

Die Beiträge des Arbeitgebers an die Pensionskasse sind beträchtlich. Dies ist **vielen Mitarbeitenden nicht bewusst.** Die Folge: Fehlende Wertschätzung.»

S.41

Doris Krummenacher
zum Thema
Pensionskassen-Kommunikation

DOSSIER:
PENSIONSKASSEN
S.37

DATENSCHUTZ Das neue Datenschutzgesetz stellt Unternehmen Aufgaben. Worauf zu achten ist und wie man auf der sicheren Seite steht. **12**

EINTOPF Konflikte sind meist emotional und komplex. Wie ein solides Konfliktmanagement aufgebaut ist und zu Erfolg führt. **20**

LÄCHELN Die richtige Einstellung führt zum Erfolg. Ein ehrliches Lächeln, auch wenn es niemand sieht, kann Türen öffnen. **34**

MITZIEHEN Unternehmensziele ändern sich schnell: Wie ein strategisches HRM darauf reagieren und zum Erfolg beitragen kann. **58**

Pensionskassen: Verständliche Kommunikation ist gefragt

Motiviertes Personal ist der Tresor eines Unternehmens. Eine der Sorgen der Angestellten ist das Bedürfnis nach Sicherheit, nach finanzieller Absicherung fürs Alter oder wenn etwas passiert. Der Arbeitgeber bietet hierfür ein Paket an Versicherungs- und Pensionskassenleistungen. Wie orientiere ich optimal als KMU meine Mitarbeitenden am besten über das komplexe Thema?

VON DORIS KRUMMENACHER

Motiviertes Personal bedeutet für ein Unternehmen der Tresor. Dieser qualitative Aspekt der Leistungserbringung durch die Mitarbeitenden ist ein massgebender Faktor für den längerfristig positiven Erfolg des Unternehmens. Auch ein KMU hat die Chance, sich als Arbeitgeber mit attraktiven Lohn- und Lohnnebenleistungen zu etablieren. Die Pensionskassenleistungen sind ein wesentlicher Teil des Pakets,

das im Arbeitsvertrag mitverpackt ist.

Vertrauensbildende Massnahmen sind gefragt: Die Schlagzeilen in den Medien zur Lage der Pensionskassengelder können das Vertrauen der Mitarbeitenden bzw. Versicherten erschüttern. Der Arbeitgeber ist mitbetroffen.

Das Bedürfnis nach Sicherheit und die Versicherungslösung

Das «Sorgenbarometer» 2007 Schweiz (gfs.bern) spiegelt diese Situation:

eine gesicherte Altersvorsorge ist in der Schweiz zum zweitwichtigsten Problem (Vorjahr 3. Rang) für die Bevölkerung geworden.

Die Pensionskasse ist Teil des Vorsorgekonzepts eines KMU, ein wesentlicher Bestandteil sogar. Das Alterssparen sowie die teilweise Risikoabdeckung bei Invalidität und im Todesfall werden über die Pensionskasse abgewickelt. Die meisten KMU haben diese «Versicherung» vertrauensvoll delegiert, entweder an die betriebseigene Pensions-

kasse oder an eine Sammel-/Gemeinschaftseinrichtung. Nutzen Sie als Arbeitgeber Ihr Vorsorgepaket aber auch zur Imagebildung? Wissen Ihre Angestellten, wie (grosszügig) Ihre Leistungen und deren Finanzierung geregelt sind?

KMU haben eine grosse soziale Verantwortung

Die KMU stellen in der Schweiz mit Abstand den grössten Anteil der Arbeitsplätze. Das Verhältnis zwischen Arbeitnehmenden und Arbeitgebern spielt eine wichtige Rolle. Die Leistungsbereitschaft und Zufriedenheit der Arbeitnehmenden einerseits sowie die soziale Verantwortung und das unternehmerische Tun des Arbeitgebers gründen nicht nur auf ökonomischen Fakten und Abhängigkeiten. Finanzielle Sicherheit wird via Versicherung eingekauft. Die Angestellten vertrauen darauf, dass ihre berufliche Vorsorge – für «schlechtere Zeiten» ohne Lohnzahlung – durch den Arbeitgeber organisiert und kontrolliert wird.

Das Pensionskassen-Reglement ist ein wesentliches Element des Arbeitsvertrages. Die Beiträge für die Pensionskasse und die Sozialversicherungen sind wichtige Lohnbestandteile. Der Beitrag des Arbeitgebers kann beachtlich sein, ohne dass dies die Mitarbeitenden wissen. Sie sind jedoch im Normalfall für den Arbeitnehmenden nicht als in Franken bezifferbare Lohn-Zusatzleistung erkennbar. Die Folge ist, dass die Mitarbeitenden sie als selbstverständlich erachten oder ihre Wertigkeit gar nicht wahrnehmen können.

