

De toegevoegde waarde in het adviestraject en in het
beheer van regelingen

De toekomst van de pensioen- adviseur onder de Pensioenwet

Pensioenuitvoerders worden onder de Pensioenwet (PW) verplicht een aantal aspecten met betrekking tot voorlichting en communicatie rechtstreeks aan werknemers te richten. Vanuit dat perspectief kan ik mij de zorg van veel adviseurs, dat zij geen rol meer zouden spelen bij pensioendadvies wel voorstellen (ik heb er trouwens zelf een geheel andere visie op). Veel contactmomenten worden in de toekomst door verzekeraars ingevuld. Het schijnt, dat er al thema bijeenkomsten zijn gehouden, waarbij de conclusie was, dat de rol van de pensioenadviseur onder de PW zo goed als uitgespeeld zou zijn. Op diverse niveaus (branche organisaties, etc) wordt over de toekomst van de pensioenadviseur gesproken, vooral over de vraag welke rol de pensioenadviseur nog kan vervullen onder de PW. Het is echter mijn overtuiging dat de rol van de pensioenadviseur alleen kan toenemen, wij investeren hier momenteel heel zwaar in.

Wel zal de pensioenadviseur zich moeten afvragen waar zijn toegevoegde waarde ligt en hoe hij deze kan inzetten om zijn rol te verstevigen. Achtereenvolgens zal ik een aantal punten bespreken waar de toegevoegde waarde van de pensioenadviseur kan liggen. Als de pensioenadviseur onder de PW en de Wfd nog een rol wil spelen, zal de markt zich in rap tempo moeten verschuiven van fiscaal en productgedreven advisering naar arbeidsvoorwaardelijk adviseren over pensioen.

Mijn overtuiging is dat de
rol van de pensioenadviseur
alleen kan toenemen onder
de Pensioenwet

Daarnaast zal de pensioenadviseur meer en andere taken naar zich toe moeten trekken, waardoor zijn dienstverlening op een ander niveau komt te liggen. Achtereenvolgens zal ik ingaan op de toekomstige rol van de pensioenadviseur in het adviestraject en vervolgens zal ik bespreken op welke wijze de pensioenadviseur zijn taken in het beheer van de regeling kan uitbreiden.

Productgedreven advies is geen toegevoegde waarde

De rol van pensioenadviseur als adviseur over de regeling zal op zich niet veranderen, wat wel zal moeten veranderen is de wijze waarop het advies wordt verstrekt. In productgedreven advisering kun je naar mijn mening geen toegevoegde waarde betekenen, dat kan immers iedereen. Bij pensioendadvies gaat het vaak zo, dat een pensioenadviseur een advies verstrekt, waarbij het voor negentig procent over de verzekeringsaspecten gaat voor een klein gedeelte nog over andere zaken, meestal van fiscale aard. In onze praktijk gaat het voor negentig procent over arbeidsvoorwaardelijke zaken en toekomstscenario's met betrekking tot lastenontwikkeling, praktisch nooit over fiscale zaken (behalve bij DGA's) en in het staartstuk wordt er nog gekeken naar verzekeringsaspecten. Het accent ligt totaal anders.

In de praktijk beperkt
het werkterrein van de
pensioenadviseur zich vaak
tot het verkopen van polissen

Uiteraard is het een zwart wit redenering en gaat het voor geen enkele adviseur integraal op, maar in de praktijk beperkt het werkterrein van de pensioenad-

viseur zich vaak tot het verkopen van polissen en controleren of deze goed worden opgemaakt etc. Het versturen van polissen is in de toekomst voorbehouden aan de verzekeraar, dus deze rol vervalt voor de pensioenadviseur. In deze redenering blijft er dus slechts het verkopen van polissen over. Zijn toegevoegde waarde voor een werkgever is dan ook voor een belangrijk deel weg.

Arbeidsrecht

In het adviestraject zal dus gezocht moeten worden naar een hogere toegevoegde waarde. Deze zal moeten liggen in kennis over aanverwante zaken. Meer kennis over de arbeidsrechtelijke aspecten van pensioen zal hiertoe zeker bijdragen. Veel pensioenadviseurs die ik spreek vraag ik wel eens: 'Adviseer je de klanten bij VPL aanpassingen de regeling aan te passen op grond van art 7.611 BW of 7.613 BW?' De verbijstering over zo'n vraag is erg groot en een antwoord krijg ik nooit.

