

Pensioen-onbewustzijn werknemers



Folkert Pama, directievoorzitter
BeFrank te Amsterdam

De financiële wereld leeft in stormachtige tijden. Deze stormen treffen niet alleen uitvoerders en adviseurs, maar ook werkgevers en vooral werknemers. Wat zijn de consequenties voor de individuele medewerker? Door verschuiving van risico's is de noodzaak tot handelen nu aanwezig. Wat is de rol van de werkgever hierbij?

De kredietcrisis heeft in 2008 de onhoudbaarheid van ons pensioenstelsel bloot gelegd. Niet de crisis zelf, maar de vergrijzing ligt hier aan ten grondslag. De sinds 1980 dalende rente zorgt er nu voor dat dekingsgraden onder druk staan en dat het eens zo zekere pensioen nu niet meer zo zeker is. Gevolgen zijn besprekingen over aanpassingen van het stelsel, uitblijven van indexatie van pensioenen, maar ook afstempelen van pensioenrechten.

Ook heeft de overheid ingegrepen. Allereerst zal de AOW-leeftijd van 65 langzaam opschuiven naar 67 jaar en als wij met z'n allen langer blijven leven, zal deze nog verder opschuiven. Het fiscale kader van de collectieve pensioenen in de zogeheten tweede pijler wordt ook beperkt en vanaf 2014 geldt ook daar een pensioenrichtleeftijd van 67 jaar. De plannen van de regering stoppen niet. Voorstellen zijn in de maak om het fiscaal kader verder in te perken per 1 januari 2015. Consequentie is dat nagenoeg alle pensioenregelingen in de tweede pijler moeten worden aangepast.

IAS19 RICHTLIJN

De International Accounting Standards Board (IASB) stelt ook accountancy richtlijnen vast voor personeelsbeloningen (IAS 19 Employee Benefits). De richtlijnen zijn op een aantal belangrijke punten gewijzigd en hebben daardoor mogelijk grote gevolgen voor de verslaglegging bij werkgevers die hun werknemers pensioen hebben toegezegd op basis van het Defined Benefit systeem. Het vervallen van de methode van uitsmeren van verliezen heeft mogelijk een verlaging van de winst tot gevolg en de balans zal volatieler worden. Voor veel werkgevers een ongewenste situatie. Daardoor is er de afgelopen jaren sprake van een toenemende belangstelling voor het *IFRS-proof* maken van de pensioenregeling.

Er zitten grenzen aan de risicobereidheid van ondernemingen waardoor zij deze risico's verbonden aan Defined Benefit (DB) regelingen zoveel mogelijk willen elimineren. Werkgevers zijn derhalve op zoek naar alternatieven in de vorm van het onderbrengen van deze risico's bij verzekeraars of door over te gaan

op Defined Contribution (DC) regelingen. De populariteit van de DC-regeling neemt ook daardoor toe en dit heeft gevolgen voor de werknemer.

PROVISIEVERBOD

Vanaf 1 januari 2013 betaalt een consument rechtstreeks aan de adviseur voor financieel advies. Dit geldt niet voor alle financiële producten, maar alleen voor de zogeheten complexe financiële producten, zoals hypotheek, overlijdensrisicoverzekeringen, levensverzekeringen, bankspaarproducten en deelnemingen in beleggingsfondsen. Tot 2013 was het veelal gebruikelijk dat een adviseur voor zijn advies betaald werd via provisie. De provisie was verwerkt in de prijs van het financiële product.

De adviseur ontving van de bank of verzekeraar waar het financiële product was gekocht provisie voor zijn advies en bemiddeling. Indirect betaalde de consument dus eigenlijk al voor financieel advies. Vanaf 1 januari 2013 is dit niet meer toegestaan. De consument krijgt dus voortaan van de adviseur een rekening gepresenteerd voor financieel advies en bemiddeling. Ook de adviseurs van banken en verzekeraars brengen vanaf 1 januari kosten voor advies in rekening.

