



Ton Winkels

Director van LifeSight (tot voor kort: Towers Watson PPI)
Dit artikel is geschreven op persoonlijke titel

Dit artikel beschrijft het concept van persoonlijk financieel inzicht binnen de wereld van collectief pensioen. De belangrijkste leerpunten uit mijn studie van dit onderwerp in 2011 worden naar boven gehaald en opgefrist met mijn sindsdien opgedane ervaring, de actualiteit van vandaag en de kansen voor morgen.

Persoonlijk financieel inzicht *via werkgever of pensioenuitvoerder*

Vijf jaar geleden besloot ik een sabbatical te nemen. Ik had een mooie tijd achter de rug bij mijn werkgever en was toe aan iets anders, niet wetende wat precies. Ik was vader van een jonge, nog niet schoolgaande tweeling. En ik had een studiewens. Ik nam ontslag en meldde mij aan bij de Erasmus Universiteit voor de Mastercourse Financial Planning. Ik had affiniteit met het onderwerp Personal Finance en was benieuwd naar de raakvlakken met collectief pensioen. Dat werd het onderwerp van mijn referaat, waarvoor ik interviews afnam met deskundigen uit het werkveld en marktonderzoek liet uitvoeren. In december 2011 behaalde ik mijn diploma. Korte tijd later werd ik benaderd om voor mijn huidige werkgever een nieuwe premiepensioeninstelling (PPI) op te zetten. De studiestof uit mijn masteropleiding is op detailniveau in de afgelopen jaren helaas behoorlijk weggezaakt. Echter, het concept van persoonlijk financieel inzicht binnen de wereld van collectief pensioen heeft mij niet losgelaten. Het is een belangrijke en gewaardeerde aanvulling gebleken in het communicatiedienstenpakket voor de klanten van onze eigen PPI. En ik bespeur om mij heen een toenemende vraag naar deze vorm van dienstverlening. Een goede aanleiding om de belangrijkste leerpunten uit mijn referaat van

destijds af te stoffen en te plaatsen in de actualiteit van vandaag.

HET CONCEPT

Als toenmalig adviseur, maar ook in mijn huidige rol als pensioenuitvoerder, stuit ik geregeld op de volgende thema's:

- De toegenomen druk op de financiële positie van collectieve pensioenregelingen en de wijze waarop daarmee vanuit de *zorgplichtgedachte* om te gaan in de richting van de individuele medewerker;
- Het lage *kennisniveau* en de *desinteresse* van medewerkers voor hun persoonlijke financiële situatie bij ouderdom, overlijden, ziekte en arbeidsongeschiktheid;
- Het streven van werkgevers naar een hogere *waardering* van medewerkers voor hun secundaire arbeidsvoorwaarden;
- De uitdaging voor werkgevers, vakorganisaties en ondernemingsraden om *duurzame inzetbaarheid* concreet vorm te geven.

De financiële druk op eerste en tweede pijlvoorzieningen heeft in de afgelopen decennia geleid tot diverse ingrijpende aanpassingen en zal dat blijven doen. Denk aan de verhoging van de AOW-leeftijd, de vervanging van harde door zachte pensioenrechten, en

Verschuiving van risico's naar het individu vereist alerter en vroegtijdiger financiële planning

de discussies over de betaalbaarheid van ons zorgstelsel. Deze aanpassingen leiden tot grote terughoudendheid ten aanzien van zekerheden en pensioentoezeggingen, en tot een verschuiving van risico's naar het individu. Dat is niet per definitie onjuist, maar het vereist wel een alerter en vroegtijdiger financiële planning door de medewerker. De vraag is of we het initiatief daartoe, en de kosten daarvan, volledig moeten overlaten aan die individuele medewerker. Of vinden wij dat overheid, werkgevers en/of pensioenuitvoerders hier vanuit de zorgplichtgedachte ook een belangrijke stimulerende rol in moeten vervullen? Zo ja, hoe geef je daar dan concreet invulling aan?

