

Pensioenuitvoering in de 21e eeuw

Kansen in de keten

Binnen de Nederlandse pensioenvoorziening liggen veel kansen om kosten te besparen voor het oprapen. De uitvoering van collectieve regelingen vraagt aandacht om te komen tot een kostenefficiënte en transparante uitvoering. Deze aandacht is nodig van alle partijen die betrokken zijn bij de uitvoering in de keten; de werkgever, de pensioenuitvoerder en het pensioenfondsbestuur. De administratieve lasten voor de werkgever zijn te hoog, de werkelijke kosten van de uitvoering zijn onvoldoende transparant en bovendien slechts beperkt te beïnvloeden door het bestuur. Bij elke schakel in de keten is verbetering en besparing mogelijk. Maximaal resultaat wordt echter pas gerealiseerd als naar de hele keten wordt gekeken en partijen gaan samenwerken. De pensioenfondsbestuurder zou hier de regie moeten nemen omdat de bestuurder zowel vanuit het pensioenreglement als vanuit het opdrachtgeverschap voor de administratie direct invloed heeft op de uitvoering.

Vanuit maatschappelijk oogpunt is verbetering ook noodzakelijk. Er is veel aandacht geweest voor hoge, indirecte kosten bij verzekeringen. Bij een sociale voorziening als pensioen zijn (te) hoge kosten in de uitvoering een nadeel voor de werknemer die aan de regeling deelneemt. De overheid, met de belastingdienst als herkenbaar voorbeeld, is al enkele jaren bezig met een administratieve lastenverlichting voor de werkgever. 'Leuker kunnen we het niet maken, wel makkelijker'. In drie artikelen zullen wij aangeven op welke plaatsen en op welke wijze in de pensioenuitvoering verbeteringen mogelijk zijn die bijdragen aan administratieve lastenverlichting, kostenefficiëntie en transparantie. Wij beginnen bij een werkgever die voor zijn werknemers een pensioenvoorziening heeft geregeld. Vervolgens kijken we naar de situatie bij de administratieve uitvoerder van de regeling en wij eindigen bij de bestuurder.

Kosten hoger dan alleen de premie

Voor veel werknemers is een pensioenvoorziening een zeer gewaardeerde arbeidsvoorwaarde die bij de keuze voor een werkgever een belangrijke rol speelt. Werkgevers hebben verschillende mogelijkheden om een pensioenvoorziening in te vullen. Er kan een verplichtstelling van toepassing zijn of een werkgever kan een eigen verzekerde pensioenregeling aanbieden. De pensioenpremie vormt de grootste post directe kosten en is voor alle betrokkenen zichtbaar. In alle gevallen is er ook sprake van een tamelijk omvangrijk administratief proces en de bijhorende communicatie. De hiermee gepaard gaande indirecte kosten zijn echter niet zichtbaar. Hierbij kan worden gedacht aan de kosten voor de ondersteuning en de advisering van de werknemer en de kosten voor het administreren van de regeling in de personeel- en salarisadministratie. Extra kosten gaan ook zitten in het verstrekken van informatie aan de pensioenadministratie en het verwerken van de financiële mutaties. Wij zien mogelijkheden om verbeteringen te realiseren waarmee deze kosten aanzienlijk kunnen worden gereduceerd.

Ondersteuning en advisering

Werknemers vinden een pensioenvoorziening een belangrijke arbeidsvoorwaarde en waarderen deze zeer. Hoe goed de voorlich-

ting door de werkgever of diens pensioenadviseur ook is, het begrip en de betrokkenheid bij de werknemers blijft achter. De complexiteit van pensioenregelingen, de gehanteerde begrippen en het pensioenjargon maken het lastig voor een werknemer om de aangeboden informatie juist te interpreteren.

