

# Less is more!

## *Onderzoeksinzichten voor effectieve pensioencommunicatie*

Online event van Pensioenfederatie, Verbond voor Verzekeraars, Netspar, Wijzer in Geldzaken op 26-11-2020

Aangenaam kennis te maken!



**Michiel van  
Rossum**

*Senior research  
consultant*

Nog 255 maanden tot  
pensioengerechtigde  
leeftijd



**Marjolein  
Eigenfeld**

*Senior research  
consultant*

Nog 342 maanden tot  
pensioengerechtigde  
leeftijd

Wat denk jij dat Nederlanders zeggen?



## Wat denk jij dat Nederlanders zeggen?

Wat is volgens u waar? De meeste pensioenen zijn de afgelopen jaren...

- ... verlaagd
- ... niet verlaagd, niet verhoogd
- ... verhoogd
- Weet ik niet

# Ruim de helft van de Nederlanders geeft niet het goede antwoord



## Wat denk jij dat Nederlanders zeggen?

Wat is volgens u waar? Ik krijg straks...

- ... minder pensioen dan dat ik heb betaald/ingelegd
- ... meer pensioen dan dat ik heb betaald/ingelegd
- Weet ik niet

# 60% verwacht minder pensioen te ontvangen dan ingelegd



## Wat denk jij dat Nederlanders zeggen?

Wat is volgens u waar? Het pensioenbedrag dat op mijn Uniform Pensioen Overzicht (UPO) staat...

- ... is het bedrag dat ik ga ontvangen als ik met pensioen ga
- ... is een momentopname van de verwachting wat ik krijg
- Weet ik niet



# Maar gelukkig weet een ruime meerderheid van de Nederlanders dat het pensioenbedrag niet gegarandeerd is



# Effect van misvattingen: onbekend maakt onbemind



Achter de Schermen

Weer de komende dagen

**AD** NIEUWS REGIO SPORT SHOW VIDEO FUN

Auto Gezond Koken & Eten Tech Werk Wonen

PREMIUM



anp

## Groot vertrouwensprobleem bij pensioenfondsen: 'Pensioen is emotie'

nederlandsdagblad


digitale krant

NIEUWS & ACHTERGROND • GELOOF & KERK • OPINIE & COLUMNS • MENSEN & LEVEN • CULTUUR & WETENSCHAP

## 'Beroerd gesteld met vertrouwen in pensioenfondsen'

Pensioenfonds Zorg en Welzijn (PEZW) zegt dat de kennis van Nederlanders over het pensioen 'beroerd' is en dat veel mensen geen vertrouwen in het pensienstelsel hebben. Zo denken mensen dat ze minder geld terugkrijgen dan ze ingelegd hebben aan pensioenpremie en is niet bekend dat pensioen opbouwen juist meer geld oplevert dan sparen.

anp 9 november 2020, 10:43



beeld anp

Volgens het op één na grootste pensioenfonds van Nederland berusten de opvattingen op misvattingen. 'Hier is echt nog werk aan de winkel', aldus PEZW-directeur Peter Borgdorff. Hij denkt dat het vergroten van kennis het vertrouwen kan verbeteren. Volgens de pensioenfondsbestuurder levert

# Uitdaging: deelnemers houden pensioen af

*Het duurt nog zó lang, wie weet hoe het er dan allemaal uitziet.*

*Misschien ben ik tegen die tijd wel dood. Ik ken iemand die...*

*Ik heb er niets over te zeggen. Het heeft geen zin om me erin te verdiepen.*

*Het kost heel veel tijd, je moet er een pensioenexpert voor zijn om het te snappen.*

Kansen: het begint met 1 stap



Wat is dan de eerste stap?

... op een begrijpelijke manier de deelnemer informeren over zijn of haar te bereiken pensioen, zodat hij of zij weet wat er staat en wat hij of zij kan doen.



SINGAPORE COURTYARD  
SINGAPORE  
SINGAPORE



“ALL IDEAS  
GROW OUT OF  
OTHER IDEAS.”

