

September 2022

SPMS Digitale groepsdiscussies

Kwalitatief onderzoek naar de communicatie omtrent het nieuwe pensioenstelsel voor medisch specialisten



Veerle Houben
Anneline Sevenster
Joris van de Schoor

Markteffect

Inhoudsopgave

1. Bekendheid nieuwe pensioenstelsel p. 3 & 4
2. Communicatiebehoeften p. 5 t/m 10
3. Communicatie advies vanuit respondenten p. 11 & 12
4. Conclusie & aanbevelingen p. 13 & 14
5. Bijlage p. 15 t/m 17

Achtergrondinformatie onderzoek

In opdracht vanuit APG en SPMS zijn er totaal 3 klankbordgroepen uitgevoerd. De eerste groep (30 augustus) bestond uit 5 actief medisch specialisten en de andere twee groepen (31 augustus en 1 september) uit 2x5 gepensioneerd medisch specialisten. De groepsdiscussies van 60 minuten hebben online plaatsgevonden via Microsoft Teams en zijn opgenomen voor analyse en rapportage doeleinden.

1.

**Bekendheid nieuwe
pensioenstelsel**

1. Bekendheid nieuwe pensioenstelsel



Spontane bekendheid met het nieuwe pensioenstelsel

Allereerst is zowel aan actieve medisch specialisten als aan gepensioneerden gevraagd in hoeverre zij bekend zijn met het nieuwe pensioenstelsel. Hieruit blijkt dat de actieven doorgaans beter op de hoogte zijn van het nieuwe pensioenstelsel dan gepensioneerden.

Gepensioneerd medisch specialisten lijken enkel **globaal op de hoogte** van het feit dat er een nieuw pensioenstelsel aankomt, terwijl de deelnemers uit de actieven groep ook aangeven deels inhoudelijk bekend te zijn met de nieuwe pensioenregeling. Men weet te noemen dat er een keuze zal moeten worden gemaakt tussen een **solidaire premieregeling en een flexibele premieregeling**. Zowel actief medisch specialisten als gepensioneerden geven aan dat er voor hen nog **veel onduidelijkheid** is over wat er precies gaat gebeuren en wat eventuele gevolgen voor hen zouden zijn.

Respondenten die, al dan niet inhoudelijk, bekend zijn met het nieuwe pensioenstelsel geven voornamelijk aan hierover iets gelezen te hebben in de krant (Financieel Dagblad), of via berichtgeving van SPMS op de hoogte te zijn gesteld. Slechts één actief, en één gepensioneerd medisch specialist geven aan zelf op zoek te zijn gegaan naar informatie.



Vragen na toelichting financieel planner

Nadat de financieel planner uitleg heeft gegeven over het nieuwe pensioenstelsel reageert men **overwegend kritisch**. De uitleg roept al snel vragen op. Zo vragen actieven zich voornamelijk af vanaf welk moment het systeem gaat gelden, voor wie het gaat gelden, en daarnaast geeft vrijwel iedereen aan het erg ingewikkeld te vinden. Actieven vinden de uitleg lastig te plaatsen en zeggen daarbij dat het nieuwe pensioenstelsel voor hen een grote **onzekerheidsfactor** met zich mee brengt. Zo kan het namelijk aan de ene kant tot hogere uitkeringen leiden, maar brengt het anderzijds ook veel risico's met zich mee.

Gepensioneerden vragen zich vooral of hoe groot de veranderingen gaan worden. Wat is de rol van de Nederlandse bank en de overheid? En daarnaast benoemt een enkeling bang te zijn voor een greep in de kas zoals enkele jaren geleden ook gebeurd is bij ABP.

Het nieuwe pensioenstelsel wordt volgens respondenten complexer en zorgen nemen daardoor toe. Tevens vreest men er financieel op achteruit te gaan, doordat de nieuwe regelgeving flexibeler zal worden en men dus minder zeker is van een op voorhand vastgesteld pensioen.

2.

Communicatiebehoefte

2. Communicatiebehoeften

Communicatiebehoeften

Het nieuwe pensioenstelsel brengt veranderingen met zich mee, en veranderingen zorgen voor onzekerheid. Hoewel men weet dat het geen vrijwillige keuze is van SPMS om over te gaan op het nieuwe pensioenstelsel, verwacht men wel begrip vanuit de partij voor haar leden. Men wil gehoord worden. Daarbij geeft men aan dat een persoonlijke benadering, een actieve rol van SPMS, en eerlijke en transparante communicatie cruciaal zijn.