De reden voor het provisieverbod is dat de verschillen in de hoogte van provisies verkeerde prikkels kunnen geven aan de adviseur. Zo kon het voorkomen dat een adviseur een bepaald financieel product adviseerde vanwege de hoge provisie, terwijl dit niet het meest passende product hoefde te zijn. Door de adviseur rechtstreeks te betalen voor advies, heeft hij geen andere belangen dan het belang van de consument en dit zal moeten leiden tot een beter advies.

Als een consument zelf weet hoe een financieel product werkt, wat de voorwaarden zijn en of dit past bij zijn eigen (financiële) situatie, kan hij er voor kiezen om geen advies af te nemen. Hij sluit dan alleen het product via een financieel dienstverlener. Dit noemen we Execution only. Er worden dan nog wel kosten voor het afsluiten van het product gerekend. Deze zijn vaak wel lager dan wanneer ook advies afgenomen wordt.

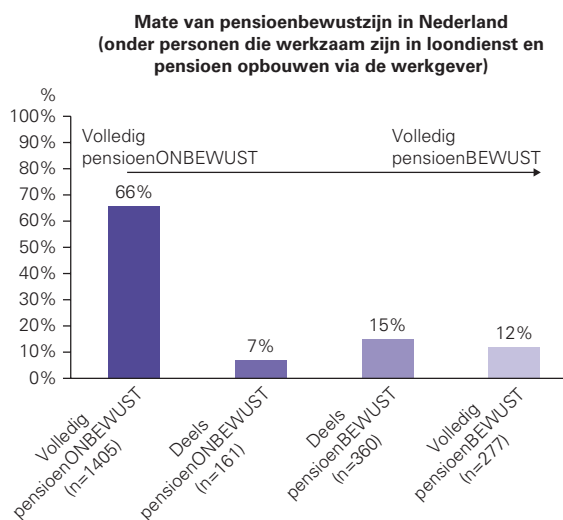
WERKNEMER

Hoe raakt dit de werknemer?

De geschetste ontwikkelingen zullen de werknemer zeker raken. De mate waarin zal echter per persoon verschillen. In mijn ogen staat vast dat de wijzigingen

van pensioenregelingen ertoe zullen leiden dat de risico's die nu nog vaak bij de werkgever, verzekeraar of pensioenfonds liggen, gaan verschuiven naar de werknemer. Verder zal de inperking van het fiscaal kader ertoe leiden dat in veel gevallen er verminderde pensioenopbouw plaats zal vinden via de werkgever.

Dit betekent een grotere eigen verantwoordelijkheid. Het kan bijna niet anders dan dat deze risico-verschuiving ook gepaard zal gaan met meer keuzevrijheid. Een stuk bewustwording van het pensioen is dan ook erg belangrijk. Is de werknemer van vandaag hier klaar voor? Eerlijk gezegd denk ik van niet. Uit De pensioenbewustzijn-meter van Stichting pensioen kijker.nl blijkt dat 66 procent van de werknemers volledig pensioen-onbewust is. Dit betekent dat 66 procent van de mensen niet weet of het pensioeninkomen (on)toereikend is, de mogelijkheden om meer op te bouwen niet kent en ook niet op de hoogte is van het pensioeninkomen. Zie grafiek 1.



Bron: TNS NIPO, 2009

Grafiek 1: Pensioenbewustzijn

SENSE OF URGENCY

Werknemers associëren pensioen met de levensfase 65-plus en weinig jongeren zien de relevantie van het pensioen voor het heden. Pensioen is in hun perceptie voor later, niet urgent, en beslissingen erover kunnen dan gemakkelijk worden uit- en afgesteld. Tegen deze houding ben ik al een aantal keren in mijn carrière aangelopen. Het is lastig om werknemers met presentaties en gesprekken te bereiken voor pensioeninformatie als er totaal geen besef van *sense of urgency* is. Sterker nog, het onder-

werp pensioen werd als niet-sexy en suf beschouwd. Pensioen wordt geassocieerd met het einde van de loopbaan, de afbouw en de uittreding uit de arbeidsmarkt. Dus daar begin je bij een nieuwe baan dan ook niet meteen over.

