



Communicatie na de transitie: van sluitpost naar stuurmiddel

Effectieve pensioencommunicatie heeft niet eerder zo in de spotlight gestaan als nu. 'Transitiecommunicatie' zou een goede kanshebber zijn als pensioenwoord van het jaar: iedereen in en rondom de sector heeft immers een mening over hoe fondsen (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden moeten informeren over hun (verwachte) uitkering en pensioenpot na het invaren. In deze hectiek van de transitie is het belangrijk om vooruit te kijken hoe we als sector de pensioencommunicatie na de transitie in willen vullen en welke rol de actuaris hierin kan pakken. In dit artikel wordt stilgestaan bij de door de Wet toekomst pensioenen (Wtp) versnelde trend dat pensioen transparanter wordt voor deelnemers, bij de rol van de actuaris daarin en bij de vraag hoe pensioenfondsen binnen dit kader actief kunnen sturen op communicatie.

INZICHT IN DE PENSIOENPOT: TRANSPARANTIE VOOR DEELNEMERS

De solidaire premiereregeling is in beginsel een collectieve regeling. Pensioenfondsen blijven, net als in het financieel toetsingskader (FTK), collectief beleggen en ook zijn er collectieve risicodelingsmechanismen aanwezig. Tegelijkertijd zien we bij ingevaren pensioenfondsen dat zij deelnemers elke maand inzicht geven in de ontwikkeling van hun persoonlijke pensioenpot en verwachte uitkering. Daarvoor kunnen deelnemers bij de meeste fondsen gebruik maken van een online pensioenportaal, waar ze hun persoonlijk pensioenvermogen kunnen bekijken. Het is daarbij voor fondsen wenselijk om niet alleen de premie-inleg zichtbaar te maken, maar ook de bijschrijving van toebedeeld rendement, bonus bij leven en aftrek van kosten: zo wordt de impact in euro's van deze op zichzelf abstracte begrippen, tastbaar voor de deelnemer.

EEN NEGATIEF RENDEMENT KAN VOOR ONRUST ZORGEN

Het ligt voor de hand om bij communicatie over rendementsbijschrijvingen, onderscheid te maken tussen beschermingsrendement, wat bedoeld is om de verwachte uitkering van de deelnemer te beschermen tegen de impact van renteverandering, en overrendement, dat in beginsel op de return portefeuille wordt behaald. Aanvullend zou het goed zijn als fondsen de collectieve elementen van het solidaire contract expliciet betrekken in de communicatie aan deelnemers. Een negatief rendement in de pensioenpot kan immers voor onrust zorgen, maar wanneer dit aan het eind van het jaar wordt aangevuld vanuit de solidariteitsreserve, is het raadzaam om de deelnemer proactief gerust te stellen.

Deze transparantie werkt echter ook de andere kant op: wanneer er in een jaar positieve overrendementen zijn en een fonds vult de solidariteitsreserve aan met het behaalde overrendement, verwachten deelnemers ook informatie over welk deel van dat rendement naar de solidariteitsreserve gaat.

BELANGRIJKE ROL VOOR DE ACTUARIS

Het is bij communicatie over pensioen en vermogen belangrijk om onderscheid te maken tussen de bijschrijving van deze maandelijks rendementen op de pensioenpot en de impact hiervan op de verwachte pensioenuitkering. Na de overstap in de nieuwe pensioenregeling, komt veel nadruk te liggen op de pensioenpot en het feit dat rendementen op financiële markten eerder doorwerken in het pensioen van de deelnemer. Tegelijkertijd geldt voor pensioenfondsen die hebben gekozen voor de solidaire premiereregeling met een collectieve uitkeringsfase dat de uitkering voor alle uitkeringsgerechtigden éénmaal per jaar met een voor iedereen gelijk percentage wordt bijgesteld. Het ligt dan voor de hand om de pensioenuitkering een belangrijke plek te geven in de communicatie richting deelnemers. Dat kan voorkomen dat deelnemers ongerust worden van een



schommelende pensioenpot. Ook hier kan het van toegevoegde waarde zijn als fondsen een mogelijke aanvulling vanuit de solidariteitsreserve expliciet betrekken in hun communicatiestrategie.

Voor de actuaris is een belangrijke rol weggelegd om het fonds mee te nemen in hoe, bijvoorbeeld, een maandelijks renteverandering doorwerkt in dat wat de deelnemer ziet en wat hiervan de verwachte impact op de uitkering is. Bij communicatie over de (verwachte) inzet van de solidariteitsreserve voor deelnemers, is bovendien specialistische actuariële kennis over de financiële opzet van fondsen nodig om fondsen zowel per jaareinde, als gedurende het jaar te adviseren over communicatieaanpak in verschillende scenario's.