Persoonlijke benadering

In elke groepsdiscussie staat het belang van een persoonlijke benadering centraal. Men wil weten wat het nieuwe pensioenstelsel voor hen als persoon betekent, welke **keuzemogelijkheden** men binnen het nieuwe stelsel heeft, en welke risico's daaraan verbonden zijn met betrekking tot **hun situatie**. De beperkte beschikbare informatie vanwege het feit dat wetsvoorstel nog niet is goedgekeurd bemoeilijkt dat.

Actieve rol

Deelnemers geven aan dat zij graag zien dat SPMS actief meedenkt over wat deze ontwikkelingen voor haar leden gaat betekenen en welke keuzes ze daarin hebben. Men geeft daarbij aan het op prijs te stellen wanneer SPMS **actief communiceert** en meedenkt met haar leden.

Transparante, duidelijke en eerlijke communicatie

- Onzekerheid voelt niet prettig, dus men wenst dat SPMS in de communicatie iets van die zorgen kan wegnemen en begrip toont voor deze onzekerheden.
- Respondenten lijken nog niet overtuigd van het feit dat het nieuwe pensioenstelsel ook voordelig zou kunnen uitpakken.
- Opvallend is dat de meeste deelnemers, ondanks de weerstand die zij in eerste instantie hebben, over het algemeen wel bereid zijn om risico's te nemen. Een voorwaarde is wel dat SPMS op voorhand volledig transparant is over de verschillende uitwerkingen die het nemen van deze risico's teweeg kan brengen.

2. Communicatiebehoeften

Communicatiekanalen

- Zowel actieve leden als gepensioneerden vinden Facebook en LinkedIn over het algemeen geen geschikte communicatiekanalen omdat men deze platforms te algemeen vindt. Men hecht waarde aan **persoonlijke communicatie**.
- De actieve leden staan negatief tegenover communicatie via Whatsapp, omdat ze het kanaal niet geschikt vinden. Over de geschiktheid van Whatsapp als communicatiemiddel zijn de gepensioneerden meer verdeeld. Onder hen vinden de meesten het, net zoals de actieve leden, een ongeschikt kanaal om via te communiceren. Daarentegen zijn er ook een aantal gepensioneerden die daar neutraal tegenover staan. Een van hen zegt het prima te vinden om via Whatsapp een link te ontvangen via waar hij kan worden doorgelinkt naar een ander kanaal waarop hij rechtstreeks met SPMS kan communiceren.
- Een aantal actieve leden wensen een **extra editie van pensioenblaadje** te ontvangen. Daarentegen was er onder de gepensioneerden geen sprake van deze wens.

“Ik denk dat je via de mail gewoon elk lid kan attenderen op kennis die aanwezig is op de website van SPMS, en ik denk dat daar voldoende kennis naar toe moet. En als je daar behoefte aan hebt moeten er mogelijkheden zijn om individueel voorlichting te krijgen over wat het voor jou als individu betekent.” (actief lid)

Over het algemeen hecht men meer waarde aan wat er wordt gecommuniceerd dan via welk kanaal dit gebeurt. Publiekelijk toegankelijke kanalen zoals Facebook en LinkedIn genieten niet de voorkeur. Men vindt dit te afstandelijk voor zulke persoonlijke informatie als pensioenen.

Het begrip ‘solidariteit’ en ‘flexibel’

Opvallend vaak wordt benoemd dat men het begrip ‘solidariteit’ misleidend en niet-passend vindt bij de inhoud van de solidaire premieregeling. Er wordt dan ook benoemd dat het begrip ‘collectief’ wellicht beter de lading zou dekken. Een meer omschrijvende term voor de flexibele premieregeling zou ‘individuele premieregeling’ kunnen zijn.