Vandaar dat ik eind jaren negentig al eens het OASE-advies model had ontwikkeld. Om werknemers het besef te laten krijgen dat pensioen ook voor nu is. Het is een eenvoudig model dat werknemers aan het denken moest zetten door ze de vraag te stellen: Heb ik of mijn nabestaanden voldoende financiële middelen om van te leven wanneer ik overlijd, arbeidsongeschikt word, stop met werken of ga scheiden? Als werknemers daar over na gaan denken, ontstaat het besef dat pensioen meer is dan alleen ouderdomspensioen. Laat onverlet dat ze het antwoord op de vraag nog steeds niet kunnen geven. Dit is niet vreemd, want 57 procent van de werkende Nederlanders weet geen antwoord op deze vraag.

BETROKKENHEID

Werknemers dienen betrokken te zijn om het pensioenbewustzijn te verhogen. De betrokkenheid is over het algemeen laag te noemen. Redenen hiervoor zijn niet alleen de beperkte sense of urgency, maar ook het gebrek aan keuzevrijheid. Uit onderzoek van Pensioenkijker.nl *Waarom mensen zich niet verdiepen in partnerpensioen* blijkt bijvoorbeeld dat 44,7 procent van de respondenten, het (helemaal) eens is met de stelling: *'Aangezien ik mijn pensioen niet kan kiezen ga ik ervan uit dat alles goed geregeld is.'*

Andere redenen die gegeven worden en hoog scoren zijn:

'Pensioen in Nederland is goed geregeld, ik ga er daarom vanuit dat ook het partnerpensioen goed geregeld is.'

'Ik heb altijd premie betaald, ik ga er daarom vanuit dat het partnerpensioen goed geregeld is.'

Dit is op zich geen vreemde uitkomst gezien ons huidige pensioensysteem. Ons pensioensysteem is nog steeds grotendeels gebouwd op de verzorgingsgedachte waarbij altijd garanties gecommuniceerd zijn. Garanties maken werknemers afhankelijk en minder betrokken. Genoemd onderzoek illustreert dat. Ook de wettelijke plicht van werkgevers in bepaalde branches om hun pensioenregeling onder te brengen bij een bedrijfstakpensioenfonds zorgt dus voor een beperkt handelingsperspectief. Wil je

dus meer betrokkenheid, dan dien je de werknemers meer verantwoordelijkheid en vrijheid te geven. Dit past ook bij de huidige ontwikkelingen zoals eerder genoemd.

VERHOGEN PENSIOENBEWUSTZIJN

Hoe kunnen we het pensioenbewustzijn verhogen?

Het rapport *Pensioen in duidelijke taal* heeft daar een aanzet voor gegeven. Daarin staat onder meer te lezen dat om het pensioenbewustzijn te verhogen er sprake dient te zijn van:

- meer betrokkenheid;
- meer sense of urgency;
- vergroting van de eigen vaardigheid van de deelnemers; en
- dat deelnemers dienen te worden voorzien van begrijpelijke informatie.

Ook moet er sprake zijn van een handelingsperspectief. Pensioenuitvoerders zijn er met name op gericht om werknemers te voorzien van informatie. Vaak beperken uitvoerders zich tot verstrekking van de wettelijke verplichte informatie. Via aanlevering van gegevens aan het pensioenregister is er voor de werknemer ook een integraal overzicht van zijn pensioen online beschikbaar. Deze informatie beperkt zich echter tot de eerste en tweede pijler pensioenen. Zoals gezegd is deze pensioeninformatie slechts een onderdeel van het verhogen van het pensioenbewustzijn. Hoe kan deze informatie gebruikt worden voor pensioencommunicatie?

VAN INFORMATIE NAAR PENSIOENCOMMUNICATIE

Bij veel pensioenuitvoerders is het Uniform Pensioen Overzicht (de UPO) nog steeds de belangrijkste

Moderne en heldere pensioencommunicatie

Informatie moet:

- begrepen worden, niet alleen gelezen;
- altijd en overal toegankelijk zijn;
- up to date zijn;
- relevant zijn;
- met behulp van de juiste techniek worden overgedragen;

Communiceren is niet alleen zenden, maar het aangaan van een dialoog.

vorm van communicatie. Het UPO wordt uiterlijk in september verstuurd en zegt iets over de hoogte en ontwikkeling van het pensioen. De peildatum van de gegevens op de UPO is 31 december of 1 januari. Op het moment van ontvangst van het UPO is de informatie dus negen maanden oud. Best vreemd voor bijvoorbeeld een product dat afhankelijk is van beleggingen. Als de werknemer de envelop al opent en de brief begint te lezen moet ook meteen een hoop jargon worden ontcijferd.

