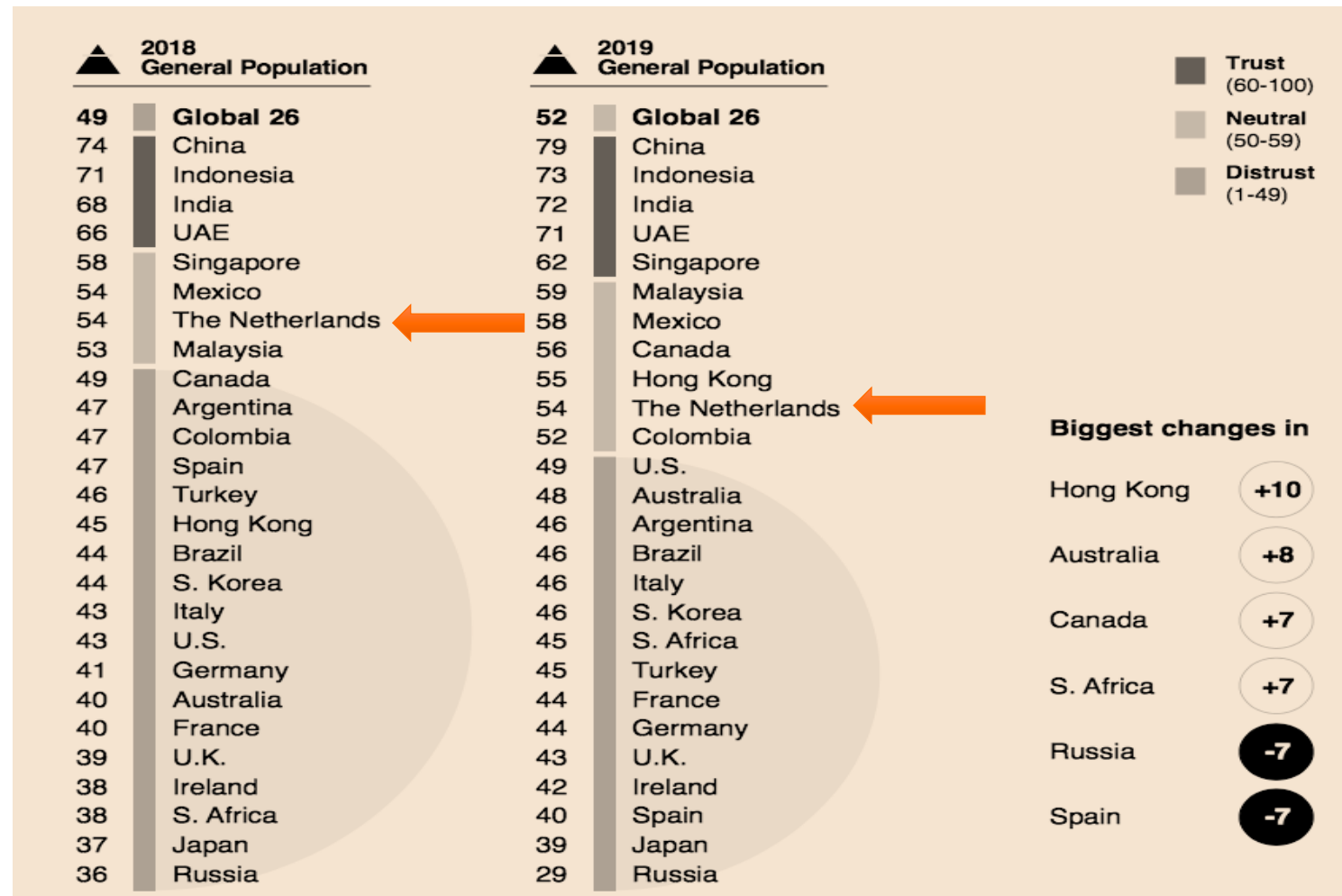

PF

Bouwen aan vertrouwen

Effectieve communicatie is essentieel!