– ANISH KAPOOR

# 10 pijlers voor effectieve pensioencommunicatie

ONE SIZE FITS ALL WERKT NIET

BIED EEN TOTAALOVERZICHT

MPO EEN AANTREKKELIJK STARTPUNT

ALLES OP ÉÉN PLATFORM

GEbruik B1-TAALNIVEAU

SIMPLICITY IS KEY

GEbruik DUIDELIJKE KLEUREN MET DE JUISTE  
EMOTIONELE LADING

WEES REALISTISCH, MAAR NIET OVERDREVEN  
INDEKKEN

COMMUNICEER DE ZEKERHEDEN DIE ER WÉL  
ZIJN

MAAK HET AANTREKKELIJK

# 4 pijlers uitgelicht...

ONE SIZE DOES NOT FIT ALL



SIMPLICITY IS KEY



BIED EEN TOTAALOVERZICHT



MAAK HET AANTREKKELIJK





# ONE SIZE DOES NOT FIT ALL

## De 45-minner:

- Nog ver weg...
- Ben ik goed op weg?
- *(Des)kundig, goed geregeld, zekerheid, stabiliteit, afspraken nakomen, beloftes waarmaken, perspectief, prognose, toekomst.*

## De 45-plusser:

- Het komt dichterbij...
- Deze groep wil graag inzicht in:
  - ✓ Het pensioenbedrag dat zij tot nu toe hebben opgebouwd en waar zij naartoe werken.
  - ✓ Scenario's van eerder stoppen met werken/ minder werken
- *Persoonlijk, informatie, transparant, inzicht, uitleg, begrijpelijk, duidelijk, helder, bereikbaar, prognose, perspectief.*

SIMPLICITY IS KEY



# Doseer de informatie, bouw het stap voor stap op

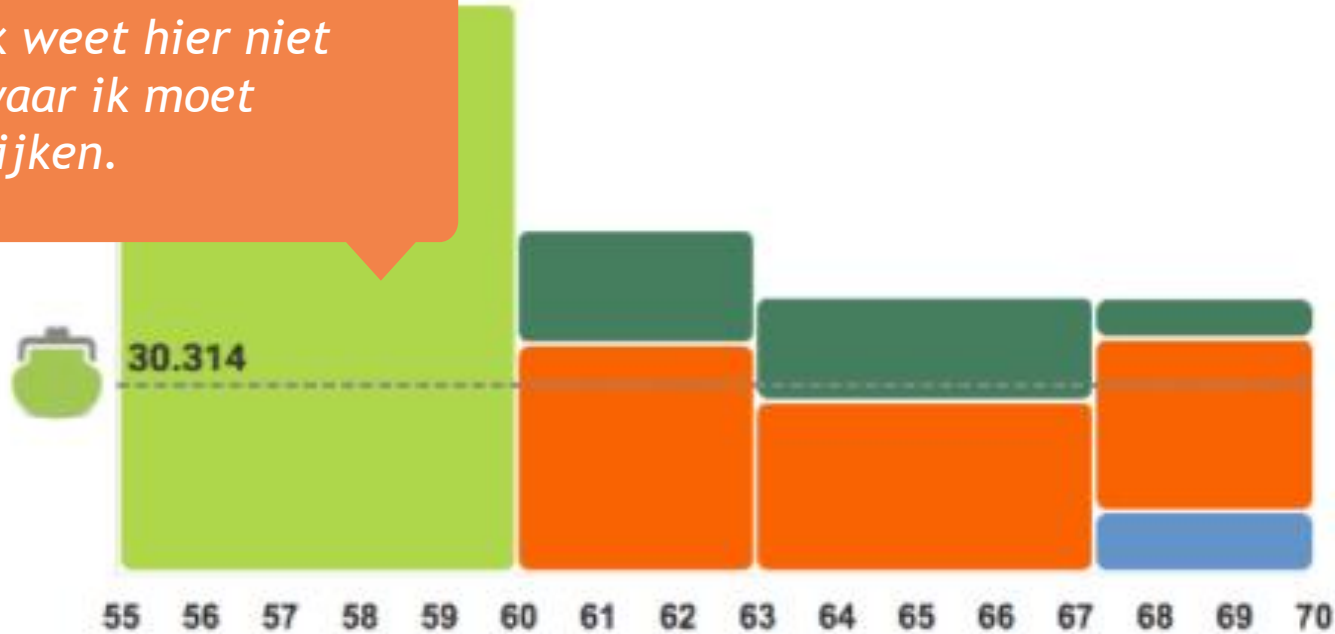
Een hele hoop cijfers! Dan haak ik af.