De kennis over de mogelijkheden tot het opbouwen van pensioen, het overdragen van pensioen of mogelijkheden als nabestaandenpensioen is helaas vaak minimaal. Werkgevers blijken het moeilijk te vinden om hun werknemers volledig en actueel te informeren. De werkgever heeft wel een 'natuurlijke adviesfunctie' ten aanzien van dat pensioen. Vaak is deze adviesfunctie ondergebracht bij de afdeling personeelszaken, de salarisadministratie of een extern pensioenadviseur. Het opbouwen en onderhouden van deze kennis, onder andere door scholing, danwel het inhuren van kennis zijn aan te merken als extra kosten van de pensioenregeling.

Er is veel gedaan aan het verbeteren van de informatie aan de deelnemers. De pensioenwet staat er vol mee. Ondanks alle (verplichte) rapportages en toelichtingen is het begrip bij de deelnemers maar nauwelijks verbeterd. Veel gehoorde problemen zijn de actualiteit; een UPO halverwege het jaar over het voorgaande jaar, en herkenbaarheid; het niet kunnen herkennen van het (jaar) salaris. De werknemer blijft hierdoor behoefte houden aan uitleg en zal daarvoor bij de werkgever en/of een adviseur aankloppen.

Als we willen werken aan een begrijpelijk overzicht van de (opgebouwde) rechten, zullen we moeten aansluiten op begrippen die de werknemer herkent. De bedragen op de salarisstrook worden beter herkend dan de bedragen op de UPO. Door te werken met een bekend, uniform loonbegrip en het hanteren van eenduidige terminologie voor salaris en pensioen, kan de werknemer zelf de aansluiting maken. De aangekondigde Wet Uniformering Loonbegrip biedt hiervoor kansen. Het integreren van de informatievoorziening over salaris én pensioen komt zo ook in beeld. Dit biedt nog meer handvatten voor het verbeteren van de actualiteit van de informatie en het vergroten van het begrip bij de werknemer.

Administreren, informeren en verschillen oplossen

In de eigen administratie zal de werkgever de deelname aan de pensioenvoorziening vastleggen. Dit is de basis voor de premieberekening en afdracht. Naast deze registratie is het informeren en communiceren met de pensioenuitvoerder een periodiek terugkerende taak. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd binnen het totaalpakket aan administratieve handelingen en zijn niet zichtbaar als kosten voor de pensioenvoorziening van de werknemers. Deze kosten kunnen sterk worden teruggebracht door het beter afstemmen van de inrichting van de pensioenadministratie met de salarisadministratie, efficiënte gegevensuitwisseling en het verbeteren van de afdrachtsystematiek.

Al vanaf het eerste moment dat een werkgever te maken krijgt met pensioenuitvoering wordt om informatie gevraagd over de onderneming en de werknemers. De salaris- en dienstverbandgegevens zijn in omvang het grootst. Als de pensioenvoorziening ook producten kent met een keuzevrijheid voor de deelnemer ('cafeteria systeem'), dan vraagt dit een nog grotere inspanning voor het verwerken in de eigen administratie. Er zal meer aandacht uit moeten gaan naar de correcte inhouding van de premies en informatievoorziening aan de uitvoerder. Voor de premieberekening en inhouding van met name verplichte regelingen biedt verreweg de meeste salarissoftware afdoende oplossingen. Het informeren van de uitvoerder is een ander verhaal.

Vanuit de HR of salarisadministratie zijn de benodigde salaris- en dienstverbandgegevens wel beschikbaar. De wijze waarop deze moeten worden geleverd is sterk afhankelijk van de oplossingen die de uitvoerder beschikbaar heeft. Er bestaan veel verschillende oplossingen die variëren tussen een free format (zoals een brief of e-mail), (elektronische) formulieren (WEB) en bestandsuitwisseling die al dan niet volledig geautomatiseerd is. Op het moment dat er verschillen kunnen ontstaan, en die kans is groter als er menselijk handelen bij komt kijken, zal de administratieve last in de verwerkingsketen toenemen. De complexiteit in dit proces kan aanzienlijk worden gereduceerd als de salaris- en pensioenadministrateurs gaan werken met gezamenlijk te ontwikkelen standaarden voor de doorgifte van gegevens. Dit kan met een protocol van elektronisch communiceren tussen software applicaties dat gebaseerd is op bekende standaarden. En door aan te sluiten bij een verwerking die in het verlengde ligt van de administratieve processen van de werkgever, zoals de periodieke loonaangifte die al door de salarisadministratie wordt verzorgd.

