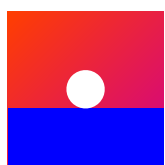


De communicatie-cyclus in Wtp

Wat zichtbaar is, moet ook uitlegbaar zijn



Ontdek hoe Sprenkels helpt
de communicatie-cyclus in
Wtp vorm te geven



Sprenkels

In control
komen en
blijven

1. Wat zien wij gebeuren in de markt?



Meer transparantie door het inzicht in de pensioenpot

Deelnemers zien bij- en afschrijvingen in het persoonlijk pensioenvermogen. Deze toegenomen transparantie biedt kansen, maar kan ook leiden tot een meer kritische houding van deelnemers.

Lijstjescultuur neemt toe

Hoge kosten of achterblijvende rendementen ondermijnen het bestaansrecht van het pensioenfonds en kunnen leiden tot reputatierisico en dalend vertrouwen. Vergelijkende lijstjes zijn snel gemaakt, maar laten vaak appels en peren zien. De uitlegbaarheid van fondsbeleid wordt daarom steeds belangrijker.



Spanningsveld tussen volledig en begrijpelijk communiceren

Zowel rendementen als kosten kunnen heel precies in beeld worden gebracht. Maar welke details heeft de deelnemer nodig voor een basisbegrip van de relatie tussen de ontwikkeling van het persoonlijk pensioenvermogen en het te verwachten pensioen?

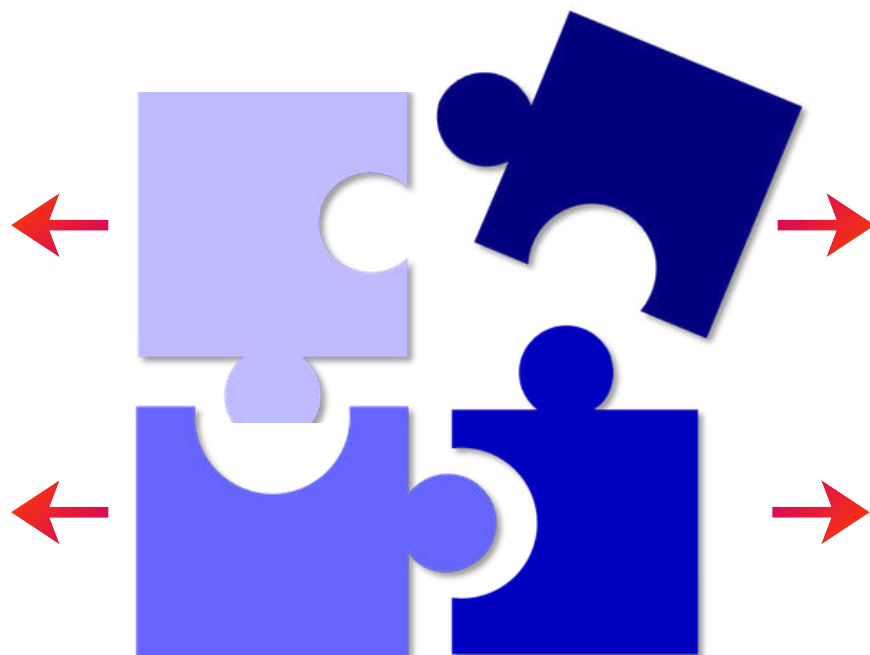
2. Waarom communicatie het verschil maakt:

Deze ontwikkelingen maken pensioen transparanter, maar ook lastiger te doorgronden. Van deelnemers vraagt dit dat zij inzicht krijgen in de ontwikkeling van hun persoonlijk pensioenvermogen en wat dit betekent voor hun toekomstige pensioen.

Heldere communicatie:

zorgt voor **inzicht** in de persoonlijke pensioensituatie;

leidt tot meer **begrip** over de **beleidskeuzes** van het fonds;



voorkomt of weerlegt mythes en **misvattingen**;

leidt tot meer **draagvlak** en **vertrouwen**.

3. Vraagstukken uit de praktijk

Tijdens de invoering van de Wtp is veel aandacht geweest voor de transitiecommunicatie. Hoe gaan we van A naar B? Waarom? En wat betekent dat voor de individuele deelnemer in euro's?

