



Behalve uit Johan van Breden en Bart van der Kooi (beiden niet op de foto), bestaat het APW-klantteam van TKP uit (v.l.n.r.): Herman Lübbers, Minne Dulleman, Henk Bijl en Christian Diderich.

‘Het gaat om de details’ Pensioen in uitvoering

Tekst Joyce Koster | Fotografie Herman Gankema

Pensioenadministratie is een vak apart. Daarom laat APW dat over aan de deskundigen van TKP. Minne Dulleman en

Henk Bijl vertellen over de ins en outs.

TKP in Groningen voert de pensioenregelingen uit van uiteenlopende pensioenfondsen. Dat is niet altijd zo geweest. TKP begon in 1989 als pensioenfonds van de verzelfstandigde PTT, werd dat later van TNT en KPN, die uit de PTT ontstonden. In 2004 werd TKP verkocht aan AEGON en kon het bedrijf zijn diensten aan andere opdrachtgevers aanbieden. Stichting APW was een van de eerste nieuwe klanten.

Henk Bijl werkt sinds 1990 bij TKP en is hoofd Pensioenadministratie: ‘Inmiddels hebben we zestien pensioenfondsen als klant, variërend van Super de Boer, IBM, KPN, General Electric tot Sara Lee, UWV en APW. Dat betekent dat we eigenlijk alle pensioenregelingen die er zijn, kennen. Op hoofdlijnen dan’, voegt hij toe. ‘Want op detailniveau verschillen alle pensioenfondsen en de regelingen die ze hebben van elkaar.’

Ook de diensten die pensioenfondsen afnemen, verschillen. De basis is het voeren van de administratie, ‘Maar we hebben alle smaken van dienstverlening’, zegt Henk. Minne Dulleman, relatiebeheerder bij TKP, legt dat uit. ‘Voor APW doen we wel de pensioenuitvoering, maar de pensioendesksfunctie – beantwoorden van alle telefonische en schriftelijke vragen van deelnemers – niet. De pensioendesk zit in Apeldoorn,

bij APW. Voor KPN doen we vermogensbeheer erbij, dat gebeurt door TKPI. (De I staat voor Investments *red.*). Voor een paar klanten doen we alleen het vermogensbeheer.’

TKP weet alles

TKP ‘voert pensioen uit’. Dat kan alleen als alle gegevens bekend zijn. Daarom heeft TKP een database waarin elke maand alle mutaties worden aangebracht die Wegener aanlevert. TKP weet zo precies wat u verdient, hoeveel uren u werkt, of u opslag hebt gekregen en hoeveel. TKP weet of u uit dienst bent getreden en berekent uit alle factoren wat uw pensioenrechten zijn. Eenmaal per jaar ontvangt u daarvan bericht in het zogenoemde uniform pensioenoverzicht. Verandert uw persoonlijke situatie in de loop van een kalenderjaar drastisch, bijvoorbeeld door scheiding, dan weet TKP daarvan. Minne: ‘We sturen in dat geval een brief die gaat over de pensioengevolgen daarvan. Wij lichten zowel de deelnemer in als de ex-partner. Als deelnemers uit dienst treden en ze kiezen niet voor waardeoverdracht, dan geven wij opgave van hun opgebouwde rechten. Hetzelfde geldt bij emigratie.’ TKP maakt niet alleen gebruik van informatie van Stichting APW, maar krijgt die ook van de Nederlandse gemeenten. Daarvoor is TKP aangesloten op de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). Verhuizingen en sterfgevallen worden de dag volgend op de melding verwerkt in het systeem. Minne: ‘Zo kunnen we meteen een en ander in gang zetten voor het eventuele partner- en wezenpensioen’ Henk vat het bondig samen: ‘We houden dus alle rechten en aanspraken bij en informeren waar het nodig is. APW is overigens aangesloten op de database van TKP. Zo zien de medewerkers van het pensioenbureau welke brieven zijn uitgegaan en kunnen ze alle relevante informatie over deelnemers vinden. Op die manier kunnen ze alle vragen van deelnemers beantwoorden.’