2. Communicatiebehoeften

Communicatievorm

- Over de manier waarop de boodschap moet worden overgedragen is men het eens dat dit **zo makkelijk mogelijk** moet. Veel informatie wordt op een ingewikkelde manier gecommuniceerd waardoor het moeilijk behapbaar is. Vooral gepensioneerden geven aan dat **heldere teksten** en **meer communicatie** vanuit SPMS meer duidelijkheid zouden kunnen creëren.
“Ik heb het oude pensioenstelsel al nauwelijks begrepen, dus als ik ga kijken wat het nieuwe pensioenstelsel in gaat houden heb ik nog een behoorlijke achterstand.” (gepensioneerd lid)
- Eén actief medisch specialist kaart expliciet aan het handig te vinden wanneer er op de website van SPMS verschillende **voorbeelden van situaties** van medisch specialisten worden geschetst zodat hij kan bekijken welke situatie het best aansluit bij zijn eigen situatie.
“Voorbeelden per groep zorgen ervoor dat het een beetje gaat leven, zodat we ook weten wat het voor onze situatie gaat betekenen.” (actief lid)
- Daarnaast wordt door een actief lid de suggestie gedaan om een app te creëren waarin men makkelijk (met hun DigiD) kan inloggen en zo bij hun persoonlijke informatie kan zoals het opgebouwde pensioen en belangrijke wijzigingen in het stelsel. Alle actief medisch specialisten bevestigen vervolgens dit een goed idee te vinden.

Actieve leden

Communicatiemiddel

- Digitaal
- Op papier in de nieuwsbrief
- Mail (attenderen op aanwezige kennis op website)
- Website
- Individuele voorlichting
- Database op website (met filters)

Communicatievorm

- Rekenvoorbeelden
- Voorbeelden van verschillende situaties op website

Gepensioneerden

Communicatiemiddel

- Nieuwsbrieven (allemaal mee eens)
- Bijeenkomsten
- Enquête

Communicatievorm

- Heldere teksten
- Goede voorlichting (frequenter en meer informatie)

2. Communicatiebehoeften

Rol van afgevaardigden en buitengewone leden

Actieve leden

- Alle actieve leden zijn kritisch op de rol van de afgevaardigden. Elke deelnemer is het ermee eens dat de afgevaardigden onvoldoende zichtbaar zijn.
- Er wordt van afgevaardigden verwacht dat ze proactief informatie delen en goed zichtbaar zijn. Daarbij werd wel de kanttekening geplaatst dat respondenten begrip hebben voor het feit dat het voor de afgevaardigden een ingewikkeld onderwerp is en dat ze daardoor niet altijd even goed op de hoogte zijn.

Gepensioneerden

- Ook gepensioneerden zijn kritisch op hun buitengewone leden. Zij hebben niet het idee dat de buitengewone leden hun pensioenbelangen behartigen.
- Daarnaast wensen gepensioneerden meer informatie van hun buitengewone leden te ontvangen. Daarbij geven wel een aantal gepensioneerden aan dat ze geen informatie willen ontvangen over dingen die nog niet (helemaal) vaststaan.

Deelnemers geven aan dat zij graag zien dat afgevaardigden binnen hun ziekenhuis actief meedenken over ontwikkelingen omtrent het nieuwe pensioenstelsel, maar tegelijkertijd snappen ze dat het lastig voor hen is vanwege de complexiteit van het onderwerp.

Aanspreekvorm

- De actieve leden waren het unaniem eens over het feit dat ze met 'u' aangesproken willen worden. Onder de gepensioneerden was men hier meer verdeeld over.
- De gepensioneerden die deelnamen aan de tweede groepsdiscussie spraken een unanieme voorkeur voor de 'je'-aanspreekvorm uit. Daarentegen gaven de gepensioneerde die deelname aan de derde groepsdiscussie aan over het algemeen de voorkeur te hebben voor de 'u'-aanspreekvorm, al leek die voorkeur wel iets minder sterk naar voren te komen dan bij de actieve leden.

2. Communicatiebehoeften

Informatiebehoefte

Mate van informatiebehoefte

Actieve leden

- Alle actieve leden zijn het unaniem eens dat ze zoveel mogelijk informatie willen ontvangen over het nieuwe pensioenstelsel.
- Met name met betrekking tot wat het voor hen als persoon gaat betekenen.

Gepensioneerden

- De gepensioneerden zijn meer verdeeld over de wens om alle informatie omtrent het nieuwe pensioenstelsel te ontvangen.
- De meerderheid wil zoveel mogelijk informatie ontvangen. Twee gepensioneerden geven aan dat hun informatiebehoefte iets selectiever is. Zij willen alleen informatie die voor hen relevant is ontvangen.

“Ik wil alles over het nieuwe pensioenstelsel weten want het gaat over mijn geld.” (gepensioneerd lid)

“Ik wil alleen hetgeen wat voor mij interessant is weten, anders kan ik het net zo goed in de krant lezen.” (gepensioneerd lid)

Zowel actieve leden als gepensioneerden geven aan dat zij zich zorgen maken over de persoonlijke gevolgen van de invoering van het nieuwe pensioenstelsel. Ze verwachten van SPMS dat zij onzekerheden kunnen wegnemen door meer duidelijkheid te geven over de individuele gevolgen.

