

Bron: [PensioenPro](#)

ma 17 augustus - Sameer van Alfen

NIEUWS

Blue Sky Group en Achmea Pensioenservices vaakst geadviseerd aan pensioenfondsen

Adviseurs zetten Blue Sky Group en Achmea Pensioenservices het vaakst op de shortlist bij selectietrajecten voor een nieuwe uitvoerder, blijkt uit onderzoek van Motivaction. Bij de apf'en zijn Centraal Beheer APF en De Nationale APF favoriet.

Als adviseurs van werkgevers de opdracht krijgen om te zoeken naar een verzekeraar en/of ppi, dan belanden BeFrank, Nationale Nederlanden en Aegon Cappital meestal op de shortlist. Belangrijke drijfveren voor een adviseur om een partij te adviseren zijn onder andere toekomstbestendigheid, openstaan voor nieuwe klanten en betrouwbaarheid.

Motivaction doet elke twee jaar onderzoek onder kleine, middelgrote en grote advieskantoren naar hoe zij denken over de markt voor pensioenuitvoering en aanbieders. Het onderzoek loopt reeds twintig jaar. Dit jaar is adviseurs voor het eerst gevraagd welke partijen zij de afgelopen twee jaar hebben geadviseerd als pensioenfondsen of werkgevers een nieuwe uitvoerder zochten.

Dit leidt vaak tot een shortlist, waaruit het bedrijf of pensioenfondsen zijn definitieve keuze maakt. Het komt ook voor dat er maar één partij wordt geadviseerd. Motivaction onderscheidt drie typen uitvoerders: pensioenuitvoeringsorganisaties (puo's) waar alleen pensioenfondsen met hun administratie terecht kunnen, apf'en, en ppi's/verzekeraars.

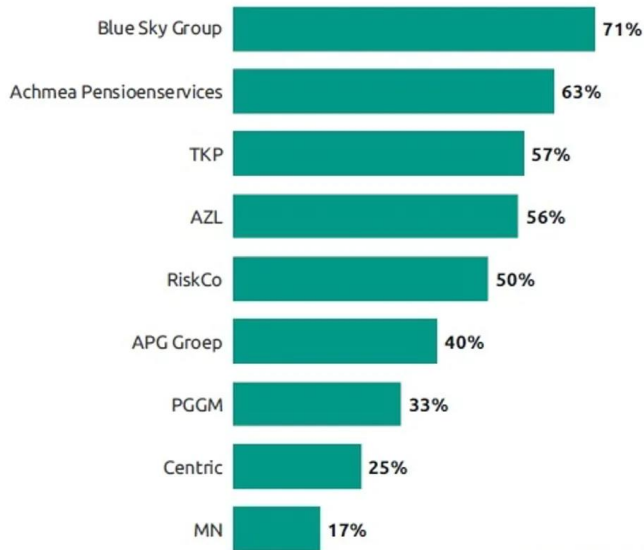
Net als bij de NS-publieksprijs voor boeken, werken pensioenfondsen en werkgevers vaak met een shortlist bij het kiezen van een nieuwe pensioenuitvoerder.

Naast de vraag welke aanbieders de adviseurs op de shortlist hebben gezet, wordt ook elk onderzoek gevraagd hoe zij de merken waarmee ze veel contact hebben waarderen. Het blijkt dat LifeSight en BeFrank deze editie hoog scoren. Adviseurs waarderen Aegon-merken TKP, Stap en Cappital wat minder dan twee jaar geleden.

Wie wordt er geadviseerd?

Bij de puo's zeggen de adviseurs dat zij Blue Sky Group en Achmea Pensioenservices het vaakst op de shortlist hebben gezet, gevolgd door TKP en AZL. Volgens de onderzoekers heeft Blue Sky Groep zich de afgelopen twee jaar meer in de kijker gespeeld bij adviseurs. Het haalde daardoor Philips Pensioenfondsen en beroepspensioenfondsen Loodsen binnen, beide kwamen van PGGM.