Verbazingwekkend vind ik dat, omdat er maar twee mogelijkheden zijn waarlangs je een arbeidsvoorwaarde (dus ook pensioen) kunt aanpassen en die mogelijkheden staan omschreven in deze twee artikelen. Als je met een werkgever het gesprek inzet met een overweging welke van de twee wegen we zullen bewandelen, dan heb je voor deze werkgever toegevoegde waarde gecreëerd.

In de toekomst kan een pensioenadviseur zijn toegevoegde waarde laten zien door de begeleiding bij invoering van nieuwe regelgeving

Daar waar verzekeraars, om begrijpelijke logistieke redenen overigens, door een negatieve optie pensioenregelingen aan VPL aanpassen, gaat het per definitie vanuit de arbeidsrechtelijke kant beschouwd goed fout. Gezien het toenemende aantal procedures en pensioenadvocaten, kan het niet uitblijven dat deze negatieve opties in de toekomst claims zullen opleveren. Een negatieve optie voor het aanpassen van een arbeidsvoorwaarde is per definitie arbeidsrechtelijk uitgesloten. Doe je het toch en de werknemer signaleert later dat hij niet op duidelijke en expliciete wijze op de consequenties is gewezen, dan zal een rechter een vordering tot nakomen van de oude regeling van voor de aanpassing door middel van de negatieve optie, vermoedelijk honoreren. Vanuit de werknemer geredeneerd is dit niet alleen redelijk, maar het blijkt ook uit de jurisprudentie die in soortgelijke situaties voorhanden is.

Dergelijke claims zullen in eerste instantie altijd bij de werkgever terecht komen, hij is immers de enige partij die een overeenkomst met de werknemer heeft. De arbeidsvoorwaarde pensioen maakt onderdeel uit van de arbeidsovereenkomst. Met een hoger kennisniveau van het arbeidsrecht kun je dus als adviseur van grote toegevoegde waarde voor deze werkgever zijn. In de toekomst kan een pensioenadviseur zijn toegevoegde waarde in bijzondere zin laten zien, als hij de werkgever op gedegen wijze begeleidt bij de invoering van nieuwe regelgeving of ontwikkelingen. Hiervoor is kennis van de markt, visie, kennis van het bedrijf en kennis van het arbeidsrecht noodzakelijk. Het is per definitie, dat deze taak meer bij een adviseur past dan bij een verzekeraar. De verzekeraar staat

immers op veel grotere afstand van de werknemer en de werkgever en speelt 'slechts' de rol van uitvoerder van de regeling. De regeling wordt in principe door de werkgever en de werknemer vastgesteld, die vervolgens de verzekeraar verzoeken er uitvoering aan geven.

Omdat de adviseur veel dichterbij deze twee partijen staat, is het zijn taak de verzekeraar op de hoogte te stellen van de wensen van de twee partijen. Omdat hij tevens de taal van verzekeraars spreekt, kan hij het best dit traject begeleiden.

Pensioenwet geschreven vanuit perspectief pensioenfondsen

Van verzekeraars is het een terecht kritiekpunt op de PW, dat zij gelijkgeschakeld worden aan pensioenfondsen. Bij pensioenfondsen wordt een en ander kortgezegd in CAO's geregeld. Deze CAO partners komen elkaar ook weer tegen binnen het pensioenfondsbestuur en mede daardoor is het doorvoeren van wijzigingen veel eenvoudiger. De communicatie trajecten zijn kort en vaak zit het pensioenfonds zelfs aan de onderhandelingstafel en kan zijn inbreng hierin hebben. Bij een verzekerde regeling is de verzekeraar niet betrokken bij de invulling van de arbeidsvoorwaarde pensioen, maar is wel verantwoordelijk voor de uitvoering van hetgeen de werkgever en werknemer(s) met elkaar overeenkomen. Daarom is de rol van een verzekeraar beperkt, omdat de werkgever immers verantwoordelijk blijft voor de invulling van de arbeidsvoorwaarde. De kritiek van verzekeraars op deze aspecten van de PW kan ik dan ook geheel onderschrijven.

De toegevoegde waarde van een pensioenadviseur ligt op dit vlak, hij is immers in staat de brug hierin te slaan.

Proactief op wijzigingen inspelen is veel prettiger dan reactief

In de praktijk hoor ik wel eens de klacht, dat het zo vervelend is dat telkens regelingen moeten worden aangepast aan nieuwe regelgeving. Ik onderschrijf dit wel, maar wil een belangrijke nuance aanbrengen. Het maakt een enorm verschil of je een werkgever voor de invoering van wijzigende regelgeving informeert, of dat je dat pensioenadviseurs na de invoering doet. Dit vergt echter een eigen visie op die regelgeving van de pensioenadviseur.