Een bekend gezegde luidt: 'Je kunt een paard wel naar de bron brengen, maar je kunt het niet dwingen om te drinken.' Dus je kunt als overheid wel een Nationaal Pensioenregister in het leven roepen, als werkgever periodieke benefit statements aan je medewerkers ter beschikking stellen, en als pensioenuitvoerder gelaagd communiceren met je deelnemers. Maar als het individu niet geïnteresseerd is, dan leiden deze initiatieven nog steeds niet tot meer financieel inzicht bij dit individu.

ZENDEN EN ONTVANGEN

Vanuit de gedragseconomie - denk aan de columns van prof. dr. Henriëtte Prast - weten we dat individuen vaak geen rationele beslissingen nemen. Leuke doelen krijgen veelal voorrang boven verstandige en vaak saaie financiële motieven. Hoe kunnen we dat ombuigen? Vanuit het standpunt van de individuele medewerkers zou kunnen worden geklaagd dat de, op zich lovenswaardige, initiatieven van de overheid, werkgever of pensioenuitvoerder primair gericht zijn op het 'zenden' van informatie. Waarbij de inhoud en wijze van communiceren niet worden bepaald door de ontvangende partij. En waarbij de onderwerpen beperkt worden tot eerste en tweede pijler pensioen of het arbeidsvoorwaardenpakket. En dat deze niet gericht zijn op het perspectief van de individuele medewerker: zijn of haar totale netto inkomens- en vermogensplaatje, nu en in de toekomst.

Duurzame inzetbaarheid is in de afgelopen jaren een veelgebruikte term geworden in cao's en binnen de afdeling Personeelszaken. Het lijkt echter alsof menig werkgever problemen ondervindt bij de concrete

invulling ervan. Wat is duurzame inzetbaarheid precies in de context van de eigen organisatie en hoe gaat men daarmee om? Vanuit de thema's gezondheid, scholing en mobiliteit valt een lans te breken voor het aanbieden van persoonlijk financieel inzicht aan de medewerker. Financiële onzekerheid leidt, volgens het NIBUD en de Willis Towers Watson Global Benefits Attitude Survey, aantoonbaar tot slechtere prestaties op het werk, meer stress, een hoger ziekteverzuim en lagere productiviteit. En daarmee tot een omvangrijke kostenpost en risicofactor voor werkgevers. Daarnaast: bij iedere beslissing van een individuele medewerker over eerder of later stoppen met werken, verandering in werk, dienstverband of beloning, komt meteen de vraag naar boven wat dit betekent voor zijn financiële toekomst en die van zijn naasten. In deze belangrijke besluitvorming kan, zowel vanuit het brede maatschappelijke kader als op individueel niveau, een meer persoonlijke benadering en financiële educatie van waarde zijn.

DE PRAKTIJK

Anno 2011 was er sprake van een aantal *first movers* dat de verbinding tussen de 'werelden' van collectief pensioen en persoonlijke financiële planning reeds in de praktijk bracht. Tijdens mijn colleges werd ik gewezen op het Amerikaanse praktijkvoorbeeld van *Weyerhaeuser*, een bosbouwbedrijf met 55.000 medewerkers dat faam verworven had met zijn prijswinnende 'retirement planning education program'. De focus lag op financial life planning, gezondheidsmanagement en persoonlijke ontwikkeling om medewerkers duurzaam inzetbaar en financieel bewust te maken en te houden. Maar ook dichterbij huis trof ik goede voorbeelden. Pensioenfondsen, zoals die van de Medisch Specialisten, Huisartsen en Media, boden hun deelnemers financiële scans aan. Ze maakten



daarbij gebruik van eigen specialisten of ingehuurde experts. PGGM was destijds in het nieuws vanwege een beoogde samenwerking met Rabobank om deelnemers meer inzicht te bieden in hun pensioeninkomen en de impact op hun toekomstige financiële situatie. Andere praktijkvoorbeelden kwamen naar voren vanuit het bedrijfsleven, binnen de advocatuur, ICT en consultancy. Soms had het alleen betrekking op het segment van executives, in andere gevallen was er sprake van een bredere doelgroep.

