

Dé deelnemer bestaat niet

Waarschijnlijk herinnert de lezer zich nog de befaamde uitspraak van prinses Maxima in 2007: “Dé Nederlander bestaat niet”. Deze uitspraak heeft destijds veel stof doen opwaaien. Als bestuurder binnen de pensioensector heb ik de neiging dezelfde opmerking over onze deelnemers te maken: dé deelnemer bestaat niet! Consequentie van deze stelling is dat, als dé deelnemer niet bestaat, het lastig wordt om deze persoon centraal te stellen.

Ik heb mijn stelling bewust scherp geformuleerd. Mijn boodschap is dat wij binnen de sector ons moeten realiseren dat er sprake is van een heel divers publiek, met verschillende wensen en eisen. Deze diversiteit wordt gelukkig steeds vaker onderkend. Toch bestaat de neiging om tot één gemene deler te komen, omdat dat in de uitvoering nu eenmaal makkelijk en overzichtelijk is.

Kijkend naar een gemiddeld pensioenfonds – als dat al bestaat – is er sprake van een brede leeftijdsrange van twintigers tot negentigers en een enkele 100-jarige. Ook binnen dezelfde leeftijdscategorie zijn er grote verschillen. De ene heeft studieschulden en een hypotheek, maar is een optimist. De ander is pessimistischer en is daarom wellicht behoudender, terwijl de uitgangspositie misschien beter is. Steeds vaker zie je de diverse typen deelnemer uitgewerkt in zogenoemde ‘pensioen persona’s’. Je zou kunnen zeggen dat je dan van één gemiddelde naar een aantal gemiddelde deelnemers gaat. Er zijn ook pensioenfondsen die door middel van een enquête inzicht proberen te krijgen in wat deelnemers bezighoudt. Een groot nadeel van enquêtes is dat de respons erg laag is. Hierdoor is de uitkomst minder significant en zal een pensioenfondsbestuurder geneigd zijn om nog meer voor de deelnemer in te vullen.

In de sector wordt nogal eens gesproken over de desinteresse van de deelnemer, en hoe die te doorbreken. Nadenkend over de 10-puntenbrief van Koolmees lijkt het mij een goede oefening voor de fondsen om in leeftijdscohorten te gaan werken. Een dergelijke opsplitsing geeft de mogelijkheid om meer op maat gesneden met die cohorten in gesprek te gaan. Dit kan als input gebruikt worden voor het beleid. En als de deelnemer daar ook zicht op krijgt, zal zij/hij zich, meer dan in het verleden, gehoord en betrokken voelen. De moeite waard om te proberen lijkt me, gelet op de uitdagingen die we als sector nog voor de boeg hebben.

HEDWIG PETERS,
voorzitter KPS