Enorm verschil tussen informeren van wijzigende regelgeving vooraf of achteraf

Kijken we naar de recente wijzigingen in het kader van VPL wetgeving, dan is het uiteraard absurd, dat vanuit een negatieve optie regelingen worden aangepast. Vanuit verzekeraars geredeneerd, begrijp ik best

dat er niet veel andere opties zijn. Aan de andere kant moet ik toch vaststellen, dat het vanuit adviseurs geredeneerd natuurlijk zonde en een gemiste kans is, dat op deze wetgeving niet geanticipeerd is.

Conclusie

Mijn conclusie is, dat pensioenadvies per definitie thuis hoort bij de pensioenadviseur en niet bij de verzekeraar. De meeste verzekeraars trekken zich gelet op de Wfd terug uit het adviestraject. Als de pensioenadviseur zich op professionele wijze weet aan te bieden als partij die de uitvoering van de regeling kan begeleiden, dan heeft hij meer bestaansrecht dan hij dat in de huidige praktijk vaak heeft. Wel zal in veel situaties de werkwijze moeten wijzigen.

Uitbreiding beheertaken voor pensioenadviseur

Met het tempo waarmee de overheid de pensioenwereld overlaadt met nieuwe regelgeving, is er een garantie, dat er voor een actieve adviseur altijd werk voorhanden is. Het argument dat ik hier vaak tegen krijg, is dat de verzekeraar deze initiatieven graag neemt. Dat 'graag' kan er naar mijn ervaring best af, verzekeraars zie ik in toenemende mate zich bewust worden van het feit, dat dit een taak is die wel door de markt is opgedrongen, maar toch feitelijk minder bij hen past. Bijna zonder uitzondering staan verzekeraars open voor een dialoog over dit punt. Voorwaarde is dan uiteraard wel, dat de verzekeraar er gevoel bij krijgt dat de adviseur deze rol dan ook aankan. Ook op dit punt is het dus zaak specifieke kennis te hebben als pensioenadviseur.

Naast de bovenstaande taak voor de pensioenadviseur om proactief naar ontwikkelingen en regelgeving te kijken en hierin initiatieven te ondernemen, kan natuurlijk ook worden gekeken naar andere taken waarbij zijn toegevoegde waarde wordt onderstreept. Hierbij kan ik hooguit refereren aan mijn eigen adviespraktijk, waar we deze rol al lang aangemeten hebben.

Een schaduwadministratie is niet afhankelijk van zeer complexe administratieve systemen en daardoor veel sneller en accurater

Een belangrijk aspect van onze dienstverlening is een jaarlijkse premie audit ten behoeve van regelingen die we in beheer hebben. Feitelijk is dit een schaduwadministratie van de verzekeraar, maar omdat wij hiervoor niet afhankelijk zijn van zeer complexe administratieve systemen zoals deze bij verzekeraars draaien, kunnen we de schaduwadministratie veel sneller en meer accuraat uitvoeren. We nemen hierbij een ijkpunt, meestal 31-12. Op basis van het deelnemersbestand op dat moment, rekenen we met een nauwkeurigheid tot twee decimalen achter de komma, uit welke premie en/of koopsommen voor elke werknemer berekend zouden moeten zijn. Dit vergelijken we met wat geboekt is in het rekening courant met de verzekeraar. Op deze wijze maken we inzichtelijk wat nog betaald of ontvangen wordt indien de administratie achterloopt.

De gevolgen van werknemers die inmiddels uit dienst zijn en waar nog premie voor wordt betaald worden inzichtelijk gemaakt, of andersom, werknemers die al in dienst zijn maar nog niet administratief verwerkt. Eventuele omissies in de administratie blijken. Dit is allemaal belangrijke informatie voor een werkgever, die zodoende weet waar die aan toe is. Zijn accountant is hier blij mee, want die kan de juiste premie in de jaarrekening verwerken. De verzekeraar heeft direct een overzicht waarmee hij geholpen wordt de administratie recht te zetten en de pensioenadviseur heeft hiermee zijn toegevoegde waarde bewezen. Toegevoegde waarde die prima valt te plaatsen in het komende PW tijdperk.

Communicatie

De communicatie over pensioen naar werknemers wordt in de PW zeer expliciet geregeld. De verzekeraar is verplicht op duidelijke en begrijpelijke wijze naar werknemers te communiceren wat de regeling inhoudt en de werknemer mag verwachten. Zeer expliciet moeten de risico's die een werknemer hierin loopt aan hem inzichtelijk gemaakt worden. Allemaal schriftelijke informatie die afhankelijk van de aard hiervan eenmalig bij wijziging of aangaan van de regeling, of structureel moeten worden gezonden aan werknemers.