Welke van deze merken adviseert u?
(Basis - werkt voor fondsenmarkt, n=11)

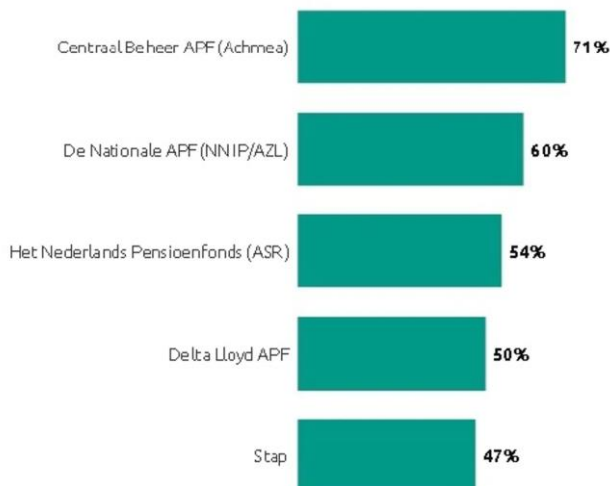


bron: Motivaction

De lage positie van Centric op de lijst wijt Motivaction aan de interne strubbelingen binnen het bedrijf. Centric ziet zijn belangrijkste klant pensioenfonds Meubel eind dit jaar vertrekken naar TKP.

Bij de apf'en zette bijna drie kwart van de adviseurs Centraal Beheer APF op de shortlist. De Nationale APF en Het Nederlandse Pensioenfonds zitten daar vlak achter. Stap, het apf van Aegon, komt het minst voor op de shortlist van adviseurs, ook al is het qua belegd vermogen het grootste apf. Directeur Gerard Frankema gaf begin dit jaar al aan dat Stap naast een aantal grote pensioenfondsen heeft gegrepen.

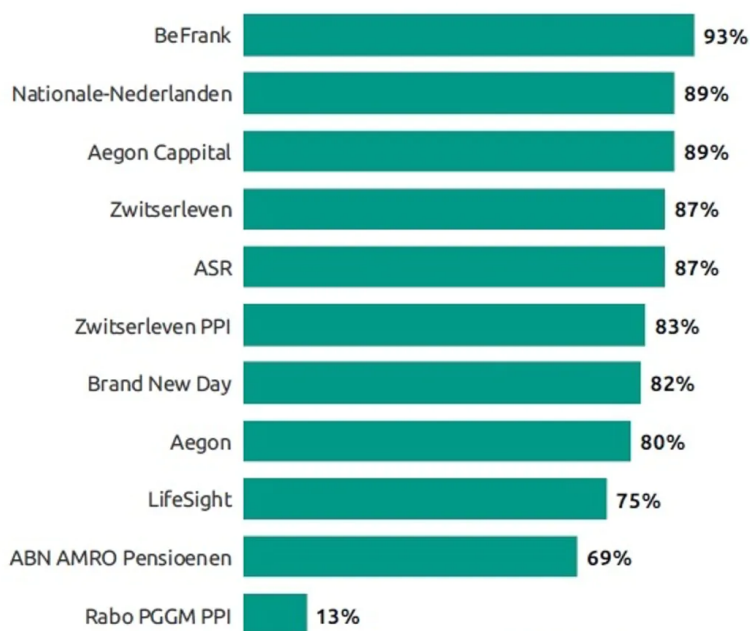
Welke van deze merken adviseert u?
(Basis - allen, n=55)



Bron: Motivaction

Bij de verzekeraars en ppi's ligt de top vijf redelijk dichtbij elkaar. Op de ppi van Rabo PGGM na, laten adviseurs geen aanbieders structureel links liggen.

Welke van deze merken adviseert u?
(Basis - werkt voor werkgeversmarkt, n=46)



Bron: Motivaction

Meeste aanbieders scoren gemiddeld tot gunstig

De deelnemende adviseurs hebben aanbieders ook gewaardeerd, op een schaal één tot vijf. Voorwaarde is wel dat de adviseurs de afgelopen twee jaar veel met een aanbieder moeten hebben gewerkt en weten wat die te bieden heeft. De meeste aanbieders scoren tussen de drie en de vier: dat is gemiddeld tot gunstig.

Bij de puo's wordt TKP met een score van ruim 3,5 nog steeds als hoogste gewaardeerd, maar de waardering voor de uitvoerder is wel wat gedaald. In het rapport van Motivaction staat dat de nieuwe samenwerking met moederbedrijf Aegon TKP vooralsnog geen goed heeft gedaan in de waardering. TKP verloor dit jaar pensioenfondsen Detailhandel als grote klant.

Volgens Motivaction zijn adviseurs kritisch op interne reorganisaties bij Aegon, de blik naar binnen en ook gebrek aan flexibiliteit, wat leidt tot minder klantgerichtheid. Juist een blik naar buiten en focus op klanten en de markt zorgt voor een positieve waardering voor verzekeraars en ppi's, stelt het onderzoeksbureau. Motivaction meldt dat de waardering voor Aegon-merken ppi Cappital en apf Stap licht achteruit is gegaan.

