

Van berekenen naar begrijpen: de actuariële rol in transitiecommunicatie

Meer dan de helft van alle Nederlandse pensioen-deelnemers is op het moment van schrijven ingevaren in het nieuwe stelsel. Achter de schermen verloopt de transitie voor veel fondsen grotendeels volgens plan. Toch blijft de communicatie over de persoonlijke impact ervan een kwetsbaar punt en dat is niet alleen een communicatievraagstuk. Het is nadrukkelijk ook een actuariel vraagstuk.

De AFM constateerde onlangs dat bij 16 van de 23 beoordeelde pensioenfondsen de persoonlijke transitieoverzichten niet in alle gevallen op een tijdige, persoonlijke, duidelijke, correcte of evenwichtige wijze inzicht gaven in de gevolgen van de transitie. Dit onderstreept dat de overgang naar de Wet toekomst pensioenen (Wtp) niet alleen draait om de juistheid van berekeningen. Het gaat er bovenal om dat de bedragen voor de deelnemer ook betekenis krijgen.

WAAROM TRANSITIECOMMUNICATIE ZO LASTIG IS

Het communicatieprobleem rond de transitieoverzichten heeft niet één oorzaak. Het is het resultaat van vier samenhangende factoren: een structureel lage basiskennis bij deelnemers, methodologische verschillen tussen het oude en nieuwe stelsel die een zuivere vergelijking bemoeilijken, de kloof tussen cohortgerichte analyses en individuele uitkomsten, en het ontbreken van empirische toetsing.

1. Kloof tussen bekendheid en begrip

Ipsos I&O en Netspar constateren elk in hun monitoringsrapportages dat ruim 90% van de Nederlanders weet dat de pensioenregels veranderen. De inhoudelijke kennis blijft daar echter ver bij achter: slechts 20% geeft aan te begrijpen wat de nieuwe regels inhouden. Dat veel mensen weten dat het pensioenstelsel verandert, betekent nog niet dat zij begrijpen wat dit persoonlijk voor hen betekent.

Deze onzekerheid wordt als risico ervaren, zeker wanneer de verschillen met het oude stelsel onvoldoende worden toegelicht. Uit de praktijk blijkt dat een standaardbericht niet werkt. Een gepensioneerde heeft immers andere vragen dan een jongere, die net aan zijn loopbaan begint. Om effectief te zijn, is een persoonlijke aanpak nodig waarbij informatie gelaagd wordt aangeboden: een heldere kernboodschap voor de snelle lezer, met de mogelijkheid dieper in de cijfers te duiken voor wie daar behoefte aan heeft.

HET ONTBREKEN VAN DUIDING BIJ DEZE BEDRAGEN KAN MISLEIDEND ZIJN

2. Oud en nieuw zijn moeilijk vergelijkbaar

Een tweede factor is methodologisch van aard. In de nominale pensioenverwachting voor de oude DB-regeling wordt geen rekening gehouden met toekomstige indexaties, terwijl in de bedragen voor de nieuwe regeling wel verwachte beleggingsrendementen zijn verwerkt. Dit maakt een directe vergelijking tussen oud en nieuw lastig en kan de uitkomsten in beide richtingen vertekenen. In de praktijk leidt dit er echter vaak toe dat de nieuwe regeling er gunstiger uitziet dan de oude, omdat de verwachte rendementen doorgaans positief zijn. De AFM benoemt dit punt ook expliciet en waarschuwt dat het ontbreken van duiding bij deze bedragen misleidend kan zijn.

Bij veel pensioenfondsen ontvangen deelnemers bij invaren een invarbonus doordat een deel van de bestaande buffer wordt toebedeeld. Bovendien worden beleggingsrendementen in de nieuwe regeling direct toegevoegd aan het persoonlijke pensioenvermogen, terwijl deze onder het FTK eerst in de algemene buffer vloeiden en slechts beperkt en gefaseerd via toeslagen werden toegekend. Met name voor jongeren kan dit in een goedweerscenario tot een extreem positief beeld leiden van de nieuwe regeling. Dit versterkt het beeld dat de nieuwe regeling altijd beter uitpakt; een beeld dat zonder toelichting onvermijdelijk tot verkeerde verwachtingen leidt.

