

Onze blogreeks over keuzebegeleiding.

Door Montae & Partners

Deel 2

Metten is Weten



Mark Boumans

mark.boumans@montaepartners.nl

Mobiel: +31 (0)6 15 64 63 78

Blog 2: Meten is weten

In ons vorige blog hebben wij erop gewezen, dat pensioenfondsen met de komst van de Wet toekomst pensioenen deelnemers op een adequate wijze gaan begeleiden bij het maken van pensioenkeuzes. Daarvoor moeten zij een keuzeomgeving inrichten die deelnemers in staat stelt passende pensioenkeuzes te maken. Bij keuzebegeleiding gaat het ons inziens om het daadwerkelijk bieden van hulp aan en begeleiding van deelnemers. De behoefte van de deelnemer staat daarbij centraal.

In dit tweede blog zoomen wij in op het thema: 'meten is weten'. Hiermee benadrukken wij het belang van het goed kennen van de wensen en behoeften van uw deelnemers als het op keuzebegeleiding aankomt. Hierdoor bent u als pensioenfonds namelijk veel beter in staat een passend keuzebegeleidingsconcept aan uw deelnemers aan te bieden.

Het deelnemersonderzoek als beproefde methode

Het uitvoeren van een deelnemersonderzoek is al jaren een bekende en beproefde methode om deelnemers meer bij de inhoud en uitvoering van hun pensioenregeling te betrekken. Het creëert niet alleen draagvlak. Het stimuleert deelnemers ook om (verder) na te denken over hun pensioen. Bovendien geeft dit het pensioenfonds inzicht in wat onder de achterban op pensioengebied leeft. Verder kan het uitvoeren van een deelnemersonderzoek het vertrouwen in het pensioenfonds vergroten, als het fonds kan laten zien dat het de inzichten van de deelnemers daadwerkelijk bij het beleid betreft.

Deelnemersonderzoek neemt aan belang toe

Met de komst van het nieuwe pensioenstelsel wordt het belangrijker nóg beter inzicht te krijgen wat onder uw deelnemers leeft.

In de eerste plaats wordt u verplicht een risicopreferentieonderzoek onder uw deelnemers uit te voeren. Dit wordt een wettelijk vereiste dat u ten minste eenmaal in vijf jaar moet uitvoeren. De risicopreferentie geeft aan welke risico's een groep deelnemers kan (risicocapaciteit) en wil (risicobereidheid) lopen.

De resultaten moeten worden betrokken bij de vormgeving van de pensioenregeling en het beleggingsbeleid. Dit betekent dat sociale partners bij deze vormgeving ook met de risicopreferenties van de deelnemers rekening moeten houden.

In de tweede plaats wordt het in het nieuwe stelsel nóg belangrijker om de voorkeuren van deelnemers te betrekken bij beslissingen van pensioenfondsen. In het nieuwe stelsel vindt namelijk een risicoverschuiving naar de deelnemer plaats. Dit betekent dat het belang van de deelnemer bij een goede pensioenregeling toeneemt. Voor het fonds reden te meer om vaker en structureler de vinger aan de pols te houden van wat een deelnemer ervan vindt.

Deelnemersvoorkeuren bij keuzebegeleiding

Keuzebegeleiding leent zich bij uitstek voor maatwerk. Deelnemerspopulaties kunnen per pensioenfonds verschillen. Daarom is het van belang om bij de wijze van inrichting van de keuzeomgeving rekening te houden met de voorkeuren van deelnemers. Het moet er namelijk om gaan dat deelnemers passende keuzes kunnen maken. En om passende keuzes te kunnen maken is een passende begeleiding nodig. Dit betekent dat u als fonds moet weten hoe deelnemers begeleid willen worden en wat voor hen belangrijk is.

Dit betekent dat u als fonds maatwerk moet bij keuzebegeleiding bieden. Om dit kunnen moeten u als ware in de huid van uw deelnemers kruipen. Hebben deelnemers voldoende aan een pensioenplanneromgeving? Of hebben zij ook behoefte aan het persoonlijke contact met een pensioenconsulent? Of willen zij geadviseerd worden over de pensioenkeuzes die zij kunnen maken? Weet u wat uw deelnemers willen?

Deelnemersonderzoek als 'no brainer'

Het is van belang deze deelnemersvoorkeuren goed in beeld te hebben, voordat u met de inrichting van de keuzeomgeving aan de slag gaat. Het draagt eraan bij dat uw keuzeomgeving aansluit bij de verwachtingen, wensen en behoeften van uw deelnemers.

Deelnemersonderzoeken kunnen ook een scherper beeld kunnen opleveren van de (financiële) eigenschappen van de deelnemers. Het uitvoeren van een gericht deelnemersonderzoek is ons inziens dan ook een 'no brainer' bij het opzetten van uw keuzeomgeving.

Meten is weten

Zoals de naam van de blog al aangeeft is meten weten. Maar voordat u gaat meten is het van belang goed voor ogen te hebben wat u wilt weten. Met andere woorden: welke vragen wilt u aan uw deelnemers stellen en hoe wilt u zorgen voor een groot mogelijke response?

Uit ons landelijk deelnemersonderzoek van vorig jaar blijkt namelijk dat de meeste mensen niet veel van pensioen weten. Om uw onderzoek zo succesvol mogelijk te maken is het van belang om zorgvuldig bij de aanpak stil te staan. U wilt namelijk ook wel echt iets te meten hebben.

Weten vraagt meer dan meten

In een gelijknamige verzamelbundel uit 2017 stelt een aantal wetenschappers en professionals in de semi publieke sector dat meten inderdaad tot weten leidt. Toch benadrukken zij dat het gebruik van statistische cijfers, tot uitkomsten leiden waarbij het menselijke verhaal uit het zicht kan geraken.



Onze boodschap voor de pensioensector die wij hieruit afleiden, is dat het van belang is om - naast deelnemersonderzoeken - het echte gesprek met de deelnemer aan te gaan en van hem of haar te horen wat zijn pensioenwensen en - behoeften zijn. Dus niet alleen weten door te meten, maar ook door te ervaren!