Onderzoeker Irene Zondervan benadrukt dat waardering ietwat cyclisch is. 'Een partij scoort nooit vele jaren achter elkaar heel goed of slecht. Voor partijen met een minder goede waardering is ons onderzoek vaak reden om de dienstverlening te verbeteren. Dat kan leiden tot een betere waardering in een volgend onderzoek. Achmea en zijn merken werden twee jaar geleden minder gewaardeerd, maar doen het nu een stuk beter.'

'Openstaan voor nieuwe klanten belangrijk'

Volgens Zondervan is bij puo's openstaan voor nieuwe klanten en een positieve waardering cruciaal om op het netvlies te komen van adviseurs. 'Blue Sky Group scoort op beide punten goed. De concurrentie op de markt voor puo's is overigens vrij beperkt, omdat bijna geen één aanbieder

openstaat voor alle type pensioenfondsen. Een nieuw selectietraject begint vaak met een belletje naar de uitvoerder of die überhaupt openstaat voor een pensioenfonds als nieuwe klant.'

Ook toekomstbestendigheid in omvang, visie op de toekomst en it-oplossingen speelt een belangrijke rol. Net als een betrouwbaar imago, lagere kosten na een overstap, innovatieve technieken en duidelijke communicatie.

Bij verzekeraars/ppi's weegt een relatief hoge bekendheid zwaarder om op de shortlist te komen dan een hoge waardering, constateert Motivaction. De waardering voor NN, ASR, Zwitserleven PPI en LifeSight is gestegen ten opzichte van twee jaar geleden. Toch blijft LifeSight onder adviseurs nog een vrij onbekende ppi. Bij BeFrank en ABN Amro PPI daalde de waardering licht.

Bij de apf'en groeit de waardering van Centraal Beheer APF. Zondervan: 'De voorsprong op de concurrentie qua bekendheid is groter dan twee jaar geleden. Het problematische verleden van Syntrus Achmea, dat aanvankelijk de uitvoering deed voor het apf, lijkt op de achtergrond geraakt. Twee jaar geleden stond Centraal Beheer APF nog niet bekend als innovatieve partij, maar dat beeld is gekanteld. Er zijn stappen gemaakt met de it en automatische lifecycles.'

Bij apf'en spelen toekomstbestendigheid, it-oplossingen, kosten, communicatie, prestaties, visie en betrouwbaarheid een belangrijke rol in het keuze- en beslisproces.

Fondsen en werkgevers blijven vaak zitten

Motivaction wijst erop dat contactpersonen van de aanbieder het verschil kunnen maken bij de selectie van een uitvoerder. Bij contractverlenging blijft 90% van de pensioenfondsen en werkgevers bij de huidige aanbieder en stapt 10% uiteindelijk over. Adviseurs zeggen dat consolidatie in de pensioensector uiteindelijk voor minder werk zorgt. De komende jaren is er echter nog genoeg te doen qua advies bij de invoering van het pensioenakkoord.

Opzet onderzoek

Dit jaar vulden circa zestig adviseurs een online vragenlijst in. Met 35 van hen werden diepte-interviews gehouden. De kantoren die meededen, zijn nagenoeg dezelfde als twee jaar geleden. Het onderzoek vond plaats in april/mei 2020. In het onderzoek van Motivaction dragen de aanbieders zelf adviseurs aan om te benaderen als respondent. Het bureau neemt vervolgens contact op met de adviseurs of ze willen meedoen, maar zij weten niet wie hen heeft voorgedragen. Dit om te voorkomen dat zij bewust of onbewust worden beïnvloed. In de online vragenlijst en de diepte-interviews worden alle aanbieders besproken, zonder nadruk op de partij die de adviseur heeft voorgesteld. Het tweejaarlijkse onderzoek wordt gefinancierd door een aantal partijen die worden beoordeeld door de adviseurs. Motivaction maakt niet bekend wie dat zijn. De partijen hebben volgens het onderzoeksbureau geen enkele invloed op een positieve of minder positieve conclusie. Veel aanbieders vinden het ook waardevol om te weten waarom ze niet of minder vaak in selectietrajecten worden geadviseerd. Sommige adviseurs hebben in het onderzoek benadrukt dat ze niet expliciet adviseren wie er op een shortlist moet komen; ze vertellen alleen maar welke partijen het goed doen. De bal voor het samenstellen van de shortlist ligt dan bij de werkgever of het pensioenfonds.