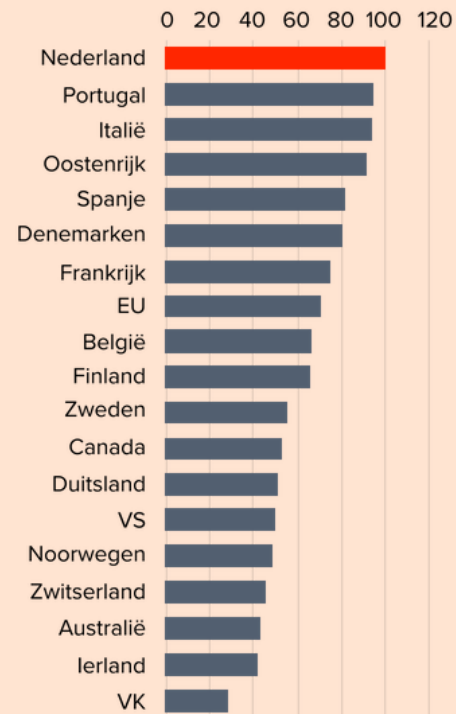
Vertrouwen op macro niveau



Bron: Edelman Trust Barometer

Nederland bovenaan

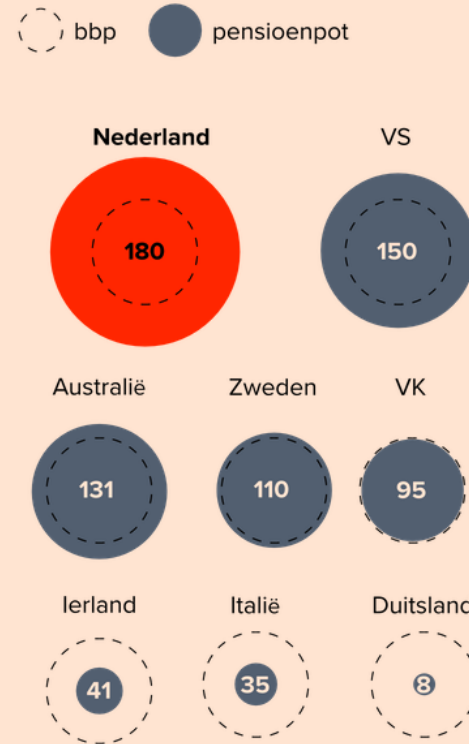
Potentiële pensioenhoogte werknemers bij volledige loopbaan, als netto percentage bij een modaal inkomen



© FD | EH | Bron: Oeso, Rabobank

Grote pensioenpot

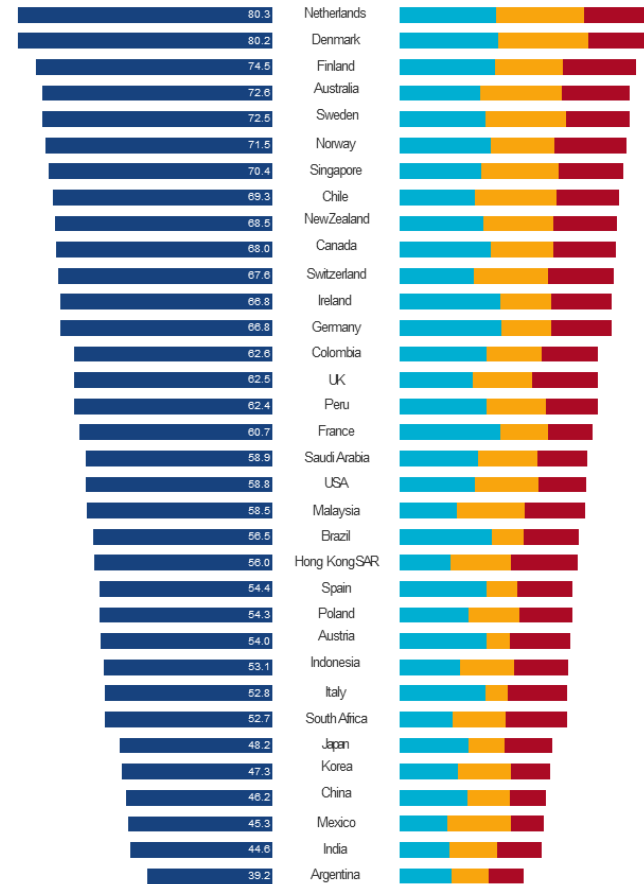
Totaal aan pensioenreserves t.o.v. het bbp per land in % (2017)



