



Draaiboek

Pensioensprekuren

CentiQ, Wijzer in geldzaken vertegenwoordigt ruim 40 organisaties die hun krachten bundelen om de consument 'wijzer in geldzaken' te maken. Zij zetten zich in om het financiële inzicht van de Nederlanders te vergroten, zodat consumenten beter in staat zijn financiële beslissingen te nemen. Platform CentiQ, Wijzer in geldzaken is een initiatief van het ministerie van Financiën, waarin partners uit de financiële sector, de overheid, onderwijs-, voorlichtings- en consumentenorganisaties en de wetenschap samenwerken.

juni 2010

Inhoud

Inleiding	4
1. Voorbereiding	6
1.1 Partners	6
1.2 Financiering	7
1.3 Communicatie	8
1.4 Locatiekeuze	9
1.5 Aanmelding	9
1.6 Pensioencursus	11
1.7 Planning	11
2. Uitvoering	13
2.1 Werkwijze	13
3. Evaluatie	15
Bijlage 1	17
Activiteitenplanning	
Bijlage 2	18
Voorbeeld poster/flyer	
Bijlage 3	19
Voorbeeld aanmeldingsformulier	
Bijlage 4	20
Checklist inhoud pensioencursus	
Bijlage 5	22
Overzicht planning pensioensprekuren	
Bijlage 6	23
Voorbeeld gespreksagenda	
Bijlage 7	24
Voorbeeld inventarisatie- en inzichtformulier pensioensprekuren	
Bijlage 8	26
Voorbeeld enquête evaluatie bezoekers	

Inleiding

Om consumenten op een laagdrempelige manier meer inzicht te geven in hun eigen pensioensituatie, heeft Stichting PensioenKijker.nl in 2008 in samenwerking met Hogeschool Leiden pensioensprekuren ontwikkeld en georganiseerd. Het doel van de pensioensprekuren is het pensioenbewustzijn van studenten en consumenten te vergroten. Door studenten in verschillende rollen te verplaatsen wordt niet alleen het financiële bewustzijn van de studenten vergroot maar doen studenten ook een enorme praktijkervaring op. Omdat de reacties van alle betrokkenen aangaande de pilot zeer positief waren, zijn er in 2009 met steun van CentiQ, Wijzer in geldzaken twee grootschalige pilots ontwikkeld en getest. Bij deze twee succesvolle pilots zijn studenten en docenten van de Hogeschool Zuyd (Heerlen) en de Hogeschool van Amsterdam betrokken geweest. Omdat de pensioensprekuren goed aansluiten bij het vergroten van pensioenbewustzijn, rolt Wijzer in geldzaken deze pensioensprekuren nu verder uit.

Pensioensprekuren zijn gratis spreekuren in verschillende steden, waarbij speciaal getrainde studenten vragen van consumenten beantwoorden over hun persoonlijke pensioensituatie. Indien nodig krijgen studenten een korte pensioencursus. Hierbij wordt gebruik gemaakt van materiaal van SPO-pensioenopleidingen. De pensioencursus kan worden gegeven door deskundigen vanuit de pensioenbranche. Na afronding van de opleiding krijgen studenten een deelnamecertificaat van SPO-pensioenopleidingen. Doel van de opleiding is het verhogen van het pensioenbewustzijn en de pensioen kennis en specifiek het in staat stellen van studenten om consumenten te kunnen helpen met vragen over hun pensioen. Via de media en via het netwerk van studenten c.q. de Hogeschool/Universiteit worden consumenten geïnformeerd over het feit dat er in de regio pensioensprekuren zijn. De studenten bemannen het spreekuur en op iedere locatie zijn er pensioendeskundigen aanwezig die als achtervang dienen.

Het doel van dit draaiboek is het informeren van Hogescholen, Universiteiten en andere partijen die betrokken zijn bij het organiseren van pensioensprekuren. Dit draaiboek kan hierbij dienen als handleiding. Er wordt uitleg gegeven over de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van de pensioensprekuren en welke partijen hierbij een rol spelen.

Leeswijzer draaiboek

Allereerst beschrijven we in hoofdstuk 1 de aspecten die van belang zijn bij de voorbereiding van de pensioensprekuren. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de partijen die van belang zijn bij het organiseren van de pensioensprekuren maar ook de financiering, communicatie, locatie, aanmelding, pensioencursus en een planning met bijbehorende activiteitenlijst die een onderdeel zijn bij de voorbereiding van de pensioensprekuren.

Hoofdstuk 2 gaat in op de uitvoering. Er zal een beschrijving worden gegeven over de werkwijze van de spreekuren. Het adviesteam, planning van de gesprekken en de inhoud zal hierbij aan bod komen.

Tot slot wordt er in hoofdstuk 3 ingegaan op de laatste fase, de evaluatie. Er zal worden ingegaan op de aspecten die geëvalueerd kunnen worden zoals: voorbereiding en de uitvoering. Ook zal er nader worden ingegaan op de groepen waarmee geëvalueerd kan worden zoals: bezoekers, studenten, ondersteunende partijen uit de pensioenbranche en ondersteunende partijen uit de onderwijsinstelling.

Als bijlage zijn voorbeeldinstrumenten opgenomen waarnaar in de activiteitenlijst uit hoofdstuk 2 wordt verwezen.

Achtergrond CentiQ, Wijzer in geldzaken en Pensioenbewustzijn

De missie van de partners van Wijzer in geldzaken is het financiële inzicht en de financiële vaardigheden van consumenten vergroten en bevorderen dat consumenten bewust financiële beslissingen nemen. Het uitgangspunt van de CentiQ programmalijn 'zorg voor de toekomst' waar pensioensprekuren onderdeel van zijn, is om het pensioenbewustzijn onder Nederlanders te verhogen.