Fortsetzung auf Seite 42

WIE GUT SCHNEIDET IHRE PENSIONS KASSE IM TEST AB?



Fortsetzung von Seite 41

Juristisch korrekte Fachbegriffe in ellenlangen Reglementen, kombiniert mit versicherungsmathematischen Daten erfordern fachliches Know-how auf Expertenstufe, um die Informationen verstehen zu können. Welch ein Motivationskiller bei Arbeitgebern und den Versicherten! Der Arbeitgeber soll sich bei seiner Pensionskasse dafür einsetzen, so dass verständliche Informationen in einem ansprechenden Kontext geliefert werden. Sie als KMU wollen eine erfolgreiche Pensionskasse als Geschäftspartner.

Forderung der Arbeitgeber: Die Pensionskasse wird verständlich!

Ein neues Kommunikationsverständnis im Dreieck Pensionskasse-Arbeitgeber-Versicherte/Arbeitnehmende ist erforderlich. Inhalt, Dichte, Häufigkeit und Verständlichkeit des Informationsflusses sind zu optimieren.

Der Arbeitgeber hat die Möglichkeit, eine bedürfnisgerechte, systematische Kommunikation bei der

«Der Beitrag des Arbeitgebers auf das Pensionskassen-Konto der Mitarbeitenden kann durchaus beachtlich sein, ohne dass diese das wissen.»

Pensionskasse einzufordern. Und er kann die Chance nutzen, die Leistungen seines Gesamtvergütungspaketes in einer verständlichen Form an seine Mitarbeitenden zu kommunizieren. Er positioniert sich als Arbeitgeber mit einer attraktiven Entlohnung, der bereit ist, soziale Verantwortung zu übernehmen. Ein bedeutender Wettbewerbsfaktor.

Was die Versicherten interessiert

Die Angestellten stehen unter einem enormen Arbeitsdruck. Geschwindigkeit und Intensität bestimmen mehrheitlich den Arbeitsalltag. Somit

will der Versicherte so durch den Zahlen- und Know-how-Dschungel geführt werden, dass ein aussagekräftiges Resultat vorliegt und ihm/ihr ein bestimmtes Frankentotal als Renten- oder Kapitalbetrag in Aussicht stellt. Der Hinweis auf die Optimierungsmöglichkeiten (und Risiken!) sowie auf die Einschränkungen ist notwendig. Die Kernfragen für die versicherte Person:

- Zahlen als messbare Grössen: Mit wie viel Geld kann ich bzw. die Familie im Alter oder im Fall von Invalidität oder bei Tod rechnen?
- Zuverlässigkeit und Vertrauen: Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass diese Zahlen langfristige Gültigkeit haben?

Wie motiviere ich das Personal für Pensionskassen-Fragen?

Die Komplexität des Pensionskassen-Themas erzeugt Zurückhaltung beim Wissenstransfer. Die Erfahrung zeigt, dass Mitarbeitende am umfassenden Geschäftsbericht oder an allgemein gehaltenen Informationsveranstaltungen zur Pensionskasse

wenig Interesse haben. Sie wollen bedürfnisgerecht und gezielt informiert werden. Sie wollen ihre Fragen beantwortet haben.

Bevorzugte Kommunikationsmittel sind:

- Kurzfassung des Pensionskassenreglements, welche die Vorsorgeleistungen kurz und verständlich darstellt
- Individualisierte Mitteilungen, die Auskunft darüber geben, was die Veränderungen für den Versicherten persönlich bedeuten
- Leseanleitung für den Versicherungsausweis
- Fragen- und Antwortkataloge
- Merkblätter zu wichtigen Themen

Know-how schrittweise aufbauen

Für den Aufbau von Vertrauen und Gefühl von Sicherheit braucht es Wissen. Dies kann Schritt für Schritt aufgebaut werden, wohldosiert. Je mehr die Angestellten von der Pensionskasse verstehen, desto einfacher wird es, komplexere Zusammenhänge darzustellen. Der Know-how-Aufbau lohnt sich. Denn in krisenhaften Zeiten trägt ein Fundament des Verstehens und Vertrauens.

Es ist unbestritten, dass sich Mitarbeitende für ein Unternehmen umso stärker engagieren, je anerkannter, je sicherer und je besser informiert sie sich fühlen. Mangelnde Transparenz und Verständlichkeit in der Kommunikation der Gesamtvergütungsleistungen bringen Unsicherheit. Auch für die Pensionskasse gilt: Nur transparente und gleichzeitig verständliche Kommunikation kann nachvollzogen werden, dies bei positiven und negativen Mitteilungen.

