

Praatjes vullen géén Pensioengaatjes

Zeg, hoe ging dat nou eigenlijk verder met dat pensioenverhaal? We waren gebleven bij die beloften die we niet waar konden maken en de toekomst waarover we geen zekerheid konden geven... Het volgende hoofdstuk gaat over hoe we het vertrouwen van de deelnemer kunnen terugwinnen. Dat vraagt om een sterk plot!

Victor Lamme en Jan van Miltenburg hebben verschillende ideeën over hoe pensioenfondsen naar buiten moeten treden. Daarom zitten ze vandaag bij elkaar. Wij vragen: "Is de geest nu uit de fles? En zo ja, wat doen we daarmee? Proberen we hem terug te stoppen? Of gaan we met de billen bloot en proberen we het vertrouwen weer op te bouwen?"

Terugstoppen!
Victor Lamme vindt dat we op de verkeerde weg zijn met de huidige manier van communiceren over pensioenen. Hij zegt: "Stop zo snel mogelijk met het roepen van al die negatieve dingen en onzekerheden over pensioenfondsen. Je weet niet meer hoeveel je krijgt en ook niet wanneer je het krijgt. Onzekerheid is angst en dat is funest voor vertrouwen. De wetenschap toont aan dat wij beslissingen voor het overgrote deel nemen in ons onderbewuste en vrijwel niet op basis van rationele feiten. Daarom heeft het geen zin die vervelende feiten steeds weer te communiceren."

En: het is een rare mythe dat geesten niet meer kunnen worden teruggestopt in flessen. Dat kan namelijk prima. In ons collectieve geheugen zit nog stevig verankerd dat pensioenfondsen goed en betrouwbaar zijn. Ook na het korten en alle negatieve publiciteit. Negatieve commotie heeft behoorlijk wat tijd nodig, voor het zich werkelijk in ons brein nestelt. Kijk maar naar Toyota. Dat imago heeft uiteindelijk maar weinig schade opgelopen van alle technische missers die een paar jaar terug zijn gemaakt. Hoe langer je mensen de put in praat door te roepen dat pensioenfondsen

Mr. Jan van Miltenburg (links)
is manager Toezicht op Pensioenuitvoerders bij de AFM. Hij maakt zich met onder meer publicaties en richtlijnen sterk voor heldere communicatie door pensioenuitvoerders.

Prof. dr. Victor Lamme (rechts)
is hoogleraar en hersenonderzoeker aan de Universiteit van Amsterdam. Hij onderzoekt ons bewust en onbewust handelen en de invloed daarvan op rechtspraak, economie en onze maatschappij. Hij schreef het boek: 'De vrije wil bestaat niet'.



hun beloften niet kunnen waarmaken en dat er zo veel risico's zijn, hoe meer je dat oude imago kapot maakt. Daarom zeg ik: Haal dat positieve beeld over pensioenen weer naar boven. Blaas dat eiland in de zon nieuw leven in!

Billen bloot!

Jan van Miltenburg vindt dat er geen sprake is van de put in praten. "Dat is in ieder geval niet nodig. De realiteit is wel dat pensioendeelnemers een paar flinke verrassingen en teleurstellingen te verwerken hebben gekregen. Dat is natuurlijk geen recept voor vertrouwen. Pensioenfondsen hebben eigenlijk steeds keurig gedaan wat de wet hen voorschreef. Ze zijn alleen wel héél lang doorgegaan met vertellen dat deelnemers glashard konden rekenen op precies die (bijvoorbeeld) 17.323,13 euro op de dag dat ze 65 werden. Dat is achteraf erg jammer. Die onzekerheden over langer doorwerken en dergelijke, die zijn overigens niet aan de fondsen toe te schrijven, maar aan de overheid. Hoe dan ook: als je één ding niet wilt, dan is het nog meer teleurstellingen creëren. Daarom moeten we nu echt geen dingen meer beloven die we niet kunnen waarmaken.