Wijzer in geldzaken is van mening dat de eerste stap in het pensioenbewustzijnsproces inzage is in de eigen pensioensituatie. Dit blijkt ook uit de pensioenbewustzijn- meter die ontwikkeld is door Wijzer in geldzaken, Stichting Pensioen kijker.nl, TNS NIPO en de Universiteit van Tilburg. Onder pensioenbewustheid wordt verstaan:

Pensioenbewustzijn is de mate waarin men op de hoogte is van het pensioeninkomen bij ouderdom, overlijden en arbeidsongeschiktheid, weet of dat in de eigen situatie voldoende is en weet (indoen gewenst) welke oplossingen er zijn en daar een afweging in maakt.

Wijzer in geldzaken wil ook in de toekomst haar activiteiten laten aansluiten op de bevindingen van het pensioenbewustzijnsonderzoek. Meer informatie omtrent het pensioenbewustzijnsonderzoek kunt u vinden op www.wijzeringeldzaken.nl.

1.

Vorbereiding

In dit hoofdstuk worden de aspecten benoemd die van belang zijn bij de voorbereiding van de pensioensprekuren.

1.1 Partners

De Hogeschool of Universiteit

Pensioensprekuren zijn spreekuren die jaarlijks door Hogescholen/Universiteiten georganiseerd kunnen worden en daardoor in het onderwijs opgenomen kunnen worden. De Hogeschool of Universiteit speelt een belangrijke rol bij de organisatie van het spreekuur. Het organiseren van de pensioensprekuren kan op verschillende manieren worden aangepakt. Zo is er voor de Hogeschool of Universiteit de mogelijkheid om de organisatie zelf in handen te nemen en hierbij de rol aan te nemen van projectleider, maar er is ook de mogelijkheid om de organisatie van de pensioensprekuren als projectopdracht in te steken en studenten de rol van projectleider te geven. Het is niet noodzakelijk dat de organisatie door dezelfde studenten wordt opgepakt als de studenten die uiteindelijk de spreekuren verzorgen.

Partijen uit de pensioenbranche

Bij partijen uit de pensioenbranche kan er gedacht worden aan verzekeraars of pensioenfondsen. Deze partijen zijn van belang voor het ondersteunen van de studenten bij de pensioensprekuren. Deze ondersteuning kan op drie verschillende manieren gebeuren:

1. Een externe partij kan helpen bij het geven van een korte pensioencursus. Of hier behoefte aan is, is mede afhankelijk van de basis pensioenkennis van de studenten. Indien nodig kunnen deskundigen vanuit de pensioenbranche hun expertise inbrengen om deze kennis te vergroten.
2. Daarnaast kunnen deskundigen vanuit de pensioenbranche fungeren als achtervang voor studenten bij de pensioensprekuren.
3. Tenslotte kunnen partijen uit de pensioenbranche helpen bij de communicatie in bepaalde regio's.

Wijzer in geldzaken kan ondersteuning bieden bij het benaderen van partijen uit de pensioenbranche aangezien deze partijen via de verschillende koepels en het Verbond van Verzekeraars onderdeel uitmaken van het platform. De pensioensprekuren zijn onafhankelijke spreekuren. Bezoekers krijgen inzicht in hun pensioensituatie zonder dat hierbij advies wordt gegeven. De deskundigen uit de pensioenbranche kunnen de studenten helpen dit inzicht te verschaffen bij de bezoekers.

Gemeente

Gemeentes kunnen een rol spelen bij het bereiken van de doelgroep van de pensioensprekuren. De gemeente zou bijvoorbeeld een rol kunnen spelen bij de locatie van de pensioensprekuren. Vaak zijn gemeentehuizen gelegen op een goed bereikbare en centrale plaats, een ideale locatie voor pensioensprekuren. Hier zal in paragraaf 2.4 'locaties' verder op worden ingegaan.

SPO

SPO Pensioenopleidingen is het opleidingsinstituut van de pensioenbranche. SPO kan een rol spelen bij het verzorgen van het cursusmateriaal voor de korte pensioencursus die studenten kunnen volgen om hun kennis op peil te krijgen. SPO beschikt over een cursuspakket specifiek voor pensioensprekuren. In paragraaf 2.6 'pensioencursus' zal hier verder op worden ingegaan.

De media

Via de media kan er worden gezorgd dat de geplande pensioensprekuren onder de aandacht worden gebracht bij de doelgroep. Dit kan op verschillende manieren gebeuren:

- Voorafgaand aan de spreekuren zouden studenten of docenten van de Hogeschool/Universiteit interviews kunnen geven aan regionale dagbladen of radiozenders.
- Ook zou de media aanwezig kunnen zijn bij pensioensprekuren. Studenten of bezoekers zouden iets kunnen vertellen over het verloop van de pensioensprekuren.

Wijzer in geldzaken kan hierbij ondersteuning bieden aangezien zij veel mediacontacten heeft. Er kan een persbericht verstuurd worden of er kan een bericht geplaatst worden op de website www.wijzeringeldzaken.nl.

Stichting Pensioen kijker.nl

Via Stichting Pensioen kijker.nl kunnen gratis brochures aangereikt worden met informatie over pensioen. Deze zouden meegegeven kunnen worden aan de bezoekers van de pensioensprekuren. De brochures kunnen opgevraagd worden via info@pensioen kijker.nl.

