

Uitvoeringsorganisaties verkennen samen uitdagingen van nieuwe pensioenstelsel

Ervaringen delen, leren van elkaar en samen streven naar een uniforme aanpak van de pensioentransitie. Dat is de gedachte achter een gezamenlijke verkenning van PGGM, TKP Pensioen, MN en APG. Joke Westenbrink, COO van TKP Pensioen en programmamanager Invaren Joost Petit van APG, over onder andere dit overleg, de noodzaak van zorgvuldig en tijdig handelen, en het grote belang van datakwaliteit en uitlegbaarheid.



In het kader van de verkenning door deze vier pensioenuitvoerders komen onder andere de vier COO's geregeld voor overleg bijeen. Een van hen is Joke Westenbrink, COO van TKP Pensioen. 'Het was Wim Henk Steenpoorte van APG die destijds het initiatief nam tot dit overleg. Het leek hem goed om samen de uitdagingen te verkennen op thema's als invaren, communicatie richting alle belanghebbenden en unificatie van bijvoorbeeld de beleggingsadministraties.'

Een van de werkgroepen binnen dit overleg is de Expertgroep Invaren. Trekker hiervan is Joost Petit, die zich binnen APG als strategisch programmamanager ook bezighoudt met het dossier Invaren. Hoe ziet hij de samenwerking met de drie andere uitvoerders? 'Natuurlijk zijn we soms concurrenten van elkaar, maar meestentijds zijn we toch vooral collega's die in hetzelfde schuitje zitten. Ik vind het heel verstandig dat we zaken, waaronder het proces van invaren, op en met elkaar afstemmen. Dat helpt om te zorgen voor een feilloos werkende pensioenvoorziening, die nou eenmaal cruciaal is voor onze hele maatschappij.' Het is volgens Petit goed dat uitvoerders een uniforme aanpak hanteren want deze transitie is een 'ontzettend ingewikkelde klus'. Want ga maar na, zegt Petit: 'De hele pensioenadministratie wordt op de kop gezet, we moeten als uitvoerders kijken naar de geschiktheid van systemen en processen om te zorgen dat de veranderingen zo soepel mogelijk gaan verlopen. We zullen de komende jaren verder moeten investeren in de kwaliteit van zowel onze administratie als van alle data die we in beheer hebben, om ervoor te zorgen dat bij de overgang van het oude naar het nieuwe stelsel iedereen krijgt waar hij of zij recht op heeft.' Bij deze overgang ligt de focus voor APG op zorgvuldige en tijdige uitvoering, schetst Petit: 'Wij willen dit heel goed doen. Dat mogen fondsen, deelnemers, werkgevers en andere belanghebbenden in de maatschappij van ons verwachten. Het stelsel is altijd gebaseerd geweest op solidariteit, en daar komt voor de deelnemers meer individuele keuzeruimte bij. Daar zit natuurlijk ook spanning tussen. Dat willen we heel transparant maken, zonder dat het complex wordt.'

Joke Westenbrink (TKP Pensioen):

'We zijn met al onze klanten in gesprek over de overgang naar het nieuwe stelsel, zodat we goed in kunnen spelen op hun wensen qua inhoud en timing'

De voordelen van een gespreide overgang

Joke Westenbrink werkte eerder bij Menzis aan de stelselwijziging richting de basisverzekering en bij Enexis aan de ontvlechting met Essent, mogelijk gemaakt door de liberalisering van de energiemarkt. 'Dat waren grote, complexe transities, met veel klantcontacten. Maar qua complexiteit waren die nog niets vergeleken met deze overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. Want nu gaat er voor de spelers in de pensioensector wel héél veel veranderen.' Daarom juicht ze het toe dat er niet één Big Bang komt waarin alle fondsen tegelijk over moeten stappen, maar dat de transitieperiode loopt van grofweg 2024 tot 2027. Logisch, want TKP Pensioen bedient rond de twintig pensioenfondsen, uiteenlopend van bedrijfstak- en ondernemingspensioenfondsen, tot een premiepensioeninstelling, een pensioenverzekeraar en een algemeen pensioenfonds. Samen goed voor 3,7 miljoen deelnemers. 'We zijn met al onze klanten in gesprek over de overgang naar het nieuwe stelsel, zodat we goed in kunnen spelen op hun wensen qua inhoud en timing.' Hoeveel voorbereidingstijd heb je als uitvoerder nodig? 'Per fonds zo'n anderhalf jaar, denken we bij TKP. Want ga maar na: van het bedenken van een nieuwe regeling tot de uiteindelijke communicatie naar deelnemers en werkgevers, dat is een traject met veel processtappen.'

TKP Pensioen doet in praktijk al veel aan Defined Contribution-regelingen, heeft bijvoorbeeld al een nieuwe DC-straat geïmplementeerd, vervolgt Westenbrink: 'Die ervaring geeft ons een voorsprong als we straks gaan werken met de flexibele premiereregeling; voor de solidaire premiereregeling geldt dat in veel mindere mate, omdat die meer zal afwijken van de huidige processen en systemen.'

