

Niks beloven,
wel vertrouwen



januari 2020

Niks beloven, wel vertrouwen

Kun je iets vertrouwen wat je niet begrijpt? En wat voelt beter: een harde belofte die niet wordt waargemaakt of onzekerheid? Het zijn twee vragen die de kern raken van de dilemma's rondom pensioencommunicatie. Maar de vragen gaan over meer; ze raken ook de kern van de discussie over de hervorming van ons pensioenstelsel.

Victor Lamme, de hersenwetenschapper die mensen in een hersenscanner schuift, hen pensioen-informatie voorschotelt en vervolgens meet of het brein angstig of juist vrolijk wordt, weet het zeker: van transparantie worden we bang en ongelukkig. We willen niets horen over risico's, want daar worden we maar onzeker van. Wat wel goed werkt: palmbomen en witte stranden. Het Zwitserlevengevoel dus. Daar knappen we van op. Moeten we onze deelnemers dus slechts onbezorgde vrolijkheid voorschotelen? Ik denk van niet. Het idee dat ons pensioen een onwrikbare zekerheid was, heeft lang bestaan. En precies dat idee stond aan de basis van de huidige vertrouwenscrisis die ons stelsel al jarenlang treft.

In Denemarken hebben werknemers een pensioenuitkomst die lijkt op die van ons. Het land kent bijzonder weinig armoede onder ouderen en een zogenoemde vervangingsratio (het pensioeninkomen ten opzichte van het inkomen vóór pensionering) van bijna 71%, volgens recente [cijfers van de OECD](#). Volgens datzelfde OECD doet Nederland het nog beter: de vervangingsratio bedraagt bij ons maar liefst 80%. Samen met de Denen staan we bovenaan de jaarlijkse index van Mercer, de wereldwijde ranglijst van pensioenstelsels.

Leven met onzekerheid

Maar er is iets gek aan de hand. Waar in Nederland het vertrouwen in het pensioenstelsel laag is, zijn de Denen juist buitengewoon [tevreden](#) met hun pensioen. Waar zit het verschil? De Denen krijgen geen beloftes, maar leven met onzekerheid. Ze hebben persoonlijke pensioenpotjes, zien tijdens hun werkzame leven hun pensioenvermogen groeien en ze hebben ruime keuzemogelijkheden. Dit laatste zorgt ervoor dat mensen zelf invloed kunnen uitoefenen en zich daarmee meer betrokken voelen. Pas aan het eind van de rit wordt duidelijk wat hun pensioeninkomen zal zijn. En dat valt de Denen vaak mee. Moeten wij dan ook naar persoonlijke pensioenpotjes? Dat is een mogelijkheid. Maar de les die we vooral van de Denen kunnen leren, is dat harde beloftes en schijnzekerheid niet nodig zijn voor vertrouwen in ons pensioenstelsel. Sterker nog, duidelijkheid over de onzekerheid leidt tot meer tevredenheid. Gelukkig zijn



de onderhandelaars die het pensioenakkoord nu uitwerken er meer en meer van overtuigd dat we in Nederland afscheid moeten nemen van schijnzekerheid. Want die schijnzekerheid is buitengewoon kostbaar én leidt tot het breed levende gevoel dat je geen enkele invloed hebt op wat er met je geld gebeurt.

Opruimactie

Er is nog een andere les te trekken uit de Deense situatie: hun pensioenstelsel is niet al te ingewikkeld. En wanneer mensen begrijpen hoe het werkt, helpt dat het vertrouwen. Het is daarom goed dat bij de hervorming van ons pensioenstelsel als een van de uitgangspunten is afgesproken dat een nieuw stelsel begrijpelijk en uitlegbaar moet zijn. Maar dat uitgangspunt is vaker langsgekomen bij de aanvang van pensioenonderhandelingen. Bijna even zo vaak is het gesneuveld in goedbedoelde maar razend ingewikkelde compromissen. Nederlandse pensioenregelingen zijn daarvoor niet zelden een vrijwel ondoordringbaar woud van dikke reglementen vol uitzonderingsregels en overgangsregelingen. De majeure hervorming waaraan nu wordt gesleuteld is een buitenkans om op dat gebied een grote opruimactie te doen. Dat kan zorgen voor een goedkopere en minder foutgevoelige uitvoering, maar belangrijker nog: het kan ons helpen het publieke vertrouwen in ons pensioenstelsel te herstellen door pensioenregelingen beter uitlegbaar te maken. Want als je een pensioenafpraak begrijpt, is het een stuk makkelijker die te vertrouwen.

