PENSIOEN FEDERATIE MAGAZINE

Januari 2024

Welkom!

We vinden het allemaal een belangrijk, maar ook moeilijk onderwerp: innovatie. Wat betekent artificial intelligence voor de pensioensector, wat betekent het voor onze deelnemers? We besteden in 2024 op meer manieren aandacht aan dit onderwerp. We hebben ons oor te luisteren gelegd in de pensioensector; dit compacte magazine is nog maar een voorproefje! Veel leesplezier!

Veel leesplezier!

Open het magazine >

Hoe werkt dit magazine?

INTERVIEW

‘Hoe kunnen we met innovaties waarde toevoegen voor deelnemers, werkgevers en sociale partners?’

‘Lost deze innovatie een concreet probleem op? Is deze innovatie in de toekomst toepasbaar voor ons? Levert het meerwaarde op voor de deelnemers, werkgevers en sociale partners, of voor de bedrijfsvoering? Zo kijken wij.’ Mladen Sancanin van PGGM en Peter Bannink van PFZW aan het woord over innovatie.

‘Het is belangrijk dat de Pensioenfederatie onderwerpen agendeert en zaken faciliteert, ook crosssectoraal’

Peter Bannink

Wat verstaan jullie onder innovatie?

‘Alles wat niet te maken heeft met de dagelijkse verbetering van dienstverlening en processen’, zegt Peter Bannink, manager innovatie en technologie en programmamanager van het nieuwe pensioencontract bij PFZW.

‘We blijven onze pensioenuitvoering en dienstverlening continu verbeteren, maar tegelijkertijd kijken we naar een langere tijdshorizon, naar de impact van nieuwe technologie, naar nieuwkomers op de markt en naar nieuwe samenwerkingsvormen. Innovatie gaat namelijk niet altijd over technologie.’ Mladen Sancanin, directeur innovatie datadiensten en research bij PGGM, zegt: ‘Daar kijken PGGM en PFZW samen naar. Hoe kunnen we waarde toevoegen voor degenen voor wie we het doen door concrete problemen en frieties op te lossen?’

Verschillende innovatiegebieden

PGGM en PFZW onderscheiden vier innovatiegebieden, aldus Sancanin. ‘Kunnen we bijvoorbeeld nieuwe technologie inzetten om een nieuwe business model te ontwikkelen? Of om de werkprocessen te verbeteren, waardoor bijvoorbeeld de pensioenuitvoering goedkoper wordt? Of proposities en services ontwikkelen die in de behoefte van de eindgebruiker voorzien of de distributiekracht van fonds kunnen verbeteren?’ Bannink zegt: ‘Als PGGM en PFZW kijken we wat de goede projecten zijn voor beide organisaties. Heeft het meerwaarde voor PGGM op bedrijfsvoering, of voor PFZW als het gaat om deelnemers, werkgevers en sociale partners? Samen kijken we naar de balans van onze inzet.’

Platform voor microservices

Een van de projecten waarmee zij bezig zijn, is een platform voor pensioenmicroservices. Dit is een sectorbreed initiatief, dat valt onder het project Pensioen Doen van de Pensioenfederatie. Pensioen Doen is een lerend platform waar pensioenfonden en pensioenuitvoeringsorganisaties op vrijwillige basis kennis en ervaring met elkaar delen. Het gaat om initiatieven die een positief verschil kunnen maken voor de beleving en het belang van deelnemers, gepensioneerden en werkgevers. Het platform voor microservices is een van de initiatieven. Hiermee kunnen pensioenfondsen en pensioenuitvoerders een betere informatievoorziening realiseren voor deelnemers. Bannink: ‘We onderzoeken met PGGM waar de deelnemers tegenaan lopen als het om dienstverlening gaat en we proberen frieties weg te nemen door iets nieuws neer te zetten.’

Data voor pensioen bij scheiding

Een deelnemer die gaat scheiden zou dan bijvoorbeeld in één keer bij de advocaat het pensioen kunnen verdelen, zonder de tussenstappen die nu nodig zijn, of helemaal zonder ondersteuning. ‘De pensioensector beschikt over de nodige datavoor pensioenverdeling bij scheiding, maar biedt nog geen service om pensioen over alle fondsen te verdelen. Het gebeurt vaak op een bierviltje’, zegt Sancanin. ‘Met toestemming van de deelnemer kunnen de data van alle betrokken pensioenfondsen opgehaald worden en het pensioen kan in een gebruiksvriendelijke rekentool verdeeld worden.’Hij stelt dat onder de paraplu van de Pensioenfederatie een steisel van afspraken gemaakt kan worden om de distributiekracht van pensioenfondsen en de sector te vergroten. ‘We kunnen er bijvoorbeeld voor zorgen dat de data met toestemming van de deelnemer ook beschikbaar zijn via de kanalen waar de deelnemer aanwezig is, zoals een service voor echtscheiding bij een echtscheidingsadvocaat of mediator.’

‘We kijken samen hoe we innovaties zo goed mogelijk kunnen inzetten’

Mladen Sancanin en Peter Bannink

Samenwerking in de sector

Een ander voorbeeld van innovatie is een nieuw businessmodel dat PFZW en PGGM samen ontwikkelen. ‘PFZW Datadiensten is een portaal dat de werkgevers van zorg en welzijn kunnen gebruiken om inzicht te krijgen in instroom en uitstroom van medewerkers per functieprofiel’, zegt Sancanin. ‘We hebben ook voorspellingsmodellen gemaakt met functieprofielen. Daarmee kun je voorspellen wat de kans is dat medewerkers in bepaalde functies de zorginstelling gaan verlaten. Voor instellingen kan dat aanleiding zijn om te kijken wat ze kunnen doen om deze mensen te behouden.’ Hij stelt dat dit bijzonder relevant is voor de zorg- en welzijnsector, omdat er personeelstekorten zijn en de uitstroom groot is. Sancanin: ‘Wij hebben als pensioenfonds en -uitvoerder veel arbeidsmarktgerelateerde data. Die zetten we in voor pensioenuitvoering. Maar we hebben nu met een andere bril naar die data gekeken en de data ingezet voor het oplossen van arbeidsmarktgerelateerde vraagstukken. Op die manier kunnen wij waarde toevoegen voor de sector zorg en welzijn.’