1.2 Financiering

Er zijn beperkte kosten verbonden aan het organiseren en uitvoeren van de pensioensprekuren. Deze kosten worden binnen deze paragraaf verder uitgewerkt. Uitgangspunt hierbij is dat de verschillende partijen elkaar helpen om de pensioensprekuren te organiseren op een financieel niet belastende manier.

Locatie

Met de desbetreffende gemeente kan in overleg worden getreden of een ruimte in het stadhuis gratis ter beschikking kan worden gesteld. Ook de gemeente heeft baat bij het organiseren van de pensioensprekuren. Bij andere locaties is eenzelfde soort afspraak voor de hand liggend.

Cursusmateriaal

Het cursusmateriaal van SPO wordt kosteloos ter beschikking gesteld. (Hierover kan contact worden opgenomen met Wijzer in geldzaken of SPO).

Pensioendeskundigen

Er zijn voor de Hogeschool/Universiteit geen kosten verbonden aan de deskundigen vanuit de pensioenbranche die fungeren als achtervang bij de pensioensprekuren en hun kennis delen bij de pensioencursus. Het is niet noodzakelijk dat dezelfde deskundigen die de pensioencursus begeleiden, ook fungeren als achtervang bij de pensioensprekuren.

Overige kosten

Wijzer in geldzaken heeft inzicht in het financiële plaatje van het organiseren van pensioensprekuren en kan een Hogeschool/Universiteit hier nader over informeren. Het betreft vaak lage operationele kosten.

1.3 Communicatie

Om de pensioensprekuren onder de aandacht te brengen bij de consumenten is gerichte communicatie nodig. Hierbij is het van belang dat de consumenten op de hoogte worden gesteld van de pensioensprekuren, maar ook dat de consumenten het belang inzien om een pensioensprekuren te bezoeken. Benadrukt moet worden dat de spreken kosteloos zijn en dat het een onafhankelijk initiatief is zonder verkoopmotieven.

Het is aan te bevelen om 6 á 8 weken voor aanvang van de pensioensprekuren te starten met het werven van deelnemers. Gedurende deze periode kan, indien nodig, de intensiteit van de werving worden opgeschaald.

De werving moet in ieder geval inzicht geven in de volgende aspecten:

- Datum;
- Locatie;
- Inhoud;
- Wijze van inschrijven.

Persoonlijke benadering

Persoonlijke benadering speelt een steeds grotere rol om de huidige en toekomstige generaties te bereiken. Uit eerdere pilots blijkt dat persoonlijke benadering mensen vaak over een drempel helpt. Zo zouden studenten mensen uit hun omgeving kunnen benaderen en hen kunnen uitnodigen voor pensioensprekuren. Door het directe en persoonlijke contact zullen consumenten sneller geïnteresseerd raken in de pensioensprekuren. Dit sluit andere wervingsvormen overigens niet uit.

Internet

Het internet is een relatief goedkope en eenvoudige manier om een grote groep mensen te bereiken. Hierbij kan er gedacht worden aan een vermelding/nieuwsbericht op de site van de Hogeschool/Universiteit, de locatie, gemeente, betrokken partij uit de pensioenbranche en de website, www.wijzeringeldzaken.nl. Ook kan er een vermelding of nieuwsbericht geplaatst worden op de site van regionale kranten en tv zenders. Het wordt aangeraden om de vermelding/nieuwsbericht aan het begin van de wervingscampagne op internet te plaatsen en deze gedurende de gehele periode te laten staan.

Regionale kranten

Het voordeel van een regionale krant is dat er specifiek kan worden geadverteerd in een bepaalde regio. Het is aan te raden om dit medium direct aan het begin van de wervingscampagne in te zetten. Hierbij kan naast advertenties gedacht worden aan *free publicity* d.m.v. interviews met studenten en eerdere bezoekers. Ook zou er bijvoorbeeld een bon in de krant kunnen worden geplaatst voor de pensioensprekuren die dan kan worden ingestuurd. Uit voorgaande pilots is gebleken dat een regionale krant een goed medium is om de doelgroep te bereiken. In Tilburg bijvoorbeeld heeft men via dit medium meer dan 200 aanmeldingen gegenereerd.

Flyers/Posters

Flyers en posters kunnen worden ingezet om bekendheid van de pensioensprekuren te genereren bij consumenten. Bij flyers kan er gedacht worden aan bijvoorbeeld een tegoedbon voor een pensioensprekuren. Deze flyers zouden de studenten zelf kunnen uitdelen. Studenten zijn zo ook in de gelegenheid om mensen meer te vertellen over de spreken, deze persoonlijke benadering zal mensen in zijn algemeenheid meer aanspreken. Posters kunnen worden opgehangen in centrale ruimtes waar veel consumenten komen zoals een gemeentehuis, supermarkt, bibliotheek maar bijvoorbeeld ook op de Hogeschool/Universiteit zelf. Wijzer in geldzaken stelt een standaard format ter beschikking van posters en flyers. Deze zijn te downloaden via de site www.wijzeringeldzaken.nl/pensioensprekuren en kunnen gebruikt worden voor het werven van deelnemers

en naamsbekendheid van de pensioensprekuren. Voorbeelden hiervan zijn terug te vinden in bijlage 2, 'voorbeeld poster/flyer'.

TV/Radio

Studenten of docenten van de Hogeschool/Universiteit kunnen op tv of radio interviews geven. Regionale TV zenders zijn mogelijk ook geïnteresseerd om de spreekuren zelf te bezoeken. Zij zouden een korte impressie kunnen geven van de spreekuren en de deelnemers. Dit is bijvoorbeeld gedaan door de Hogeschool Zuyd en heeft tot veel aanmeldingen geleid.