3.

Communicatie advies vanuit respondenten

3. Communicatie advies vanuit respondenten

Respondenten is gevraagd zich in te leven in de rol van directeur bij SPMS. Hierna is gevraagd welke informatie zij zouden communiceren met hun deelnemers. De volgende antwoorden komen naar voren.

Actieve leden

Actieve leden zouden duidelijk naar de buitenwereld communiceren welke keuzemogelijkheden er zijn in het nieuwe pensioenstelsel en wat keuze A betekent ten opzichte van keuze B. Daarnaast vinden zij het belangrijk om te weten of ze überhaupt zelf een keuze kunnen maken. Ook geven actieve leden aan zelf geen informatie te communiceren die nog niet zeker is.

Gepensioneerden

Gepensioneerden geven aan dat zij vooral vertrouwen zouden willen creëren. Hierbij geven ze verschillende tips.

- Je kunt pas transparant en eerlijk zijn als je precies weet waar je het over hebt.
- Je moet duidelijk kunnen aangeven op welke punten er onzekerheid is.
- Je moet geen dingen beloven die je niet kunt waarmaken want daardoor creëer je wantrouwen.

Respondenten uit beide groepen geven gedurende het gehele gesprek aan graag gehoord te willen worden. Begrip vanuit SPMS over het feit dat de veranderende situatie ook voor hen onzekerheden met zich mee brengt, wordt gewaardeerd.

De dekingsgraad wordt altijd in de nieuwsbrief vermeld maar één respondent zou ook de vermogenspositie van de vorige maand willen zien (grafiekontwikkeling wordt wel getoond maar vermogen niet)

Belangrijkste adviezen

Note: Men is gevraagd advies te geven op basis van de hypothetische situatie dat zij directeur zijn bij SPMS en verantwoordelijk zijn voor de communicatie rondom het nieuwe pensioenstelsel

1

Transparantie en eerlijkheid

Helder en eerlijk communiceren over de veranderingen en wat dat op individueel niveau gaat betekenen voor de actieve leden en de gepensioneerden.

2

Doe geen onrealistische beloftes

SPMS moet vertrouwen wekken en dat kan alleen als ze beloftes ook echt waarmaken.

3

Toon begrip

Men wil begrip vanuit SPMS dat deze situatie voor de medisch specialisten veel onzekerheden met zich mee brengt

4.

Conclusie & aanbevelingen

4. Conclusie & aanbevelingen



Proactieve, transparante en eerlijke communicatie

Over het algemeen zijn de deelnemers aan de klankbordgroepen slechts op grote lijnen bekend met de inhoud van het nieuwe pensioenstelsel, wat leidt tot onzekerheid. Echter, men weet niet zeker of zij informatie missen, of dat de informatie waar ze naar zoeken simpelweg nog niet beschikbaar is.

Het wordt SPMS dan ook geadviseerd om duidelijk te communiceren welke informatie over het nieuwe pensioenstelsel vast staat en waar nog onduidelijkheid over heerst. Wanneer informatie wordt gedeeld over zaken die in de toekomst wellicht nog kunnen veranderen, communiceer dit dan ook zo.



De krant voor algemene informatie, mail/nieuwsbrief voor inhoudelijke informatie

Deelnemers die voor de klankbord groep al enigszins bekend waren met het nieuwe pensioenstelsel geven veelal aan er iets over gelezen te hebben in het financieel dagblad of op de hoogte te zijn gesteld door informatie vanuit SPMS. Wanneer er verder door wordt gevraagd op de manier waarop men het liefst op de hoogte zou worden gesteld over ontwikkelingen omtrent het nieuwe pensioenstelsel geeft men aan veel waarde te hechten aan persoonlijke communicatie en de krant hier juist geen geschikt forum voor te vinden. De krant kan volgens deelnemers worden ingezet om algemene informatie te delen, maar men ontvangt gedetailleerde informatie het liefste via de mail of in een persoonlijke brief.

Ook social mediakanalen als LinkedIn en Facebook worden niet als geschikte communicatiemiddelen gezien. Wel wordt het idee van een SPMS- app geïntroduceerd waarop men makkelijk kan inloggen en zo belangrijke informatie over het nieuwe pensioenstelsel kan inzien. Denk hierbij aan het opgebouwde pensioen en updates over ontwikkelingen m.b.t. het nieuwe pensioenstelsel.