GEVOLGEN TRANSPARANTIE

Hoewel pensioenfondsen ook in het FTK deelnemers individueel informeren over hun pensioenaanspraken en informatie over beleggingsrendement en kosten per deelnemer, worden de effecten van gebeurtenissen in de (financiële) wereld onder de WTP sneller zichtbaar voor de deelnemer.

Deze transparantie maakt het voor deelnemers binnen een fonds, denk aan collega's op de werkvloer, mogelijk om toegekende rendementen binnen het fonds onderling te vergelijken. Bovendien zal het, als zich de komende jaren een marktstandaard ontwikkelt, voor hen ook makkelijker kunnen worden om hun pensioenpotontwikkeling bij het eigen pensioenfonds af te zetten tegen de prestatie van andere pensioenfondsen.

Het zou een positieve ontwikkeling zijn als de Wtp wordt aangegrepen om transparantie en standaardisering te versnellen. De facto is een dergelijke communicatieaanpak een uitbreiding van de dienstverlening van pensioenfondsen aan deelnemers. Als fondsen zich committeren aan dit hogere serviceniveau, brengt dit ook hogere eisen van deelnemers aan de fondsen met zich mee: deelnemers zullen verwachten dat het fonds ook precies op de hoogte is van wat zij elke maand zien in hun online pensioenportaal en kan uitleggen waarom.

INFORMATIEASYMMETRIE EN STUREN OP COMMUNICATIE

Een klassieke invulling van de notie van *informatieasymmetrie* in de context van pensioencommunicatie gaat ervan uit dat een deelnemer, gezien de complexiteit van het onderwerp 'pensioen', over minder kennis en informatie beschikt dan het pensioenfonds. Daarom zien we dat pensioenfondsen, al dan niet door wettelijke verplichtingen gedreven, zorgvuldige en uitgebreide nieuwsbrief- of UPO-campagnes uitvoeren.

De transitie naar Wtp maakt dit alles niet minder nodig, maar brengt een opvallende verschuiving qua informatieasymmetrie met zich mee. Ten aanzien van de impact van rendement op de pensioenuitkering kunnen deelnemers juist gemakkelijk inzicht in gedetailleerde informatie op individueel niveau krijgen. Zodra het maandelijks behaalde rendement verdeeld is binnen het fonds, is de impact hiervan op pensioenpot en (verwachte) uitkering immers ook direct zichtbaar voor de deelnemer via het pensioenportaal. Dit brengt voor pensioenfondsen een hoge urgentie met zich mee om in hun (communicatie)beleid rekening te houden met datgene wat de deelnemers zien qua persoonlijke bij- en afschrijvingen van rendement. En hierin hebben fondsen meer dan ooit de actuaris nodig als sparringpartner, om de financiële effecten op het pensioenvermogen en de impact op de pensioenuitkering, die de deelnemers in het fonds zien, te duiden.

UITWERKING OP DEELNEMERS KAN VAN MAAND OP MAAND VERSCHILLEN

CONCLUSIE: WAAR GAAN WE NAARTOE?

Waar de vraag naar actuariële advisering in het financieel toetsingskader gedreven werd door de stuurruimte die pensioenfondsen in hun pensioenbeleid hadden, is de solidaire premiereregeling in beginsel een 'compleet contract' met toedeelregels die voor de lange termijn kunnen zijn vastgelegd. De uitwerking daarvan op deelnemers in de praktijk, kan echter van maand op maand verschillen. Duiding hiervan is voor deelnemers, maar ook voor fondsen niet triviaal. Voor de actuaris is een belangrijke rol weggelegd om deelnemers en fondsen uit te leggen hoe financiële ontwikkelingen elke maand doorwerken in dat wat de deelnemers te zien krijgen en zo extra waarde te bieden aan de fondsen. Het is te verwachten dat fondsen in de Wtp meer gaan sturen op verwachtingsmanagement en communicatie richting deelnemers, waarbij de actuaris een belangrijke rol kan gaan spelen om de voor deelnemers zichtbare financiële effecten te duiden. De actuaris is hierin gesprekspartner voor de pensioenfondsen, maar zal ook directer betrokken raken bij communicatie met deelnemers. 'Communicatie' in den brede zal dus een belangrijk onderdeel van het actuariële takenpakket onder Wtp worden en in die zin dus uitgroeien tot allesbehalve een 'sluitpost' van het pensioenlandschap. ■

P.D. Bavelaar MSc AAG is actuaris bij APG.

