

Niet in jip-en-janneketaal? Dan doe je het niet goed

ERIC VAN UDEN VAN HET DUITSE BEDRIJF AVM ZAG DOOR DE BOMEN HET BOS NIET MEER TOEN HIJ VOOR ZIJN NEDERLANDSE COLLEGA'S EEN PENSIOENREGELING MOEST TREFFEN. ADVISEUR ARJAN VAN HELVERT VAN POLARIS PENSIOENEN UIT DRUNEN ADVISEERDE HET WERKNEMERS PENSIOEN VAN A.S.R. DE PORTAL WAS GLASHELDER EN DIGITAAL GEZIEN ZIJN TIJD VER VOORUIT.

TEKST ROSALI DE HART

Gek werd hij ervan. Bergen papier en niets in het Engels. Eric van Uden, country manager Netherlands bij het Duitse AVM, producent van FRITZ!Box-routers, kreeg van het hoofdkantoor in Berlijn de opdracht een pensioenregeling te treffen voor hemzelf en vier collega's. Dat viel niet mee. "In Nederland is het pensioen anders geregeld dan in Duitsland."

AVM werd in 1986 opgericht door studenten die ICT-producten maakten voor de zakelijke markt. "In 1995 zijn we onder de naam FRITZ! de consumentenmarkt opgegaan. Serviceproviders zoals XS4ALL en Solcon leveren FRITZ!Boxen aan hun klanten."

Kwam in chaos terecht

Het bedrijf had in 2016 een omzet van 440 miljoen euro en zevenhonderd medewerkers, waarvan vijf in Nederland. "Het Werknemers Pensioen van a.s.r. hebben we voor die mensen afgesloten", zegt Van Uden. "Vroeger had ik een C-polis. Sinds 2005 kan dat niet meer. In de wetgeving staat dat de werkgever een pensioenregeling moet aanbieden. Maar in Duitsland heb je geen collectief pensioen zoals in Nederland."

Op zoek naar een oplossing kwam Van Uden terecht in een chaos. "Mijn adviseur zei: door de nieuwe regelgeving van de AFM, ga ik geen pensioenadvies meer geven. De volgende adviseur gooid ook het bijltje erbij neer. Ik werd bestookt met informatie en niets was in het Engels. Uiteindelijk ben ik bij Polaris terechtgekomen."

Heldere communicatie

Kuysten & Van Helvert startte in 2012 met twee collega-assurantiekantoren pensioenadvieskantoor Polaris. "We deden al veel met pensioen, andere adviseurs minder. Tijdens een borrel zei iemand: jullie zouden moeten samenwerken. Uit die opmerking zijn Polaris Pensioenen en Polaris Assuradeuren ontstaan. Die specialisatie in pensioen gaf veel rust." Het bedrijf werkt met zo'n

twalf adviseurs in de regio samen. "Dat is één van de kanalen die we gebruiken. Maar we zijn zelf ook actief", aldus Van Helvert.

De uitdaging bij AVM was dat het een buitenlandse werkgever betrof. "Daar is niet elke verzekeraar klaar voor. De Amersfoortse/a.s.r. was destijds de enige met een Engelstalige website", aldus Van Helvert." Van Uden: "Wij hebben gekozen voor het Werknemers Pensioen. Die regeling paste qua structuur, systemen en communicatie het beste bij ons. We wilden zoveel mogelijk digitaal. Daar hebben we echt op gezocht. Het Werknemers Pensioen was daar toen al ver in."

Van Helvert: "A.s.r. is er met de nieuwe portal Mijn Pensioenplein in geslaagd de meest heldere communicatie neer te zetten voor de werkgever. Geen dikke envelop met informatie meer. De STP-structuur die achter de portal hangt, zorgt ervoor dat alle mutaties direct verwerkt worden."

Veilige haven

Het Werknemers Pensioen is een flexibel, modern product met prima tarieven, vindt Van Helvert. "De combinatie garantie en beleggen spreekt mij aan. Al speelt het niet zo in deze tijd met lage rente, je kúnt kiezen voor 100 procent garantie. A.s.r. biedt die veilige haven. Eerst had

'Scenario's leggen we in vier à vijf plaatjes uitgetekend bij de werknemer neer'



Eric van Uden en Arjan van Helvert:
'Duurzaamheid is een belangrijk gegeven'

a.s.r. één lifecycle, maar de markt vroeg om meer. Later kwam er ook meer vrijheid in beleggingen. A.s.r. beweegt mee met de vraag vanuit de markt."

Van Helvert: "Er ligt een opdracht voor de verzekeringsmarkt: pensioen helder krijgen voor verzekerden. Wij zitten met werknemers aan tafel en tekenen ter plekke blokken in. Wat gebeurt er op de pensioendatum? Wat bij overlijden? Deze scenario's leggen we in vier à vijf plaatjes uitgetekend bij de werknemer neer."

Van Uden waardeert dat. "Ik hou van open en directe communicatie. Als je het niet in jip-en-janneketaal kunt uitleggen, doe je het niet goed. Ik moet kunnen sparren. En ik wil van elk gesprek een korte samenvatting voor de boekhouding in Berlijn. Arjan vertegenwoordigt de werkgever. Hij legt aan elke werknemer het pensioen uit. Ook andere dossiers zoals AO en Wia zoekt hij uit."

Zuiverder dan ooit

Dat a.s.r. een betere wereld meeneemt in haar beleggingen, siert ze, vindt Van Helvert. "Ik kan niet alle fondsen van a.s.r. controleren; codes en statements geven mij vertrouwen." Van Uden: "Duurzaamheid vind ik een belangrijk gegeven. Ik verwacht niets anders."

De pensioenmarkt is zuiverder dan ooit, zegt Van Helvert, gevraagd naar zijn visie op de markt. "Ik vind het prettig dat je op je offerte beoordeeld wordt, niet alleen maar om de relatie die je met iemand hebt en de provisie die je krijgt. Niemand hangt meer aan een pensioencontract vast. De klant gaat echt niet elk jaar naar een andere pensioenuitvoerder, maar je administratieve performance moet in orde zijn."

Kantoren blijven klanten doorverwijzen. "Ieder doet zijn eigen ding uit kracht." Hij bespeurt nog een trend: "Wij merken dat

de inkomensmarkt dicht tegen de pensioenmarkt aan komt te liggen. Als het gaat over ziekteverzuim- en Wia-hiaatverzekeringen, zeggen collega's vaak: nemen jullie dat stuk ook maar mee." Die inkomensmarkt verdwijnt langzaam bij schade(provisie). Polaris pakt deze handschoen op.

Goed werkgeverschap

Gezien alle moeite, had AVM ervoor kunnen kiezen géén pensioenregeling te treffen voor haar Nederlandse werknemers. Maar zo zit AVM niet in elkaar, legt Van Uden uit. "Berlijn vindt: als jij een goed werkgever wil zijn, hoort dit erbij. Je kunt ook kiezen voor een hogere beloning. Maar het is lastig als consument om zelf iets te regelen. De fiscale regelgeving hier maakt het moeilijk daar rendement uit te krijgen. Mijn Duitse collega's hebben dit niet, een collectief pensioen. In Duitsland krijg je een hoger loon en moet je zelf sparen." ■