## Je wilt eerst een hoger, daarna een lager pensioen

Bekijk hier hoe hoog je pensioen is als je eerst een periode een hoger pensioen ontvangt en daarna, tot je overlijden een lager pensioen. De verhouding tussen het hoge en het lage pensioen is 100:75.

Geef hieronder aan hoe lang je een hoger pensioen wilt ontvangen:

Ik weet hier niet waar ik moet kijken.



TOON NETTO

WAT VALT OP?

### In detail

Je benodigd pensioen € 30.314

Jouw salaris:  
Vanaf 55 jaar + 0 maanden € 88.825

#### Jouw pensioen

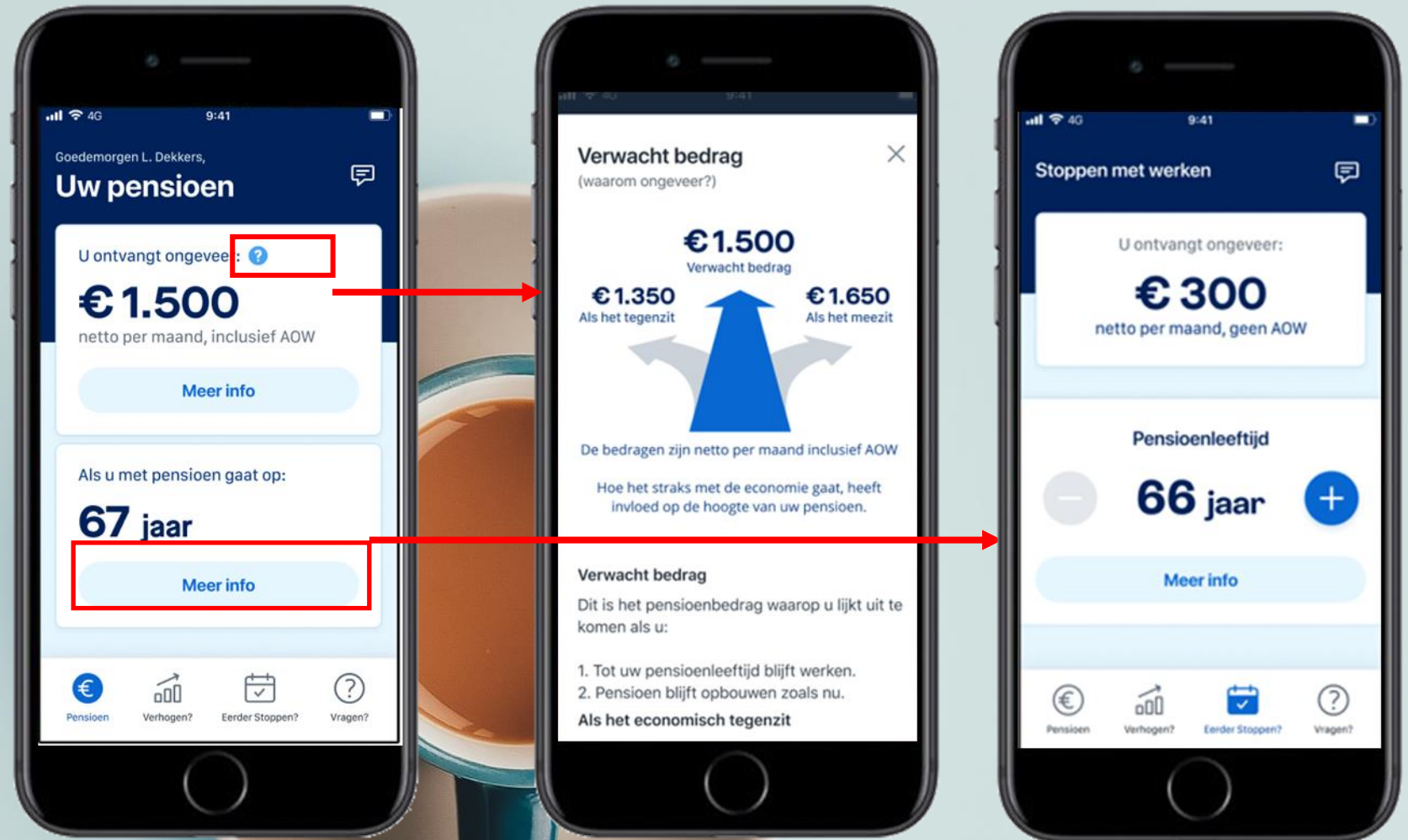
Pensioen van Stichting Pensioenfonds ING:  
Vanaf 60 jaar + 0 maanden € 35.288  
Vanaf 63 jaar + 0 maanden € 26.467