Ook mijn eigen veldwerkonderzoek destijds leverde interessante inzichten. Vanuit een panel van algemeen en personeelsmanagers binnen grote profit- en non-profit organisaties in Nederland, leverden 157 respondenten (14%) antwoorden op mijn vragen. Bijna iedereen was van mening dat persoonlijk financieel inzicht een nuttig instrument zou zijn om het kennis- en waarderingsniveau van medewerkers over hun pensioenregeling en andere arbeidsvoorwaarden te vergroten. 93% wilde door middel van collectieve afspraken deze mogelijkheid aanbieden, waarvan 75% voor alle medewerkers. 86% was bereid hiervoor vanuit de werkgever een financiële vergoeding ter beschikking te stellen. 54% vond dat de overheid hierin (ook) een sturende, subsidiërende rol moest vervullen.

WAARDEVOLLE GESPREKKEN

Van meer recente datum zijn voorbeelden uit mijn eigen praktijk. Onze premiepensioeninstelling biedt persoonlijk financieel inzicht gesprekken aan, in samenwerking met een externe partner. De reacties van werkgevers die de gesprekken afnemen, zijn unaniem lovend. Bij de één heeft het geholpen om individuele medewerkers mee te nemen in de transitie van

een eindloon- naar een beschikbare premieregeling. Bij de ander leverde het een wezenlijke bijdrage in de beoogde profilering als betrokken werkgever. Bij een derde vormden de gesprekken een belangrijk onderdeel van het aangeboden menu aan flexibele arbeidsvoorwaarden. Medewerkers die op eigen initiatief en voor eigen kosten niet de eerste stap zouden hebben genomen, reageerden achteraf zeer positief over de meerwaarde van het gesprek gefaciliteerd door hun werkgever. Dit gold ook voor de medewerkers die een deel van de kosten zelf moesten betalen. Ze kregen waar voor hun geld, omdat niet slechts informatie werd gebracht; ook werden, vanuit hun persoonlijke financiële situatie en die van hun partner, de pensioenregeling en andere arbeidsvoorwaarden in het relevante perspectief geplaatst.

Ook buiten onze eigen organisatie verneem ik positieve ervaringen met het bieden van persoonlijk financieel inzicht door de werkgever of de pensioen-uitvoerder. Vanuit een verscheidenheid aan invalshoeken: naast (verandering van) de pensioenregeling of de (her)introduktie van flexibele arbeidsvoorwaarden bijvoorbeeld ook bij outplacementtrajecten en duurzame inzetbaarheid.

DE TOEKOMST

Op basis van het voorgaande tref ik een goede voedingsbodem aan om de faciliteit van persoonlijk financieel inzicht via de werkgever of de pensioen-uitvoerder verder te verspreiden. Maar er zijn wel aandachtspunten die de mate waarin, en snelheid waarmee, dit gebeurt in belangrijke mate kunnen beïnvloeden.

Zo wordt persoonlijk financieel inzicht soms eenmalig aangeboden in de context van bijvoorbeeld een inhoudelijke wijziging van de pensioenregeling of het arbeidsvoorwaardenpakket. Veelal om budgettaire redenen wordt hier (nog) niet altijd structureel een vervolg aan gegeven. Dat is enerzijds begrijpelijk, anderzijds een gemiste kans. Met een eerste gesprek en inventarisatie wordt namelijk een belangrijk fundament gebouwd. Aangezien ook het financiële leven aan constante verandering onderhevig is, behoeft het periodiek onderhoud. Ik ben voorstander van een structurele inbedding van persoonlijk financieel inzicht in het palet aan faciliteiten dat een werkgever

.....

