

KPS Congres 2017: Sturen robots ons (met) pensioen?

Op 1 december 2017 kwamen meer dan 150 pensioenspecialisten in de CabFab



bijeen voor het Najaarscongres van de KPS met het prikkelende thema: 'Sturen de robots ons (met) pensioen?'

Dagvoorzitter Michael Visser opende het congres met een illustrerend voorbeeld dat technologie ons verder kan helpen in de zoektocht naar eenvoud en maatwerk in plaats van ons te laten afschrikken door de robotechniek. Hij toonde daarbij het filmpje van een 15-jarige scholier die de Rubiks Kubus snel wist op te lossen met zijn zelfgebouwde robot.

MACRO:

Ronald Dekker, arbeidseconoom en verbonden aan de Universiteit van Tilburg, plaatste het thema

Robots vervangen dikwijls taken en geen volledige baan

in een brede context door zijn toehoorders mee te nemen in de ontwikkelingen van de arbeidsmarkt. Pikken de robots onze banen in? Nee, technologische ontwikkelingen gaan langzamer dan menigeen denkt doordat de technologische toepassing eerst goed moet werken, economisch rendabel moet zijn (denk aan schaalgrootte, efficiency) en wet- en regelgeving

daarop moeten worden aangepast. Nadere studie laat zien dat verhalen over baanvernietiging door robots genuanceerder liggen: in de meeste situaties vervangt de robot geen banen maar een taak of een bundeling van taken. Daarnaast signaleert Ronald Dekker een ander fenomeen door technologie: de groei van de flexibele schil en van outsourcing, "een onderschatte vorm van flexibilisering" aldus Dekker. Flexibilisering en uitbesteding zorgen voor meer dynamiek en meer transitie in de arbeidsmarkt, met hogere werkloosheidsincidentie en meer wisselingen tussen sectoren tot gevolg. Deze transitie betreffen nu nog een klein deel van de arbeidsmarkt, maar nemen steeds meer toe. Met als gevolg



gefragmenteerde pensioenopbouw, met grotere kans op pensioengaten en meer ongelijkheid in pensioeninkomen na pensionering. Het wetsvoorstel waardeoverdracht kleine pensioenen komt hierin tegemoet, maar lost het risico op pensioengaten niet op. De risico's op laag inkomen en armoede na pensioenleeftijd zijn niet te wijten aan robots maar aan flexibilisering en uitbesteding.

MESO:

Evert van der Steen, partner Risk Advisory praktijk bij Deloitte geeft zijn visie op het thema vanuit de pensioensector. Hij constateert een toenemende druk op de huidige uitkeringsregeling door maatschappelijke en marktontwikkelingen. Daardoor lijkt de pensioenhervorming onvermijdelijk. De

voorstellen voor de hervorming zijn in de SER en de politiek opgepakt en tekenen zich steeds duidelijker af richting persoonlijk pensioenvermogen maar de exacte invulling en het tempo van de hervorming zijn nog onzeker.

Voor de middellange termijn verwacht Van der Steen vrijval van premies en assets door verdere aftopping van het pensioengevend salaris en door opnemen van lump sum. Daarnaast vraagt een nieuw pensioencontract om conversie van de opgebouwde rechten om tot substantieel lagere uitvoeringskosten te kunnen komen.

Voor de lange termijn voorziet hij verdere beperking van de risicodeling waardoor de verplichtstelling onder druk komt te staan. Een dergelijke

Nieuwe technologie speelt belangrijke rol in transformatie pensioenuitvoerders

stelselwijziging zal de dynamiek in de pensioensector ingrijpend veranderen met impact op de premies, het belegd vermogen, de concurrentieverhoudingen en dus ook de bedrijfsvoering. Dit vraagt om focus op persoonlijke klantbediening, vermogensbeheer én een ruim budget voor communicatie en IT.

Nieuwe technologie speelt een belangrijke rol in de transformatie van pensioenuitvoerders. Hij roept dan ook de besturen op een zetel in te ruimen voor een bestuurslid met de discipline Fin Tech dat de verantwoordelijkheid kan nemen voor het innovatietraject van het fonds.

Vervolgens toont Dennis de Vries, collega van Evert en expert op het gebied van Fin Tech, de betekenis van Cognitieve Automation en Artificial Intelligence (AI). Met een demo laat hij zien hoe de klant aan de hand wordt genomen door Amelia (een meedenkende robot) in het traject van wijziging van zijn hypotheekrente.

MICRO:

Na de pauze worden praktische toepassingen van robotisering getoond.

