

Pensioen- administratie en -communicatie: communicerende vaten

Erik Dortland, manager Pensioencommunicatie MN
& Mariële Poot, manager Operations Pensioenen MN



In gesprek met Mariële Poot en Erik Dortland

Mariële Poot staat aan het roer van de administratie, de achterkant van de pensioenuitvoering. Erik Dortland zit met zijn team aan de voorkant en is verantwoordelijk voor de pensioencommunicatie. Samen zorgen ze voor het levelen van het schip in de sluis van de pensioenuitvoering.

Waar raakt jullie werk elkaar?

- Mariële: Ons werk raakt elkaar eigenlijk altijd. We hebben vooral met elkaar te maken bij wettelijke pensioenuitingen zoals de uniforme pensioenoverzichten voor gepensioneerden (UPOP) en die voor actieve deelnemers (UPO). Erik bespreekt met de fondsen wat er precies in komt te staan: is het begrijpelijk, leest het lekker? Ik moet de inhoud van de uitingen voortbrengen uit mijn processen.
- Erik: Voor die uitingen bestaan modellen waar we niet vanaf mogen afwijken. Maar binnen die modellen is wel ruimte om de boodschap begrijpelijk en toegankelijk over te brengen. Daarin kunnen onze pensioenfondsen zich onderscheiden en daar helpen wij hen bij. We zorgen ook voor de communicatie om de uitingen heen, via berichtgeving op de website. En we houden onze afdeling Klantinformatie goed op de hoogte, zodat ze vragen van deelnemers kunnen beantwoorden naar aanleiding van de uitingen die we voor onze fondsen maken.

Hoe loopt de samenwerking met elkaar en met de fondsen?

- Mariële: Onze opdrachtgevers – de fondsen waarvoor we de pensioenuitvoering doen – zien hun wensen graag snel uitgevoerd. Een wijziging die ze vandaag doorgeven, zou idealiter morgen in een brief moeten staan en de dag erna bij de deelnemers in de bus moeten liggen. Maar dat is helaas niet altijd mogelijk en ook niet altijd zo eenvoudig als het lijkt. De meeste brieven bestaan niet alleen uit platte tekst, maar bevatten ook (persoonlijke) pensioengegevens die automatisch worden opgehaald uit de administratiesystemen. Elke wijziging, hoe klein ook, kan een aanpassing in onze systemen betekenen en moet worden getest. Bovendien moeten we compliant zijn met wet- en regelgeving, anders hebben we echt een probleem. Zeker bij een pensioenoverzicht dat naar honderdduizenden gepensioneerden of deelnemers gaat, mag het niet fout gaan. Dat zou echt afbreuk doen aan het imago van de fondsen en van ons als hun uitvoerder.



- Erik: Een fonds kijkt vooral naar hoe de boodschap uiteindelijk overkomt op een deelnemer: is het begrijpelijk, leest het lekker? Maar het is ook belangrijk dat het inhoudelijk allemaal klopt. Dat levert weleens een spanningsveld op, maar zo houd je elkaar scherp. Hier ligt dan ook een uitdaging.

Wat waren voor jullie de belangrijkste issues in 2019?

- Erik: De verlaging dreiging voor de fondsen PME en PMT die ons boven het hoofd hing. Daar hebben we met elkaar een project voor opgetuigd en heel intensief in samengewerkt. Samen met de fondsen zijn brieven opgesteld die we hebben getoetst bij deelnemers. Je wilt zo'n vervelende boodschap toch op een goede manier brengen. Dat onderzoek was heel waardevol. Er moesten daarnaast ook technische aanpassingen in de systemen worden doorgevoerd, zodat er direct verlaagd kon worden als dat nodig zou zijn. Bovendien gingen de reguliere communicatiewerkzaamheden en ook de vernieuwing, zoals de ontwikkeling van een nieuwe website voor PME, gewoon in volle vaart door. Daar ben ik best trots op!
- Mariële: Zeker bij een wettelijk traject als verlagen zijn de tijdslijnen hard. We hebben een bepaalde tijd nodig om te bouwen, dus we moeten tijdig akkoorden hebben van de fondsen. Die moeten op hun beurt weer afstemmen met hun bestuur en achterban. Daar zijn we wel uitgekomen, maar gelukkig voor onze deelnemers hoefden we (voorlopig) niet te verlagen. Mocht het toch zover komen, dan hebben we het scenario in elk geval op de plank

liggen. Verder hadden we halverwege het jaar de bevrozing van de AOW-leeftijd naar aanleiding van het Pensioenakkoord; hiervoor hebben we direct de nodige wijzigingen doorgevoerd in onze systemen.

Wat zien jullie in 2020 op je afkomen?

- Mariële: Dat is afhankelijk van de afspraken die worden gemaakt naar aanleiding van het Pensioenakkoord. Pas als die er zijn kunnen we een vertaalslag maken naar onze processen en communicatie. Het zullen niet de makkelijkste onderwerpen zijn om over te communiceren. Wat we in elk geval op ons zien afkomen is de lumpsum. Heel mooi dat je 10% van je pensioen ineens kunt opnemen, maar kunnen mensen de consequenties daarvan wel overzien? Als je nu een stuk weghaalt, betekent dat wel dat je in de toekomst minder pensioen krijgt. Het wordt nog wel een uitdaging om dit goed uit te leggen.
- Erik: Vanuit de klantbediening zijn we de eerste helft van 2020 druk met het vernieuwen van de websites voor Koopvaardij en PMT. Spannend is ook hoe de dekkingsgraad van de fondsen zich dit jaar verder ontwikkelt en of een mogelijke verlaging weer in beeld komt. Dat is zeker reëel gezien de onvoorziene coronacrisis die een grote impact heeft op de wereldwijde economie en de financiële markten, en daarmee op de dekkingsgraad van onze fondsen. Door deze plotselinge nieuwe situatie is extra communicatie nodig en hier spelen we direct op in.