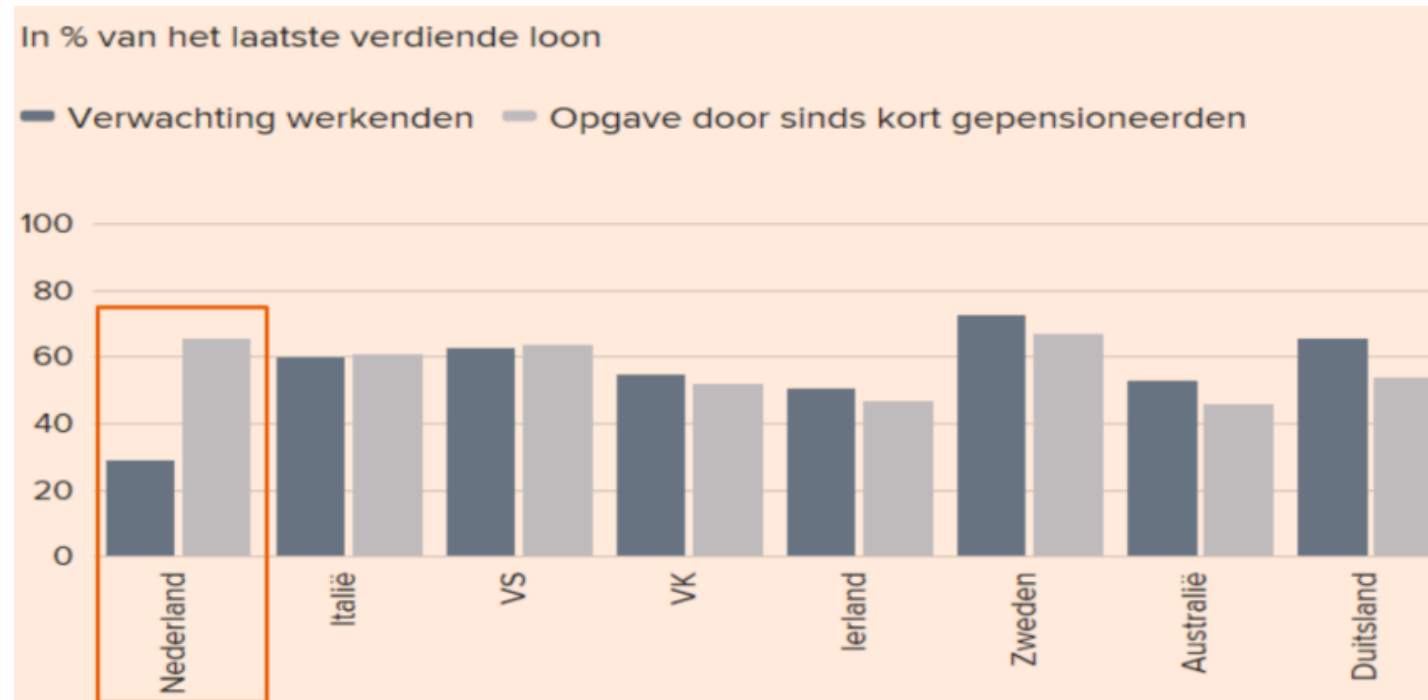
© FD | EH | Bron: ECB

2018 RESULTS

OVERALL
ADEQUACY
SUSTAINABILITY
INTEGRITY



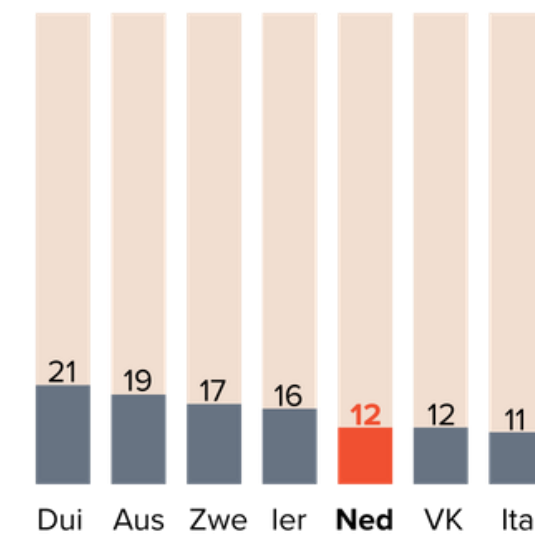
- #1 Overall Netherlands
- #1 Adequacy Germany
- #1 Sustainability Denmark
- #1 Integrity Finland