1.4 Locatie keuze

Een goede locatie is van essentieel belang om de pensioensprekuren tot een succes te maken. De aspecten die in acht genomen moeten worden om een geschikte locatie te selecteren zijn:

- Toegankelijk/neutrale uitstraling;
- Centrale ligging;
- Goede bereikbaarheid;
- Voldoende ruimte;
- Voldoende privacy;
- Open in avonden;
- Inrichting:
 - Aanwezigheid computer/mogelijkheid voor aansluiten laptop;
 - Internetverbinding;
 - Wachtruimte;
 - Receptie;
 - Koffie, Thee en water (catering).

Voorbeelden van geschikte locaties voor de pensioensprekuren zijn:

- Stadhuis;
- Bibliotheek;
- Hogeschool/Universiteit;
- Buurthuis.

1.5 Aanmelding

Wijze van aanmelding

Uit de praktijk blijkt dat het vooraf aanmelden voor de pensioensprekuren het beste werkt. Zo wordt een goed overzicht verkregen van het aantal aanmeldingen en kan er een goede planning gemaakt worden. Voor het aanmelden zou er gebruik gemaakt kunnen worden van een standaard aanmeldformulier. Een voorbeeld hiervan is terug te vinden in bijlage 3, 'voorbeeld aanmeldingsformulier'.

Op dit aanmeldformulier moeten een aantal aspecten aan bod komen, zoals:

- Persoonlijke gegevens;
- Voorkeur tijdstip ('s morgens/'s middags/'s avonds);
- Specifieke vragen.

Het is aan te bevelen om het aanmeldingsproces via internet te laten verlopen. Via de site www.wijzeringeldzaken.nl/pensioensprekuren is er de mogelijkheid tot aanmelding. Hierop kan men ook overige informatie vinden over pensioensprekuren. Via de site kunnen bezoekers zich aanmelden voor het pensioensprekuren.

Deze aanmelding wordt doorgestuurd naar de desbetreffende Hogeschool/Universiteit. Een emailadres vanuit de organisatie moet beschikbaar zijn waar de aanmeldingen naartoe gestuurd kunnen worden. Vanuit de Hogeschool/Universiteit krijgen de bezoekers een bevestiging van aanmelding. De organisatie maakt zelf een planning van de bezoekers. Een voorbeeld hiervan is terug te vinden in bijlage 5, 'voorbeeld planning pensioensprekuren'. Indien men gebruik wil maken van dit aanmeldsysteem kan er contact worden opgenomen met Wijzer in geldzaken via de site www.wijzeringeldzaken.nl/pensioensprekuren.

Naast het aanmelden via internet kan er ook nog gekozen worden voor andere vormen van aanmelding zoals:

- Aanmeldformulieren die bijvoorbeeld te verkrijgen zijn op de locatie waar de pensioensprekuren zullen plaatsvinden;
- Telefonische aanmelding;
- Aanmeldingsbon in regionaal dagblad.

Hierbij zou wel een afweging gemaakt moeten worden of het één en ander organisatorisch te regelen valt. Idealiter is er voor consumenten naast aanmelding via internet, minimaal één andere wijze van aanmelden beschikbaar. De keuze is aan de Hogeschool/Universiteit welke mogelijkheden voor aanmelding ingezet worden. De organisatie dient er rekening mee te houden dat er onverwachte bezoekers kunnen zijn. Dit zijn consumenten die zich niet van te voren hebben aangemeld maar toch voor een spreekuur komen. Het is niet noodzakelijk om dit in te roosteren, wel moet er duidelijk gecommuniceerd worden dat deze bezoekers eventueel moeten wachten. Hiervoor moeten ook de nodige voorzieningen beschikbaar zijn.

Verwerken van de aanmeldingen

Om de aanmeldingen zo vlot mogelijk te verwerken wordt aangeraden om vaste personen voor het aanmeldingsproces verantwoordelijk te stellen. Dit zouden bijvoorbeeld studenten kunnen zijn. Door deze personen zullen de aanmeldingen verwerkt worden en zal er een bevestigingsmail worden verstuurd. Ook zullen deze personen de aanmeldingen verwerken in de planning van de gesprekken. Vanuit de Hogeschool/Universiteit moet een emailadres beschikbaar zijn waar de aanmeldingen naartoe gestuurd kunnen worden en waarmee een bevestiging naar de bezoekers gestuurd kan worden.

Als er gewerkt wordt via aanmeldingsformulieren die verkrijgbaar zijn op de locatie zelf, zou er een postadres moeten zijn waar deze aanmeldingen naartoe gestuurd kunnen worden. Bij telefonische aanmeldingen moeten er telefoons en een telefoonteam beschikbaar zijn.

Bevestiging van aanmelding

Het is aan te raden om na de inschrijving een bevestiging te sturen. In deze bevestiging wordt vermeld dat de aanmelding is ontvangen en dat de geïnteresseerde op een nader moment wordt geïnformeerd over de exacte datum en tijd. Verder zullen de aangemelde personen een paar dagen vooraf per post of mail een reminder ontvangen waarin het tijdstip, datum en locatie van het gesprek vermeld staan. In de bevestiging wordt aangegeven op welk tijdstip men verwacht wordt voor het spreekuur, waar het spreekuur zal plaatsvinden en door wie men geholpen wordt. Verder wordt er vermeld dat men alle inkomsten- en pensioengegevens moet meenemen, in ieder geval het Uniform Pensioen Overzicht. Vanaf 2011 is het handig als deelnemers de benodigde inloggegevens meebrengen om toegang te verkrijgen tot hun pensioenoverzicht op de site van Stichting Pensioenregister.

