

'Pensioen moet iederéén snappen'

De juiste keuzes maken, pensioenkeuzes doorgeven en inschatten of je later genoeg hebt. Dat is sowieso al knap lastig. En helemaal voor mensen die laaggeletterd zijn. BPL Pensioen deed – samen met ons¹ – onderzoek naar laaggeletterdheid. Linda Slagter en Sander van Meer, bestuurders van BPL Pensioen, vertellen over de aanleiding voor dit onderzoek en delen de lessen die ze leerden.

Een paar jaar geleden bekeek Sander een tv-programma over laaggeletterdheid. Een man en vrouw werden geïnterviewd over wat zij van de brieven van onder meer hun bank, verzekeraar en de Belastingdienst vonden. Sander: 'Terwijl de camera op het echtpaar inzoomde, zag ik op de hoek van hun eettafel ónze brieven liggen. Ik dacht, dit onderwerp wil ik bij ons pensioenfonds aan de orde stellen.' Linda vult aan: 'BPL Pensioen is er voor werknemers die werken bij bedrijven in agrarische en groene sectoren. Onze doelgroep is heel divers – denk aan hoveniers, loonwerkers, zaadveredelaars, laboranten, productiemedewerkers en heftruckchauffeurs. Een van onze kernwaarden is toegankelijkheid. Alles draait om onze deelnemers. Iedereen moet pensioen kunnen begrijpen.'



'Een van onze kernwaarden is toegankelijkheid. Alles draait om onze deelnemers. Iedereen moet pensioen kunnen begrijpen.'

Linda Slagter *Bestuurder BPL Pensioen*

Brieven door de ogen van ervaringsdeskundigen

De optelsom van het tv-programma en het doel om voor iedereen toegankelijk te zijn, zorgden ervoor dat BPL Pensioen en TKP samen op onderzoek uit gingen. Linda: 'Om onze communicatie toegankelijker te maken voor iedereen, zijn we in gesprek gegaan met ervaringsdeskundigen. Zo hebben we onze brieven voorgelegd aan taalambassadeurs van de Stichting ABC. Deze taalambassadeurs weten hoe ingewikkeld het leven is als je basisvaardigheden zoals lezen, schrijven, rekenen of spreken niet voldoende beheerst. Hun blik op onze communicatie leverde ons hele waardevolle inzichten op.'

¹ Ons refereert in dit artikel aan TKP Pensioen. De uitvoeringsorganisatie van BPL Pensioen die dit interview hield en schreef vanuit hun Expertisecentrum. Wilt u meer weten over TKP Pensioen of over de achtergrond van dit artikel, ga dan voor meer informatie naar [deze website](#).

Moeite met abstracties

BPL Pensioen en TKP kregen een duidelijk beeld van wat hun communicatie eigenlijk doet met mensen. Sander: 'De meeste mensen vinden pensioen sowieso ingewikkeld. Lezers moeten écht over een hobbel heen. Voor mensen die laaggeletterd zijn is die hobbel nog groter. Ze hebben moeite met lezen en al helemaal met abstracties, zoals pensioen. Taalniveau B1 alleen is voor hen daarom onvoldoende om pensioencommunicatie te begrijpen, A2 is op onderdelen noodzakelijk. Ook hebben ze persoonlijke ondersteuning nodig, het liefst persoonlijk en mondeling.'

Quick wins

De gesprekken met de taalambassadeurs leverden een aantal quick wins op die BPL Pensioen en andere pensioenuitvoerders meteen kunnen doorvoeren in de communicatie. Linda: 'Gebruik bijvoorbeeld kortere zinnen en vermijd lastige, abstracte, woorden zoals 'pensioenexpert'. In brieven is het belangrijk om duidelijk en goed vindbaar een 'escape' te bieden in de vorm van een telefoonnummer. De meeste mensen die laaggeletterd zijn, pakken namelijk liever de telefoon. Spraakcommunicatie maakt écht het verschil. Zo is een voorleeskноп op de website onmisbaar, want daardoor kunnen mensen de informatie gewoon beluisteren.'



'Persoonlijk contact is cruciaal. Daarom organiseren we deelnemersbijeenkomsten en spreekuren in lokale buurthuizen'

Sander van Meer *Bestuurder BPL Pensioen*

Advies voor pensioenuitvoerders

Los van de genoemde quick wins die iedere pensioenuitvoerder vrij eenvoudig kan toepassen, geven Linda en Sander aanvullend advies waar een wat langere adem voor nodig is. Sander: 'Omdat persoonlijk contact cruciaal is, organiseren we deelnemersbijeenkomsten en spreekuren, bijvoorbeeld in lokale buurthuizen. Daarvoor sturen we niet alleen uitnodigingen naar deelnemers zelf, maar ook naar hun werkgevers. Als medewerkers de uitnodiging niet kunnen lezen, kunnen hun werkgevers ze op weg helpen. Bij bijeenkomsten staan lettertjes de deelnemers niet in de weg, maar kunnen ze gewoon luisteren en vragen stellen. Zo komt niet alleen de informatie bij ze aan, maar krijgen ze ook weer het gevoel in control te zijn. Heel belangrijk, want laaggeletterd zijn, maakt onzeker.'

Linda vult aan: 'Wat ook onmisbaar is, is een basis van vertrouwen tussen pensioenuitvoerder en deelnemers. Pas dan gaan deelnemers openstaan voor communicatie van hun pensioenuitvoerder. Dat vertrouwen krijg je door aanwezig te zijn – bijvoorbeeld met de genoemde bijeenkomsten en spreekuren. Maar ook door consequent te zijn in je communicatie en geen gekke sprongen te maken.' 'Dit was een eerste onderzoek onder laaggeletterden,' zegt Sander tot besluit. 'Volgend jaar gaan we opnieuw met ze in gesprek. Op zoek naar verdieping en mogelijkheden. Het aansluiten bij de verwachtingen en behoeften van onze doelgroep is nooit klaar.'