

PENSIOENADVIES NIEUWE STIJL IS VOORAL COMMUNICEREN

De pensioenadviseur heeft de laatste paar jaar een flinke dosis veranderingen te verwerken gekregen. Drie specialisten geven hun visie op de impact die dat heeft gehad voor de adviespraktijk. Voor hen staat een ding als een paal boven water: goede communicatie is meer dan ooit essentieel voor een goed advies.

Je pensioen is een zekerheid voor later, dachten vrijwel alle werknemers decennia-lang. De crisis en de daarmee gepaard gaande dekkingsgraadproblemen bij pensioenfondsen hebben samen met de vergrijzing voor een heel ander pensioenlandschap gezorgd. Onzekerheid en pessimisme voeren de boventoon.

BLIJVEN PRATEN

Werk aan de winkel dus voor de pensioenadviseur. Hoe gaat die om met de veranderingen die er de afgelopen vijf jaar zijn geweest in zijn vak? Vooral door veel in gesprek te gaan met relaties, zegt Philip van Anraad. "De trend is dat we steeds meer contact met de klant moeten zoeken en ook met de klant moeten blijven praten. Het nieuwe Witteveenkader heeft ervoor gezorgd dat nagenoeg alle pensioenregelingen aangepast moesten worden. We zien duidelijk dat de werkzaamheden verschuiven naar de voorkant van het proces. De tijd dat we vooral bezig waren met contracten sluiten en administratie voeren, ligt achter ons. Het draait om communicatie en dat is een blijvende verandering. Door alle wijzigingen hebben wij wel de relatie met het overgrote deel van de pensioenklanten verstevigd."

GEEN OPEN FACTUREN

Communicatie is ook bij Jan Zwierts het toverwoord. Zeker op het gebied van de beloning. "Ik voer altijd eerst een kennismakingsgesprek om te kijken wat precies de vraag is en hoe ik mijn dienstverlening daarop kan aanpassen. Als ik het traject goed kan inschatten, dan leg ik een vaste prijs neer. Ik werk niet met open facturen of langlopende contracten." De belangrijkste toegevoegde waarde van de pensioenadviseur is communicatie, zegt Zwierts. "Dat geldt voor de adviesfase, maar ook voor de beheerfase. In de adviesfase leg ik uit wat de impact is van bepaalde keuzes. Werkgevers willen dat nu veel meer weten dan vroeger. Ze maken bewuster de afweging om bijvoorbeeld de overlijdensdekking te verbeteren."

VIJF JAAR VERANDERINGEN

Een greep uit de veranderingen waarmee het pensioenadvies de laatste vijf jaar te maken heeft gekregen:

- 1 januari 2011: introductie PPI
- 1 januari 2012: introductie module Wft Pensioen
- 1 januari 2013: het provisieverbod
- 1 januari 2014: het nieuwe vakbekwaamheidsstelsel
- 1 januari 2015: het aangepaste kader-Witteveen



ANNE-MARIE GOOSSENS

runt sinds 2004 haar eigen advieskantoor **Confiance Financieel Advies** in Venray. "Ik heb vanaf de aanvang breed geadviseerd, maar mijn core business is pensioen." Voordien was ze vanaf 1999 werkzaam bij een assurantiekantoor. "Pensioenadvies geven is het mooiste vak dat er bestaat. Ik krijg er energie van."

WEER EXAMEN DOEN

Ook het nieuwe vakbekwaamheidsstelsel vraagt veel tijd van de adviseurs. Van Anraad vindt het wat overdreven dat houders van een Wft-pensioendiploma alweer hun PEplus-examen moeten gaan halen dit jaar: "Ik vind het raar. Anderhalf jaar geleden hebben onze adviseurs Wft Pensioen gehaald en nu worden ze doodleuk weer getoetst. Die examens worden in de komende drie maanden trouwens afgelegd, dus we zijn ruim voor het eind van het jaar klaar. Maar iedereen is in de achterliggende

periode knetterdruk geweest met de wetswijzigingen. Dus je hebt je pensioenactualiteiten dan echt wel bijgehouden."