M. de Boer MSc AAG FRM is partner en manager van het Actuarial Technology team bij Triple A Risk Finance.



3. De 'gemiddelde' deelnemer bestaat niet

Een derde factor is de discrepantie tussen de manier waarop fondsen de transitie onderbouwen en de manier waarop deelnemers de uitkomst beleven. In de evenwichtigheidsberekeningen waarmee fondsen de transitie onderbouwen, wordt doorgaans gerekend met maatmensen en cohorten. Dat geeft een adequaat beeld van de gemiddelde impact per groep, maar in het transitieoverzicht gaat het over de individuele situatie. Elke deelnemer heeft een eigen opbouw-historie die niet overeen hoeft te komen met die van de gemiddelde deelnemer binnen het cohort. Deze unieke opbouw-historie kan voor grote verschillen zorgen in de uiteindelijke persoonlijke impact van de transitie.

Een voorbeeld maakt dit duidelijk: de procentuele invarbonus voor alle actieve 50-jarigen binnen een pensioenfonds kan gelijk zijn, maar de impact op de pensioenverwachting verschilt sterk per individu. Een 50-jarige met 25 dienstjaren ontvangt in relatie tot het totaal op te bouwen pensioenvermogen een substantiële invarbonus. Voor een leeftijdgenoot die recent is toegetreden, is diezelfde bonus echter zeer beperkt ten opzichte van het totaal te bereiken pensioenvermogen. Het is daardoor mogelijk dat de gemiddelde deelnemer binnen een cohort erop vooruitgaat, terwijl individuen binnen datzelfde cohort er feitelijk op achteruitgaan. Wanneer een deelnemer een persoonlijk overzicht ontvangt en dit niet herkent in de algemene fondscommunicatie, ontstaat verwarring of zelfs wantrouwen.

4. Communicatie zonder validatie

De laatste factor is het gebrek aan empirische onderbouwing van de communicatie zelf. Waar we als actuarissen gewend zijn aan strikte modelvalidatie en back-testing, lijkt de informatievoorziening aan deelnemers soms gebaseerd op aannames in plaats van bewijs. De AFM benadrukt dat het essentieel is dat fondsen de begrijpelijkheid van hun uitingen toetsen bij de eigen achterban, maar de praktijk blijft achter.

Het ontbreken van deze representatieve tests is een specifiek pijnpunt in de toezichtrapportages. Zonder toetsing varen fondsen blind op de werkelijke effectiviteit van hun boodschap. Voor ons als beroepsgroep ligt hier een fundamentele spanning: wij leveren uiterst precieze berekeningen aan, die vervolgens via een ongetoetst communicatie-kanaal de deelnemer bereiken. Als de ontvanger de informatie niet kan duiden, verliest de actuariële precisie aan de bron haar waarde. Het

valideren van de 'begrijpelijkheid' zou daarom net zo integraal onderdeel van de kwaliteitscyclus moeten zijn als de controle op de rekenregels zelf.

VAN REKENAAR NAAR VERTALER

De vier factoren samen laten zien dat het communicatieprobleem deels een inhoudelijk probleem is en daarmee ook een actuariel probleem. De genoemde factoren stellen een fundamentele vraag aan onze beroepsgroep: wie is verantwoordelijk voor de duiding van deze uitkomsten aan de deelnemer? In de praktijk wordt deze taak meestal bij de communicatieafdeling belegd. Maar de actuaaris die de berekeningen maakt en valideert, zou ook medeverantwoordelijk moeten zijn voor de begrijpelijkheid ervan.

DE ACTUARIS ZOU OOK MEDEVERANTWOORDELIJK MOETEN ZIJN VOOR DE BEGRIJPELIJKHEID

Dit betekent uiteraard niet dat we op de stoel van de communicatie-deskundige moeten gaan zitten. Juist de combinatie van hun taalkracht en onze inhoudelijke expertise zorgt voor een transitieoverzicht dat zowel helder als feitelijk juist is. Als actuaaris hebben wij een sleutelrol in het toetsen van de inhoudelijke toelichting en het signaleren wanneer een uitleg methodologisch tekortschiet. Wij kunnen actief meedenken over hoe complexe effecten voor een deelnemer begrijpelijk worden gemaakt. Wanneer een pensioenverwachting wijzigt, is onze kennis onmisbaar om die afwijking helder te verklaren.

Voor de fondsen die de komende jaren nog moeten invaren, ligt hier een belangrijke kans om het proces te versterken. Het is raadzaam om de actuaaris vanaf de start structureel te betrekken bij het communicatieproces. Daarnaast adviseert de AFM om overzichten vooraf te toetsen bij een representatieve groep deelnemers. Ook aan die validatie kunnen wij bijdragen door feedback van deelnemers te vertalen naar inhoudelijke aanpassingen. Onze professionele verantwoordelijkheid stopt immers pas als wij er alles aan hebben gedaan om de persoonlijke impact van de transitie voor de deelnemer begrijpelijk te maken. ■