

Inleiding Handreiking communicatie met het brede publiek

Het onderwerp van deze handreiking is: communicatie met het brede publiek over het nieuwe pensioenstelsel met nieuwe pensioencontracten. Onder het brede publiek verstaan we: alle mensen in Nederland die AOW en pensioen via de werkgever opbouwen of pensioen ontvangen. De handreiking is bedoeld voor pensioenfondsen en hun uitvoeringsorganisaties, in het bijzonder voor de communicatieprofessionals die er werken. Ook andere professionals, zoals beleidsmakers en bestuurders kunnen de handreiking benutten.

Onderdelen handreiking

De handreiking is een handvat voor communicatie en bestaat uit twee onderdelen:

1. Input voor (communicatie)professionals.

In dit onderdeel staan bestanden die (communicatie)professionals bij pensioenfondsen helpen bij het ontwikkelen en opstellen van communicatie over het nieuwe pensioenstelsel en de transitie naar dat nieuwe stelsel.

2. Toolbox

In dit onderdeel staan kant-en-klare middelen die pensioenfondsen kunnen gebruiken in hun communicatie over het nieuwe pensioenstelsel en de transitie die daaraan vooraf gaat.

Een deel van deze toolbox is opgesteld door het ministerie van SZW (dat hiervoor communicatieadviesbureau Tappan inhuurt), waarbij een projectgroep van de Pensioenfederatie input heeft gegeven. Die onderdelen zijn ook te vinden in de toolbox voor communicatie op werkenaanonspensioen.nl. Een tweede deel van deze toolbox heeft de projectgroep, bestaande uit communicatiespecialisten uit de sector, opgesteld.

Doel handreiking

Met deze handreiking wil de projectgroep bevorderen dat communicatie van pensioenfondsen bijdraagt aan vertrouwen in pensioen(stelsel) en het creëren van draagvlak voor de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel.

Breed publiek

Onder het brede publiek verstaan we: iedereen die in de eerste en/of tweede pijler pensioen opbouwt, die pensioen uit de eerste en/of tweede pijler krijgt, en iedereen die informatie wil over het nieuwe pensioenstelsel en de transitie ernaar toe.

Alle deelnemers en pensioengerechtigden van pensioenfondsen zijn dus onderdeel van het brede publiek, net als aangesloten werkgevers.

Uitgangspunten voor communicatie

Om vertrouwen te wekken en om draagvlak te creëren, is communicatie nodig die de ontvanger (uiteraard) centraal stelt en dus:

- Eenvoudig is: de ontvanger snapt de boodschap meteen, omdat die aansluit op kennis- en taalniveau. Zowel vorm als inhoud zijn zo simpel mogelijk gehouden.

- Empathisch is: de informatie sluit aan op zijn beleving, behoeften, zorgen, angsten, dromen, wensen. Essentieel omdat het gaat om pensioen – dus over bestaanszekerheid/ inkomen/ vermogen van mensen – met alle emoties die daarbij horen. Die staan centraal en niet pensioenproduct, techniek en pensioenstelsel/–contracten.
- Eerlijk is: we maken het niet mooier (of lelijker) dan het is. We zeggen waar het op staat, zijn open over consequenties (zowel voor- als nadelen), zijn transparant over wat we wel en niet weten, en voorkomen onnodige emoties bij het brede publiek. Dit doen we door communicatie empathisch en feitelijk te houden.

Daarnaast is belangrijk dat pensioenfondsen niet alleen dezelfde uitgangspunten voor communicatie hanteren, maar ook zoveel mogelijk gelijke informatie verstrekken. Een groot deel van het brede publiek – lees: veel deelnemers en pensioengerechtigden – hebben immers meerdere pensioenuitvoerders. Vertrouwen en draagvlak creëren we alleen als de informatie van pensioenfondsen op essentiële onderdelen gelijk is.

Gezamenlijke communicatiestrategie als basis

De onderdelen in deze handreiking zijn gebaseerd op de gezamenlijke communicatiestrategie die op initiatief van het ministerie van SZW is opgesteld. Meer over deze strategie hoort u in deze video: [Communicatie met het brede publiek–De communicatiestrategie \(pensioenfederatie.nl\)](#)

Wilt u inhoudelijk meer weten over de communicatiestrategie, neem dan contact op met Viviane Kusters (kartrekker van de projectgroep communicatie breed publiek) viviane.kusters@apg.nl of Wouter van den Brink (Pensioenfederatie) brink@pensioenfederatie.nl voor een toelichting.

Lees meer over communicatie om vertrouwen en draagvlak te creëren, over uitgangspunten, uitdagingen, en tips en tools daarbij in de diverse onderdelen van de handreiking!