

Die Kommunikation mit den Versicherten ist das A und O

Eine optimale Kommunikation zwischen den Stiftungsräten und den Versicherten ihrer Pensionskasse ist wichtig. Sie schafft Vertrauen in die Kasse. Tipps zur Planung und Umsetzung zielführender Kommunikationsmassnahmen.

Von Neil Narayanan

Stiftungsräte sind bei der Verwaltung von einer arbeitgeberfinanzierten Pensionskasse mit vielen Herausforderungen konfrontiert. Eine wichtige Aufgabe ist es, den Versicherten die wesentlichen Vorteile auf ansprechende, verständliche und klare Weise zu vermitteln.

Gesetzliche Informationspflicht nutzen

Art. 51a BVG regelt die Aufgaben des Stiftungsrats. Dort wird die Informationspflicht gegenüber den Versicherten der Pensionskasse unter dem Titel «Bestimmung des Versichertenkreises und Sicherstellung ihrer Information» abgehandelt.

Art. 86b BVG definiert die Pflicht, die Versicherten jährlich in geeigneter Form «über die Leistungsansprüche, den koordinierten Lohn, den Beitragssatz und das Altersguthaben» zu informieren. Dies geschieht in der Regel mit einem Pensionskassenausweis, der den Versicherten zugestellt wird. Gleichzeitig können grundlegende, erläuternde und weitere Informationen mitgeliefert werden.

Die Bedeutung der Kommunikation

Durch den Einsatz einer breiten Palette von Kommunikationsinstrumenten kann eine Pensionskasse die Transparenz, das Engagement und das Vertrauen fördern sowie gleichzeitig die Rechenschaftspflicht gegenüber Versicherten und Stiftungsratsmitgliedern erfüllen. Eine geeignete Kommunikation erleichtert den Informationsaustausch, fördert die Beteiligung der Versicherten und ermöglicht es

den Stiftungsratsmitgliedern, ihre Aufsichtspflichten rund um die effiziente Verwaltung der Pensionskasse zu erfüllen.

Die Themen Pensionskasse und Pensionskassenleistungen sind komplex und schwierig zu vermitteln. Der Stiftungsrat kann deshalb Fachleute beauftragen, um wichtige Botschaften in eine verständliche Sprache zu übersetzen.

Aufwertung der Arbeitgebermarke

Die Pensionskasse ist ein wichtiger Teil des Sozialleistungspakets. Professionell aufgebaute, inhaltlich perfekt aufbereitete Kommunikation zur Altersvorsorge kann sich positiv auf das Employer Branding auswirken.

Die Pensionskasse ist eine vom Arbeitgeber getrennte juristische Einheit. Übernehmen Sie das Branding und das Logo des Arbeitgebers für die Kommunikation der Pensionskasse, passen Sie dieses jedoch grafisch leicht an. Damit lassen sich die Unterschiede zwischen Pensionskasse und Arbeitgeber verdeutlichen. Verwenden Sie auf jeden Fall einen eigenen Pensionskassenbriefkopf für formelle Mitteilungen beispielsweise an die Aufsichtsbehörde.

Der beste Weg, die Versicherten zu erreichen

Falls 90% der Beschäftigten zu Hause arbeiten, ist ein Aushang am schwarzen Brett in der Kantine nicht die beste Methode, um mit den Versicherten zu kommunizieren. Machen Sie sich ein Bild davon, wie der Arbeitgeber mit seinen Mitarbeitenden kommuniziert. Wird die Kommunikation als effektiv wahrgenommen? Können Sie eine bereits vor-

Mögliche Kommunikationskanäle zwischen Pensionskasse und Versicherten



handene, regelmässige verwendete und effiziente Kommunikationsmethode nutzen?

Die Personalabteilung kennt die effektivsten Methoden. Arbeiten Sie eng mit ihr zusammen, um die Kommunikationsplanung und Nachrichtenübermittlung zu koordinieren und so wichtige Informationen über die Pensionskasse zu kommunizieren.

Prüfen Sie diese Kommunikationsmittel und entscheiden Sie, welches am geeignetsten und effektivsten ist.

Auch an die Rentnerinnen und Rentner denken

Rentnerinnen und Rentner beziehen in der Regel Leistungen, die von Änderungen des Pensionskassenreglements oder von den Jahresergebnissen nicht betroffen sind. Sie haben jedoch oft noch ein Interesse an der Firma oder erfahren auch aus anderen Quellen Neuigkeiten, die sie interessieren oder sogar beunruhigen können.

Informieren Sie daher Ihre Rentnerinnen und Rentner ebenfalls mit einigen der jährlichen Mitteilungen und Rundschreiben. Das kann diesen helfen, den Kontakt zu halten und sich zu versichern, dass die Leistungen sicher und sie selbst Teil einer gut geführten Pensionskasse sind.