1.6 Pensioencursus

De pensioensprekuren zullen door de studenten van de Hogeschool/Universiteit worden geleid, basis-kennis van pensioenen is dan ook vereist. Het kan zo zijn dat de studenten al de nodige kennis hebben door de opleiding die zij volgen.

Mocht dit niet het geval zijn dan is er de mogelijkheid om de studenten een korte pensioencursus te laten volgen. Voor deze pensioencursus kan er gebruik gemaakt worden van cursusmateriaal van SPO. Deze cursus geeft studenten de basis over pensioenen die vereist is voor het beantwoorden van vragen tijdens de pensioensprekuren. Door de literatuur te combineren met bijpassende werkvormen en rollenspellen worden studenten goed voorbereid op de pensioensprekuren.

Aan het einde van de cursus ontvangen de studenten een certificaat van SPO voor het volgen van de cursus. Dit is een extra stimulans voor studenten om de pensioencursus te volgen.

In bijlage 4, 'checklist inhoud pensioencursus' is terug te vinden welke kennis tenminste aanwezig moet zijn bij de studenten om ze in staat te stellen een pensioensprekuren te laten uitvoeren. Deze onderwerpen zitten allemaal in het cursusmateriaal dat door SPO wordt aangeboden.

Om de werkdruk bij de docenten niet te verhogen zou de pensioencursus gegeven kunnen worden door deskundigen uit de pensioenbranche. Uit eerdere pilots blijkt dat de pensioencursus ongeveer 20 uur in beslag zal nemen. Deze uren kunnen het beste over verschillende dagen worden verspreid. Vanuit SPO wordt er een bijpassend lesrooster beschikbaar gesteld. Hierin wordt aangegeven hoe de uren het beste onderverdeeld kunnen worden. Het is aan de Hogeschool/Universiteit hoe deze cursus in het onderwijs wordt geïmplementeerd.

In bijlage 1, 'activiteitenplanning' valt terug te lezen dat de pensioencursus, indien benodigd voor de studenten, zo snel mogelijk ingepland moet worden en het materiaal ook in deze fase al moet worden aangevraagd bij Wijzer in geldzaken. Dit is ook in het belang van de pensioendeskundigen die de pensioencursus zal geven.

1.7 Planning

De organisatie van de pensioensprekuren bestaat uit verschillende activiteiten. Dit hoofdstuk bevat een activiteitenlijst waarbij de activiteiten zijn onderverdeeld in fases. In bijlage 1: 'Activiteitenplanning' zijn de activiteiten gekoppeld aan een tijdsplanning. De meeste Hogescholen werken met blokperiodes van tien weken. Dit is een periode die geschikt is voor het opzetten en uitvoeren van een spreekuren.

Men kan ervoor kiezen om de organisatie van de pensioensprekuren bij studenten te leggen. Dit zou als een projectopdracht geformuleerd kunnen worden. Dit kan eventueel ook aan een andere faculteit worden uitbesteed. Het is niet noodzakelijk dat de organisatie van de pensioensprekuren door dezelfde studenten wordt opgepakt als de studenten die uiteindelijk de spreekuren verzorgen.

Bij het leggen van contacten kan de afdeling communicatie van de Hogeschool of Universiteit ook een rol spelen. Zij hebben vaak al contacten met partijen die betrokken kunnen worden bij het organiseren van de pensioensprekuren. Daarnaast kan Wijzer in geldzaken ondersteuning bieden.

Activiteitenlijst (bijlage 1, voorbeeld activiteitenplanning):

Fase 1:

- Partnerkeuze;
- Tijdstippen vastleggen pensioensprekuren;
- Tijdstippen vastleggen pensioencursus;
- Mogelijke locaties analyseren;
- Communicatie bepalen en koppelen aan tijdstip;
- Benaderen locatie;
- Wijze van aanmelden bepalen (bijlage 3, voorbeeld aanmeldingsformulier);
- Begroting: Hoofdpijnen in kaart brengen.

Fase 2:

- Uitwerking persbericht en advertenties (bijlage 2, voorbeeld poster/flyer);
- Benaderen pensioenspecialisten voor pensioencursus en achtervang spreekuren;
- SPO cursusmateriaal opvragen via Wijzer in geldzaken. Minimaal 5 weken voor start van de pensioencursus (bijlage 4, Checklist inhoud pensioencursus);
- Contact opnemen Wijzer in geldzaken om aanmeldsysteem af te stemmen met website;
- Contact opnemen met Stichting Pensioenen.nl voor brochures;
- Uitwerken andere aanmeldkanalen.

Fase 3:

- Uitvoering onderwijs;
- Uitvoering communicatie;
- Start aanmeldingen;
- Planning indeling pensioensprekuren (bijlage 5, voorbeeld planning spreekuren).

Fase 4:

- Uitvoering pensioensprekuren. (bijlage 6/7, voorbeeld gespreksagenda/ voorbeeld inventarisatie- en inzichtformulier pensioensprekuren).

Fase 5:

- Evaluatie voorbereiding;
- Evaluatie bezoekers (bijlage 8, voorbeeld enquête evaluatie bezoekers);
- Evaluatie studenten;
- Evaluatie deskundigen uit pensioenbranche.

2. Uitvoering

In dit hoofdstuk zal er een nadere uitleg worden gegeven over de uitvoering van de pensioensprekuren.

2.1 Werkwijze

Adviesteam

Voor de uitvoering van de pensioensprekuren worden er adviesteams gevormd. Uit de pilots blijkt dat het goed werkt als een adviesteam bestaat uit twee studenten en een deskundige uit de pensioenbranche die als achtervang aanwezig is tijdens het pensioensprekuren. Daarnaast moeten de bezoekers opgevangen worden door studenten. Zij zorgen voor de juiste begeleiding naar de locatie, catering en de coördinatie van de gehele dag.