Arbeidsmarktgerelateerd

‘Voor de sector zorg en welzijn zijn deze arbeidsmarktgerelateerde data vooral belangrijk omdat er personeelstekorten zijn’, stelt Bannink. ‘In onze data zien we dat jonge medewerkers vaak na drie of vier jaar vertrekken. Dat is dus een cruciale periode. Daar kan de instelling gericht beleid voor ontwikkelen. De sector maakt forse wervings- en selectiekosten om al het personeel weer te vervangen. Hoe kun je die uitgaven zo gericht mogelijk inzetten?’ De ervaring leert dat er ook veel medewerkers zijn die overstappen van de ene instelling naar de andere. Bannink: ‘Het gevolg is dat de netto arbeidscapaciteit in de regio niet groter wordt. Dit inzicht heeft instellingen in enkele regio’s bewogen meer samen te gaan werken. Hoe meet je de effectiviteit van die samenwerking? Daar kunnen onze data weer bij helpen.’

‘We kunnen voorspellen wat de kans is dat medewerkers de zorginstelling gaan verlaten. Dat kan aanleiding zijn om te kijken wat ze kunnen doen om deze mensen te behouden.’

Mladen Sancanin

Ervaringen delen

Zou zo’n businessmodel ook voor andere pensioenuitvoerders aantrekkelijk zijn? Bannink: ‘In de ene sector is meer kapte dan in de andere. Bovendien is wat we ontwikkeld hebben nogal specifiek.’ Er is een algoritme ontwikkeld om functieprofielen in de zorg te maken. Tienduizenden verschillende functiebeschrijvingen werden teruggebracht naar cao-functies en -schalen. ‘Dit is sectorspecifiek en kan niet zomaar gekopieerd worden naar een andere branche’, aldus Bannink. ‘Dat gaat gepaard met veel data en training van een algoritme. De specifieke toepassing is niet zomaar over alle sectoren te strooien, maar de kerntechnologie is wel toepasbaar.’ Sancanin voegt toe: ‘We zijn natuurlijk bereid onze ervaringen met deze werkwijze te delen.’

PGGM en PFZW: ‘Samen kijken we naar de balans van onze inzet’

Mladen Sancanin en Peter Bannink

Verschillende toepassingen

Een ander voorbeeld van innovatie is het met AI voorspellen van ontbrekende premies om het UPA-proces (het aanleveren van premies) te verbeteren. Sancanin: ‘Daardoor kunnen de processen efficiënter gemaakt worden worden.’ Ook bij vermogensbeheer en institutioneel business worden innovaties toegepast. ‘Met collega’s van vermogensbeheer hebben we een aantal portefeuilles gedigitaliseerd. En we hebben met collega’s van institutioneel beheer een robot ontwikkeld die documenten met juriisprudentie snel kan doorzoeken, zodat de informatie in heel korte tijd beschikbaar is. We gaan het nu doorontwikkelen met ChatGPT.’ Sancanin geeft meer voorbeelden. ‘Open AI gaan we ook in ons klantcontactcentrum toepassen voor samenvatting van telefoongesprekken. Ook is er een zogenoemd loopbaanvoorstel ontwikkeld, dat deelnemers in staat stelt om te kijken welke inspirerende banen er voor hen zijn. Nog een voorbeeld is de chatbot, die de communicatie met deelnemers gemakkelijker maakt en die het mogelijk maakt om op meer tijdstippen bereikbaar te zijn voor de deelnemers.

Digital human

Momenteel zijn PGGM en PFZW bezig met het ontwikkelen van een zogenoemde ‘digital human’. Bannink: ‘Een soort virtuele robot, maar die moet wel normaal kunnen communiceren met deelnemers. Hier komen verschillende AI-technieken bij elkaar, zoals herkennen van spraak, tekst en emotie en het tonen van microexpressies in het gezicht van de digital human. Voordat je een digital human hebt gemaakt, moet je een hele puzzel leggen.’ Hiermee zijn het fonds en de uitvoerder inmiddels drie jaar bezig. Volgens Bannink reageren deelnemers enthousiast op de testresultaten, al zijn die nog in een pril stadium. ‘Deelnemers vinden het verrassend hoeveel antwoorden een digital human kan geven’, zegt hij. ‘Ze geven aan dat ze in de inhoud van het gesprek gezogen worden en vergeten dat ze een digital human tegenover zich hebben. De reactie van de deelnemer is belangrijk, want de kwaliteit van onze dienstverlening mag niet achteruit gaan.’

Duurzaam beleggen

Op het gebied van vermogensbeheer verdiepen PFZW en PGGM zich in 3d-beleggen. ‘Naast de gebruiksvrijke assen van risico en rendement kijken we naar de as duurzaamheid’, zegt Sancanin. ‘Hoe kun je duurzaamheid en ESG-factoren evenwichtig meenemen in het beleggingsbeleid?’ We hebben een “energie transition tool” ontwikkeld, waarmee we kunnen helpen volgen of bedrijven voldoen aan de doelstellingen van het Parijs-akkoord. Dat maakt het voor collega’s die zich bezighouden met beleggen gemakkelijker om betere keuzes te maken.’ Maar de as van duurzaamheid blijft lastig, stelt Bannink. ‘Je hebt veel gegevens nodig om te weten of het ene bedrijf duurzamer is dan het andere. Wat doet een bedrijf precies? Hoeveel water of energie of grondstoffen gebruiken ze? Het is complex. Aan greenwashing heb je niets. Je hebt veel achtergrondinformatie nodig, dat is echt een uitdaging.’

