype van een online pensioenoverzicht (met kapitaal als uitgangspunt). In diepte-interviews onderzoeken we vervolgens wat ze begrijpen en accepteren.

Deelnemers waarderen het wanneer we informatie gelaagd aanbieden. Want het is al snel te veel, hoe toegankelijk we de visualisatie ook maken. Sterker nog: hoe meer inzicht in het kapitaal en de rendementen we geven, hoe minder snel deelnemers het lijken te accepteren. Zo is er het verschil in rendement per leeftijdscategorie – in theorie begrijpen mensen dat, maar zien ze het verschil in beeld, dan neemt dat begrip snel af. Dat geldt ook voor de ‘reservepot’: deelnemers begrijpen het principe, maar dat het getoonde bedrag niet van henzelf is, is lastiger over te brengen. Deze eerste inzichten uit het vooronderzoek zijn nu de basis voor verder onderzoek.



Utopie of uitdaging?

'Is het geen utopie dat we dit ooit begrijpelijk kúnnen maken?', vraagt een van de aanwezigen. Zo ver willen wij niet gaan, maar dat het een uitdaging is, zien wij ook. Daarom pakken wij vragen over uitlegbaarheid en de grenzen daaraan graag samen met u op, in een volgende bijeenkomst of in andere gremia.

We houden u op de hoogte

U gaf de startbijeenkomst over het pensioenakkoord goede cijfers, zowel het moment zelf als de inhoud. Voor uw aanwezigheid en uw feedback zijn we u dankbaar. Kon u er niet bij zijn? Dan hopen we u alsnog bij een volgende bijeenkomst te zien. Zodra de datum bekend is, sturen we u de uitnodiging.

> [Download de slides van de presentatie op 1/10.](#)

Binnenkort van ons te verwachten

- > Presentatie onderzoek deelnemerscommunicatie (tijdens congres Pensioenfederatie). [Bekijk hier de video.](#)
- > November: deelname aan internetconsultatie Sociale zaken naar eerste concept wetgeving (via de onderzoeksgroep Uitvoering van de Pensioenfederatie).
- > Nog dit jaar: publicatie van onze whitepaper met de belangrijkste aandachtspunten op het gebied van uitlegbaarheid en uitvoerbaarheid op een rij.