Planning gesprekken

De geïnteresseerden hebben aangegeven welke dag en welk dagdeel hun voorkeur geniet. Aan de hand van deze voorkeuren wordt er een planning gemaakt voor de dagen waarop de pensioensprekuren plaatsvinden. Het is aan te raden om voor elk gesprek een half uur in te plannen, met een uitlooptijd van 15 minuten.

De pensioensprekuren kunnen het beste gepland worden over verschillende dagdelen aangezien sommige mensen alleen 's morgens of 's avonds beschikbaar zijn. De adviesteams kunnen verdeeld worden over de verschillende dagdelen. In bijlage 5 'overzicht planning pensioensprekuren' is een voorbeeld van een planning terug te vinden.

Bij aanmelding voor de pensioensprekuren kan de deelnemer specifieke vragen aangeven. Het is aan te bevelen om het adviesteam voorafgaand aan het spreekuren de vragen te laten bestuderen. Een andere mogelijkheid is dat een team zich specialiseert in een onderwerp en bezoekers met vragen over dit onderwerp informeert.

Inhoud gesprekken

Het is aan te raden om te werken met een vooraf opgestelde gespreksagenda. Een voorbeeld hiervan is terug te vinden in bijlage 6: 'voorbeeld gespreksagenda'.

In grote lijnen zal het gesprek het Uniform Pensioen Overzicht (UPO) volgen en zal het de consument inzicht geven in het inkomen dat men bij pensionering zal hebben bij een ongewijzigde situatie. Daarnaast worden ook de vooraf gestelde vragen beantwoord en is er gelegenheid voor andere vragen.

Tijdens de gesprekken kunnen de studenten gebruik maken van het programma 'Pensioenplanner' op de site www.pensioen kijker.nl. Uit eerdere pilots is gebleken dat dit programma een handig hulpmiddel is om de situatie van de consument in kaart te brengen. In 2011 kan gebruik worden gemaakt van de site (www.mijnpensioenoverzicht.nl) van Stichting Pensioenregister.

In bijlage 7: 'voorbeeld inventarisatie- en inzichtformulier pensioensprekuren' is een inventarisatie- en inzichtformulier terug te vinden dat tijdens het pensioensprekuren kan worden ingevuld. Het formulier is een hulpmiddel om inzicht en overzicht te verschaffen in de pensioensituatie van de consument. Dit formulier is inclusief een 'to- do- list' voor de consument waarop zaken kunnen worden ingevuld die men zou kunnen onder-nemen na afloop van het pensioensprekuren.

Belangrijk hierbij is dat er alleen inzicht wordt geboden in de huidige pensioensituatie zonder dat er tijdens de gesprekken ook advies volgt. De informatie welke door deelnemers gedurende de spreekuren wordt verstrekt dient vertrouwelijk behandeld te worden en mag in geen geval worden gebruikt voor commerciële doeleinden. Na afloop worden de deelnemers verzocht een korte enquête over het spreekuur in te vullen.

3.

Evaluatie

In dit hoofdstuk zal er nadere uitleg worden gegeven over de evaluatie van de pensioensprekuren. Een evaluatie kan nuttig zijn voor het verbeteren van de pensioensprekuren en het organiseren ervan. Na afloop van de pensioensprekuren zijn er verschillende aspecten die geëvalueerd kunnen worden, namelijk:

- Voorbereiding
 - Reclame campagne/ communicatie¹
 - Planning;
 - Locatie;
 - Aanmeldingsprocedure;
 - Pensioencursus.
- Uitvoering

Deze aspecten zouden geëvalueerd kunnen worden door een gezamenlijke bijeenkomst met alle betrokken partijen te organiseren waarbij de volgende vragen gesteld worden:

- Wat ging er goed?
- Wat ging er minder goed?
- Is het wenselijk om bij een vervolg van de spreekuren zaken anders te doen. Zo ja, welke, waarom en hoe?

Ook kan er voor gekozen worden om met groepen te evalueren zoals: studenten, bezoekers, ondersteunende partijen uit de pensioenbranche en ondersteunende partijen uit de onderwijsinstelling.

De evaluatie zou op de volgende wijze kunnen plaatsvinden:

- Studenten: met de studenten kan na afloop van alle pensioensprekuren geëvalueerd worden. Dit kan in de vorm van een groepsgesprek. Ook hierbij kunnen de volgende vragen gesteld worden:
 - Wat ging er goed?
 - Wat ging er minder goed?
 - Is het wenselijk om bij een vervolg van de spreekuren zaken anders te doen. Zo ja, welke, waarom en hoe anders?
- Bezoekers: de bezoekers van de pensioensprekuren kunnen benaderd worden door:
 - Digitale enquête. De emailadressen zijn bekend van de aanmelding.
 - Enquête direct na afloop van het pensioensprekuren.

In bijlage 8: 'voorbeeld enquête evaluatie bezoekers' is een voorbeeld opgenomen van een enquête die gebruikt kan worden voor de evaluatie van de bezoekers.

- Ondersteunende partijen uit de pensioenbranche: met de ondersteunende partijen uit de pensioenbranche kan een evaluatie gesprek gehouden worden. Ook hierbij kunnen weer bovenstaande vragen gesteld worden.

De evaluatie kan door studenten of door de organisatoren van de pensioensprekuren worden uitgevoerd.