Van analyse tot proefmigratie

Alle uitvoerders zijn achter de schermen al heel druk met de voorbereidingen op de transitie. APG zal in 2022 vooral bezig zijn met analyses en ontwerp, vertelt Petit: 'Hoe groot is het vraagstuk, wat hebben we de komende jaren nodig aan technologie en expertise, hoe gaan we het doen, wat is de beste volgorde van stappen, et cetera. Deze fase zullen we in de loop van het jaar afronden.' Tegelijk onderzoekt men binnen APG welke technologie nodig zal zijn voor de te bouwen 'invaarstraat', vervolgt Petit: 'We zullen met deze invaarstraat data uit oude bronnen moeten oppakken, bewerken, schonen, transformeren en inladen in de pensioenadministratie. Dat willen we zo goed mogelijk laten samenvallen met een ingrijpende wijziging van ons pensioenadministratiesysteem.'

Hierna, vanaf grofweg begin 2023, volgt een periode van twee jaar waarbij het eerste jaar in het teken zal staan van testen, experimenteren, complexiteit reduceren, datakwaliteit borgen, kortom het uitwerken van het ontwerp. 'En het tweede jaar draaien we dan drie opeenvolgende proefmigraties: in de eerste mogen dingen nog misgaan, in de tweede vrijwel niets, en de derde moet echt feilloos gaan. Zodat we op 1 januari 2025 vol vertrouwen de eerste fondsen kunnen overzetten naar het nieuwe stelsel', zegt Petit.

Joost Petit (APG):

'Wij willen dit heel goed doen. Dat mogen fondsen, deelnemers, werkgevers en andere belanghebbenden in de maatschappij van ons verwachten'

Het Wat en het Hoe

Hoe pakt TKP Pensioen dit aan? Westenbrink: 'We hebben een programma-organisatie opgetuigd die uit twee grote stromen bestaat. Aan de ene kant de "WAT", waarbinnen we nadenken wat we voor wie willen gaan doen. In co-creatie met onze klanten denken we na over mogelijke producten waar zij straks de meeste behoefte aan zullen hebben. Aan de andere kant hebben we het "HOE", dus hoe gaan we welke issues aanpakken, en in welke volgorde. Sommige elementen van de nieuwe wetgeving komen immers al best snel. Zoals de mogelijkheid voor deelnemers om op of kort na de pensioendatum een bedrag van maximaal tien procent van hun pensioenkapitaal ineens op te nemen. Dit gaat waarschijnlijk in op 1 januari 2023, wat betekent dat wij komende zomer onze communicatie richting die deelnemer al op orde moeten hebben, plus ons systeem hier op moeten aanpassen.' Tegelijk kijkt TKP Pensioen ook naar de lange termijn, benadrukt Westenbrink: 'We gaan proberen om generieke basisproposities te ontwikkelen die voor al onze klanten gelden. En voor klanten die dat willen, bouwen we daarbovenop het vereiste maatwerk.' Al met al verwacht ze dat TKP Pensioen geleidelijk aan een complete transitie zal doormaken, want vrijwel alles gaat op de schop: van producten tot systemen, van processen tot kostenopbouw en pricing.

Samen optrekken

Westenbrink en Petit zijn het erover eens dat ieder pensioenfonds zijn eigen complexiteit kent waardoor de aanlooptijd naar de eventuele overgang per fonds zal verschillen. Ook in de datakwaliteit zijn er verschillen, zegt Westenbrink: 'Los daarvan is datakwaliteit voor ieder fonds sowieso een groot thema. We moeten de deelnemer echt het comfort geven dat alles klopt in de transitie naar het nieuwe stelsel.' Petit: 'Eén van onze klanten is ABP, het grootste pensioenfonds van Nederland. Dat kent de nodige diversiteit, ook in de regeling zelf. Dat zorgt voor complexiteit. Het borgen van datakwaliteit, waar we vooraf een goede norm voor zullen moeten bepalen, is voor ons dan ook cruciaal. In alles wat we doen.'

Voor deelnemers geldt uiteindelijk vooral of ze straks, tijdens deze veranderoperatie, met een gerust hart met pensioen kunnen gaan. Als uitvoerder is APG eraan gewend om te zorgen voor continuïteit van processen, vertelt Petit: 'Zodat mensen gewoon met pensioen kunnen gaan en hun uitkeringen blijven doorlopen. Als uitvoerders gaan we er voor zorgen dat onze klanten daar zo weinig mogelijk last van hebben, al zullen er natuurlijk verschillen zijn tussen het oude en nieuwe stelsel. Tegelijkertijd zijn er nog wel onzekerheden. De wet is nog niet definitief en dat is toch wel de basis van alles. Dat maakt het voor uitvoerders wel complexer natuurlijk. Daarnaast is het van belang dat we straks een sluitende verklaring kunnen overleggen, bijvoorbeeld een accountant, over de betrouwbaarheid van het proces.'

Westenbrink benadrukt het belang van een goede uitlegbaarheid aan de deelnemer: 'De overgang naar een nieuw pensioenstelsel is nou eenmaal voor de gemiddelde Nederlander een erg ingewikkeld verhaal. Daarom is het goed dat we als uitvoeringsorganisaties nu al gezamenlijk overleggen hoe we dat straks het beste kunnen communiceren, samen met de fondsen. We zullen als pensioensector zoveel mogelijk met één gezicht naar buiten moeten treden.'