Biotechnologische ontwikkelingen

Ook monitoren PGGM en PFZW voortdurend de ontwikkelingen in de biotechnologische sector. ‘Wat in de buitenwereld gebeurt, kan direct effect hebben op het ouderdomspensioen’, zegt Bannink. ‘Er gebeuren spannende dingen. Bijvoorbeeld het verbteren van de kwaliteit van DNA of het 3d-printen van organen. Als je alles wat in de sector gebeurt bij elkaar optelt en het zou allemaal uitkomen, kan dat aanzienlijke gevolgen hebben voor de levensverwachting. Er is een stroming die zegt dat de baby’s die nu geboren worden, niet meer doodgaan. Stel dat mensen die het kunnen betalen onbeperkt kunnen leven, wat is dan de rol van het fonds? In onze ogen is het nog lang niet zover, maar we bewaken dit wel actief vanwege de grote impact.’

Rol van Pensioenfederatie

Wat verwachten ze van de Pensioenfederatie? ‘De Pensioenfederatie pakt haar taak goed op’, vindt Bannink. ‘Er is de laatste jaren veel verbeterd als je kijkt naar de samenwerking tussen pensioenfondsen en pensioenuitvoerders om deelnemers beter te bedienen. Ik zou het toejuichen als de Pensioenfederatie een budget beschikbaar heeft om te experimenteren met innovaties. Wat zijn frieties voor de deelnemer en wat kunnen we gezamenlijk doen om die weg te nemen? Het zou goed zijn als daar geld voor wordt vrijgemaakt. Dat hoeft geen enorm budget te zijn. Bijvoorbeeld 1 procent van de contributieinkomsten zou mooi zijn om het aantal experimenten bij bijvoorbeeld Pensioen Doen uit te breiden voor de deelnemer.’

‘De Pensioenfederatie is een belangrijke speler als het gaat om innovatie’, stelt Sancanin. ‘Er zijn meer dan 180 pensioenfondsen. Het is belangrijk dat de Pensioenfederatie onderwerpen agendeert en zaken faciliteert, ook als het bijvoorbeeld gaat om crosssectorale samenwerking met verzekeraars, banken of andere sectoren. Daar ligt een mooie rol voor de Pensioenfederatie.’

‘Artificial Intelligence kan ons helpen’

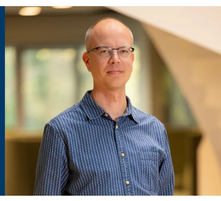
‘Artificial Intelligence (AI) biedt zeker kansen, bijvoorbeeld in de communicatie met deelnemers en werkgevers’, zegt Siebe de Korte, lid van de Werkgroep Innovatie Digitale Pensioenuitvoering (IDP). ‘Maar AI brengt ook risico’s met zich mee. Het is nuttig om als pensioensector gezamenlijk op te trekken. Dan kunnen we veel van elkaar leren en hoeven we niet steeds opnieuw het wiel uit te vinden.’

De Korte is business analist bij PGB Pensioendiensten, de uitvoeringsorganisatie van Pensioenfonds PGB. Bij Pensioenfonds PGB zijn verschillende sectoren aangesloten, waaronder de grafische industrie en de gedrukte media (grafimedia), de groothandel bloemen en planten en de zeevisserij. Namens PGB Pensioendiensten is De Korte lid van de Werkgroep IDP.

Kennisplatforms
In de werkgroep houden pensioenuitvoeringsorganisaties zich gezamenlijk bezig met innovatie. ‘We kijken naar kansen en ontwikkelingen die de pensioenuitvoering gemakkelijker, goedkoper en beter voor de deelnemers kunnen maken’, zegt De Korte. Als voorbeeld noemt hij de uniforme pensioenaangifte, waarmee werkgevers informatie over werknemers geautomatiseerd en gestandaardiseerd kunnen aanleveren bij pensioenuitvoerders. De werkgroep richt zich nu op de kansen en ontwikkelingen van AI. ‘Er zijn al initiatieven in de sector’, zegt De Korte. ‘We kijken wat we van elkaar kunnen leren en hoe we kunnen samenwerken. Een belangrijke vraag is ook hoe je op een veilige en betrouwbare manier met AI kunt omgaan.’ Een van de aanbevelingen van de werkgroep is meer kennisdeling over AI binnen de sector. ‘Dat gebeurt nu al, maar we willen dat structureler opzetten, met kennisplatforms.’

Keuzebegeleiding
Er zijn al verschillende toepassingen van AI in de pensioenuitvoering. Zoals de chatbot, een geautomatiseerde manier om online vragen van deelnemers en werkgevers te beantwoorden. Ook wordt AI ingezet als ondersteuning om e-mails van deelnemers te beantwoorden. ‘AI helpt medewerkers van de klantenservice dan bij het snel vinden en formuleren van antwoorden op vragen van deelnemers’, zegt De Korte. ‘In dat geval is het klantcontact niet volledig geautomatiseerd. De medewerker doet nog een controle en zorgt voor een persoonlijke benadering.’ AI zou volgens hem in de toekomst ook kunnen helpen bij keuzebegeleiding van deelnemers. Bijvoorbeeld als een deelnemer wil weten wat de consequenties zijn als hij zijn partnerpensioen wil verhogen, of wat het effect is als hij eerder met pensioen gaat. ‘Daar moet je heel voorzichtig mee zijn’, vindt De Korte. ‘Stel dat een deelnemer een fout advies krijgt, omdat AI net niet de volledige gegevens heeft. Dat een deelnemer bijvoorbeeld de boodschap krijgt dat hij gerust eerder met pensioen kan gaan omdat hij financieel goed uit de voeten kan, terwijl dat niet zo is.’