Bijlagen

Bijlage 2

Voorbeeld poster/flyer

A5 flyer

A3 poster

Wijzer worden van uw pensioen? Kom naar de pensioensprekuren



Aanmelden

Kom dinsdag 1 juni of woensdag 2 juni naar de gratis pensioensprekuren op de Haagse Hogeschool, Johanna Westerdijkplein 75 in Den Haag. Van 10 tot 14 uur. Kijk voor meer informatie en aanmelden op www.wijzeringeldzaken.nl/pensioensprekuren

De pensioensprekuren zijn een Initiatief van  **Wijzer in geldzaken**
Ga naar www.wijzeringeldzaken.nl

Wijzer worden van uw pensioen? Kom naar de pensioensprekuren



Tekst door uzelf in te vullen.

Aanmelden

Kom dinsdag 1 juni of woensdag 2 juni naar de gratis pensioensprekuren op de Haagse Hogeschool, Johanna Westerdijkplein 75 in Den Haag. Van 10 tot 14 uur. Kijk voor meer informatie en aanmelden op www.wijzeringeldzaken.nl/pensioensprekuren

De pensioensprekuren zijn een Initiatief van  **Wijzer in geldzaken**
Ga naar www.wijzeringeldzaken.nl

Tekst door uzelf in te vullen.

Bijlage 3

Voorbeeld aanmeldingsformulier

Aanmeldingsformulier Pensioensprekuren 23 Maart t/m 26 Maart 2010 Rotterdam

Achternaam: _____

Tussenvoegsels: _____

Voornaam: _____

Adres: _____

Postcode: _____

Plaats: _____

Telefoonnummer: _____

Geboortedatum: / / _____

E-mail: _____

Pensioenspreekuur: 23 maart 24 maart 25 maart 26 maart
(aangeven wanneer beschikbaar,
meerdere antwoorden mogelijk)

Tijdstip pensioenspreekuur: 's morgens 's middags 's avonds
(aangeven wanneer beschikbaar,
meerdere antwoorden mogelijk)

Vraag: _____

Wij vragen u:

Alle inkomens- en pensioengegevens mee te nemen naar het pensioenspreekuur.

De pensioensprekuren worden mede mogelijk gemaakt door:

Bijlage 4

Checklist inhoud pensioencursus

Cursus pensioen voor werknemers

- Historie en schets van het huidig stelsel
- Schets van de wet- en regelgeving
 - De pensioenwet
 - De uitvoeringinstanties van de aanvullende pensioenvoorzieningen
 - Het bestuur van pensioenfondsen
 - Toezicht op pensioenfondsen
- Fiscale behandeling van pensioenen
 - Loonbelasting
 - Omkeerregel
 - Wet fiscale behandeling van pensioenen
 - Pensioen in de wet op Inkomstenbelasting (Wet IB)
 - Fiscale aspecten van levensloop
 - Fiscale aspecten van banksparen
- De pensioenbouwstenen
 - Deelnemingstijd
 - Opbouwpercentage
 - (Pensioen) salaris
 - De franchise
- Pensioensystemen
 - Middelloonregeling
 - De eindloonregeling
 - De vastebedragenregeling
 - Beschikbare premieregeling
 - Indexeren
- De financiering van pensioen
 - De basisvoorziening 'De werknemersverzekering de WIA'
 - Alle WIA- uitkeringen op een rijtje
 - De aanvullende arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen
 - De individuele voorzieningen
- De voorzieningen bij ouderdom
 - Doel van en recht op AOW- uitkering
 - Hoogte van de AOW- uitkeringen
 - De financiering van de AOW
 - Effecten van het franchisesysteem
 - De aanvullende oudedagsvoorzieningen
 - Keuzemogelijkheden in de pensioenregeling
 - De individuele voorzieningen

- De voorzieningen in verband met overlijden
 - De basisvoorziening ANW
 - De aanvullende nabestaandenvoorziening
 - De individuele basisvoorziening

- Pensioen en scheiding
 - De geschiedenis van pensioen en scheiden
 - Scheiden en partnerpensioen
 - Scheiden en ouderdompensioen

- Inkomen bij arbeidsongeschiktheid
 - De basisvoorzieningen 'de werknemersverzekering de WIA'
 - De aanvullende arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen
 - De individuele voorzieningen
 - Pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid

- Pensioen en werkloosheid
 - De Werkloosheidswet (WW)
 - Hoogte en duur van de WW- uitkering
 - Pensioenopbouw tijdens werkloosheid

- Afkopen van pensioen

- Waardeoverdracht
 - Het systeem van waardeoverdracht
 - Principe van een waardeoverdracht
 - De waardeoverdracht
 - Verplichte en vrijwillige waardeoverdrachten

Aanvullend materiaal:

- Afkortingenlijst
- Uitkeringen en premies vanaf juli 2009
- Werkvorm begrippenspel
- Werkvorm levenswegspel
- Werkvorm ouderdompensioen
- Werkvorm nabestaandenpensioen
- Werkvorm Uniform PensioenOverzicht (UPO)
- Casus

Bijlage 5

Overzicht planning pensioensprekuren

Tijd / Team	Team	Bezoeker	Hoofdvraag	Opmerkingen
Ontvangst bezoekers & coördinatie				
9.00- 9.45 uur				
9.00- 9.45 uur				
9.45- 10.30 uur				
9.45- 10.30 uur				
10.30- 11.15 uur				
10.30- 11.15 uur				
11.15- 12.00 uur				
11.15- 12.00 uur				
12.00- 12.30 uur	pauze	pauze	pauze	pauze
Ontvangst bezoekers & coördinatie				
12.30- 13.15 uur				
12.30- 13.15 uur				
13.15- 14.00 uur				
13.15- 14.00 uur				
14.00- 15.45 uur				
14.00- 15.45 uur				
15.45- 16.30 uur				
15.45- 16.30 uur				
16.30- 18.30 uur	pauze	pauze	pauze	pauze
Ontvangst bezoekers & coördinatie				
18.30- 19.15 uur				
18.30- 19.15 uur				
19.15- 20.00 uur				
19.15- 20.00 uur				
20.00- 20.45 uur				
20.00- 20.45 uur				