Uiteraard blijven er zich bijzondere situaties voordoen waarbij de werkgever en de pensioenuitvoerder contact met elkaar moeten hebben. Dit is ook noodzakelijk om er voor te zorgen dat beider administraties op elkaar blijven aansluiten. In dit kader worden ook kosten gemaakt met de inspanningen die moeten worden verricht voor controlewerkzaamheden, het afhandelen van ver-

schillen ('uitval'), het inrichten van de administratie voor de pensioengegevens en de uitgaven om de verschillende ICT-systemen met elkaar te laten communiceren. Deze kosten kunnen echter aanzienlijk worden teruggebracht als er sprake is van een eenduidige elektronische gegevensuitwisseling. Verschillen tussen de door de salarisadministratie berekende premie en de factuur over de pensioenvoorziening zullen minimaal zijn als ook de factureringssystematiek bij de pensioenuitvoerder aansluit op de verwerking bij de werkgever. Als de uitvoerder de beschikking heeft over actuele gegevens van het salaris en het dienstverband is dit zeker haalbaar. De veel gebruikte systematiek van voorschotten en eindafrekening kan dan plaatsmaken voor berekeningen op basis van bijvoorbeeld het actuele salaris, waarbij de premieperiode en de loonperiode gelijk zijn.

Helaas komt het nog te vaak voor dat in een regeling met terugwerkende kracht premiepercentages worden aangepast. Dit heeft bijna altijd gevolgen voor de berekening van de netto salarissen. Daarvoor moet de verwerking opnieuw worden uitgevoerd, correcties moeten worden verwerkt en de werknemers moeten goed worden geïnformeerd. Het verwerken van dit soort mutaties is een arbeidsintensieve en dus kostbare klus voor de werkgever. Helaas hebben we ook gezien dat met terugwerkende kracht een premieverlaging is doorgevoerd waarbij het premieverschil aanzienlijk kleiner was dan de uiteindelijke kosten voor de gehele administratieve operatie. Hier lag duidelijk een kans om kosten te besparen voor het oprapen!

Transparantie; zichtbaar, open en toegankelijk

Het realiseren van lastenverlichting en kostenbesparing is echt goed mogelijk. Natuurlijk gaan ook hier de kosten voor de baten uit, maar de terugverdientijd van de benodigde inspanning is kort. Het effect kan alleen worden behaald als de oplossing voor alle partijen volkomen transparant is. De kern ligt in een proces dat begrijpelijk en controleerbaar is voor alle betrokkenen. Vanuit het perspectief van de werkgever en diens werknemer gezien is een aansluiting op de verwerking in de salarisadministratie het meest geschikt. De kwaliteit in deze processen is hoog, iets waar de pensioenuitvoering voordeel van heeft. Met name als de uitvoerder aansluiting zoekt op beschikbare standaarden en de bestuurder kiest voor het gebruik van uniforme begrippen. Dit kan worden bereikt als de verschillende partijen die onderdeel uitmaken van de hele pensioenketen met elkaar gaan samenwerken. Dit vereist een open houding naar elkaar en het toegankelijk maken van kennis. ■

Dit artikel is geschreven door Ferm-in-pensioenen, de eerste in een serie van drie artikelen in aanloop naar het congres 'Pensioenuitvoering in de 21e eeuw'
Zie ook: www.vbnet.nl/pensioenadvies