

Pensioenland informeert deelnemers niet adequaat

Patrick van Hees

Niet meer van deze tijd is de wijze waarop de pensioensector communiceert. Dit gaat niet alleen ten koste van de kwaliteit van de dienstverlening, maar ondermijnt ook het draagvlak voor verhoging van premies of vrijwillig bijsparen. Fondsen communiceren naar de letter van de wet, maar houden geen rekening met de wensen van de deelnemer van de 21ste eeuw. Het zijn juist de jongeren die aangeven dat ze meer informatie over hun pensioen willen, zo blijkt uit onderzoek.

Het vertrouwen in pensioenfondsen wordt — naast het gevaar van lagere uitkeringen — door de complexe en povere communicatie extra beschadigd. Omdat het pensioenfonds 'slechts' uitvoerder is, sluit de informatievoorziening niet aan bij de wensen van de deelnemers en al helemaal niet bij die van jongeren. Deelnemers vinden het lastig om relevante informatie uit het totale aanbod te filteren

en te begrijpen. Veel deelnemers prefereren de dialoog.

Pensioenfondsen blijven achter bij deze deelnemerswens. Zij moeten proactief de deelnemers voorzien van begrijpelijke, relevante informatie, die aansluit bij de behoefte van de deelnemer. Dat hoeft niet per se een face-to-face gesprek te zijn. De telefoon werkt in veel gevallen ook prima, maar waarom is een pensioenfonds na vijven en in het weekeinde, als werkende mensen tijd hebben om contact op te nemen, eigenlijk nooit bereikbaar? Waarom pleegt een pensioenfonds geen service-calls om te vragen of de dienstverlening naar wens is? Sociale media zijn al helemaal onontgonnen gebied. Twee op de drie Nederlanders is actief op Hyves en Facebook, maar dit kanaal wordt nog niet gebruikt door pensioenfondsen. Steeds meer dienstverlenende organisaties maken gebruik van sociale media om een online-dialoog aan te gaan. Pensioenfondsen kunnen hiervan leren.

Voorbeelden zijn de Pensionapp van het Zweedse SPP of de BenPal Pension Modeller van het Britse employee benefits-adviesbureau JLT. De onlinewereld biedt natuurlijk nog veel meer mogelijkheden. De extra kosten die de persoonlijke communicatie met zich meebrengt, vallen in het niet bij de totale pensioenafdracht. De werkgever die deze kosten voor zijn rekening neemt en deze extra mogelijkheden faciliteert, kan rekenen op een hogere werknemerstevredenheid.

Met eigentijdse en deelnemersgerichte communicatie creëert het pensioenfonds voor de werkgever rust in de organisatie. De komende jaren zullen werkgevers en werknemers extra pensioenoffers moeten brengen. Het draagvlak daarvoor wordt hoger als er begrip en waardering is voor het werk van het pensioenfonds.

Patrick van Hees is directeur bij For all Finance, onderdeel van Brunel.