Wilse Graveland, verantwoordelijk voor de pensioenoplossingen binnen Van Lanschot Kempen, constateert dat deelnemers steeds meer verantwoordelijkheid op hun bordje krijgen geschoven maar het totaaloverzicht van hun financiële huishouding en daardoor handelingsperspectief missen. Door gebrek aan vertrouwen in zijn pensioen is de deelnemer ook niet geneigd zich te verdiepen in zijn financiële situatie. Wilse legt vervolgens de achtergrond uit van het online platform dat Kempen heeft ontwikkeld voor het begrijpelijk maken van pensioenvraagstukken. Dit online platform geeft de

Online platform biedt via begrijpelijke stappen totaaloverzicht van vermogen én handelingsperspectief

relatie via eenvoudige stappen een totaaloverzicht van het vermogen,

geeft aan waar het de persoonlijke data vandaan haalt (heel essentieel voor vertrouwen), biedt een integrale financiële planning én handelingsperspectief. Dit inzicht geeft een beeld van het inkomen, pensioen, woning, hypotheek, bezittingen en schulden voor relatie en diens partner. Ook worden voorstellen gedaan voor het oplossen van tekorten. De kernelementen uit de



GDPR (Europese verordening voor bescherming persoonsgegevens) worden geborgd om privacy van de opgehaalde gegevens veilig te stellen. Wilse merkt op dat 90% van het proces al geautomatiseerd is. De inzet van robots in de verdere ontwikkelingen van het platform wordt meegenomen, maar de toegevoegde waarde van robots kennen wisselende resultaten: de diversiteit aan vragen maakt het nu nog lastig. In de toekomst verwacht Graveland dat ook de dialoog en het advies op basis van machine learning en AI zal worden ingericht. Hij eindigt met de vraag, wie is verantwoordelijk voor het inzicht in pensioen? Met andere woorden wie betaalt mee aan het inzicht in pensioen? Is dat de deelnemer, de werkgever, het pensioenfonds, de overheid? Of alle belanghebbende partijen gezamenlijk? Vanuit de zaal kwam geen eenduidig antwoord naar voren.

Ronald Doornbos partner bij HR advieskantoor Focus Orange start zijn presentatie vanuit de HR-discipline. 80% van de pensioensector bestaat uit menselijk kapitaal en is daardoor het minst

Veranderingstrajecten kennen veel ruis en miscommunicatie.

Ingenomen standpunten zijn vastgeroest.

Energie die je nodig hebt om het proces goed te kunnen doorlopen gaat verloren.

Data inzicht helpt en is cruciaal.

makkelijk te veranderen. Een goede HR-strategie is daarom van essentieel belang in deze sector. Doornbos toont een praktijkvoorbeeld van People Analytics, waarbij onderzoek wordt gedaan naar de drijfveren van mensen, wat maakt hen gelukkig in de organisatie? Aan de hand van het Crunchr-model geven werknemers hun voorkeuren aan in een uitnodigend model dat snel is ingevuld en een goed beeld geeft. Zo ontstaat commitment voor

het traject van onderzoek en kunnen arbeidsvoorwaarden, afhankelijk van de aangegeven behoeften, worden gedifferentieerd. Het differentiëren van groepen vergroot de (werknemers)tevredenheid bij het veranderproces. Doornbos vraagt zich af: "Waarom één cao hanteren voor één bedrijf of sector als er zoveel verschil is in wat mensen drijft? Meer modellen leiden tot meer engagement".

Pensioen is een belangrijke arbeidsvoorwaarde en dus een reden om te toetsen op welke elementen de pensioenvoorkeuren liggen. Zeker in een gezelschap van pensioenspecialisten. Het Crunchr model is voor het Najaarscongres aangepast om de verschillende aspecten van een passend pensioenstelsel te testen. Veel congresbezoekers hebben het Crunchr model vooraf ingevuld. Doornbos toont de resultaten van de hele groep, de prioriteiten die het meest gekozen zijn en die prioriteiten die ervoor zorgen dat de deelnemertevredenheid toeneemt. Op een dergelijke wijze kan bij iedere organisatie worden getoetst wat de deelnemers belangrijk vinden zodat niet gekozen wordt 'op onderbuik gevoelens' maar op basis van gemeten draagvlak.



Het congres wordt afgesloten door Tim Zuiderman, voorzitter KPS. Hij geeft aan door de duidelijke en genuanceerde presentaties van de sprekers minder argwanend te zijn richting robots. Hij ziet dan ook de geschetste ontwikkelingen met vertrouwen tegemoet. Hij eindigt met een mooie quote van Loesje:

En in dat aspect vinden.



van de robots kon iedereen in de zaal zich volledig