

# ‘Op de zeepkist en door de knieën’

Het vertrouwen in de pensioensector holt achteruit. Dat is bekend. Maar wat gaan we eraan doen? AZL Perspectief ging hierover aan tafel met vier professionals. Het resultaat: een optimistisch gesprek over het terugwinnen van vertrouwen. Met van links naar rechts Kick van der Pol (bestuursvoorzitter Pensioenfederatie), Ron van der Jagt (partner

Reputatiegroep en voorzitter Logeion, beroepsorganisatie van communicatieprofessionals), Arthur van der Wal (CEO AZL) en Ivo Slikkerveer (adviseur pensioenen bij De Unie en bestuurder diverse fondsen).

De zere plek is snel gevonden. Kick van der Pol: ‘We hebben het beeld opgebouwd dat we het beste pensioen-

stelsel ter wereld hebben. Veel mensen rekenen nog steeds op grofweg zeventig procent van hun laatstverdiende loon, terwijl we al jaren weten dat de ambities van de fondsen en de risico’s die ze lopen op gespannen voet staan met elkaar.’

‘Er heeft altijd een automatisch vertrouwen geheerst in het pensioen,’ vult Ron van der Jagt aan. ‘De sector heeft

echter geen traditie in een open manier van communiceren met de samenleving. Daardoor is er een enorme verwachtingskloof ontstaan. Nu de zeepbel is gesprongen, met al het slechte nieuws van de afgelopen tijd, zijn mensen verontwaardigd.’


Arthur van der Wal erkent dat het Zwitserleven-gevoel stevig is neergezet: ‘Dat zit nog in veel hoofden.’

Van der Pol ziet echter dat veel mensen in hun verwachting van het pensioen nu juist doorslaan naar de andere kant: ‘Ze gaan ervan uit dat de pot leeg is als ze zelf met pensioen gaan.’

Ivo Slikkerveer waarschuwt dat de eisen die de AFM aan communicatie stelt, het probleem niet oplossen: ‘De fondsen doen keurig wat valt onder hun zorgplicht, maar dat zorgt er niet voor dat

mensen een goed beeld hebben van hun pensioen.’

**Juridische volledigheid ondergeschikt**  
Volgens Van der Wal is een eerste vereiste dat fondsen rigoureuus beter gaan communiceren en hun deelnemers helder uitleggen hoe hun pensioen in elkaar zit, desnoods ten koste van juridische volledigheid. Van der Pol: ‘Dat gaat ons lukken.’



‘De sector heeft geen traditie in open communicatie.’



‘Ik heb de laatste tijd al veel “warme” communicatie gezien.’

De Pensioenfederatie ontwikkelt Pensioen123, een nieuw pensioenbericht dat deelnemers aanspreekt met eenvoudige taal. Dat stuit nog wel op weerstand, ook bij de AFM, maar eenvoud is een must.’ Van der Wal: ‘Fondsen die hun taal versimpelen laten betere resultaten zien in het terugwinnen van vertrouwen. Paternalisme en de inperking van vrijheid voor pensioenfondsen ondermijnen dit streven.’

Slikkerveer: ‘Tuurlijk, helder communiceren is belangrijk, maar het vertrouwensprobleem zit dieper. Al zit er nog zo’n mooie brief in de envelop van een pensioenfonds, veel mensen zijn niet eens bereid de envelop open te maken.’ Van der Jagt beaamt dat dat het probleem is en dat de oplossing dus verder gaat: ‘De eerste voorwaarde is: de geloofwaardigheid van de afzender. Je moet niet gaan roepen dat transparantie belangrijk is, je moet werkelijk transparant zijn.’

#### Broodnodige dialoog

Van der Wal: ‘De timing is natuurlijk vrij beroerd: de tijden zijn lastig en de mensen zijn niet erg ontvankelijk voor pensioenfondsen, terwijl we nu het vertrouwen moeten herstellen. Daarvoor moeten we de dialoog aangaan met de deelnemers: hoeveel risico wil iemand lopen met zijn pensioen? Hoe denken we over solidariteit? Dat zijn de vraagstukken waar we nu voor staan.’

‘En dan zonder in de verdediging te schieten,’ vult Slikkerveer aan. ‘We moeten ervan af om pas iets te ondernemen als de AFM nieuwe regels stelt. Het wordt tijd dat de bestuurder op de zeepkist gaat staan. En dan door de knieën om werkelijk contact te maken met de deelnemer.’

Van der Pol wijst erop dat er de afgelopen tijd aan dat vertrouwen al hard gewerkt wordt: ‘Nederland loopt voorop met goede afspraken over de langere levensverwachting. Dat was een groot vraagstuk dat we in 2010 maatschappelijk hebben opgelost. Maar kijk ook eens naar de manier waarop de verlagingen zijn uitgelegd aan deelnemers. Ik ben bij enkele bijeenkomsten geweest waar bestuurders aan deelnemers uitleggen wat er moet gebeuren. Dan is er ook direct begrip.’ De heren zijn het erover eens dat sommige fondsen al op de goede weg zijn, omdat bestuurders persoonlijk met deel-

nemers in gesprek gaan. Zorg en Welzijn, de metaalsector en veel kleine fondsen laten zien dat ze door direct en persoonlijk te communiceren het vertrouwen terugwinnen.

#### De bestuurder en zijn pettenprobleem

Van der Pol: ‘Het is geweldig dat veel fondsen nu met hun achterban discussies voeren. Die stap moeten we ook echt zetten. De inrichting van het stelsel ligt echter primair bij de sociale partners.’

Van der Wal: ‘Het wekt in elk geval vertrouwen als een bestuurder het dilemma voorlegt, want voor een deelnemer is het helemaal niet duidelijk hoe het werkt. Dus moeten bestuurders uitleggen waar hun rol ligt, en waar die ophoudt. Het “pettenprobleem” maakt het bovendien lastig om als fondsbestuur een publiek debat te voeren, want die bestuurder is ook vaak deelnemer aan de cao-tafel.’

Van der Jagt: ‘Toch mag de samenleving verwachten dat de pensioensector als “stem” bijdraagt aan het maatschappelijk debat.’ Dat kan ook, vindt Van der Wal: ‘Het is goed om dat debat te voeren en om de cao-tafel te beïnvloeden, want je wilt dat de mening van de deelnemer gehoord wordt. Er staat een hek, maar daar mag je af en toe overheen springen.’ Van der Pol: ‘Binnen de beperkte ruimte die bestuurders hebben, gaan ze verstandig met dit lastige probleem om. Het is in elk geval helder dat we het maatschappelijke debat over risicoprofielen en keuzevrijheid moeten voeren; hek of geen hek en met welke pet op dan ook. Het is cruciaal dat ook de sociale partners dit oppakken.’

#### De goede kant op

Alle vier benadrukken zij dat er veel ontwikkelingen zijn die bijdragen aan het hernieuwen van vertrouwen: bijvoorbeeld dat bestuurders communicatie steeds meer als kerntaak zien. Van der Wal: ‘Het is goed dat het aantal bestuursfuncties per persoon wordt beperkt. Dat kan ook niet anders, communicatief leiderschap is immers een kerntaak voor bestuurders en dat kost veel tijd.’ Bovendien moet het bestuur een afspiegeling zijn van de deelnemers,’ voegt Van der Pol toe. Praktische bezwaren? Dat is dan maar zo. De honderd jongeren van het PensioenLab moeten eind van het jaar in vertegenwoordigingen zitten. Dat is pas goed voor het vertrouwen.’ ■