Individuen nemen
vaak geen rationele
beslissingen

.....

aan de medewerkers aanbiedt. Hopelijk kunnen de financiële middelen hiervoor worden gerealiseerd uit de beschikbare loonruimte, besparing op andere beloningscomponenten, een flexibel arbeidsvoorwaardenpakket of eigen bijdrage van de medewerkers. Daarnaast is het zaak dat de 'werelden' van collectief pensioen en personal financial planning zich in toenemende mate in elkaars kansen en uitdagingen verdiepen, om gezamenlijk tot betere oplossingen voor de individuele deelnemers te komen. Onbekend maakt onbemind.

De marktfocus van financieel planners lijkt zich in hoofdzaak te richten op vermogende particulieren en ondernemers. Zie bijvoorbeeld de homepage van de Vereniging van Onafhankelijke Financieel Planners (www.vofp.nl). Een gemiste kans? Daarnaast worden diensten soms gefragmenteerd aangeboden; niet iedere adviseur is breed genoeg opgeleid om kwalitatief goede, geïntegreerde persoonlijke financiële planning aan te bieden. Banken en verzekeraars bepalen nog in belangrijke mate de markt. Zaken zoals training, accreditatie, competentie, ethiek en adequate beloning dienen op orde te zijn.

De medewerker is nog onvoldoende bereid om zelf een reële vergoeding voor persoonlijk inzicht en advies te betalen. Dat hebben diverse onderzoeken van gedragseconomen, zoals Jaap van Ginneken en Henriëtte Prast, aangetoond. En dat blijkt ook uit het feit dat het aantal geboden 'execution only' oplossingen in de markt is gegroeid na de afschaffing van provisie voor complexe producten, in 2013. Daar waar in het verleden een veelvoud aan vergoedingen werd betaald, maar toen nog verdisconteerd in de productprijs zelf, wordt nu door veel particulieren afwijzend gereageerd op een vaak veel lagere vergoeding die rechtstreeks in rekening wordt gebracht. Kunnen wij deze subjectieve besluitvorming veranderen, door individuen eerst de meerwaarde van persoonlijk financieel inzicht te laten inzien via een collectieve faciliteit?

Daarnaast moet meer worden ingezet op de doorontwikkeling van ICT. Experts, zoals Bas Schuurmans van Nibud, pleitten voor geholpen zelfbediening met ondersteuning van internet en gebaseerd op gestandaardiseerde plannen voor specifieke klantsegmenten, levensfasen en gebeurtenissen. Ik deel de mening

Financiële onzekerheid leidt tot slechtere prestaties op het werk, meer stress, een hoger ziekteverzuim en lagere productiviteit

dat uitgebreide en slimme toepassingen van automatisering in de uitvoering van persoonlijk financieel inzicht tot betere kwaliteit en lagere kosten kunnen leiden. Maar ik geloof ook sterk in de kracht van persoonlijk contact. De aanbieder die hier een goede middenweg in weet te vinden, is de winnaar voor het aanbieden van deze dienstverlening (ook) aan werkgevers en pensioenuitvoerders.

CONCLUSIE

Concluderend stel ik vast dat de succesvolle toepassing van persoonlijk financieel inzicht via de werkgever of de pensioenuitvoerder in belangrijke mate afhankelijk is van:

- Een goede balans tussen gemak voor (faciliteiten, werkgeversbijdrage) en betrokkenheid van (eigen verantwoordelijkheid, eigen bijdrage) de individuele medewerker.
- Een goede balans tussen automatiseringsmogelijkheden (kosten) en persoonlijk contact (betrokkenheid).
- Een goede positionering van financial planners als onafhankelijke, objectieve en deskundige dienstverlener (ook) voor ondernemingen en pensioenuitvoerders.
- De juiste frequentie en de juiste prijsstelling.

TOT SLOT

Ten tijde van het schrijven van dit artikel is net de Wet verbeterde premieregeling door de Eerste Kamer aangenomen. Een ingewikkeld stukje pensioenwetgeving, met belangrijke keuzes voor de individuele medewerker in aanloop naar zijn pensionering. Hoe gaan we dit helder en relevant maken?

Ik ben zeer benieuwd naar de situatie over vijf jaar...

