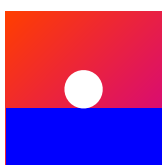


Een frisse blik op uw transitiecommunicatie

Onafhankelijke review op begrijpelijkheid, eigenheid en wettelijke eisen

Ontdek hoe Sprenkels u ondersteunt bij communicatie rondom de transitie



Sprenkels

In control
komen en
blijven

1. Wat wij zien gebeuren in de markt

Pensioenfondsen staan voor een complexe communicatieopgave bij de transitie naar de Wtp. Wij zien het volgende:

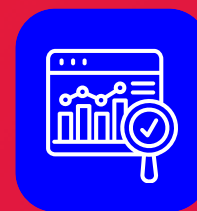


Streng en gedetailleerde eisen van wetgever en toezichthouder

Het transitieoverzicht is vormvrij, maar kent **uitgebreide wettelijke verplichtingen**. Daarnaast is er een **uitvoerig Servicedocument** van de Pensioenfederatie en publiceerde toezichthouder AFM een **gedetailleerde leidraad** en talloze suggesties en aandachtspunten. Door de veelheid aan eisen en suggesties kan al snel een **informatie-overload** ontstaan bij deelnemers. Veel informatie, weinig inzicht.

Grote cijfermatige complexiteit

Deelnemers krijgen veel, **héél veel informatie**, maar kunnen deze lang niet altijd begrijpen of duiden. Dat vraagt om eenvoudige en gelaagde toelichtingen. Online is dat makkelijker in te richten dan offline. Ook vraagt een **persoonlijke toelichting** die **relevant is voor de deelnemer** om een **gesegmenteerde aanpak**.



Beperkte ontwerp- en redactionele ruimte in de uitvoering

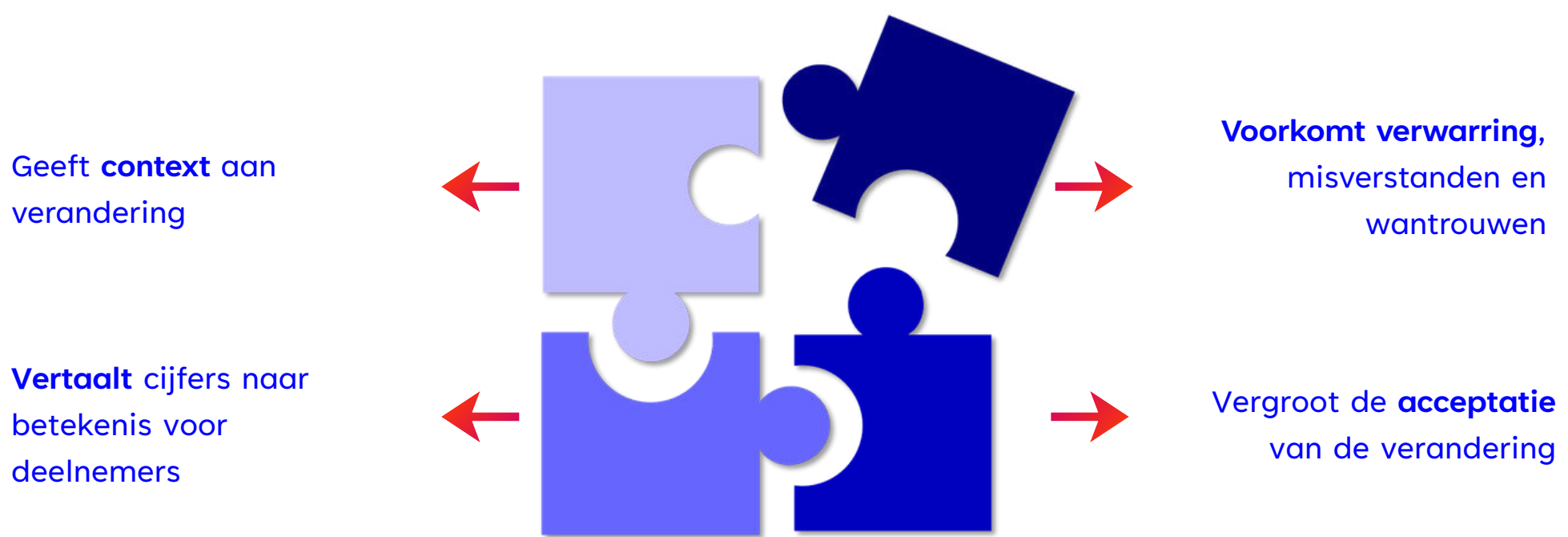
Het ontwikkelen van een **transitieoverzicht** is **complex en foutgevoelig** door de vele bedragen, die vaak uit verschillende bronsystemen komen. Om fouten te minimaliseren en processen in de gehele keten **beheersbaar** te houden, hanteren uitvoeringsorganisaties technische kaders, zoals vaste tekstblokken binnen een standaard template. De communicatieve speelruimte wordt hierdoor beperkt.

