



# Future of pensions

Perspectief op de pensioensector

#7 Deelnemerscommunicatie

KPMG Asset Management & Pensions



# #7 Deelnemerscommunicatie

## Interactie met de deelnemer verandert

### Pensioenfondsen worden klantgerichter

Het nieuwe pensioenstelsel wordt persoonlijker en transparanter en de deelnemer staat centraler dan ooit. Pensioenfondsen willen zich onderscheiden op klantgerichtheid en investeren daarom volop in digitalisering van hun klantbediening en de bijbehorende processen. Zo kunnen zij deelnemers sneller bereiken en goed begeleiden bij het maken van passende pensioenkeuzes. Ook helpen digitale tools de deelnemers om de keuzes en de gevolgen van die individuele of gestapelde keuzes inzichtelijk te maken. Op basis van de juiste data-inzichten, kunnen deelnemers de voor hen relevante informatie op het juiste moment ontvangen. Dit vergt een nieuwe manier van werken waarin meer informatie moet worden verzameld van de deelnemer dan voorheen en waarbij het ook van belang is om de juiste data van de onderliggende beleggingen beschikbaar te hebben in samenwerkingen met alle uitbestedingspartners (denk hierbij bijvoorbeeld aan de complexiteit met betrekking tot illiquide beleggingen). Dit alles moet worden vastgelegd in nieuwe processen en richtlijnen.

### Informatieplicht en zorgplicht

In het nieuwe pensioenstelsel beweegt het pensioen mee met de financiële markten. Dit heeft als gevolg dat het risico verschuift naar de deelnemers. In de Wtp is de norm keuzebegeleiding voor pensioenuitvoerders opgenomen. De keuzes die deelnemers maken moeten zo goed mogelijk aansluiten bij hun behoeftes of doelstellingen. Maar omdat deelnemers goed ingelicht moeten zijn, hebben fondsen de plicht de deelnemer hierin te ondersteunen. Zo moeten zij de gevolgen van een keuze of combinatie van keuzes voor het pensioen inzichtelijk maken voor de deelnemer. Bovendien moet de informatie die zij verstrekken de deelnemer aanzetten tot relevante actie. Een onderdeel van deze keuzebegeleiding is dat ook pensioenuitvoerders een keuzeomgeving inrichten die deelnemers in staat stelt een passende keuze te maken. Onjuiste of onvolledige informatie kan leiden tot

deelnemers en wellicht juridische procedures. Pensioenfondsen en uitvoeringsorganisaties zoeken daarom zekerheid over de kwaliteit van de uitvoering in het licht van de eisen rondom zorgplicht. Dit omvat het inrichten van robuuste interne beheersingsmaatregelen en mogelijkheden voor interne of externa validatie. Hier zien wij dat partijen komen tot een operationalisering van de eisen die zorgplicht aan hen stelt. Om tot validatie te komen zal deze uitvoering ook voldoende gedocumenteerd moeten worden. In processen waar ook mondeling contact met deelnemers een belangrijke rol in neemt, geeft dit nog uitdagingen.

“Mijn verwachting was dat de uitvoeringskosten in het nieuwe pensioenstelsel sterk zouden dalen, maar dat durf ik nu niet meer met die stelligheid te beweren. We zijn op weg naar een stelsel waar risico's duidelijker bij de deelnemer komen te liggen. Het is onze plicht om de deelnemers op de juiste momenten te voorzien van de juiste individuele informatie en een keuzeomgeving in te richten die hen in staat stelt om een passende keuze te maken. En dat allemaal op een begrijpelijke wijze. Hiervoor zijn investeringen nodig, bijvoorbeeld op het gebied van digitalisering. Investerings die het onderwerp 'pensioen' voor de deelnemer heel gemakkelijk en toegankelijk kunnen maken voor in potentie lagere kosten. Hiervoor geldt wel de voorwaarde dat we de wet- en regelgeving, pensioenregelingen en uitvoering eenvoudig en overzichtelijk houden.”