Anne-Marie Goossens vindt de introductie van het Wft-pensioendiploma een goede zaak. "Ik was zelf al gewend elke twee jaar examen te doen volgens de RPA-eisen. De afgelopen jaren heb ik pensioenportefeuilles overgenomen van kantoren die ermee stopten. Het is heel triest wat je dan tegenkomt." Maar volgens Goossens heeft de invoering van Wft Pensioen ook een keerzijde: "Pensioenadvies is eigenlijk laagdrempeliger geworden doordat het Wft-examen op basisniveau toetst. Daarmee krijgen cowboys weer een kans. Je kunt nu je diploma halen met alleen meerkeuzevragen, terwijl degenen die het diploma al eerder hebben gehaald, op diverse onderdelen zijn getoetst. Waarom eerst de lat hoog leggen en nu de drempel weer heel laag?"

MARKT OPGESCHUD

Aan de aanbiederskant is de afgelopen jaren de PPI op het toneel verschenen. "In de praktijk is het bij ons een aanwinst voor de mkb-markt gebleken. De PPI heeft de markt zeker opgeschud", vindt Van Anraad. "Het heeft transparantie en lagere uitvoeringskosten opgeleverd. Bij contractherzieningen komen we vrijwel altijd uit op lagere tarieven." Op productniveau gaan pensioenen wel steeds meer op elkaar lijken, vindt Van Anraad. Ook Zwiers vindt het aanbod "meer van hetzelfde": "De producten zijn scherper geprijsd, maar het aantal aanbieders neemt af. Ze kijken te veel naar elkaar, zeker bij beschikbarepremieregelingen. Ik mis oplossingen in de beleggingen bij een stijgende rentestand. Een dalende waarde van de beleggingen in langetermijnobligaties is dan tegennatuurlijk. De komst van de PPI's heeft de prijzen wel verscherpt."

De PPI is in het kader van de Witteveen-wijzigingen vaak minder flexibel dan een verzekeraar, vindt Goossens.

**'VIA DE PENSIOENREGELING
BOUW IK EEN KLANTENKRING
OP VAN WERKNEMERS.'**

“De omzetting van de regeling gaat daar zoals de PPI heeft bedacht: afwijken is niet mogelijk zonder dat je hoge extra kosten betaalt. Verzekeraars zijn veel minder star en hebben daarnaast hun aanbod de laatste jaren ook veel scherper gemaakt.”

Goossens mist in het productengamma van de aanbieders een levenslange erfrenteverzekering. “De meeste verzekeraars zijn daarmee gestopt. Een levenslange erfrente zou juist met de aftopping van de pensioenopbouw tot een loonsom van een ton een mooi product zijn. Het lost een probleem op dat bij overlijden ontstaat en niet ophoudt bij de pensioenleeftijd.”



PHILIP VAN ANRAAD

is eigenaar en adviseur bij VAPD in Nieuwegein. Het kantoor telt 12 medewerkers; de portefeuille bestaat voor ongeveer de helft uit schadeverzekeringen en de andere helft uit pensioen.

‘VEEL DEELNEMERS ZIJN PENSIOENMOE’

Aanbieders moeten veel duidelijker hun beleggingsstrategie uitleggen en uitdragen, vindt Zwiers. “Informatie over de beleggingen is vaak slecht vindbaar. Als aanbieder zou je die informatie op een goede, eenvoudige en toegankelijke portal moeten zetten. Dat maakt het voor de deelnemer prettiger, want hij voelt zich dan meer ‘in control.’”

CONVERSIE FINANCIËLE PLANNING

Via de pensioenregeling toegang krijgen tot individueel advies aan medewerkers van bedrijven: het lijkt een ideale situatie voor de pensioenadviseur. In de praktijk blijkt dat maar zelden te werken, zegt Van Anraad: “De conversie van collectief pensioen naar financiële planning is niet zo groot. Werkgevers in het hogere segment faciliteren dat wel: daar zien we wel iets gebeuren. Maar Jan met de pet krijgt tegenwoordig echt niet makkelijker toegang tot financiële dienstverlening.”