Past deze vorm van communicatie nog wel in een tijd waarin we het gewend zijn om te internetbankieren, te Skypen met familie in het buitenland, bij Bol.com een eBook te bestellen en met Google Maps op onze smartphone te navigeren?



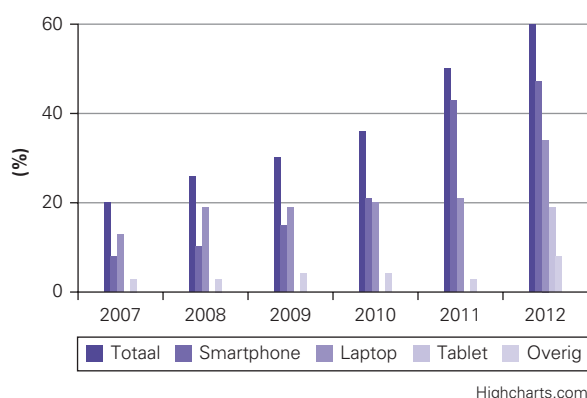
20

Communiceren is meer dan alleen zenden van informatie

Klanten dienen informatie niet alleen te lezen, ze moeten ook begrijpen wat ze lezen. De opkomst van social media toont de behoefte aan de dialoog. Klanten willen dus meedenken en meepraten over het product, de communicatie en de dienstverlening. Bovendien moet informatie – bij voorkeur altijd en overall – toegankelijk zijn, up-to-date, relevant, in heldere taal en bovendien met behulp van de juiste techniek worden overgedragen.

MOBIELE DIENSTVERLENING

Communiceren draait voornamelijk om luisteren, zien, voelen, praten en bewegen. Daarmee lijkt een smartphone, uitgerust met microfoon, camera, touchscreen, speaker en GPS, hét ideale communicatiemiddel. Toch wordt de smartphone in de pensioenbranche nog erg weinig gebruikt. Cijfers van het CBS (2012) tonen de sterke opkomst van mobiel internet sinds 2007, nog niet al te lang geleden. Zie figuur 1.



Figuur 1

Het mobiel internet laat een sterke toename zien, die vooral wordt veroorzaakt door smartphones en tablets. Zou dit ook gelden voor pensioen? Is binnen de pensioenbranche ook behoefte aan mobiele dienstverlening? Om hier achter te komen kun je eenvoudig bij uitvoerders de websitestatistieken raadplegen. Met welke devices en met welke browsers worden de website en portalen bezocht? Dit hebben we bij BeFrank ook gedaan en de resultaten overtroffen onze verwachtingen. Meer dan 27 procent van de bezoekers gebruikt een mobile device. Inmiddels is dit aandeel mobiele bezoeken verder gestegen. Daarmee spreken de cijfers voor zich: klanten vragen om mobiele dienstverlening.

Een App met daarin relevante en up to date pensioeninformatie zou goed kunnen bijdragen aan de verhoging van het pensioenbewustzijn. Maar ook daaraan gekoppelde communities waar pensioendeelnemers met elkaar kunnen communiceren of vragen kunnen stellen.

WERKGEVER

Rol van de werkgever

Als werkgever kun je denken dat het bieden van een pensioenregeling aan je werknemers afdoende is, maar is dat zo? Is dat goed werkgeverschap? Nu de onrust en onzekerheid bij werknemers toeneemt, kan juist de werkgever helpen. Uiteraard is het zo dat de werkgever feitelijk alleen maar een faciliterende rol kan gaan vervullen op pensioengebied, aangezien pensioen verder gaat dat alleen de tweede pijler. Naast de eerste pijler en de eigen voorzieningen van de werknemer in de derde pijler, spelen eigen vermogen (huis) en de zorg ook nog een rol voor de werknemer. Maar je kunt als werkgever daar wel bij helpen.