**Tarik Uçar**

*Uitvoerend bestuurder Pensioenfonds Schoonmaak en lid Taskforce Diversiteit, Gelijkwaardigheid en Inclusie*



## Maatwerk in de pensioencommunicatie

Een belangrijk onderdeel van de zorgplicht die fondsen hebben, is dat de verstrekte informatie 'begrijpelijk' moet zijn voor de deelnemer. Pensioen is in de basis een complex onderwerp waar veel deelnemers zich liever niet mee bezig willen houden. Ook spreekt de 'pensioenwereld' een andere taal dan de deelnemers: wat voor de een begrijpelijk is, is voor de ander volstrekt onbegrijpelijk. Met toenemende risico's en verantwoordelijkheden voor de deelnemers, wordt de rol van pensioencommunicatie dan ook belangrijker. De pensioencommunicatie laten aansluiten op de behoeften en kenmerken van de deelnemer, vereist dat de diversiteit in kennis van deelnemers goed in kaart wordt gebracht. Sommige deelnemers hebben meer begeleiding nodig dan anderen, hebben behoefte aan een andere vorm of inhoud, of aan juist meer of minder interactie. Die verschillende segmenten moeten niet alleen geïdentificeerd worden, er moet ook invulling en uitvoering aan worden gegeven.

“ Het nieuwe pensioenstelsel wordt transparanter en individueler. Belangrijk om de deelnemers op het juiste moment van correcte informatie te voorzien. Wel moeten we ervoor waken dat de informatiedichtheid niet te hoog is. Daar zijn de deelnemers namelijk niet mee geholpen. At the end of the day willen deelnemers vooral weten wanneer ze kunnen stoppen met werken en hoe hoog de verwachte pensioenuitkering is. Als pensioensector kunnen we hier meer gezamenlijk optrekken om die communicatie in de basis begrijpelijker en eenvoudiger te maken.”



**José Schenkel**

Voorzitter uitvoerend bestuur PNO Media

## De visie van kpmg

“ Dé deelnemer bestaat niet. Het rekening houden met ieders omstandigheden en situatie, maar vooral ieders denk- en doenvermogen, vereist holistische benadering van deelnemer-interacties met actieve regie vanuit fondsbestuur.

Naadloze Integratie van front- mid en backoffice technologie wordt een randvoorwaarde voor de sector als ze de deelnemer willen kunnen voorzien van de juiste en actuele inzichten én begeleiding bij keuzes. Daar is de sector echter nog lang niet.

Iedereen is logischerwijs druk met inrichting van WTP, maar er is minstens zoveel urgentie nodig voor structurele inrichting van het operating model voor de bediening van de deelnemers. Dit wordt te vaak vooruitgeschoven in tijd vanuit idee dat het veelal zorgambitie is en nog niet zorgplicht, maar de inrichting vergt meer tijd dan gedacht en moet nu al in gang zijn gezet.”

### Edgar Molenaars

Partner, Customer & Brand Advisory – KPMG



# Contact

## Meer informatie?

Bent u benieuwd naar meer details of heeft u andere vragen? Wij gaan graag met u in gesprek. Neem contact op met een van onze experts.



### Jeroen Ruepert

Partner - Head of KPMG Asset Management & Pensions

+31 20 656 83 46

[ruepert.jeroen@kpmg.nl](mailto:ruepert.jeroen@kpmg.nl)



### Tim Barlage

Partner - Asset Management & Pensions

+31 20 656 8152

[barlage.tim@kpmg.nl](mailto:barlage.tim@kpmg.nl)



### Sander van Oostenbrugge

Partner - Head of KPMG Asset Management & Pensions  
Audit

+31 30 658 2356

[vanoostenbrugge.sander@kpmg.nl](mailto:vanoostenbrugge.sander@kpmg.nl)

## Relevante publicaties

[Verandering in het pensioenstelsel?](#)

**Communiceer!**

[KPMG Nederland](#)

[Het activeren van de deelnemer door te sturen op het gedrag van de deelnemer](#)

[KPMG Nederland](#)

[kpmg.nl/pensioenakkoord](https://kpmg.nl/pensioenakkoord)