Pensioen van Stichting ING CDC Pensioenfonds:  
Vanaf 60 jaar + 0 maanden € 17.365  
Vanaf 63 jaar + 0 maanden € 15.526  
Vanaf 67 jaar + 3 maanden € 5.518

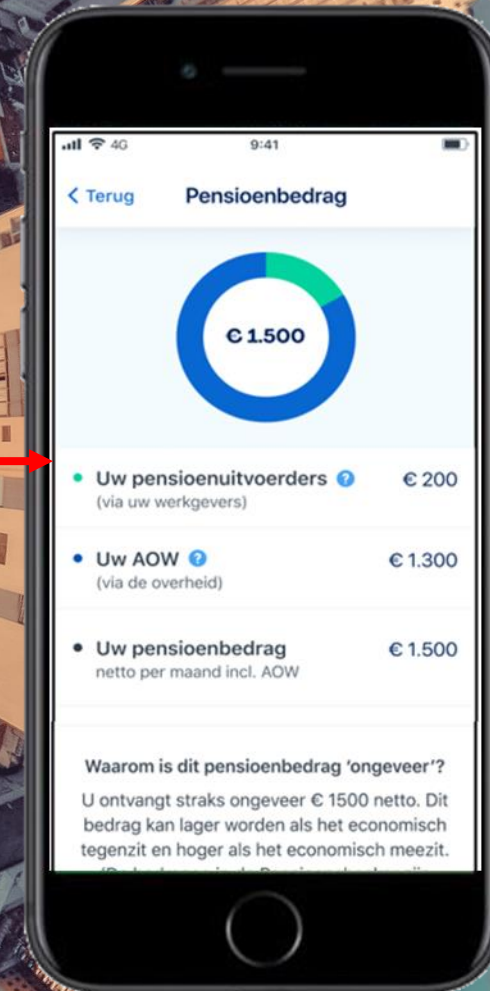
AOW  
Vanaf 67 jaar + 3 maanden € 9.000

Als je overlijdt krijgt jouw partner:  
€ 29.350

# SIMPLICITY IS KEY



# BIED EEN TOTAALOVERZICHT



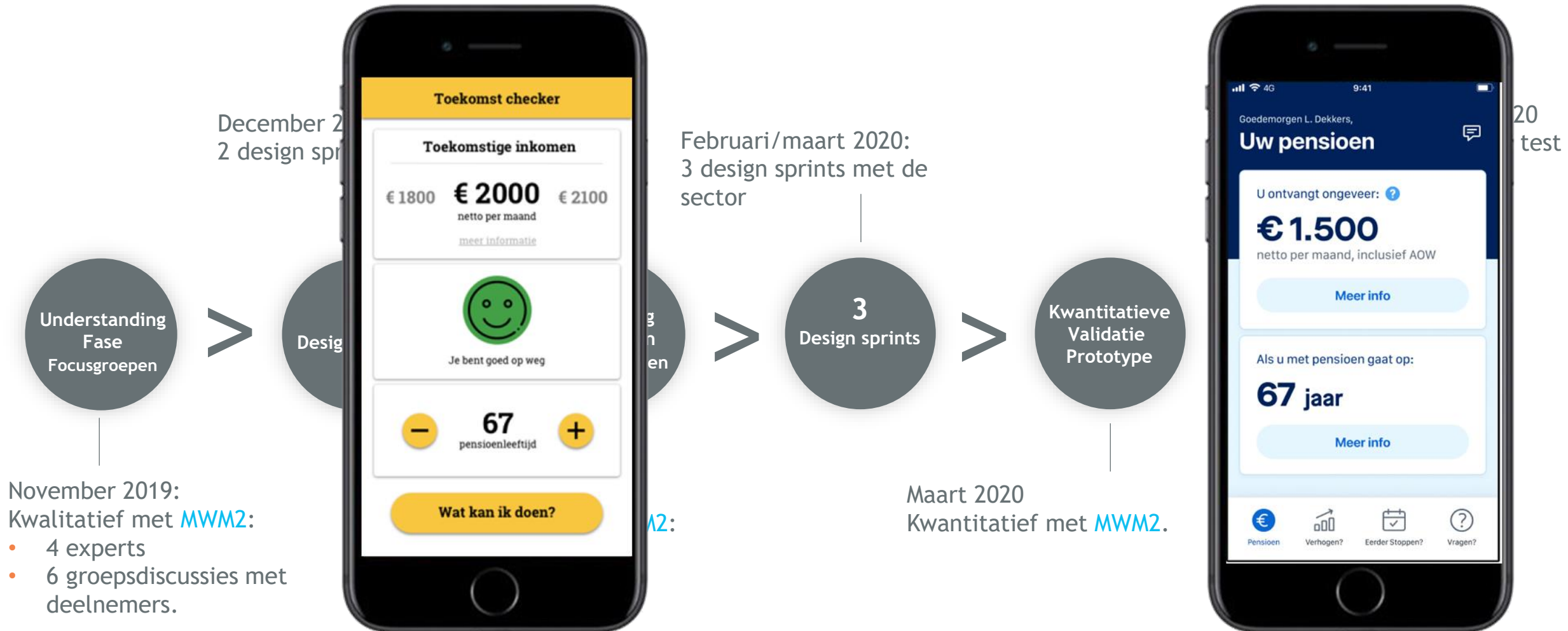
MAAK HET AANTREKKELIJK



DIFFICULT  
ROADS  
LEAD TO  
BEAUTIFUL  
DESTINATIONS



# Pensioenchecker niet “in één dag” gebouwd...



# Deelnemers zijn enthousiast...



7,9

✓ Maakt inzicht in mijn pensioen gemakkelijk (83%)

✓ Helpt mij bij het bepalen of ik wel of geen actie moet ondernemen (72%)

✓ Zet mij aan om mij te gaan verdiepen in mijn pensioen (63%)

Ik ga de Pensioenchecker gebruiken (78%)



## Hoe dan wel?

- ✓ Communiceer op B1-niveau
- ✓ Bied concrete informatie, geef relevante handvatten ter duiding van informatie
- ✓ Gelaagde informatie: zend niet te veel in 1 keer, maar dus wel met de mogelijkheid om te verdiepen
- ✓ Sluit aan op life events en levensfase deelnemer
- ✓ Communiceer ook over zekerheden (wat krijgen ze wél?)
- ✓ Vergeet de vormgeving niet: beelden die aansluiten op belevingswereld van een leeftijdsgroep, maak slim gebruik van kleuren en symbolen



Tot ziens bij MWM2

---

Michiel van Rossum:

[m.vanrossum@mwm2.nl](mailto:m.vanrossum@mwm2.nl) / 06 155 47 360

Marjolein Eigenfeld:

[m.eigenfeld@mwm2.nl](mailto:m.eigenfeld@mwm2.nl) / 06 153 64 676