Administreren is een vak, pensioenadministratie is een vak apart. Een financiële administratie, zoals van een bank, bestrijkt een jaar. Dan wordt de boekhouding afgesloten en begint een nieuw jaar. Dat is met pensioenen anders. ‘Wat het lastig maakt,’ zegt Minne, ‘is dat je niet alleen kijkt naar

het heden, maar dat je ook iets moet zeggen over de komende jaren. Een bank administreert de verschillende saldi. Dat doen wij ook, maar wij moeten de toekomst erbij plussen en berekenen welk bedrag erbij komt als een deelnemer tot zijn 65ste blijft werken.’

Henk vult aan: ‘Elk pensioenfonds heeft zijn eigen regeling met allerlei bepalingen. Het is een bijzondere tak van sport om dat goed in een administratie te krijgen. Wij werken voor zestien pensioenfondsen plus werkgevers en voeren ook vut- en prepensioenregelingen uit. Geen regeling is gelijk. Wel op hoofdlijnen, maar het gaat om de details. Er is geen enkele tolerantie, het moet 100 procent goed. Het kan niet “zo ongeveer”, het

‘Er is geen enkele tolerantie, het moet 100 procent goed’

moet tot op de euro kloppen. De administratie is bovendien de basis voor de individuele informatie aan 11.000 deelnemers.’ Om de zorgvuldigheid te waarborgen, handelt een operationeel klantteam de zaken van APW af. Deze mensen zijn helemaal op de hoogte van alle bijzonderheden die (de deelnemers van) APW betreffen.

Profielwijzer

Deelnemers van APW kunnen vrijwillig extra sparen voor aanvullend pensioen. Ze kunnen dan kiezen voor Life Cycle of voor ‘vrij beleggen’. Dat laatste is echter aan regels gebonden en sinds de nieuwe pensioenwet geldig is, stelt de Autoriteit Financiële Markten (AFM) als eis dat er een klantprofiel bestaat. In opdracht van APW heeft TKP daarom de Profielwijzer ontwikkeld die op de website van APW kan worden ingevuld. Minne legt uit: ‘Als je geen klantprofiel hebt, en je laat mensen vrij beleggen, dan heb je niet aan

je zorgplicht voldaan. De Profielwijzer bestaat uit zeven vragen. Uit de antwoorden leiden wij af of iemand al dan niet risicovrij is en beoordelen wij of zijn beleggingskeuze daarmee overeenstemt.’ De bedoeling is dat iedereen die vrij belegt eenmaal per jaar een brief ontvangt. Daarin staat dat zijn beleggingskeuze de juiste is of dat hij gezien zijn profiel beter een andere keuze kan maken. Die soep wordt overigens niet zo heet gegeten, weet Henk. ‘Iedereen is ervan doordrongen dat het geld voor zijn oude dag is, veel risico’s worden niet genomen en de mensen houden aan hun oorspronkelijke keuze vast; er wordt niet veel geswitcht.’

De deelnemers die aan de spaarregeling meedoen, kunnen op een afgeschermd deel van de APW-website zien hoe het kapitaal groeit; elke maand wordt de informatie ververs. Bij TKP zijn ze trots op de Profielwijzer en aan interactieve aanvullingen wordt gewerkt. Toch gaat het papier niet de deur uit, want uit klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de meeste mensen pensioeninformatie het liefst op papier ontvangen. Wel zo gemakkelijk, je stopt het in een mapje en zoekt het nog eens op.

Bijzondere relatie

Minne wijst er tot besluit op dat een uitvoeringsorganisatie een bijzondere plaats inneemt in de levens van de deelnemers. ‘Wij hebben een langere relatie met hen dan de werkgever. Daar houdt het op bij ontslag, uitdiensttreding of pensionering. Wij houden de deelnemers in de boeken, zelfs nadat ze zijn overleden, want dan onderhouden we het contact met de nabestaanden. Zolang de nabestaande leeft, ontvangt hij of zij dan een partnerpensioen.’

Een mooi vak, pensioenadministratie.

Vragen over uw pensioen? Stuur een mailtje aan pensioendesk@wegener.nl of bel met (055) 538 85 02