



Interview Wendy Kranendonk

‘Goede pensioencommunicatie draait om het proactief informeren en activeren van onze deelnemers’

Wendy Kranendonk werkt sinds 2017 als Communicatieadviseur Pensioenen bij Actor. Vanuit die functie adviseert zij BPL Pensioen naar aanleiding van (wettelijke) ontwikkelingen in de markt. Wij vroegen Wendy naar haar werkzaamheden bij Actor en hoe zij BPL Pensioen ondersteunt met oog op de inwerkingtreding van de Wet toekomst pensioenen (Wtp).

Wat houdt je functie binnen Actor in?

“Ik adviseer het bestuur van BPL Pensioen over verschillende onderwerpen. Heel actueel is het onderwerp keuzebegeleiding. Dit is een nieuwe norm in de wetgeving die gaat gelden voor de Wtp. Als Pensioenfondsen heb je straks de plicht om je deelnemers in staat te stellen om passende keuzes te maken ten aanzien van hun pensioen. Ik help het bestuur om de ambitie te bepalen en bijbehorende doelen te

omschrijven. Vervolgens kijk ik welke middelen we gaan inzetten om die doelen te behalen. Mijn werk is heel afwisselend. Het ene moment schrijf ik adviezen en (jaar)plannen. Het volgende moment ben ik bezig met de voorbereidingen voor een webinar of een deelnemersbijeenkomst. Ook stem ik regelmatig af met de communicatieadviseur van onze uitvoerder TKP Pensioen over een campagne voor het introduceren van een nieuwe app.”

Wat is pensioencommunicatie en waarom is dit belangrijk?

“De huidige wetgeving is vooral gericht op het informeren van deelnemers. Denk bijvoorbeeld aan het verplichte Uniform Pensioen Overzicht (UPO). Hierin informeren wij jaarlijks onze deelnemers over zijn/haar persoonlijke stand van het pensioen.

Pensioencommunicatie is voor mij goed 'kijken' welke behoefte er is bij werknemers en werkgevers en daarop anticiperen met de juiste communicatiemiddelen."

Noem eens een voorbeeld?

"We hebben onderzocht dat veel mensen rond hun 60^e gaan nadenken over de datum waarop ze met pensioen willen gaan. Daarom sturen wij iedereen die 60 jaar wordt een brief met daarin de verschillende keuzes die zij kunnen maken. Vervolgens kan iedereen een individueel gesprek aanvragen, online of op locatie, om te weten wat het betekent voor hun persoonlijke situatie. Want ook dat is wat mij betreft goede pensioencommunicatie: meerdere vormen van contact aanbieden. Niet iedereen houdt van online contact. Een ander mooi voorbeeld is dat we mensen bellen die, mogelijk, gebaseerd op onze data, een verkeerde keuze hebben gemaakt. Goede pensioencommunicatie draait wat mij betreft dus om het proactief en op het juiste moment, informeren en activeren van onze deelnemers."

Hoe informeer je deelnemers over de Wet toekomst pensioenen?

"Het gaat over het toekomstig inkomen van mensen. Dat gaat veranderen door een politiek besluit. Dat zorgt voor onzekerheid. Het is dus belangrijk om mensen hierin goed mee te nemen tot het moment daar is. Informatie over complexe kwesties zoals Wtp wordt door mensen snel als overweldigend ervaren. En niet iedereen heeft dezelfde informatiebehoefte. In pensioenland noemen we dat 'gelaagd communiceren'. We leggen de basis eenvoudig uit. Voor mensen die meer willen weten is meer gedetailleerde informatie beschikbaar. Zo is basisinformatie beschikbaar op onze website en organiseren we regelmatig webinars voor iedereen die meer wil weten."

Wanneer treedt de wet in werking?

"De streefdatum van *inwerkingtreding* is vooralsnog *1 juli 2023*. Pensioenfondsen moeten uiterlijk 1 januari 2027 aan de nieuwe regels voldoen. BPL Pensioen heeft ervoor gekozen om in 2026 over te stappen. Wij zitten nu in de transitiefase en dat betekent dat er nog heel veel besluiten moeten worden genomen. Er ligt nu wel een concept wetgeving klaar, maar de invulling daarvan moet nog worden ingekleurd. We weten dus nog niet wat de nieuwe pensioenregels voor iemands pensioen specifiek gaat betekenen. Dat is uiteraard wat iedereen wilt weten, maar dit kunnen we nog niet zeggen. Wel communiceren we nu over alles wat we al wel weten."

Waar ben je het meest trots op?

"Pensioen wordt vaak ten onrechte geassocieerd met iets ingewikkelds. Ik denk dat BPL Pensioen mooie stappen maakt om pensioen laagdrempeliger en vooral begrijpelijker te maken. Dit doen we door de inzet van verschillende communicatiemiddelen met een focus op persoonlijke contact. Veel bedrijven maken het opnemen van contact steeds moeilijker. Ik zie liever een verdubbeling van het aantal klantcontacten. We kijken steeds hoe we onze informatie nog begrijpelijker kunnen maken. Bijvoorbeeld ook voor anderstaligen en laaggeletterden. Dat is in Nederland een steeds groter wordende groep mensen. Ook voor hen is pensioen en inkomen voor later, dus ook hen willen we graag goed begeleiden. Daarvoor werken wij samen met Stichting ABC (voor laaggeletterden) en maken wij samen met hen daarin goede stappen. Dat zijn initiatieven waar ik trots op ben."

Voor meer informatie over de dienstverlening van Actor verwijzen wij u naar [deze pagina](#).

Benieuwd naar ons Actor Team? Klik op [deze pagina](#) om onze medewerkers te ontmoeten.

