

Onze blogreeks over keuzebegeleiding.

Door Montae & Partners

Deel 7

Keuzebegeleiding vanuit de deelnemer gezien



Ramona van Wijk

ramona.van.wijk@montaepartners.nl

Mobiel: +31 (0)6 21 36 74 01

Blog 7: Keuzebegeleiding vanuit de deelnemer gezien

Door de bomen het bos zien

In ons vorige blog zijn we ingegaan op de toegevoegde waarde van financieel inzicht en keuzebegeleiding voor werkgevers. Daarbij hebben we geconstateerd dat het kan bijdragen aan een duurzamere inzetbaarheid van werknemers en een hogere waardering van het arbeidsvoorwaardenpakket. Dit vereist echter wel dat de keuzebegeleiding doel treft. Anders gezegd: Dat deelnemers aan een pensioenregeling het belang ervan inzien. In dit blog beschrijven we keuzebegeleiding vanuit het perspectief van de deelnemer: Hoe zorg je ervoor dat de deelnemer door de bomen het bos gaat zien?

De bomen

Met de invoering van de Pensioenwet in 2007 heeft de wetgever diverse informatieverplichtingen geïntroduceerd. In de jaren nadien zijn daar met enige regelmaat aanvullende verplichtingen en voorschriften bijgekomen. Als deelnemer ontvang je daarom periodiek en incidenteel informatie over je pensioen met een steeds maar toenemende mate van detail. Dat dit tot ongeopende stapels papier in de bureaula leidt is een veel gehoord verhaal. De laatste tijd is er zwaar ingezet op digitalisering. De hoeveelheid informatie kun je zien als de bomen in het bos, maar op deze wijze kost het gelukkig wel minder bomen uit het bos. Dit heeft er echter niet altijd toe geleid dat meer deelnemers kennis nemen van de stroom aan informatie die over ze wordt uitgestort. De percentages deelnemers die inloggen zijn veelal erg laag. Een actief betrokken werkgever kan hier een belangrijk verschil maken. En de wijze waarop de informatie aan de deelnemer aangeboden wordt. Door de informatie in te richten vanuit het perspectief van de deelnemer worden de bomen weer een bos.



Het bos

Als deelnemer heb ik overzicht en inzicht nodig om actief kennis te kunnen nemen van de op dat moment voor mij relevante informatie om vervolgens de bij mijn situatie passende keuze te kunnen maken. Dit vereist een invulling waarbij ik als deelnemer het gevoel krijg dat ik gezien wordt. De volgende elementen kunnen daaraan bij dragen:

- De digitale omgeving waar ik de informatie over mijn pensioenregeling vind en waar ik mijn keuzes moet maken is herkenbaar en spreekt mij aan.
- De informatie is toegesneden op mijn persoonlijke situatie. Bijvoorbeeld: als ik een partner heb, wil ik dat de default instellingen uitgaan van een partnerpensioen.
- Mijn persoonlijke gegevens zijn al zo compleet mogelijk en aanvullende informatie is eenvoudig toe te voegen en op te slaan. Ik hoef dus niet onnodig basisgegevens, zoals mijn geboortedatum of salaris, in te vullen.
- Mijn situatie is zo breed mogelijk in kaart gebracht. In de huidige arbeidsmarkt met wisselende dienstverbanden ben ik niet geholpen met informatie en keuzebegeleiding op basis van uitsluitend de pensioenopbouw in de laatste pensioenregeling. Zinnige keuzebegeleiding betekent voor mij dat mijn hele situatie inzichtelijk te maken is, waaronder mijn pensioenopbouw bij oude dienstverbanden.
- Ik kan de stappen die ik moet nemen overzien en de keuzes die ik moet maken komen op een logisch moment in beeld.

In blog 5: Een goed gevuld bord spaghetti zijn we uitgebreid ingegaan op de open normen waaraan communicatie moet voldoen en nut en noodzaak om guidance van de toezichthouders nauwlettend te volgen. Dat is noodzakelijk vanuit het perspectief van de pensioenuitvoerder. Vanuit het perspectief van de deelnemer denk ik niet op dezelfde manier na over wet- en regelgeving. Ik wil me niet druk maken over privacy en beveiligingsissues, maar wil er wel op kunnen vertrouwen dat mijn pensioenuitvoerder dat goed geregeld heeft. Ik wil niet bezig zijn met de vraag of de digitale (keuze-)omgeving mij informeert, begeleidt of adviseert, maar uitsluitend met de vraag welke keuze of actie past op dit moment bij mij.

De paden op de lanen in

Om het doel te bereiken, namelijk dat de deelnemer door de bomen het bos weer gaat zien en actief passende keuzes gaat maken, is het nodig om de behoefte van de deelnemer als vertrekpunt te kiezen. Op die manier kunnen we de wandelroute zo uitstippelen dat de deelnemer van het bos kan genieten. En zoals de wandelaar erop vertrouwt dat de boswachter buiten zicht voor goed natuurbeheer zorgt, zo vertrouwt de deelnemer erop dat de pensioenuitvoerder en passant zorgt dat aan alle wettelijke vereisten voldaan wordt.