Bijlage 6

Voorbeeld gespreksagenda

Opening

- Voorstellen
- Doelen gesprek benoemen
- Agenda doornemen
- Gespreksonderwerp toevoegen indien consument deze aangeeft
- Ingeplande tijd aangeven
- Nogmaals herhalen dat er tijdens het gesprek enkel inzicht wordt gegeven en geen advies.

Kern

1. Inventarisatie persoonlijke situatie (gezinssituatie, leeftijd en leeftijd partner)
2. Arbeidsverleden doornemen en bijhorende pensioenopbouw
3. UPO bekijken
4. Inzage geven over inkomen bij pensionering bij een ongewijzigde situatie
5. Inzage geven over inkomen van partner en eventuele kinderen bij overlijden
6. Vooraf gestelde vragen beantwoorden
7. Beantwoorden van eventuele andere vragen

Slot

- Gesprek samenvatten
- Kort het gesprek evalueren
- Bedanken

Bijlage 7

Voorbeeld inventarisatie- en inzichtformulier pensioensprekuur

Inventarisatie- en inzichtformulier pensioensprekuur

Dit formulier beoogt een inzicht te geven in de actuele pensioensituatie. Het is gebaseerd op door betrokkene aangeleverde gegevens en is geen pensioenadvies. Het is een hulpmiddel om inzicht en overzicht te krijgen in de eigen pensioensituatie.

Naam: _____
 Leeftijd: _____
 Consumentlijke staat: _____ gehuwd / ongehuwd
 Leeftijd partner: _____
 Actuele pensioenregeling/ pensioenfonds: _____
 Tegoed levensloopregeling: _____
 Inkomsten uit arbeid(per jaar): _____
 Eventuele echtscheidingsdatum en afspraken mbt pensioendeling: _____

Gewenst inkomen

Pensioendatum: _____
 Gewenst inkomen op pensioendatum: _____ €
 Gewenst inkomen partner bij overlijden deelnemer: _____ €

Verwacht inkomen

Pensioeninkomen bij ongewijzigde situatie

1.	_____	€
2.	_____	€
3.	_____	€
Totaal:	_____	€

Resultaat overige werkzaamheden

Box- 3 inkomen

Verwacht inkomen op pensioendatum	€	_____
Verwacht inkomen bij vervroeging	€	_____
Inkomen partner bij overlijden vóór pensioendatum	€	_____
Verwacht inkomen partner bij overlijden na pensioendatum	€	_____

Eventueel tekort/overschot

Gewenst inkomen minus verwacht inkomen	€	_____
Na pensioeningang	€	_____
Na overlijden	€	_____

Mogelijke maatregelen en aandachtspunten

- _____
- _____
- _____

Datum: _____

Team pensioensprekuur

Bijlage 8

Voorbeeld enquête evaluatie bezoekers

Beste

U heeft (datum) een pensioenspreekuur bezocht dat werd georganiseerd door studenten van (Hogeschool/ Universiteit). Aan de hand van deze enquête willen we in kaart brengen hoe tevreden u bent over uw bezoek van het pensioenspreekuur.

Persoonlijke gegevens

1. Leeftijd _____
2. Geslacht Man Vrouw
3. Consumentlijke staat Gehuwd Ongehuwd

Aanmeldingen

4. Op welke wijze heeft u van het pensioenspreekuur gehoord?
 Krant Internet Radio Familie, vrienden, bekenden
 Anders, namelijk _____
5. Was het duidelijk op welke manier u zich kon aanmelden voor de pensioenspreekuren?
 Ja Nee
6. Op welke wijze heeft u zich aangemeld voor het pensioenspreekuur?
 Internet Schriftelijk Telefonisch
7. Bent u tevreden over de manier waarop u zich heeft kunnen aanmelden voor het pensioenspreekuur?
 Zeer tevreden Tevreden Ontevreden Zeer ontevreden

Pensioenspreekuren

8. In hoeverre bent u tevreden over de locatie waar de pensioenspreekuren hebben plaatsgevonden?
 Zeer tevreden Tevreden Ontevreden Zeer ontevreden
9. Bent u tevreden over de wijze waarop uw (vooraf) gestelde vragen zijn beantwoord?
 Ja Nee, omdat
10. In hoeverre bent u tevreden over de wijze waarop u bent geholpen?
 Zeer tevreden Tevreden Ontevreden Zeer ontevreden

11. Heeft u door het pensioensprekuren meer inzicht gekregen in uw persoonlijke pensioensituatie?
 Ja Nee

12. Heeft u nog aanvullende opmerkingen over het pensioensprekuren?

Ja, namelijk: _____

Nee

Vond u dit een prettige wijze van bezoekersevaluatie?

Ja Nee, omdat _____

Wij danken u voor uw medewerking.

(Hogeschool/Universiteit)

Wilt u meer weten?

www.wijzeringeldzaken.nl/pensioensprekuren

Opmerkingen of vragen?

info@wijzeringeldzaken.nl

Adresgegevens

CentiQ, Wijzer in geldzaken

Korte Voorhout 7

Postbus 20201

2500 EE Den Haag

 **Wijzer in geldzaken**