Nu de Wtp geen toekomst maar realiteit is, ontstaat ook de noodzaak om de communicatie in de Wtp vorm te geven. Het pensioenstelsel is persoonlijker en transparanter geworden: deelnemers zien alle bij- en afschrijvingen in de pensioenpot. In de dagelijkse praktijk lopen pensioenfondsen tegen de volgende vraagstukken aan:



Benodigde informatie: wat is nodig om de ontwikkelingen in de pensioenpot en het te verwachten pensioen te volgen en begrijpen?



Realistisch toekomstperspectief: hoe scheppen we juiste, realistische verwachtingen? En hoe zijn we voorspelbaar waar het gaat om de jaarlijkse aanpassing van de pensioenen?



Transparantie over kosten: hoe verantwoorden we de kosten die worden gemaakt?



Beweeglijke markten: hoe voorkomen we dat deelnemers in paniek raken als de beurskoersen plots sterk dalen?



Moeilijk uitlegbare effecten: hoe maken we duidelijk dat een kleinere pensioenpot tot een hoger verwacht pensioen kan leiden, of andersom?



Verantwoording van beleidskeuzes: hoe lichten we keuzes toe, zoals rendementsverschillen tussen leeftijdscohorten of de inzet van de solidariteitsreserve?





4. Het communicatiebeleid

In het **communicatiebeleid** worden de beleidskeuzes met betrekking tot de communicatie over het verwachte pensioen en het persoonlijk pensioenvermogen vastgelegd. Het beleid is richtinggevend en kaderstellend.

In het **communicatiebeleid** worden de volgende onderdelen vastgelegd:



Doel en ambitie

Wat en hoe draagt communicatie over de ontwikkeling van het pensioenvermogen en verwachte pensioen bij aan de **missie, visie en strategie** van het fonds?



Doelgroep

Inventarisatie van de **kennis en kunde** van de doelgroep. Denk aan geletterdheid, financiële kennis, mate van interesse.

Maar ook de **informatiebehoefte** van de doelgroep: wat wil de deelnemer weten en hoe wil hij geholpen worden?



Kernboodschappen

Opstellen kernboodschappen voor onderwerpen zoals rendement, kosten, solidariteitsreserve en jaarlijkse aanpassing van de uitkering.



Communicatiestrategie

De communicatiestrategie gaat in op de volgende vragen:

- Proactief of reactief, en met welke frequentie?
- Wat is de diepgang of gelaagdheid van de informatie?
- Hoe wordt informatie weergegeven (tekst/visueel)?
- Met welke middelen via welke kanalen?
- Via welke segmenten (denk aan leeftijdscohorten en pensioenstatus)?