Uit onderzoek dat het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) heeft gehouden in samenwerking met Divosa (koepelorganisatie van directeurs van sociale diensten in Nederland) eind 2012 blijkt dat 79 procent van de bedrijven werknemers met financiële problemen heeft. 75 procent heeft te maken met loonbeslagen die ieder minimaal een uur verwerkingstijd kosten. Verlies aan productiviteit van de werknemer wordt op minimaal 20 procent geschat. Daarnaast zien werkgevers veel ziekteverzuim en verzoeken om voorschot op het loon. Met andere woorden: het niet op orde hebben van de financiën bij werknemers zorgt voor een aanzienlijke kostenpost voor werkgevers.

Om de rust terug te brengen is het allereerst van belang dat je als werkgever een goede pensioenregeling biedt waarin duidelijk gecommuniceerd wordt over de gemaakte afspraken en kosten. Ook inzicht in (performance) beleggingen en communicatie over de hoogte van verwachte pensioenuitkering én mate van zekerheid zijn daarbij belangrijk. De aantrekkelijkheid van de pensioenregeling kan verhoogd worden op het moment dat met de communicatie ook aangesloten wordt op de belevingswereld van de werknemer. Dit vergt wat van de pensioenuitvoerder, maar ook van de werkgever. Wil je bereiken dat de betrokkenheid wordt vergroot, maar ook de eigen vaardigheid van de werknemers, dan kan nog worden overwogen om financiële planning aan te bieden aan de medewerkers.

FINANCIËLE PLANNING

We weten dat werknemers niet gewend zijn om te betalen voor advies en dat ze ook niet snel uit zichzelf een financieel planner zullen inhuren. Over het algemeen wordt dit momenteel alleen door de meer welvarende Nederlanders gedaan. Een zetje in de rug vanuit de werkgever zou dan ook welkom zijn, want het is belangrijk om rust te brengen en om financiële planning van medewerkers te bewerkstelligen. Een financieel planner kijkt namelijk verder dan de drie pijlers en kan ook helpen antwoord te geven op de vraag: Heb ik of mijn nabestaanden voldoende financiële middelen om van te leven wanneer ik overlijd of arbeidsongeschikt raak? Een confrontatie tussen de wens en hetgeen geregeld is, geeft vaak onthutsende uitkomsten. De adviseur kan helpen om dit gat te verkleinen. Hier heeft niet alleen de werknemer baat bij, maar ook de werkgever.

KOSTEN

Ook voor de werkgever geldt dat het inhuren van

financieel planners geld kost. Met de inperking van het fiscale kader zullen de kosten voor pensioenregelingen in veel gevallen gaan dalen. Het budget dat vrijvalt met deze verlaging van pensioenkosten kan eventueel worden ingezet om financieel planners te bekostigen. Wel ben ik van mening dat de werknemer na verloop van tijd zelf moet voorzien in financieel advies. Er valt dan te overwegen om de bijdrage van de werkgever voor financieel advies geleidelijk van 100 procent naar 0 procent te verlagen. Dit geeft de werknemer tijd om te wennen aan het idee dat financieel advies geld kost en tegelijk kan hij ervaren hoe waardevol financiële planning kan zijn.

TOT SLOT

Het zijn stormachtige tijden. Het pensioenstelsel is aan het veranderen, risico en verantwoordelijkheden verschuiven steeds meer naar de werknemers en tegelijkertijd verandert financieel advies vanwege het provisieverbod. In een wereld waarin het pensioenbewustzijn bij werknemers bijzonder laag is, is actie geboden.

De overheid kan hier in bijdragen door de verplichtstelling (geleidelijk) af te schaffen zodat werknemers meer verantwoordelijkheid en vrijheid krijgen. Dit komt de betrokkenheid ten goede.

Daarnaast speelt pensioencommunicatie een belangrijke rol. Pensioenuitvoerders moeten in heldere taal gaan communiceren zodat iedereen pensioen weer begrijpt. Pensioencommunicatie moet aansluiten bij de huidige belevingswereld van werknemers en dient te allen tijde up to date te zijn. Tot slot kan de werkgever een leidende rol spelen door enerzijds een goede pensioenregeling te bieden met moderne communicatie en anderzijds financieel advies te faciliteren voor haar werknemers.