Mensen weten nu dat zelfs pensioenen geen onverwoestbare zekerheid zijn. Laten we daar gebruik van maken en het verwachtingspatroon eerst maar eens terugbrengen naar realistische proporties. Vanaf daar kunnen we dan weer vertrouwen gaan opbouwen.

Waarmee bouwen we het vertrouwen dan weer op?

Van Miltenburg wil in ieder geval niet méér communicatie creëren en zeker geen technische uitleg geven aan deelnemers over alles wat onder de motorkap van hun pensioen zit. Hij wil er naar toe dat mensen die in de 'gevaarzone' zitten een persoonlijk bericht ontvangen, waarin ze geadviseerd worden eens te checken of ze straks génoeg geld hebben om van te leven. Niet alleen je pensioen wordt bekeken, maar het hele plaatje van huis en hypotheek, spaargeld en schulden erbij. Dat moet wel gemakkelijk gaan. Via een centraal en onafhankelijk informatiepunt.

Van Miltenburg denkt aan zoiets als het pensioenregister, maar dan uitgebreider. "En dat kan. De datastromen zijn er al, die kun je samenvoegen. Als we voor mensen constateren dat er iets niet goed dreigt te gaan moeten we hen ook een handelingsperspectief bieden. We zeggen dan: 'Zo kom je te weten of je iets extra's zou moeten doen, en dan kan je dat op die of die manier aanpakken.' Zonder commerciële belangen. En hoef je niets te doen, dan weet je dat je goed zit. Dat zou een enorme stap zijn naar meer vertrouwen.

Dat vindt Lamme een goed punt. "Je biedt mensen dan iets tastbaars. Er is iets te halen. In dit geval duidelijkheid en zo nodig een

manier om de situatie te verbeteren. Dat wekt inderdaad vertrouwen. Eigenlijk zouden de pensioenfondsen dit moeten constateren vanuit hun autoriteit. Dan kun je daarna met goede, degelijke marketing zorgen dat mensen ook echt extra gaan sparen. Het mooie is dat je prima kunt refereren aan het oude gevoel dat je na je pensioen een prettig en welvarend leven kunt hebben.

Maar hoe duidelijk kunnen we dan zijn naar deze mensen?

Lamme: "Je moet mensen vertellen wat ze in ieder geval krijgen. Ook al is het (veel) minder dan ze hadden gedacht. En dat er altijd nog een minimale kans overblijft op een dramascenario met tóch lagere uitkeringen, daar moet je mensen niet mee lastigvallen. Zeg liever zoiets als: "Je krijgt in ieder geval 50%, maar misschien nog veel meer".

Dat moeten pensioenfondsen gewoon durven zeggen, anders zijn ze geen knip voor de neus waard. Je koopt ook geen auto waar bij staat "deze auto rijdt misschien 10 jaar, tenzij de motor uitvalt, er geen benzine te krijgen is, de banden lek gaan, de distributieriem voortijdig breekt of als iemand hem in brand steekt." Dat is ook allemaal waar, maar daar vallen autofabrikanten de klant niet mee lastig. 95% Van de auto's haalt die 10 jaar wel. Maar 5% inderdaad niet. Ook dat zeggen ze er niet bij. En niemand slaapt ze daarvoor voor de rechter. Dat snappen we wel.



Jan van Miltenburg

'In ons collectieve geheugen zit nog stevig verankerd dat pensioenfondsen goed en betrouwbaar zijn.'

Victor Lamme

'We hebben liever zekere armoede, dan onzekere rijkdom. Dat is jammer maar waar.'

Het is zo laf allemaal, om je zo tot de laatste komma te willen indekken. Van Miltenburg kan zich prima vinden in het bieden van duidelijkheid over wat je wel krijgt. "Maar als fondsen ook die 50% niet echt hard kunnen maken, heb ik toch liever dat ze dat niet beloven."

Lamme vindt dat pensioenfondsen een grote broek moeten durven aantrekken en achter hun eigen cijfers moeten gaan staan. "En ja, als de wereld vergaat, dan kloppen deze cijfers ook niet meer."