'Met AI de effecten bekijken van eerder met pensioen gaan? Daar moet je heel voorzichtig mee zijn'
Siebe de Korte



Ethisch kader
In de werkgroep is veel aandacht voor de manier waarop pensioenuitvoerders verantwoord met AI kunnen omgaan en hoe ze de risico’s kunnen beheersen. Daarbij spelen ook ontwikkelingen in de Europese wetgeving een rol. De Korte wijst op het ethisch kader, dat opgesteld is door het Verbond van Verzekeraars. ‘Dat is voor ons ook interessant. Het kader geeft handvatten. Bijvoorbeeld waar je op moet letten om AI op een verantwoorde manier toe te passen. Denk aan menselijke controle. Je moet transparant zijn en aan deelnemers kunnen uitleggen op welke manier in klantcontact gebruikgemaakt wordt van AI.’ Ook geeft het kader informatie over privacy en het omgaan met gegevens. De Korte: ‘Het biedt houvast om verantwoorde toepassing van AI in de organisatie te verankeren.’ Een van de aanbevelingen van de Werkgroep IDP is onderzoeken of er een ethisch kader opgesteld kan worden voor de pensioensector. De Pensioenfederatie neemt deze taak op zich.

AI onvermijdelijk
‘AI biedt kansen’, stelt De Korte. ‘AI kan helpen in de communicatie met deelnemers en werkgevers. AI is goed in het analyseren van grote hoeveelheden data. AI kan zelfs helpen bij de besluitvorming van pensioenfondsen, bijvoorbeeld ten aanzien van het beleggingsbeleid.’ Voor sommige aspecten van AI geldt dat pensioenfondsen en pensioenuitvoerders zelf kunnen kiezen of ze er gebruik van maken. Voor andere AI-aspecten geldt dat ze onvermijdelijk zijn. Als voorbeeld noemt De Korte ChatGPT. ‘De verwachting is dat dit soort functionaliteit straks een onderdeel is van Office-applicaties. Dan kun je aan Word vragen een samenvatting te maken van een notitie. Maar zo’n samenvatting moet je wel controleren, want AI maakt fouten.’

Beveiliging en privacy
Hij stelt dat het noodzakelijk is dat medewerkers kennis hebben van AI en het omgaan met data. ‘Je moet bijvoorbeeld ook weten dat je niet zomaar een Excel-bestand met deelnemersgegevens in een AI-tool moet stoppen. Dat kan alleen als je die gegevens daarvoor mag gebruiken en als de gegevens in de tool goed beschermd zijn. En het is goed om te beseffen dat AI niet perfect is. AI trekt conclusies op basis van de data die je erin stopt. Dat kan leiden tot onjuiste uitkomsten of zelfs tot discriminatie. Dat moet je blijven monitoren. Zeker als een AI-toepassing impact heeft op deelnemers of werkgevers.’ Hij concludeert: ‘Organisaties moeten intern duidelijke afspraken maken over het gebruik van data en AI.’ Minstens zo belangrijk is dat pensioenuitvoerders alleen in zee gaan met betrouwbare AI-bedrijven. ‘Heeft zo’n bedrijf de beveiliging op orde en is de privacy goed geregeld? Daar moet je op selecteren.’

'We onderzoeken hoe we AI kunnen inzetten bij het controleren van de gegevens van deelnemers'
Siebe de Korte

Datakwaliteit
De Werkgroep IDP gaat zich verdiepen in een paar toepassingsgebieden van AI. Zo wordt gekeken naar de rol die AI kan hebben bij het bepalen van de werkingssfeer. De Korte: ‘Voor nieuwe werkgevers moet beoordeeld worden bij welk fonds zij aangesloten moeten zijn. AI kan helpen bij die beoordeling.’ Daarnaast kijkt de werkgroep naar de mogelijkheden van AI op het gebied van datakwaliteit. ‘Als sector zijn we voortdurend bezig met het verbeteren en monitoren van de datakwaliteit’, stelt De Korte. ‘We onderzoeken hoe we AI kunnen inzetten bij het controleren van de gegevens van deelnemers. AI kan helpen bij het signaleren van fouten in grote hoeveelheden data.’

Fraudebestrijding
Ook wil de werkgroep onderzoeken in hoeverre AI ingezet kan worden voor fraudebestrijding. ‘Bijvoorbeeld als een werkgever niet al zijn werknemers aanmeldt voor deelname aan de pensioenregeling en te weinig premie afdraagt, of als een werkgever zich überhaupt niet aanmeldt’, aldus De Korte. ‘Of om te voorkomen dat het pensioen van mensen die in het buitenland woonden en overleden zijn blijft doorlopen.’ Hij stelt dat fraudebestrijding een toepassingsgebied is dat om terughoudendheid vraagt. ‘Je wilt voorkomen dat je een deelnemer of werkgever ten onrechte beschuldigt. Als je AI toepast bij fraudebestrijding moet je dat heel goed monitoren en blijven controleren. Deelnemers en werkgevers mogen erop vertrouwen dat wij onze processen zorgvuldig inrichten. AI biedt daarbij kansen, maar betrouwbaarheid staat voorop.’

'Als je AI toepast bij fraudebestrijding moet je dat heel goed monitoren en blijven controleren'
Siebe de Korte

< terug

volgende >

INTERVIEW

‘Als je tegelijkertijd dezelfde verbouwing doet, kun je veel van elkaar leren’

‘Onze bedrijfsvoering is datagedreven, klantgedreven, gedigitaliseerd en geautomatiseerd’, zegt Sigrid Stoffer, die als unitmanager business development belast is met innovatie bij Pensioenfonds Horeca & Catering. ‘We willen een goed pensioen voor onze deelnemers, dus lage uitvoeringskosten staan bovenaan.’

'Samenwerken klinkt mooi, maar het betekent niet altijd dat dingen daardoor sneller gaan of dat de kwaliteit beter wordt'

Sigrid Stoffer

‘Voor ons betekent innovatie vernieuwing, maar altijd vernieuwing met directe of indirecte meerwaarde voor onze klanten, dus de deelnemers en werkgevers’, zegt Stoffer. ‘Bijvoorbeeld een vernieuwde klantexperience, een vernieuwde dienst of een vernieuwd proces met meer gemak of lagere kosten.’ Het Pensioenfonds Horeca & Catering doet zelf de pensioenuitvoering. ‘Er is een gedeelde visie. Dat maakt onze slagkracht groot.’