Begrip tonen

Verder blijkt uit de reacties van deelnemers dat zij graag gehoord willen worden. Zij willen dat SPMS luistert naar hun zorgen en twijfels over het nieuwe pensioenstelsel. De meeste deelnemers geven aan alles over het nieuwe pensioenstelsel te willen weten, aangezien dit over hun geld gaat. Organiseer bijeenkomsten, kennissessies of (digitale) een-op-een gesprekken waarbij er de gelegenheid is voor (gepensioneerd) medisch specialisten om vragen te stellen. Ook is het verstandig om nauw contact te houden met de deelnemers van SPMS. Vraag regelmatig om hun mening omtrent de communicatie, welke informatie ontbreekt, waar liggen vragen? Dit zorgt er niet alleen voor dat (gepensioneerd) medisch specialisten zich gehoord voelen, maar ook wordt het hierdoor duidelijker op welke aspecten er nog meer informatie moet worden verstrekt.

5.

Bijlage

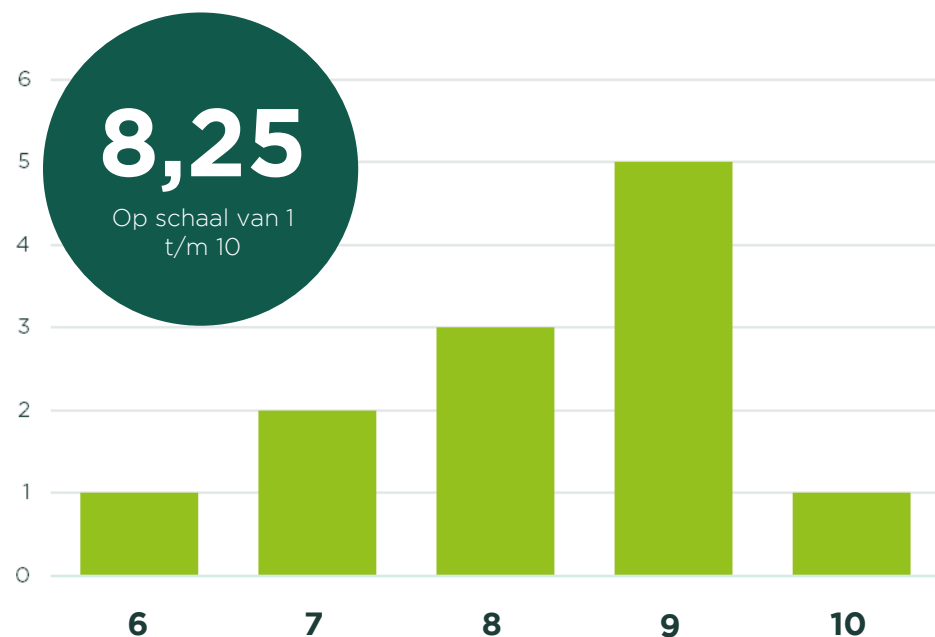
5. Bijlage

Ervaring deelnemers

Deelnemers aan de klankbordgroep zijn na afloop benadert met de vraag hun ervaringen over de klankbordgroep te delen. Van de 15 deelnemers hebben 12 deelnemers daadwerkelijk de toegestuurde enquête ingevuld. Gemiddeld beoordeeld men hun ervaring met een **8,25** op een schaal van 1 t/m 10. Respondenten geven over het algemeen aan het een **verhelderend** en **leerzaam** gesprek te hebben gevonden en daarnaast vond men het prettig dat ze hun **mening konden geven**. Kritische noten hebben vooral betrekking op de Microsoft Teams verbinding die het niet bij iedereen even goed deed en het feit dat zij zich graag beter hadden voorbereid op het gesprek.

Figuur 5.1 Hoe heeft u het ervaren om deel te nemen aan de klankbordgroep?

Basis: deelnemers aan de klankbordgroep die de enquête hebben ingevuld (n=12)



Licht uw antwoord toe

Een aantal gegeven antwoorden

“Open en leerzame ervaring.” (cijfer: 9);

“Helder en duidelijk. To the point discussie.” (cijfer: 8);

“Met zeer veel moeite deelgenomen, Teams connectie verre van optimaal.” (cijfer: 6);

“Prettige interviewstijl, voldoende ruimte mening door te geven.” (cijfer: 9);

“Verhelderend en ook wel goed om eens te horen hoe anderen erover denken. Waren overwegend leeftijdgenoten.” (cijfer: 9);

“Naar mijn gevoel had er meer uitgehaald kunnen worden. Ik had mijzelf bewust niet voorbereid en was derhalve ook maar matig op de hoogte van de nieuwe pensioenplannen.” (cijfer: 7);

“Prettige sfeer, alle mogelijkheden om je mening te geven.” (cijfer: 10).