© FD | EH | Bron: ECB

Weinig optimisme

Percentage werknemers dat verwacht de beoogde levensstijl te kunnen bekostigen

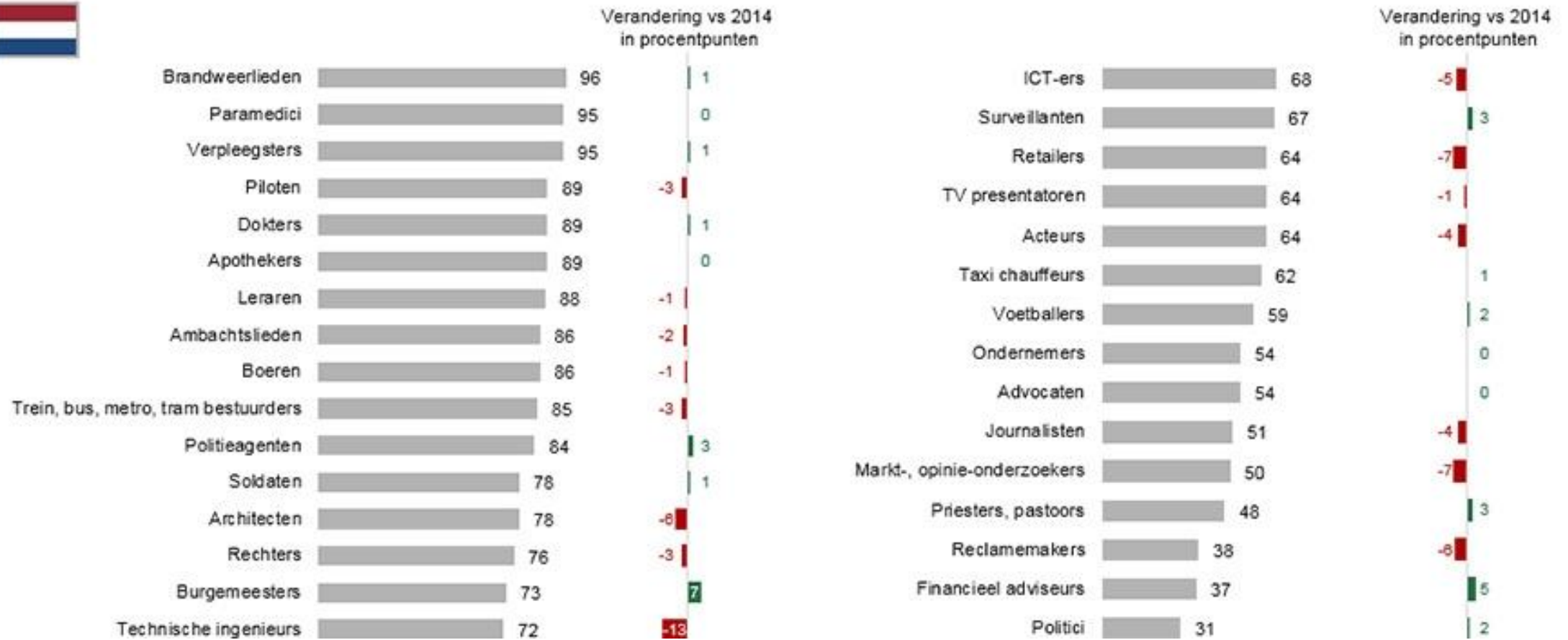


© FD | EH | Bron: ECB

Vertrouwen in de werkgever is hoog

Wie of wat vertrouwen we ... of juist niet?