Ook ná de transitie blijft communicatie een uitdaging

Als de Wtp geen toekomst maar realiteit is, ontstaat ook de noodzaak om de communicatie in de Wtp vorm te gaan geven. Het pensioenstelsel is persoonlijker en transparanter geworden: **deelnemers zien alle bij- en afschrijvingen in de pensioenpot**. Dat vraagt om heldere duiding. In de brochure 'Communicatie in Wtp' leest u meer over de communicatiecyclus in Wtp.



2. Waarom communicatie het verschil maakt



3. De risico's van onduidelijke communicatie



Minder draagvlak en vertrouwen in het nieuwe pensioenstelsel

Deelnemers kunnen onrealistische of verkeerde verwachtingen krijgen van hun pensioenverwachting. Dit leidt tot teleurstellingen achteraf. Bovendien kan dit weer leiden tot overbelasting van het klantcontactcentrum.



AFM-toezicht en gevolgen bij niet-naleving

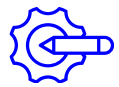
Toezichthouder AFM controleert na afloop van de overgang de transitieoverzichten. Als de transitieoverzichten niet voldoen aan de wettelijke eisen krijgt het fonds een toezicht- of waarschuwingsbrief. Bij ernstige overtredingen zijn formele maatregelen mogelijk.



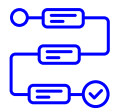


4. Vraagstukken uit de praktijk

Het transitieoverzicht moet deelnemers antwoord geven op de (misschien wel) belangrijkste vraag: wat heb ik nu en wat krijg ik straks? In de dagelijkse praktijk lopen pensioenfondsen tegen de volgende vraagstukken aan:



Ruimte voor maatwerk: hoe benutten we de ruimte voor maatwerk die de uitvoeringsorganisatie biedt zo goed mogelijk?



Gelaagdheid en structuur: hoe brengen we gelaagdheid en structuur aan in een overzicht met veel verplichte cijfers en wettelijke eisen?



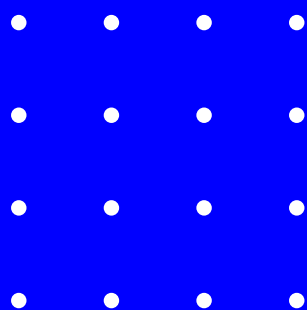
Balans tussen relevantie en uitvoerbaarheid: hoe vinden we de balans tussen persoonlijke relevantie (en dus segmentatie) en uitvoerbaarheid?

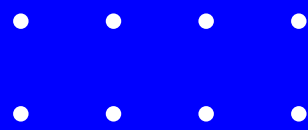


Vertaling van beleidskeuzes: hoe vertalen we de gemaakte beleidskeuzes in de regeling en financiële opzet naar begrijpelijke communicatieboodschappen?



Aansluiting op de doelgroep: hoe sluiten toon, taal en uitleg aan bij onze doelgroep?