De communicatieverplichtingen zullen veel meer werk gaan opleveren

Ik vraag mij af of de situatie na invoering van de PW in de praktijk nou werkelijk zoveel wijzigt. Ik ga er wellicht ten onrechte vanuit, dat in veel situaties de informatiestroom nu weliswaar via de adviseur loopt, doch dat deze inhoudelijk niet zoveel toevoegt aan het proces. Als het gaat om controle of pensioenpolissen juist zijn opgemaakt, wat in de praktijk helaas noodzakelijk blijkt te zijn, dan zal de pensioenadviseur ook onder de PW een kopie van de polis ontvangen en kan zijn werk daar ook op uitvoeren.

Voor de adviseur die het niveau aankan is er een enorme markt te vinden in het 'beheren' van regelingen

Ik zie dus feitelijk niet zoveel verschil met de huidige praktijk. Wel kan ik mij voorstellen, dat de communicatieverplichtingen veel meer werk gaan opleveren. Immers, doordat werknemers nu veel meer informatie krijgen en dit ook op tijd dient te zijn gebeurd, zullen uiteindelijk meer vragen over pensioen komen. Ook door steeds veranderende regelgeving blijft het noodzakelijk pensioenregelingen telkens te wijzigen. De gevolgen hiervan moeten expliciet aan de werknemers worden gemeld. Deze bescherming voor werknemers is geregeld in art. 7.655 BW, op grond waarvan de werkgever informatieplichtig is voor wat betreft de gevolgen

hiervan voor de werknemer en daar verandert onder de PW niets aan. Hier is een dankbare taak voor de pensioenadviseur weggelegd, namelijk het verzorgen van hele communicatietrajecten. Om dit op juiste wijze uit te voeren is wat wellicht wat training en kennis nodig, doch pensioenadviseurs zijn in de regel goede communicatoren en kunnen dit zeker aan.

Conclusie

Mijn visie is, dat de taak van de pensioenadviseur alleen maar zal toenemen als straks de PW een feit is. Wel meen ik dat niet iedere pensioenadviseur die nu op de markt actief is, hieraan invulling kan geven. Bij pensioenadvisering is een hoog kennisniveau noodzakelijk en voldoende routine en praktijkvoeling. Mist het aan een van deze punten, dan is het naar mijn mening een heel gevaarlijk adviesterrein. Voor de adviseur die dit niveau aankan of zich hierin wil bekwamen, is er een enorme markt te vinden in het 'beheren' van regelingen. Bij grote ondernemingen wordt dit vaak ingevuld door actuariële bureaus, maar bij MKB ondernemingen is het 'beheer' vaak (gelukkig niet altijd) overgelaten aan verzekeraars.

Omdat deze het allemaal vanuit complexe administratieve systemen moeten benaderen is het voor een verzekeraar erg lastig het beheer goed te doen. Daarnaast zit de verzekeraar veel meer op afstand van

de werkgever en de werknemer. Als de pensioenadviseur hierop inspringt, ontstaat er een markt die gigantisch is en waar maar weinig partijen rondlopen, zodat concurrentie nauwelijks aanwezig is. Hier kan veel geld verdiend worden, zij het dat dit werk natuurlijk niet past in een wereld van afsluitprovisie, het kan alleen bij continuatie provisie of uurdeclaratie.

Daarnaast is een enorme groei markt de markt van communicatie. De verzekeraar krijgt een aantal verplichtingen opgelegd. In de eerste plaats is dit kennelijk een bedreiging voor een aantal partijen. Het effect van meer en begrijpelijke informatie moet niet worden onderschat, het roept meer vragen op. Daarom zullen werkgevers, naast goede schriftelijke informatie, ook aanvullende informatie via de pensioenadviseur aan werknemers willen doen toekomen.

De verplichting om werknemers na invoering van de PW een startbrief te sturen met daarin relevante gegevens voor de uitvoering van de regeling alleen al is een proces waar een adviseur onontbeerlijk in is.

De toekomst van de pensioenadviseur wordt dus alleen maar versterkt door de PW, zeker gezien het feit, dat onder de Wfd en de PW waarschijnlijk veel pensioenadviseurs zullen afhaken en de markt dus door minder partijen hoeft te worden verdeeld. Daarnaast ontstaat een geheel nieuwe markt 'beheer' en 'communicatie', waar tot op heden maar weinig in is gedaan. ■

Paul van der Heide is directeur VH Pensioengroep