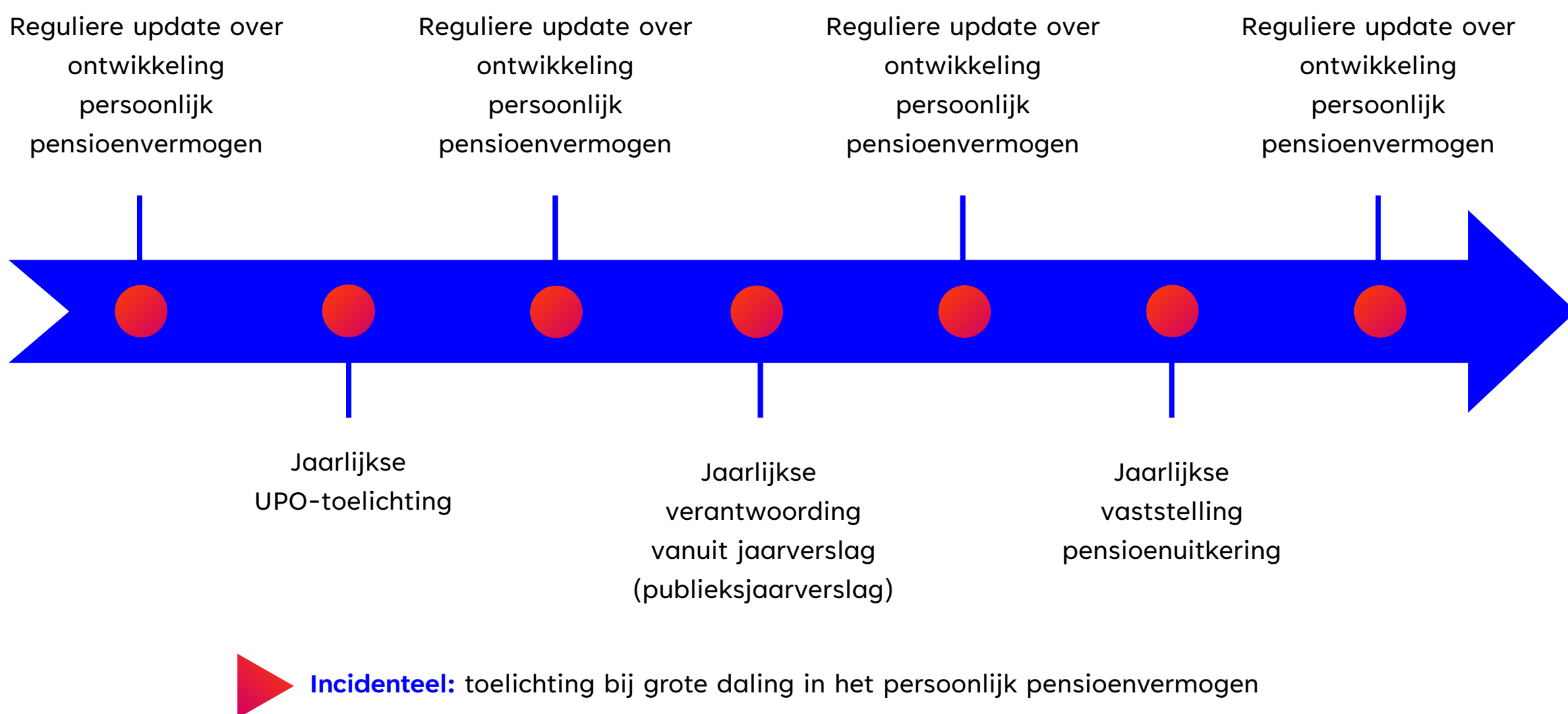
Communicatiebeleid

Het **communicatiebeleid 'Persoonlijk pensioenvermogen'** maakt idealiter deel uit van het **strategisch communicatiebeleid**, samen met keuzebegeleiding, klantbediening en fondspositionering.

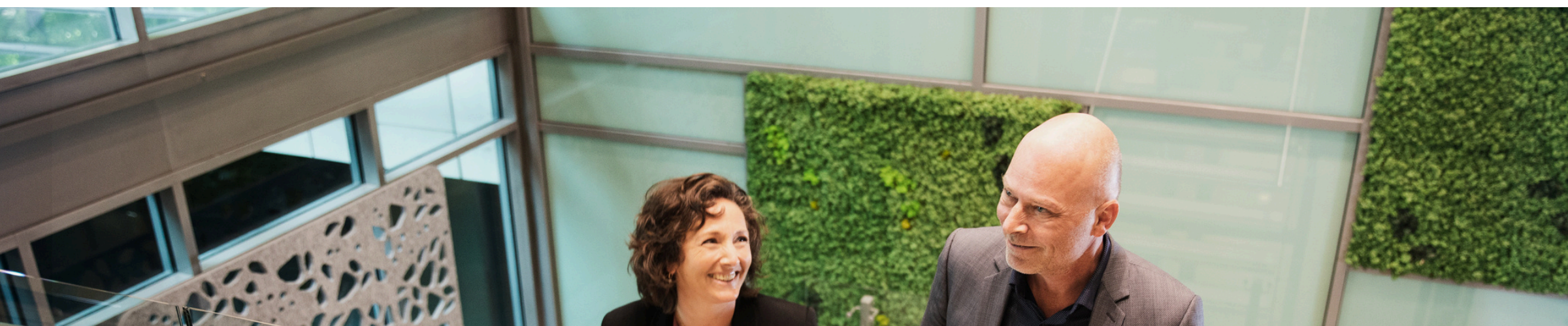


5. De communicatiecyclus in de Wtp

Op basis van het communicatiebeleid wordt de communicatiecyclus vastgesteld. Deze stroom vervangt de communicatie over de dekkinggraad en het korten/indexeren. Naast deze financiële communicatie blijft communicatie rondom life-events (keuzebegeleiding en klantbediening), fondspositionering of organisatie-informatie bestaan. In de communicatiecyclus kunnen de volgende communicatie-momenten worden onderscheiden.