Pensioen Pro Award

De innovaties van Pensioenfonds Horeca & Catering zijn specifiek gericht op het karakter van het fonds. ‘We hebben veel werkgevers en een groot deelnemersbestand, met veel instroom en uitstroom, en we werken in een sector waar de dienstverbanden veelal kort zijn en de lonen niet al te hoog. Daarom staan lage uitvoeringskosten voor ons bovenaan, zodat zoveel mogelijk premie een pensioenbestemming krijgt.’ Het pensioenfonds realiseert die lage uitvoeringskosten onder meer door gebruik te maken van de loonaangifteketen van de Belastingdienst. ‘Dat is gunstig. De data zijn betrouwbaar en de werkgevers hoeven niets extra’s te doen, want wij gebruiken de brongegevens die zij zelf hebben aangeleverd bij de Belastingdienst. Ook kunnen wij automatisch uit de gegevens van de Belastingdienst afleiden welke werkgevers zich bij ons moeten aansluiten. We zijn daar trots op, want op deze manier besparen we veel geld.’ Pensioenfonds Horeca & Catering ontving dit jaar voor hun innovatieve werkwijze gebaseerd op de loonaangifteketen een Pensioen Pro Award.

Datagedreven bedrijfsvoering

gegevens uit de Basisregistratie Personen (BRP) van gemeenten. ‘Dat hebben wij geincorporeerd in onze datagedreven bedrijfsvoering’, vertelt Stoffer. Op het moment dat een deelnemer bijvoorbeeld trouwt of gaat scheiden, wordt dat gegeven geautomatiseerd verwerkt en in de klantbediening gebruikt. ‘Onze data worden continu verrijkt, ook met gegevens die een deelnemer zelf aanlevert. Bijvoorbeeld wat het voorkeurskanaal van de deelnemer is voor de informatie die hij van ons ontvangt.’

'Kijk naar innovatierollen; de een is goed in het genereren van ideeën, de ander is sterk in implementeren'

Sigrid Stoffer

“Lopende band”

Zodra de gegevens van een nieuwe deelnemer binnenkomen via de loonaangifteketen van de Belastingdienst, wordt gecheck of de werkgever aangesloten is en of de deelnemer al bekend is, voor het eerst in de sector werkt of een herstarter is. Als een deelnemer nieuw is, wordt een event “(her)starter” afgeleid en komt de deelnemer op de “lopende band” voor de customer journey voor startende en herstartende deelnemers in onze klantbedieningsfabriek. Dan wordt hij onboard binnen het fonds. We maken hem wegwijs, vertellen wat hij van ons en de werkgever kan verwachten en wat hij zelf kan doen.

Relevante keuzes

Een ander belangrijk moment is het event “negen maanden voordat een deelnemer AOW krijgt”. Dan wordt hij automatisch geselecteerd voor de customer journey “met pensioen gaan”. De deelnemer wordt geactiveerd om zijn pensioen in de mijnomgeving aan te vragen. Daar krijgt hij de keuzes te zien die voor hem relevant zijn. Iemand met een pensioen onder de afkoopgrens krijgt andere informatie dan iemand met hoger pensioen. Op basis van de informatie kan de deelnemer een weloverwogen keuze maken en deze doorgeven in het portaal. Deze keuze wordt direct rechtstreeks in de backoffice verwerkt. De deelnemer wordt intussen in het portaal via track en trace op de hoogte gehouden van de voortgang van de verwerking. Op het moment dat er nieuwe informatie voor de deelnemer klaarstaat, krijgt hij een notificatie. Voor de communicatieaanpak won Pensioenfonds Horeca & Catering eerder ook al een Pensioen Pro Award.

Grote volumes

‘Wij willen een goed pensioen voor onze deelnemers’, zegt Stoffer. ‘Dus we zorgen voor lage kosten en we proberen de deelnemer bij bepaalde life events te laten stilstaan bij zijn pensioen. Op basis van specifieke kenmerken van de deelnemer bepalen we geautomatiseerd op welk moment en op welke manier hij informatie krijgt die voor hem relevant is. We hebben grote volumes, dus die informatie verstrekken we vooral digitaal, onder andere via e-mail en Mijn Overheid, tenzij de deelnemer een ander voorkeurskanaal heeft aangegeven.’

Pensioenbewustzijn

Het pensioenfonds streeft ernaar het pensioenbewustzijn van de deelnemers te vergroten. ‘Onze populatie is niet bezig met pensioen. Mensen zijn sowieso meer op de korte termijn gericht dan op de lange, maar dat geldt voor onze deelnemers nog sterker. Ze leven in het hier en nu. Daarom is het belangrijk voor ons om ervoor te zorgen dat ze weten hoe hun pensioensituatie er nu en straks uitziet. Dat betekent dat we steeds kijken naar momenten waarop we deelnemers willen activeren om met hun pensioen bezig te zijn en hoe we hen kunnen verleiden dat daadwerkelijk te doen. In het portaal bieden we een experience die past bij hun situatie en kenmerken. Met zo’n customised aanpak heb je meer effect. Het is gedigitaliseerd geautomatiseerde één-op-één klantbediening op basis van voor de deelnemer relevante kenmerken en gebeurtenissen.’

'Het UPO is complex om te lezen en te begrijpen en de vorm is dwingend voorgeschreven. Daarom zetten we er iets naast, dat beter past bij onze doelgroep.'