Spagaat

Van Miltenburg realiseert zich de spagaat waarin veel pensioenfondsen zich bevinden. "Ze hebben (overigens met alle goede bedoelingen) een beeld geschapen van pensioen als absolute zekerheid, met absolute aanspraken. Daar moeten ze nu, in een zee van berichten dat het toch allemaal al minder wordt, op terug komen. Dat is al pijnlijk genoeg. Pensioenfondsen moeten risico's nemen om rendementen te genereren. Zij moeten ook in aandelen beleggen met behoorlijk hoge risico's. De zekerheid waarmee zij beloften kunnen doen over het eindresultaat, wordt daardoor kleiner. De risicobereidheid van deelnemers is bepalend. Het probleem is juist, dat wij nog communiceren alsof wij zekerheden kunnen geven, terwijl dat niet zo is. Alle ALM studies met honderden scenario's

ten spijt: we kunnen het nu gewoon niet waarmaken! Dat is niet makkelijk uit te leggen, want mensen hangen inderdaad enorm aan zekerheid. We hebben liever zekere armoede, dan onzekere rijkdom. Maar als pensioenfondsen daarvan moeten uitgaan, wordt het risico op teleurstellingen alleen maar groter. Pensioenfondsen weten heel goed hoe ze moeten beleggen om tegen redelijke risico's zo veel mogelijk geld te maken.

Maar eerst moeten alle onzekerheden en risico's duidelijk worden. Het vermijden van de feiten verhoogt het risico op teleurstellingen en wantrouwen. Zeker als je weet dat alles wat je zegt gecheckt en gedubbelcheckt wordt.

Niet over de schutting

Lamme is het daar niet mee eens: Je moet niet liegen, maar het gaat erom dat je mensen iets biedt, waarin ze kunnen geloven en waaraan ze zich kunnen vasthouden. Die onzekerheid is echt onverkoopbaar. Die mag je niet zomaar over de schutting gooien naar de deelnemers. Deelnemers betalen er (verplicht) voor om hun pensioen goed geregeld te krijgen. Dan moeten de fondsen dat ook bieden. En het feit dat je die zekerheid dan heel misschien, in het alleraller gekste geval toch niet zal kunnen waarmaken, daar moet je de deelnemer niet mee belasten. Die kan er namelijk helemaal niets mee. Je kan gewoon niet zeggen:

Wij kunnen u helemaal niets beloven, maar u moet wel alle vertrouwen in ons hebben en ons uw geld laten beleggen zoals wij dat het beste vinden. Dat is misschien een heel helder en eerlijk verhaal, maar het gedrag dat je ermee oproept, is dat mensen de pensioenfondsen de rug gaan toekeren. En dan heb je een veel groter probleem, dan wanneer je eventueel ooit nog eens onder je slechtste voorspellingen uitkomt.

Van Miltenburg: Het is een complex probleem. Want ik kan van fondsen niet verlangen dat ze iets gaan beloven wat ze juridisch niet kunnen waarmaken. Toch is dat wat mensen willen en eigenlijk ook van ons eisen. Ik denk dat het bieden van een redelijke zekerheid met een advies hoe je zelf daarop kunt acteren, de beste kaart is, die we nu in handen hebben.

Lamme: Welk gedrag van de consument wil je bereiken? Dat moet je eerst eens goed boven water krijgen. Dan kan je beslissen hoe je dat moet aanpakken. Mensen willen maar één ding horen over pensioen en dat is dat ze op een prettige oude dag kunnen rekenen. Geef ze dat beeld van die wereldreis of dat vakantiehuisje en leg uit hoe ze er moeten komen!

Van Miltenburg: Maar dan benoemen we wel de standaarddeviatie van de routeplanner! :-)
Lamme: :-) ●●●●



Victor Lamme

'Als fondsen ook die 50% niet echt hard kunnen maken, heb ik toch liever dat ze dat niet beloven.'

Jan van Miltenburg

'Die onzekerheid mag je niet zomaar over de schutting gooien naar de deelnemers.'