Bij Goossens is de pensioenovereenkomst met de werkgever juist altijd de poort naar individueel advies aan werknemers geweest: “Na het sluiten van het contract geef ik een collectieve presentatie. Daarna ga ik met elke werknemer die dat wil, om de tafel zitten. Die kan bij mij terecht met vragen. Dat ontlast de werkgever en maakt de drempel voor de deelnemer lager. En zo bouw ik ook een klantenkring op van werknemers. Sommigen gaan als zelfstandige aan de slag en komen dan bij mij voor advies.”

Zwiers hanteert de methode dat deelnemers zich bij sommige werkgevers kunnen inschrijven voor een gesprek waarbij hij in een uur de pensioensituatie schetst en laat zien waar de aandachtspunten zitten. “Ik wil dat ze daarover eerst zelf nadenken en contact zoeken met hun eigen adviseur. Vooral dat zelf nadenken is belangrijk. Komen ze daarna bij me terug, dan kan ik ze uiteraard adviseren. Maar dat is niet de eerste insteek van het gesprek.” Hij ziet wel dat werknemers die met hem een gesprek hebben gehad, zorgen voor PR: “Ze vertellen het aan collega’s, die daardoor geprikkeld worden om ermee



JAN ZWIERS

is in 2009 vanuit Vleuten voor zichzelf begonnen als pensioenadviseur na jarenlang bij een grote verzekeraar gewerkt te hebben. "Ik richt me vanaf het begin volledig op advies en communicatie." Na de invoering van het provisieverbod is hij wel weer gaan bemiddelen; hij heeft daarin een samenwerking met VMDeerenberg in Alphen aan den Rijn.

aan de slag te gaan. Het mooiste compliment dat ik van een deelnemer kan krijgen, is dat hij het een beetje begrijpt en weet welke acties hij moet nemen. Sommigen komen regelmatig bij me terug om te checken of ze nog op het goede spoor zitten."

TARIEF NIET TER DISCUSSIE

Op beloningsgebied heeft Van Anraad bij recente contractherzieningen provisie "overboord gekieperd", zoals hij het zelf zegt. "In de nieuwe beloningsafspraken leggen we vast

dat pensioenadvies altijd op basis van uurtarief wordt gegeven. Wij merken dat ons tarief nauwelijks onderwerp van discussie is. Administratief beheer doen we zo veel mogelijk op basis van een vast tarief. En bij individuele zzp'ers merken we dat zij graag willen weten waar ze aan toe zijn: zij vinden een vaste prijs vaak prettiger."

Pensioenadviseurs met een portefeuille uit het provisie-tijdperk hebben vaak problemen om hun adviestarief geaccepteerd te krijgen door de klant, zegt Zwierts. "Die zijn te weinig in beeld geweest bij het onderhouden van het contract of met deelnemersgesprekken. De vaktechniek omzetten in begrijpelijke taal: daar ligt de toegevoegde waarde."

Goossens is in 2008 al afgestapt van provisie. Ze is blij dat ze dat vroegtijdig heeft gedaan. "Ik denk dat ik tot 2013 veel geld heb laten liggen, maar ik ben betaald naar wat ik voor de klant heb gedaan. En die is tevreden."

KOP NIET IN HET ZAND

In de beheerfase kan een werkgever bij Zwierts administratiepakketten afnemen met of zonder deelnemerscommunicatie. "2015 is voor mij het jaar van de communicatie. Veel deelnemers zijn pensioenmoe en steken hun kop in het zand. En dat is nu juist iets wat ze niet moeten doen. De pensioenadviseur moet aan hen in Jip-en-Janeketaal uitleggen dat je pensioen belangrijk is."

Is de pensioenregeling fatsoenlijk, dan komen er relatief weinig struikelblokken voor met betrekking tot de oudedagsvoorziening, zegt Zwierts. "Maar ik heb geregeld gesprekken met mensen van wie het huis onder water staat, of met werknemers die wel spaargeld hebben, maar het laten verpieteren. Vaak wordt de overlijdensrisicodekking ook onderbelicht. Je komt echt wel problemen tegen." ■

**'DOOR ALLE WIJZIGINGEN
IS DE RELATIE MET ONZE
KLANTEN VERSTEVIGD'**