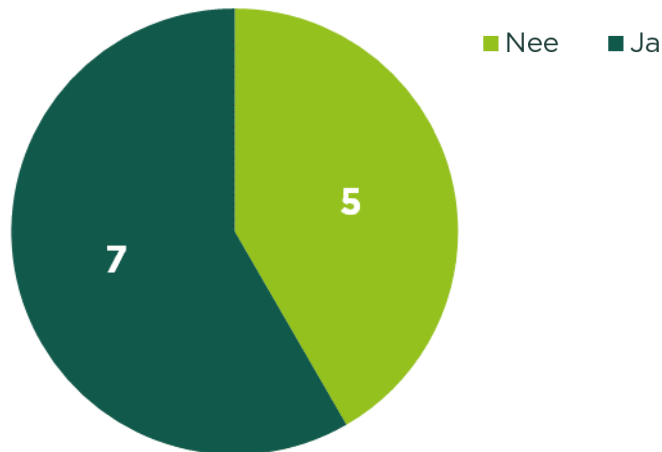
5. Bijlage

Verbeterpunten

Verbeterpunten liggen in lijn met de kritische noten omschreven op de vorige pagina. Hoewel bij de inschrijving ervoor is gekozen respondenten er expliciet op te wijzen dat zij zich niet hoeven voor te bereiden op het gesprek, geeft een deel aan het prettig te hebben gevonden wanneer zij dit wel hadden gedaan. Daarnaast noemt een enkeling dat hij het logischer had gevonden als de klankbordgroep pas in een later stadium had plaatsgevonden omdat er nu nog maar weinig bekend is over het nieuwe pensioenstelsel.

Figuur 5.2 Heeft u nog verbeterpunten voor de klankbordgroep?

Basis: deelnemers aan de klankbordgroep die de enquête hebben ingevuld (n=12)



Welke verbeterpunten heeft u?

Een aantal gegeven antwoorden

“Hoewel duidelijk was aangegeven dat voorbereiding niet noodzakelijk was, vond ik achteraf dat enige voorbereiding dan wel inlezen in de materie van tevoren zinvol zou zijn geweest ter voorbereiding op de vragen.”;

“(Op een of andere manier) “betere” technische voorbereiding om direct met meer zekerheid mee te kunnen doen.”;

“Communicatie moet transparant, eerlijk en correct zijn. Erken allereerst dat er op dit moment nog te veel onzekerheden zijn zowel over de verandering als de uitvoering. Vraag dan pas hoe de communicatie in dit traject moet zijn en niet over de evt. uitvoering. Dat komt pas later. Dit onderscheid is essentieel.”.

Colofon

Colofon

Markteffect B.V.
Schimmelt 46
5611 ZX Eindhoven

+31 40 239 22 90
markteffect.nl

Disclaimer ©

Dit rapport is gemaakt door Markteffect B.V., exclusief te behoeve van gebruik door de opdrachtgever(s). Dit rapport is incompleet zonder te refereren aan, en zal alleen in samenloop worden gezien met, de mondelinge toelichting verzorgd door Markteffect B.V. Dit rapport is eigendom van de opdrachtgever(s) en mag niet worden onthuld aan derden of gebruikt voor elk ander doel zonder vooraf schriftelijke toestemming van Markteffect B.V. of de opdrachtgever(s).

De informatie in dit rapport geeft de visie weer van Markteffect B.V. op basis van door middel van onderzoek gevonden feiten. Tijdens dit onderzoek heeft Markteffect B.V. vertrouwd op de accuratesse en volledigheid van beschikbare informatie van publieke en private bronnen gebruikt voor dit marktonderzoek. Markteffect B.V. en haar werknemers wijzen elke verantwoordelijkheid af betreffende het gebruik van deze rapportage.



Veerle Houben

Research Expert

T 040 - 239 22 90

v.houben@markteffect.nl



Anneline Sevenster

Research Expert

T 040 239 22 90

a.sevenster@markteffect.nl



Joris van de Schoor

Client Consultant

T 06 - 287 45 795

j.vandeschoor@markteffect.nl