

Bouwen aan vertrouwen



Harman Korte
Directeur, AFM

AFM Seminar Crisiscommunicatie november/december 2010

- Crisiscommunicatie is één onderdeel van een groter geheel.
- Als de storm geluwd is zullen zich nieuwe dilemma's voordoen.
- Anticiperen op toekomstige ontwikkelingen is noodzakelijk.

- Deelnemer krijgt overzicht
 - Tijdigheid en juistheid van de informatieverstrekking (toezicht AFM)
 - Pensioenregister
- Deelnemer krijgt inzicht (sector en toezichthouders samen)
 - Bevorderen kennis en interesse
 - Bevorderen inzicht in de kwaliteit van de pensioenregelingen
- Deelnemer zorgt voor een passend pensioen (sector en deelnemer)
 - Transparantie en openheid over kosten pensioen
 - Verbetering van advisering aan werkgevers
 - Zorgplicht voor de deelnemer (wijzen op eigen verantwoordelijkheid)

- Extra uitdagingen door herstel- en kortingsproblematiek:
 - Onbegrip onder deelnemers, slapers en pensioengerechtigden doordat men niet begrijpt wat er aan de hand is en wat de gevolgen zijn.

- Naast al bestaande issues:
 - Verwachtingskloof
 - UPO wordt vaak niet begrepen (gebrek aan pensioenkennis)
 - Startbrieven vaak onvolledig
 - Laag pensioenbewustzijn en lage interesse in pensioenen

- Het pensioenakkoord brengt een extra uitdaging voor goede communicatie met zich mee, doordat:
- Eenvoud wordt bedreigd door inhoudelijke factoren:
 - Bijstelling voor stijgende levensverwachting
 - Flexibele aanspraken
 - Overgangsregelingen en uitzonderingen door nieuwe contracten
- Als gevolg daarvan wordt administratie complexer en pensioen moeilijker uit te leggen.
- *Hoe gaat u communiceren over reële dekkingsgraden en reële aanspraken?*

- Een stelselwijziging is onontkoombaar. Maar deze slaagt alleen als deelnemers, slapers en pensioengerechtigden begrijpen waarom het stelsel wordt gewijzigd, en bovenal wat de gevolgen daarvan voor hen zijn.

Pensioenuitvoerders:

- Maak communicatie tot een top prioriteit
- Stijg uit boven het wettelijk minimum, en zie transparantie als een unique selling point.

Pensioensector:

- Wacht niet op de wet- en regelgevers: handel pro-actief.
- Wees transparant over de risico's van pensioenregelingen en de verdeling hiervan over diverse groepen deelnemers.

- Start met UPO-informatie en opgebouwde AOW.
- Basis om het Pensioenregister verder uit te bouwen met:
 - Risico's weergeven
 - Wat-als-scenario's
 - Koppelen met derde pijler
- In een ideale wereld uiteindelijk ook:
 - Vermogen, eigen woning
 - Basis voor financiële planning
- Als het Pensioenregister goed functioneert kan dat het einde van de UPO-plicht betekenen. Jaarlijks zou dan een alerteringsbrief naar deelnemers kunnen worden gestuurd, zodat zij inloggen op het Pensioenregister.

- Denk na over hoe u gaat communiceren met deelnemers over de gevolgen en risico's van het nieuwe pensioenakkoord.
- Begin met de belangrijkste risico's:
 - Beleggingsrisico
 - Wijziging sterftetafels
 - Renterisico
- Minister Kamp over het herstellen van vertrouwen in pensioenen (OPF Congres d.d. 11 november 2010):
“Door deelnemers eenvoudig en eerlijk te vertellen hoe de vork in de steel zit. Als je mensen geen garanties kunt geven over hun pensioen, dan hebben ze liever dat je dat eerlijk zegt, dan dat ze het pas ontdekken als hun pensioen op hun bankrekening wordt overgemaakt.”

- Zet in op vereenvoudiging van de pensioenregelingen en het UPO model.
- Verbeter het Pensioenregister door de belangrijkste variabelen en concepten toe te lichten op de website.
- Denk na over de inzet van communicatiemiddelen. Haalt u bijvoorbeeld het maximale uit uw website?
- Spreek op een creatieve manier de doelgroep aan.
- Verkrijg inzicht in het effect van communicatie en meet of de doelgroep de informatie daadwerkelijk begrijpt.
- Neem uw communicatieplan kritisch onder de loep, met specifieke aandacht voor het onderdeel crisiscommunicatie.