Ger Jaarsma over vertrouwen kweken

Uitgave: Pensioen Bestuur & Management (PBM) nummer 3 2022

INTERVIEW: BERT BUKMAN, WOORDVOERDER PENSIOENFEDERATIE
Rubriek: Communicatie

Geplaatst op 04-08-2022

|  |  |
| --- | --- |
| [Share](https://www.linkedin.com/shareArticle?mini=true&url=https://pbm.at65.atention.hosting//nieuws/communicatie/ger-jaarsma-over-vertrouwen-kweken.html&title=Ger%20Jaarsma%20over%20vertrouwen%20kweken&summary=Ger%20Jaarsma%20over%20vertrouwen%20kweken&source=LinkedIn) |  |



**Communiceren over pensioen naar het grote publiek. Hoe doe je dat? We legden Ger Jaarsma, voorzitter van de Pensioenfederatie, deze vraag voor. Hij heeft hier uitgesproken ideeën over. “We moeten zeker geen gouden bergen beloven. Maar meer enthousiasme over het nieuwe stelsel bij alle betrokkenen zou ik wel prettig vinden.”**

“We weten het allemaal, de pensioenfondsen staan er bij het grote publiek niet altijd even goed op. We hebben na IJsland het beste pensioenstelsel ter wereld, maar in de beeldvorming dringt dat maar beperkt door. Wat overheerst is wrevel over de tekortschietende indexatie de afgelopen jaren en de gedachte dat dat best wat beter zou kunnen. Deels klopt dat ook, daarom stappen we met de Wet toekomst pensioenen over naar een nieuw stelsel. Maar we moeten het positieve verhaal ook actief communiceren.” Dat zegt Ger Jaarsma, sinds september 2021 voorzitter van de Pensioenfederatie. In de communicatie met het grote publiek staan wat hem betreft simpele vragen van deelnemers centraal. “Hoeveel pensioen krijg ik later? Is dat genoeg om een leuk leven te blijven leiden? Kan het elk jaar een beetje omhoog? En kan ik erop vertrouwen dat mijn pensioenfonds mijn belangen goed behartigt? Daar gaat het de mensen om, en die vragen moeten we dus beantwoorden.”

Cijfers kunnen daarbij helpen. “Een pensioenpot van 250.000 euro aan het einde van je loopbaan is heel gebruikelijk. De exacte bedragen lopen natuurlijk uiteen, maar in veel gevallen heb je daarvan zelf maar zo’n 40.000 euro ingelegd. De rest heeft je werkgever voor je betaald en heeft je pensioenfonds voor je verdiend door goed te beleggen. Dat zijn opmerkelijke cijfers waarmee we sommige negatieve geluiden kunnen nuanceren. Natuurlijk valt hier meer over te zeggen, maar dat is opnieuw voor de groep die hier veel verstand van heeft. Naar het grote publiek is het belangrijk te laten weten dat het grootste deel van je pensioen door anderen voor jou is geregeld.”

Al met al is het verhaal dus positief, aldus Jaarsma. “Maar we moeten natuurlijk niet doorslaan en doen alsof er helemaal geen problemen zijn. Het nieuwe pensioencontract betekent dat je eerder kunt indexeren als het economisch goed gaat, maar als het economisch slechter gaat, dan kan je uitkering soms ook sneller dalen. Daar moet je eerlijk over zijn. Dat maakt het stelsel wel logischer. Mensen accepteren dat in een neergaande economie eerder dan dat hun pensioen niet meegroeit wanneer de bomen tot in de hemel groeien en veel pensioenfondsen toch niet indexeren, zoals de laatste jaren het geval was.” Die boodschap verdient het vervolgens om breed te worden uitgedragen. “Daarbij pleit ik ook voor andere podia dan we gewend zijn. We moeten ons verhaal in Koffietijd kunnen vertellen en in de Linda. Dat betekent in gesprek gaan met mensen, en met journalisten die minder kennis van zaken hebben dan we gewend zijn. Dat biedt ook kansen. Hen kun je in eenvoudige bewoordingen uitleggen dat ons systeem echt goed werkt en dat er echt goed over wordt nagedacht. Zo bereik je een nieuw gehoor, dat uiteraard graag wil weten hoe het nu echt zit.”

De techniek rond transitie naar het nieuwe pensioenstelsel moet volgens Jaarsma in de communicatie naar het grote publiek zoveel mogelijk buiten beeld blijven. “Voor ons is een term als flexibele premieregeling van groot belang, maar in de samenleving zal dat niet landen en alleen maar leiden tot onbegrip. Deelnemers zijn zoals gezegd vooral geïnteresseerd in de hoogte van het pensioen de komende jaren, niet in hoe wij dat tot stand brengen onder de motorkap. Al moeten we daar wel duidelijk over zijn voor wie het wèl wil weten. Daarom benadruk ik steeds uitlegbaarheid van het stelsel, ook in onze reactie op de wetgeving.”

Dit alles sluit aan op de strategische agenda van de Pensioenfederatie. “We zijn die agenda aan het doorontwikkelen, met als centrale gedachte dat de pensioenfondsen onderdeel zijn van een ecosysteem. Fondsen, uitvoerders, vermogensbeheerders, de overheid, de pers, maatschappelijke organisaties, banken en verzekeraars, noem maar op. We hebben allemaal met elkaar te maken en we hebben elkaar allemaal nodig. Als het ons lukt om de schakels in die keten nog beter met elkaar te verbinden, dan komen we er wel. De basis is goed, nu moeten we die meer verzilveren. En natuurlijk moeten we in de gaten houden of onze communicatie iets oplevert. Dat monitort het ministerie van SZW namens de fondsen. Er is een nulmeting gedaan, en de komende periode zijn er diverse meetmomenten om de stemming in het land te peilen. Ik heb er alle vertrouwen in dat dat resultaat gaat opleveren, en ik heb er in elk geval veel zin in.”

**Elke uiting van ontevredenheid is een klacht**
“Klachten over het pensioen zijn van alle tijden, en die moet je in je communicatie serieus nemen”, aldus Jaarsma. “Daarom zijn we bezig met het ontwikkelen van een gedragslijn ‘Goed omgaan met klachten’. Reacties van deelnemers, positief en negatief, zijn input voor het continu verbeteren van het handelen en de communicatie van het pensioenfonds. Luisteren naar klantsignalen is daarvoor cruciaal, evenals een actieve, open houding ten aanzien van de stem van de deelnemer bij klachten. Dat moet je breed zien. Iedere uiting van ontevredenheid wordt gezien als een klacht. Zeker met het oog op de transitie is dit het moment om te zorgen dat echt alle pensioenfondsen dit goed inrichten.