Sigrid Stoffer

Stapsgewijs veranderen

‘Deze bedrijfsvoering hebben we niet ineens gerealiseerd, maar in meerdere cycli van veranderinitiatieven en projecten’, aldus Stoffer. Vervolgens zette het pensioenfonds stappen om de wendbaarheid te vergroten en de kosten te verlagen. ‘Als de pensioenregeling verandert, moet je de inhoud van de portalen veranderen. Dat willen we snel en goedkoop doen. Dat was de reden om over te stappen op cloudapplicaties en low code-platforms, zodat je snel en zonder al te veel kennis van de techniek wijzigingen kunt doorvoeren.’ Momenteel werkt het fonds aan het inrichten vaneen nieuwe deelnemersadministratie. Hierin wordt in eerste instantie de huidige pensioenregeling geadministreerd. De volgende stap is binnen de deelnemersadministratie de overstap maken van de huidige pensioenregeling naar de nieuwe regeling. ‘Oftewel we doen dat stapsgewijs’, zegt Stoffer. ‘Dat is beheerster en brengt minder risico’s met zich mee.’ Voor dit soort innovaties zoekt het pensioenfonds altijd naar samenwerkingspartners, vaak bedrijven die kennis kunnen leveren die het fonds niet heeft. Zo werkt het fonds samen met IG&H en Microsoft. ‘De kunst is een win-winsituatie creëren’, stelt Stoffer. ‘Je doet gezamenlijke investeringen en iedereen brengt zijn eigen kennis in. Dat is voor alle partijen aantrekkelijk.’

Samenwerken

Bij de vraag of de pensioensector meer moet samenwerken om innovaties tot stand te brengen, aarzelt Stoffer. ‘De bereidheid om samen te werken is groot in de pensioensector. De Wtp levert daar een positieve bijdrage aan, want als je samen voor dezelfde uitdaging staat, kijkt iedereen of het slimmer, efficiënter en goedkoper kan. Als je tegelijkertijd dezelfde verbouwing doet, kun je veel van elkaar leren. Maar anderzijds, samenwerken klinkt mooi op papier, maar het betekent niet altijd dat dingen daardoor sneller gaan of dat de kwaliteit beter wordt. Samenwerken is niet altijd de beste optie. In de praktijk heeft iedereen te maken met zijn eigen tijdlijnen, leveranciers en partners. De vraag is altijd bij welke stukjes het zinvol is en meerwaarde heeft om op dat moment met elkaar op te trekken.’

Binden en boeien

Op het gebied van innovatie kan de Pensioenfederatie een bijdrage leveren door de spelers in de sector te (ver)binden en te boeien, vindt Stoffer. ‘Er zijn koplopers en volgers en partijen die nog geen volger zijn, omdat ze met een bepaald onderwerp nog niet actief bezig zijn. Als je die opmerkzaam maakt door ze te binden aan koplopers, veroorzaak je een beweging. Je kunt partijen ook met elkaar verbinden door inhoudelijke uitwisseling te stimuleren. Of door te kijken naar innovatierollen; de een is goed in het genereren van ideeën, de ander is sterk in implementeren. Als je de verschillende spelers, maar ook leveranciers en platformaanbieders, aan elkaar koppelt, vergroot je de slagkracht en bevorder je innovaties.’

Obstakels wegnemen

Ook bij het wegnemen van drempels ziet Stoffer een rol voor de Pensioenfederatie. Als voorbeeld noemt ze de obstakels in de wetgeving om te experimenteren met pensioen voor zzp’ers. Een ander voorbeeld is het Uniform Pensioenoverzicht (UPO). ‘Dat is complex om te lezen en te begrijpen en de vorm is dwingend voorgeschreven. Wij houden ons natuurlijk aan de wet- en regelgeving, maar tegelijkertijd zetten we naast het UPO in ons portaal ook iets anders, dat voor deelnemers makkelijker en laagdrempeliger is. Want dat past beter bij onze doelgroep.’

Bedankt!

Bedankt voor het lezen. We zijn benieuwd wat je ervan vindt! Ken je iemand die dit magazine ook moet lezen? **Deel het magazine** hoe en met wie je wilt, via social media of de mail.