("Ik vertrouw volledig/in het algemeen", in %)



Bron: GFK

1 Deskundigheid

- expertise in het vakgebied: kennis van financiële producten,
- processen die goed lopen, maar ook
- de competentie om deze kennis over te brengen op klanten
- goede resultaten
- reflecterend & zelflerend

**Sociaal Cultureel Planbureau:
“Hoogte pensioenuitkering
nauw verbonden met
vertrouwen pensioenstelsel”**

12 juni 2019

1 Deskundigheid

The screenshot shows the YouTube channel page for 'Pensioenfonds Zorg & Welzijn' (PFZW). The channel has 279 subscribers. The page displays a list of video uploads under the 'VIDEOS' tab. The videos listed are:

- Bekijk Eerste Week, Laatste Week - Lars en Agnes - afl. ... (6:18, 71K weergaven, 4 maanden geleden)
- Bekijk Eerste Week, Laatste Week - Jonas en Henk - afl. ... (5:41, 581 weergaven, 4 maanden geleden)
- Bekijk Eerste Week, Laatste Week - Erzsébet en Wim - a... (5:11, 427 weergaven, 4 maanden geleden)
- Vloggers gezocht: win een masterclass van Lize (0:09, 179 weergaven, 6 maanden geleden)
- Reactie Peter Borgdorff op mislukte onderhandelingen ... (1:40, 232 weergaven, 7 maanden geleden)

2 Integriteit

- je aan afspraken houden, waarmaken wat je belooft
- begrijpelijke en eerlijke communicatie, uitlegbaarheid
- gebalanceerde transparantie
- zorgvuldig proces, op 'gelijke wijze' behandelen van deelnemers
- handelen volgens afgesproken gedragscodes, wet en regelgeving

3

Goede bedoelingen voor de deelnemer

- goede producten tegen een redelijke prijs
- geven van adviezen en communiceren vanuit de belangen van de klant en niet (alleen) vanuit eigenbelang -> lange termijn relatie
 - zorgplicht (ambitie!): deelnemersbelang voor ogen houden
 - empathie, bijv. bij nabestaandenpensioen
- dingen niet mooier maken dan ze zijn
- herstel fouten snel
- deelnemer mee laten beslissen waar mogelijk en gebalanceerd

3

Goede bedoelingen



Beste Shaktie,

Hier even een berichtje over je bestelling. Helaas kwamen we er op het laatste moment achter dat we G'woon bloemenhoning vloeibaar, 350 gram (1x) uit jouw bestelling niet kunnen leveren. We mailen even om je te laten weten dat we in plaats daarvan Melvita bio bloemenhoning, 365 gram (1x) voor je meenemen. Zo heb je toch iets vergelijkbaars in huis en kom je niet voor verrassingen te staan. Omdat dit niet het product is wat je besteld hebt, zullen we ervoor zorgen dat je het aankoopbedrag van ons hiervoor terug krijgt.

Fijne dag, en laat het gerust weten als je nog vragen hebt!

Groeten,

4 Waardencongruentie

- identificatie van deelnemers met fonds/ verzekeraar door overeenstemming van belangrijke waarden en normen tussen een bedrijf en haar klanten
- basis voor binding, trouw en een langdurige relatie
- waar sta je voor als fonds?
- duurzaamheid



5

Continuïteit en reputatie

- stabiel en toekomstbestendig fonds (dekkingsgraad, solvabiliteit, toekomstbestendig)
- goede ervaringen, ook in de (social) media
- hoe we als sector in z'n geheel naar buiten treden
 - veel thema's, hoog kennisniveau, complexe boodschappen
 - grote diversiteit aan belangen en visies, eenduidige communicatie
 - verschillende doelgroepen

- Vertrouwen is de basis van onze samenleving en ons bestaansrecht
- Beste pensioenstelsel, vertrouwen moet omhoog!
- Ik zie dit als onze gezamenlijke taak
- Aan welke knoppen kunt u draaien?
 - deskundigheid
 - integriteit
 - goede bedoelingen voor de deelnemer
 - waardencongruentie
 - continuïteit en reputatie

Contactinformatie

Shaktie Rambaran Mishre

 070 76 20 220

 rambaranmishre@pensioenfederatie.nl