Zelf aan de bak

Gaat het ons lukken pensioenen begrijpelijker te maken? Recente regelgeving rondom pensioencommunicatie biedt op dat gebied weinig hoop. Sinds september moet op mijnpensioenoverzicht.nl worden getoond wat de persoonlijke pensioenuitkomst is in drie scenario's: een neutraal, optimistisch en pessimistisch economisch scenario. Dat maakt het er voor deelnemers niet overzichtelijker op. Maar wat erger is, is dat er zogenoemde reële bedragen moeten worden getoond, waarin de verwachte inflatie dus is meegenomen. De bedragen die in de scenario's worden getoond, wijken daardoor af van wat mensen op hun UPO zien. Deze overvloed van bedragen leidt tot verwarring. Bovendien denken mensen in euro's van nu. Toekomstige koopkracht zegt ze weinig. De reële informatie in de scenario's is bovendien onnodig. Want naarmate de pensioendatum nadert, en de te behalen koopkracht wél van belang wordt, groeien nominale en reële bedragen naar elkaar toe.

Dit voorbeeld laat zien dat wanneer we braaf de regelgeving volgen, en niet meer doen dan dat, we onze deelnemers niet per se verder helpen. We moeten dus vooral zelf aan de bak, fondsen en uitvoerders samen. Met begrijpelijke pensioenregelingen die helder in beeld worden gebracht. En met een beetje meer lef en ambitie.

Voor- en achterkant

Gelukkig zijn er ook initiatieven op het gebied van pensioencommunicatie die beslist hoopvol zijn. Vaak gaat het daarbij om het slim inzetten en combineren van data. Ook bij AZL werken we aan het slim ontsluiten van data. Dat doen we vooral door de voor- en achterkant van onze systemen nauwer met elkaar te verweven. Daardoor kunnen we deelnemers steeds persoonlijker bedienen, en bieden we inzicht dat uiteindelijk bijdraagt aan vertrouwen. Het sleutelwoord bij die vernieuwing van pensioencommunicatie is relevantie.

Relevant en persoonlijk

Pensioeninformatie is pas effectief als die aansluit bij de behoeftes van de deelnemer. De informatie moet persoonlijk zijn, en dat betekent allereerst de juiste informatie op het juiste moment. Timing is dus cruciaal.

Als pensioenfondsen en uitvoerders beschikken we over een schatkamer aan data, die tot nu toe te weinig creatief wordt ingezet. Als we een verhuisbericht krijgen van een 30-jarige deelnemer, is de kans groot dat er iets gebeurt in de gezinsituatie. Dat is hét moment om als pensioenfonds even in de lucht te komen en de deelnemer kort en simpel te vertellen over de regelingen voor nabestaanden, waarbij meteen duidelijk moet zijn wat het handelingsperspectief is. Wordt een deelnemer 60 jaar? Een vriendelijke verjaardagskaart met wat tips over hoe je kunt nadenken over je naderende pensioenkeuzes is dan niet meer dan logisch. Het zijn slechts twee voorbeelden van het gericht inzetten van de informatie over deelnemers die al voorhanden is. Met één doel: relevant zijn voor de deelnemer. Zodat hij het vertrouwen terugkrijgt dat er goed voor hem gezorgd wordt. Dat is de kern van pensioencommunicatie.

Maarten van der Tuin