Colofon >

Meld je aan >

Geef feedback >

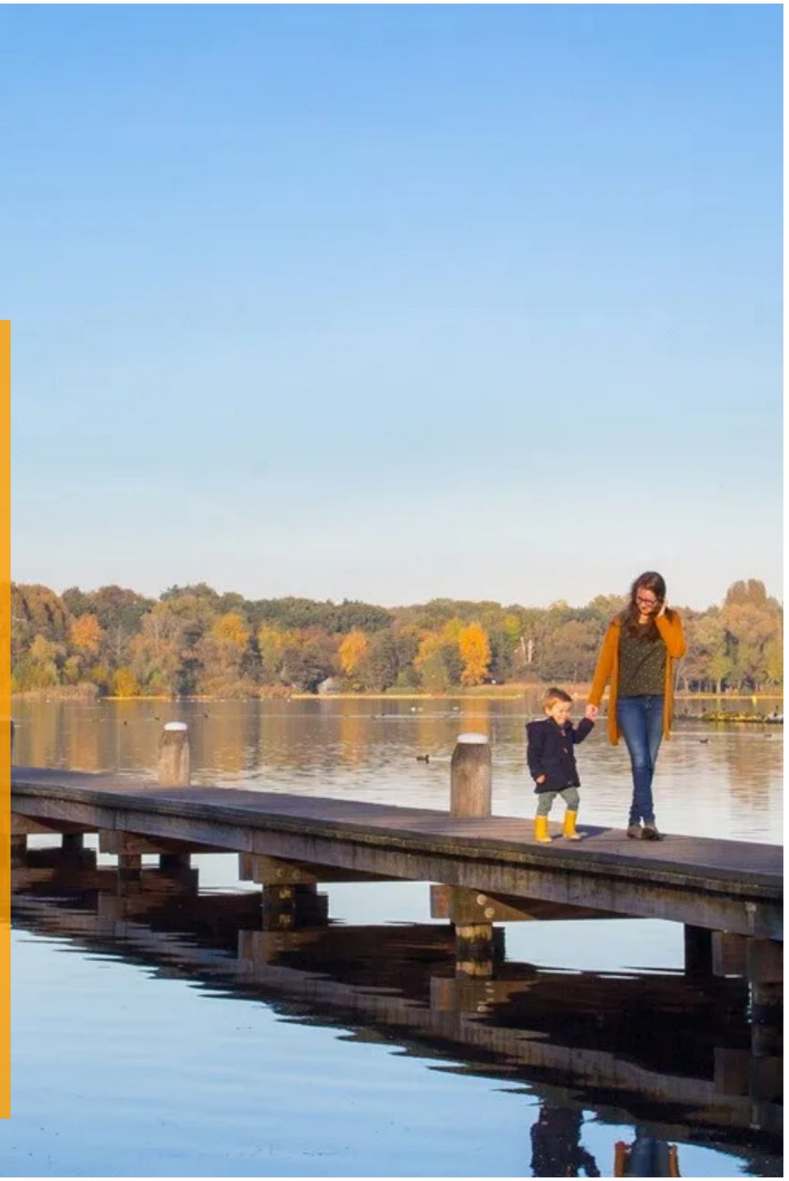
Afmelden >

HOE WERKT DIT MAGAZINE?

Bladeren
Onderaan vindt u de navigatiebalk. Met de pijltjes aan de rechterkant kunt u door het magazine bladeren. Klikt u op het logo links onderin, komt u weer op de beginpagina.

Scrollen
Als u geen muis hebt, kunt u met de buttons onderin en de scrollbalk rechts naar beneden scrollen. Overzicht Het icoon met de drie liggende streepjes is het menu, hiermee krijgt u een overzicht van alle pagina's in het magazine. Ook vindt u hier alle andere edities.

Delen
Op de laatste pagina vindt u de knoppen waarmee u dit magazine kunt delen.



Meld je aan

Wil je dit magazine vaker lezen? Meld je aan. We mailen je de komende edities dan ook.

naam

bedrijfsnaam

mailadres

Meld mij aan!

Afmelden?

Wil je het magazine niet meer ontvangen? Meld je hier af.

naam

mailadres

Meld mij af

Geef feedback

We zijn benieuwd wat je ervan vindt! Geef ons jouw feedback. Waar wil je de volgende keer over lezen? Wat vond je goed en wat minder? Wees eerlijk, we kunnen wel tegen een stootje.

naam

mailadres

jouw feedback

Geef feedback

COLOFON

Redactie
Medewerkers van de Pensioenfederatie
Wilma van Hoeflaken

Fotografie
Nationale Beeldbank
Steven Scholten

Graphics
Lucy Keijser (illustratie)

Diversiteit en inclusie in pensioenfondsbesturen

In juli 2022 schreven Tanachia Ashikali en Floortje Fontein van de Universteit Leiden een paper voor Netspar over diversiteit en inclusie in pensioenfondsbesturen. Zij richtten zich op wat mogelijke barrières zijn in het behalen van de diversiteitsdoelstellingen en wat mogelijke drijfveren zijn en factoren die diversiteit kunnen bevorderen.

Samenvatting

Hoewel de diversiteit in pensioenfondsbesturen de afgelopen jaren is toegenomen, blijken niet alle fondsen de streefcijfers zoals vastgelegd in de Code Pensioenfondsen te behalen. Met een kwalitatieve studie van documenten, interviews en een focusgroep richt dit onderzoek zich op de vraag wat mogelijke barrières zijn in het behalen van de diversiteitsdoelstellingen en wat mogelijke drijfveren en bevorderende factoren zijn. Hoewel het verkennende onderzoek niet beoogt een representatief beeld te schetsen van de pensioensector, laat het zien dat de onderzochte pensioenfondsbesturen met name streven naar diversiteit met het oog op de vertegenwoordiging van de belangen van hun achterban. Hierbij is vertegenwoordiging niet specifiek gedefinieerd aan de hand van sociaal-demografische achtergronden. Daarnaast wordt diversiteit gewaardeerd als verrijking van verschillende perspectieven en ideeën die de besluitvorming ten goede komen. Wanneer besturen een dergelijk integratie- en lerenperspectief hanteren dat doorwerkt in het beleid en de cultuur, draagt dat bij aan behoud en toename van diversiteit. Een opeenstapeling van normen werkt mogelijk belemmerend voor het realiseren van de diversiteitsdoelstellingen. Ervaren barrières hangen samen met het werving- en selectieproces en vergen van besturen dat zij actief diverse kandidaten werven. Tot slot is meer inzicht nodig in hoe belanghebbenden en intern toezicht de diversiteit in besturen kunnen bevorderen.

Klik hier door naar het hele rapport.

(Bron: Netspar)

Opinie Laurie Kos: ‘Praat niet over, maar met de deelnemer’

Dat het belangrijk is dat jongeren actief zijn in de pensioensector, laat Laurie Kos van Groen Pensioen duidelijk horen. Zij spreekt pensioenbestuurders aan: “Als u zichzelf een lange-termijnbelegger vindt, betekent dit dat er een jonge generatie actief met u moet meebeslissen!”.

Hier leest u haar volledige oproep aan pensioenfondsbestuurders die zij uitsprak op het PensioenPro congres van 16 maart 2023.

JIIP: jongerennetwerk in pensioenland

JIIP staat voor 'Jongeren in institutioneel Pensioen'. Het JIIP-netwerk is er om jongeren die werken in deze sector of die ambitie hebben, met elkaar te verbinden. Werken in de pensioensector is interessant en contact hebben met leeftijdgenoten maakt het werken nog leuker.