Einen jährlichen Kommunikationsplan erstellen

Es gibt Ereignisse wie eine Änderung des Umwandlungssatzes, auf die flexibel mit einer Ad-hoc-Mitteilung reagiert werden muss. Trotzdem empfehlen wir, dass der Stiftungsrat jedes Jahr mit einem im Voraus festgelegten Kommuni-

kationsplan zu den jährlich stattfindenden und planbaren Ereignissen beginnt:

- Jahresabschlüsse;
- jährliche Rentenbescheinigung/Pensionskassenausweis;
- Möglichkeit, einen Beitragsplan zu wählen;
- Erinnerungen an die Möglichkeit, einen Einkauf zu tätigen.

Sie können weitere Themen hinzufügen:

- Anlageergebnisse des vergangenen Jahrs;
- Zinsgutschrift auf den Altersguthaben;
- Aktuelles aus der schweizerischen Gesetzgebung (beispielsweise die Reform AHV 21).

Auch die Organisation einer jährlichen Personalinformationsveranstaltung ist eine mögliche Kommunikationslösung. Dabei werden viele Informationen zu einem einzigen Zeitpunkt übermittelt. Dies kann dazu führen, dass vieles bald vergessen wird. Es ist besser, das ganze Jahr über Mitteilungen zu versenden, um das Thema frisch zu halten und in den Köpfen der Mitarbeitenden zu verankern.

Sobald sich der Stiftungsrat einig ist, was wann mitgeteilt werden soll, legen Sie fest, wer für die Erstellung des Entwurfs verantwortlich ist, wie die endgültige Fassung genehmigt und die Nachricht übermittelt wird.

Beispiele für andere obligatorische Mitteilungen

Ereignisse, bei denen die Kommunikation besonders essenziell ist, sind die Wahl der Arbeitnehmervertretung und

die Ankündigung einer Teilliquidation. Diese müssen oft im Voraus geplant werden, um sie den aktiven Versicherten, manchmal auch den Rentnerinnen und Rentnern, zu kommunizieren. Vereinbaren Sie auch hier, wer für die Kommunikationsinhalte verantwortlich ist, wie die Entscheidungswege verlaufen – und legen Sie vor allem die Übermittlungsmethode fest, die für die Effektivität der Kommunikation äusserst wichtig ist.

Wahl der Arbeitnehmervertretung

Die Arbeit in einem Stiftungsrat ist eine grosse Verpflichtung. Kandidatinnen und Kandidaten müssen wissen, worauf sie sich einlassen, und über die richtigen Fähigkeiten verfügen, um die Funktionsweise einer Pensionskasse zu verstehen und einen positiven Beitrag zu leisten.

Daher muss der Stiftungsrat klar darlegen, was die Aufgabe mit sich bringt, welche Kompetenzen erforderlich sind, den Zeitaufwand angeben (Anzahl der Sitzungen pro Jahr usw.) und natürlich die Sprache definieren, in der über die Geschäfte der Pensionskasse verhandelt wird. Viele internationale Unternehmen führen die Sitzungen des Stiftungsrats auf Englisch durch, unabhängig davon, ob sie ihren Sitz in Genf oder Zürich haben.

Die Kandidatinnen und Kandidaten für den Stiftungsrat stellen sich den Versicherten der Pensionskasse vor der Abstimmung vor. Der Stiftungsrat kann ihnen bei der Erstellung ihres Lebenslaufs behilflich sein. So wird sichergestellt, dass die Informationen relevant und einheitlich sind. Dies ermöglicht es den Versicherten, eine fundierte Entscheidung zu treffen. Sie erhalten die Gewissheit, dass das Verfahren transparent ist und fair gehandhabt wird.

Teilliquidation

Je nach Reglement der Pensionskasse wird eine Teilliquidation in der Regel durch das Ausscheiden einer grossen Anzahl von Mitarbeitenden in kurzer Zeit ausgelöst, zum Beispiel infolge einer Restrukturierung in der Firma des Arbeitgebers.

Die Auswirkungen auf die Pensionskasse sind je nach ihrer finanziellen Lage und der relativen Anzahl der Austretenden unterschiedlich. Oft hat dies für die verbleibenden Mitglieder keine Folgen, aber die Teilliquidation muss dennoch kommuniziert werden. Die Herausforderung liegt darin, einen komplexen Sachverhalt zu vermitteln und gleichzeitig die Mitglieder zu beruhigen.

Kommunikation ist der Schlüssel

Der Stiftungsrat muss den Destinatären viele wichtige Informationen zukommen lassen. Es ist vorteilhaft, dies auf geplante, organisierte und professionelle Weise zu tun. Ein klarer und prägnanter Inhalt und die Wahl der richtigen Übermittlungsmethoden sorgen dafür, dass die Kommunikation mit den Versicherten verbessert wird.

Take Aways

- Das Gesetz schreibt vor, welche Informationen den Versicherten mindestens zugestellt werden müssen.
- Darüber hinaus ist eine gut geplante regelmässige Kommunikation mit den Destinatären vertrauensfördernd.
- In Absprache mit der Personalabteilung lassen sich der geeignete Kanal und der beste Zeitpunkt für die Kommunikation festlegen.



Neil Narayanan

Geschäftsführer von firmeneigenen Pensionskassen bei Kessler Vorsorge AG