Wat voor soort vragen krijgen jullie, zijn daar rode draden in te ontdekken?

- Erik: De laatste tijd krijgen we natuurlijk veel vragen naar aanleiding van de coronacrisis. Bijvoorbeeld van gepensioneerden die in het buitenland wonen. Door alle beperkingen vanwege corona is het voor hen nu lastig om de attestatie de vita – het bewijs van in leven zijn dat jaarlijks nodig is voor je pensioenuitkering als je niet in Nederland woont – door officiële instanties te laten ondertekenen. En ook werkgevers stellen

Elke wijziging, hoe klein ook, kan een aanpassing in onze systemen betekenen en moet worden getest.

vragen. Zij zijn blij met het bericht over de coulance die de fondsen tijdelijk hanteren bij het betalen van de pensioenpremies. Halverwege 2019 kregen we bij Klant-informatie veel vragen over de AOW, naar aanleiding van het pensioenakkoord dat toen bekend werd gemaakt. En gedurende het jaar zijn er natuurlijk veel reacties geweest op de mogelijke verlaging en alle berichtgeving daaromheen. Dat thema leeft vooral bij de gepensioneerden, want het raakt direct hun pensioenuitkering. Dertigers en veertigers maken zich daar nog minder druk om. Vragen over de aanvraag van ouderdomspensioen en vragen over de loonheffingskorting worden regulier veel gesteld.

Hoe communiceren jullie met de deelnemers?

- Erik: De focus van de fondsen en dus ook die van ons ligt steeds meer op digitaal communiceren. In 2019 hebben we de digitale basis van onze fondsen versterkt door de introductie van werkgeversportalen en verbetering van de deelnemersportalen en pensioenplanners. Afgelopen jaar hebben we op de websites een chatbot geïntroduceerd en nu zijn we bezig met een pilot voor live chat. We proberen de deelnemers daarnaast zoveel mogelijk richting *self service* te sturen via de deelnemersportalen. Alle brieven die voor hen beschikbaar zijn kunnen ze ook daar terugvinden. Hiertoe roepen we hen op hun e-mailadres te geven. Dat doen we in de vorm van een campagne – ‘alle post digitaal’ – via de pensioenoverzichten, begeleidende brieven, en via de websites van de fondsen.
- Mariële: Het is een logische ontwikkeling om zoveel mogelijk mensen op ‘digitaal ja’ te krijgen. Zo kun je mensen sneller informeren en het scheelt enorm veel pakken papier. Maar je ontkomt er niet aan dat sommige mensen van 80+ de informatie toch per post willen hebben. Die willen vaak het liefst iets in hun handen hebben om te lezen.

In hoeverre zetten jullie social media in?

- Erik: Vanuit MN volgen we wat er zoal wordt geplaatst op social media en daar reageren we op namens de fondsen. Die zijn actief op Twitter, Facebook en LinkedIn, dus daar plaatsen wij berichten uit naam van het betreffende fonds, zoals wij ook namens hen de telefoon opnemen. Dat kan een antwoord zijn op een vraag, of een verzoek om contact op te nemen om bepaalde zaken toe te lichten. Sommige mensen worden bijvoorbeeld boos als het over verlagen gaat, of ze hebben er een



mening over. Daar willen we wel in alle redelijkheid op reageren, om stemmingmakerij te voorkomen. Als je dat niet doet, wordt het één grote olievlek van reacties en reacties op reacties.

De pensioenfondsen staan onder toezicht van de AFM; wat merken jullie daarvan bij Pensioencommunicatie?

- Erik: Het gaat er bij de communicatie om dat mensen begrijpen welke keuzes ze kunnen maken en wat de effecten daarvan zijn. De AFM kijkt met name of we duidelijk en begrijpelijk zijn in onze communicatie, of we de keuzemogelijkheden inzichtelijk maken en of we een evenwichtig beeld geven van zaken die spelen. In de voorbereidingen voor een mogelijke verlaging bijvoorbeeld, hebben we samen met de fondsen een communicatieplan ontwikkeld en brieven opgesteld die we ook hebben getoetst bij deelnemers. De AFM was hierbij betrokken en heeft hier een onderzoek naar gedaan.

Nog even terug naar de ‘achterkant’, de pensioenadministratie. Waar lig je echt wakker van?

- Mariële: Op dit moment hebben we redelijk stabiele systemen waarin we gewend zijn te werken. Alleen, deze systemen zijn steeds lastiger te onderhouden. Sommige raken zelfs *out of support* omdat ze aan het eind van hun levensduur zijn. Daarom zijn we het project Nieuwe Pensioen Stroom (NPS) gestart. In eerste instantie richten we ons in de basisadministratie puur op de vervanging van de huidige systemen en bouwen we voor de pensioenadministratie nieuwe systemen, gebaseerd op de huidige regelingen. We weten immers nog niet hoe het nieuwe pensioenstelsel eruit gaat zien.
- Erik: Ja, dat zijn best wel wat uitdagingen die we met elkaar hebben. Het is ook zo lastig planbaar, omdat nog niet duidelijk is waar het naartoe gaat, hoe het nieuwe stelsel er uit gaat zien. Je wilt natuurlijk het liefst in control zijn en precies weten wat je moet doen.
- Mariële: Maar dat is allemaal dus nog ongewis. Vraag is ook of er overgangsperiodes komen, en hoe lang die zullen zijn. Het is de veelheid en samenhang der dingen en daar het overzicht in bewaren, wat het een spannende uitdaging maakt.

Vanuit MN volgen we wat er zoal wordt geplaatst op social media en daar reageren we op namens de fondsen.