JIIP is gelanceerd tijdens het Jaarcongres van de Pensioenfederatie op 6 oktober 2022. Onlangs is een jong en enthousiast bestuur gestart om zich in te zetten om jongeren in de pensioensector met elkaar te verbinden. Het bestuur bestaat uit:
- Nikki Trip, voorzitter
- Darinka Krul, secretaris
- Arthur van Eden, penningsmeester
- Alex de Haas, bestuurslid relaties & netwerk
- Joyce Switzar, bestuurslid communicatie
- Steven de Bok, bestuurslid evenementen

Evenementen
Voor de zomer staan er twee evenementen op de planning. Op 21 juni is er mogelijkheid tot een bezoek aan de Tweede Kamer om een commissiedebat bij te wonen en de workshop 'Toekomstdenken' van een PensioenLab groep te volgen. Op 29 juni wordt er een heuse 'Pensioen Pubquiz' georganiseerd waar JIIP'ers samen de zomer kunnen inluiden. Meer informatie hierover is hier te vinden.

Hoe verloopt de voorbereiding op het nieuwe pensioenstelsel?

Zo'n 85 procent van de pensioenfondsen is begonnen aan de voorbereiding op het nieuwe pensioenstelsel, concludeerden toezichthouders DNB en AFM eind vorig jaar uit een enquête onder 161 pensioenfondsen. Daarnaast bereidt 15 procent van de pensioenfondsen zich op een andere wijze voor, omdat zij als gesloten fonds in het huidige stelsel willen blijven, of de pensioenrechten overdragen aan een andere pensioenuitvoerder. Lees hier over het hele onderzoek.

De verantwoordingsorganen zijn inmiddels ook van start gegaan vooruitlopend op de Wet toekomst pensioenen. In een webinar van de Pensioenfederatie begin maart voor verantwoordingsorganen bleek uit een pollvraag aan de kijkers dat 63% zich in de oriënterende fase bevond op basis van de bestaande kennis, terwijl 20% al bezig is met het toepassen van verschillende scenario's in afwachting van de definitieve wetgeving.

Planning

De Wet toekomst pensioenen is op 30 maart 2022 naar de Tweede Kamer gestuurd. De lagere regelgeving bij deze wet werd in april ter consultatie voorgelegd en opengesteld voor een reactie tot einde van die maand. De verwachting is dat de behandeling in de tweede Kamer nog voor de zomer wordt gestart, waarna de wet ook nog door de Eerste Kamer wordt behandeld. Het ministerie van Sociale Zaken streeft ernaar dat de wet per 1 januari 2023 in werking treedt.

Teveel details in de lagere regelgeving bij Wet toekomst pensioenen

De lagere regelgeving bij de Wet toekomst pensioenen is in de maand april voorgelegd. Op dit 'Besluit toekomst pensioenen' werd door 44 partijen een reactie ingediend, waaronder de Pensioenfederatie. Er is zorg dat de gedetailleerde bepalingen de uitvoering van de Wet toekomst pensioenen in de weg gaan zitten.

Ruimte

Een pensioenfondsbestuur heeft ruimte nodig om zijn verantwoordelijkheid in te vullen
De regels in de consultatieversie zijn te gedetailleerd. Dat past niet bij de open normen in de Pensioenwet. Ook doet het geen recht aan het pensioenfondsbestuur, dat verantwoordelijk is voor de invulling en de uitvoering van de regeling - en daarvoor ook juridisch aansprakelijk is. Zij hebben de ruimte van de open normen nodig om deze verantwoordelijkheid waar te maken.

Verantwoording op juiste niveau

De verantwoording aan de open normen behoort op het niveau van de regeling plaats te vinden. Of fondsbesturen hun verantwoordelijkheid waarmaken, moet worden beoordeeld op het niveau van de regeling, en niet op ieder onderdeel apart. Dus geen aparte toetsen op het beleggingsbeleid, de toedeelregels van rendement, het projectierendement, de spreiding van schokken in de uitkeringsfase en de inzet van de solidariteits- of risicodelingsreserve; deze onderdelen zijn in samenhang bepalend voor de hoogte van het pensioen. Dat betekent dat toezichthouders toezien op het niveau van de regeling, terwijl in de wettekst nu verdere gedetailleerde toetsing op onderdelen mogelijk is.

Overdaad schaadt

Een overdaad aan regels belemmert passende invulling en verhoogt kosten. Voor elk onderdeel van de regeling gedetailleerde regels opstellen, kan ertoe leiden dat niet het beste resultaat voor de deelnemer wordt bereikt. Bijvoorbeeld: een bestuur moet de mate van beleggingsrisico in samenhang kunnen beoordelen met de inzet van de solidariteitsreserve, om te kunnen bepalen wat voor deelnemers de beste aanpak is. Daarnaast leidt het moeten voldoen aan en rapporteren op te gedetailleerde voorschriften tot onnodig hoge kosten, die ook weer ten koste gaan van het pensioenresultaat.

Heldere rolverdeling

Zorg voor heldere rolverdeling tussen de sociale partners en de pensioenfondsbesturen.
Er moet geen ruis ontstaan over wie verantwoordelijk is voor wat. In de wettekst staat nu een 'opdrachtbevestiging' genoemd, terwijl er al een opdrachtaanvaarding bestaat. Dit besluit op de nieuwe pensioenregeling is het basisdocument voor toetsing door zowel pensioenfondsorganen als externe toezichthouders. Met een 'opdrachtbevestiging' zou de situatie ontstaan dat een pensioenfondsbestuur en toezichthouders indirect een oordeel vellen over afspraken tussen sociale partners. Dat klopt niet, want pensioen is een arbeidsvoorwaarde dus de sociale partners gaan over de inhoud van de regeling; niet het pensioenfonds of anderen.

Communicatie naar behoefte

De lagere regelgeving draagt onvoldoende bij aan goede communicatie met deelnemers. De resultaten uit de evaluatie van de Wet pensioencommunicatie zijn nauwelijks verwerkt en dat is een gemiste kans. De focus ligt op het verstrekken van veel informatie en verantwoording daarop en niet op inzicht voor en duidelijke communicatie met deelnemers - terwijl dit wel werd aanbevolen vanuit de evaluatie.

Lees hier de volledige reactie.