Het communicatiebeleid 'Persoonlijk pensioenvermogen' is richtgevend en kaderstellend voor de communicatie





6. Van beleid naar concrete communicatiemomenten



Reguliere update over de ontwikkeling persoonlijk pensioenvermogen

Het communicatiemiddel geeft actuele duiding van de ontwikkeling die de deelnemer ziet in het persoonlijke pensioenvermogen en creëert de juiste verwachtingen voor het verwachte pensioen.



Uniforme Pensioenoverzicht (UPO)-toelichting

Op het UPO worden de bij- en afschrijvingen in een jaar cumulatief gespecificeerd. Omdat het UPO proactief wordt verstrekt (frequentie afhankelijk van pensioenstatus), kan dit zorgen voor verhoogde aandacht voor het pensioen. De UPO-toelichting benut dit momentum optimaal en is aanvullend op de wettelijke communicatie-verplichting.



Publieksjaarverslag

In het jaarverslag legt het pensioenfonds verantwoording af. Het publieksjaarverslag is een leesbare, toegankelijke versie van het jaarverslag. Het helpt het pensioenfonds bij het afleggen van verantwoording aan deelnemers en andere stakeholders.



Jaarlijkse vaststelling van de pensioenuitkering

Pensioengerechtigden worden jaarlijks geïnformeerd over de hoogte van de pensioenuitkering voor het komende jaar. Zeker zo belangrijk is de duiding van de resultaten van het fonds gedurende het jaar, zodat naarmate het jaar vordert gepensioneerden realistische verwachtingen kunnen vormen.



Incidentele toelichting bij grote schokken in het verwachte pensioen

Ad hoc communicatie in geval van grote daling van het verwachte pensioen geeft actuele duiding én een realistisch perspectief. Ad hoc communicatie kan ook worden ingezet bij negatief (media)-sentiment, zorgen ontstaan door geopolitieke ontwikkelingen of deelnemerssignalen.

7. Hoe Sprenkels ondersteunt

Wij helpen pensioenfondsen om de communicatiecyclus in Wtp vorm te geven én helder en consistent uit te voeren.



Communicatiestrategie en -beleid

Wij ondersteunen bij de ontwikkeling van een samenhangende communicatiestrategie die aansluit bij de fondsidentiteit en doelgroep.



Inzicht en onderbouwing met onderzoek

Wij brengen in kaart wat deelnemers vinden, weten en verwachten rondom de communicatie. Deze inzichten vormen een stevige basis van beleids- en communicatiekeuzes.



Crisiscommunicatie

Wij bereiden u voor op mogelijke reputatierisico's en crisissituaties en begeleiden u wanneer deze zich voordoen, inclusief woordvoering en waar nodig mediatraining.



Versterken bestuursbureau

Wij bereiden u voor op mogelijke reputatierisico's en crisissituaties en begeleiden u wanneer deze zich voordoen, inclusief woordvoering en waar nodig mediatraining.



Ontwikkeling van content

Wij ontwikkelen toegankelijke, inhoudelijke sterke content. Volledig in lijn met uw communicatiebeleid. Denk aan content over:

- Verwacht pensioen en persoonlijk pensioenvermogen
- Beleggingsbeleid
- Werking van solidariteit
- Voordelen van een gezamenlijk geregeld pensioen

5. Het team: expertise en samenwerking

Onze kracht zit in de combinatie van inhoudelijke kennis, communicatie-expertise en kennis van de pensioensector. Met een multidisciplinair team verbinden wij strategie en uitvoering. 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.

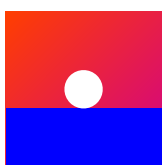


Izra ter Weer - Izra.ter.Weer@Sprenkels.nl +31(0)6 26 629 846

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 Bram (Bram.van.Els@Sprenkels.nl)



Sprenkels

In control
komen en
blijven