7. Hoe Sprenkels ondersteunt



Uitvoeren van een review op de transitiecommunicatie

Sprenkels voert een review uit op uw transitiecommunicatie. We toetsen of de transitiecommunicatie:

1. Begrijpelijk en uitlegbaar is voor uw deelnemers.
2. Aansluit bij de communicatiestrategie en het profiel van uw fonds.
3. Deelnemers helpt om te begrijpen wat er verandert en te duiden wat dit voor henzelf betekent.
4. Wettelijk juist en volledig is.
5. In lijn is met leidraden, richtlijnen en suggesties van Pensioenfederatie en AFM.



Aanleveren reviewrapport transitiecommunicatie

Het pensioenfonds ontvangt een helder en onafhankelijk reviewrapport met sterke punten, knelpunten en concrete verbetersuggesties en aanbevelingen.

Uitgangspunt daarbij is dat deze altijd toepasbaar moeten zijn. Wanneer verbeteringen niet (volledig) binnen het transitieoverzicht kunnen worden doorgevoerd, doen wij gerichte aanbevelingen om deze langs andere communicatieve routes alsnog te realiseren.

5. Het team: expertise en samenwerking

Onze kracht zit in de combinatie van inhoudelijke kennis, communicatie-expertise en kennis van de pensioensector. We begrijpen de complexiteit van pensioeninhoud én vertalen die naar heldere, toegankelijke en impactvolle communicatie voor verschillende doelgroepen in eenvoudige taal.





Bram van Els - Bram.van.Els@Sprenkels.nl, +31 (0)6 53 252 049

Bram was jarenlang zelfstandig communicatiemanager, woordvoerder en beleidsmaker. Bij Sprenkels adviseert Bram als partner opdrachtgevers over positionering en reputatie, communicatiebeleid en over communicatie rondom vermogensbeheer en duurzaamheid. Ook is Bram ghostwriter voor bestuurders, woordvoerder en begeleidt hij bestuurders bij mediaoptredens.



Sanne Loomans - Sanne.Loomans@Sprenkels.nl, +31 (0)6 23 024 584

Als consultant combineert Sanne haar kennis van het communicatievak met brede ervaring in de pensioensector. Met als doel klantbediening en communicatie begrijpelijker én effectiever te maken.



Martin Rijnsburger - Martin.Rijnsburger@Sprenkels.nl, +31 (0)6 22 655 544

Martin was ruim tien jaar lang directeur Marketing en Communicatie bij pensioenuitvoeringsorganisatie PGGM. Daarnaast heeft hij ruime managementervaring bij verschillende verzekeraars en banken. Bij Sprenkels adviseert Martin opdrachtgevers over communicatiebeleid, klantbediening, klantreizen en verandertrajecten en is hij beschikbaar als interim-manager.



Noor Kuiper - Noor.Kuiper@Sprenkels.nl, +31 (0)6 19 076 537

Noor werkt als communicatieadviseur op het snijvlak van communicatie, project- en transitie management. Zij ontwikkelt communicatieplannen, content en organiseert webinars en bijeenkomsten. Daarnaast levert Noor projectondersteuning. Zo draagt zij bij aan een goede afstemming tussen inhoud, proces en communicatie, én aan de voortgang van projecten.

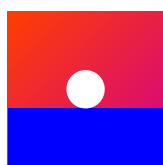


Izra ter Weer - Izra.ter.Weer@Sprenkels.nl+31(0)6 26 629 846

Izra is taalkundige en naast communicatieadviseur ook projectleider, bestuursondersteuner, redacteur en tolk. Bij de (MVB-)onderzoeken is Izra verantwoordelijk voor de begrijpelijkheid van de vragenlijst en alle communicatie rond het onderzoek.

Interesse of vrijblijvend sparren?

Maak een afspraak met Martin (Martin.Rijnsburger@Sprenkels.nl) en Sanne (Sanne.Loomans@Sprenkels.nl)



Sprenkels

In control
komen en
blijven