Es lohnt sich, die Pensionskasse verstehen zu lernen, für den Arbeitgeber und für die Versicherten. Der Arbeitgeber hat mit der Pensionskasse ein professionelles Finanzdienstleistungsunternehmen zum Partner. Die Kontaktpersonen bei den Pensionskassen sind gefordert. Das Unternehmen will weiterhin ein attraktiver Arbeitgeber sein. ■■■■

Doris Krummenacher, Betriebsökonomin FH und Pensionsversicherungsexpertin, hat eine langjährige Erfahrung im Bereich der Pensionskassen- und Kommunikationsberatung. Sie hat die Firma AND communication in Zug gegründet.

www.and-communication.ch

WIE SIE ALS ARBEITGEBER IHRE PK-LEISTUNGEN ATTRAKTIV KOMMUNIZIEREN

- Vermeiden Sie Fachjargon und juristische Sprache:** Mitarbeitende erreichen Sie am besten mit einer bildhaften Alltagssprache. Einfache Sätze und erklärende Grafiken sind verstehbar.
- Veranschaulichen Sie abstrakte Inhalte und Darstellungen:** Komplexe Sachverhalte, die in abstrakter Form kommuniziert werden, schrecken ab. Machen Sie relevante Fall- und Rechenbeispiele für die wichtigsten Versicherungssituationen.
- Bauen Sie das PK-Wissen auf:** Das Pensionskassen-Thema eignet sich dafür, schrittweise und themenspezifisch aufbereitet und kommuniziert zu werden. Es lohnt sich, die Mitarbeitenden «schlau» zu machen vor allem für Zeiten, in denen es vielleicht nicht so gut läuft.
- Schaffen Sie Vertrauen bei Ihren Mitarbeitenden:** Individualisierte Informationen mit den eigenen Daten geben den Versicherten das Gefühl, ernst genommen zu werden. Sie erfahren so direkt, was die Veränderungen/Informationen konkret für sie bedeuten.
- Wiederholen Sie die Information mehrmals:** Einmal ist kein Mal – Wahrnehmungsfilter sorgen dafür, dass Informationen wiederholt gesendet werden müssen, bis sie vom Empfänger aufgenommen bzw. erinnert werden.
- Nutzen Sie unterschiedliche Medien:** Jeder Mensch hat andere Vorlieben in der Kommunikation. Nutzen Sie gleichzeitig verschiedene Medien, um Ihre Mitarbeitenden zu informieren – Veranstaltungen, Broschüren, Briefe, Online-Medien, Workshops, Gespräche etc.
- Kommunizieren Sie multimedial:** Die heutige Technik ermöglicht es, komplexe Informationen didaktisch / interaktiv aufzubereiten und auf eine kostengünstige Art zur Verfügung zu stellen, dies auf Intranet- oder Webseiten.
- Gehen Sie systematisch vor:** Beim Aufbau einer bedürfnisgerechten Kommunikation, die Wissen aufbaut und Vertrauen schafft, ist es vorteilhaft, ein Kommunikationskonzept aufzubauen, das die Bedürfnisse der verschiedenen Anspruchs- und Zielgruppen abdeckt.
- Fordern Sie gute Kommunikation ein:** Pensionskassen und Versicherungen haben die Pflicht, transparent zu kommunizieren. Fordern Sie massgeschneiderte Informationen für Ihre Mitarbeitenden ein. Verständlichkeit inklusive.
- Zeigen Sie das attraktive Gesamtvergütungspaket:** Für die Mitarbeitenden ist es hilfreich, wenn sie einen Überblick bekommen, wie viel sie in Franken vom Arbeitgeber bezahlt bekommen – ihnen wird so bewusst, wie attraktiv die Leistungen des gesamten Gesamtvergütungspaketes sind, das sie von ihrem Arbeitgeber erhalten.

Mitarbeitende interessieren sich inhaltlich vor allem für:

- Kontenstand
- Verzinsung
- (vorzeitige) Pensionierung
- Verbesserung Altersvorsorge (inkl. Steueroptimierung)
- Höhe und Form Altersleistungen (Rente und/oder Kapital)
- Risikoabdeckung bei Invalidität und Tod
- Finanzierungsverhältnis Arbeitgeber und Arbeitnehmer
- Sicherheit ihrer Pensionskasse (inkl. Anlage- und Reservenpolitik)
- Spezialfragen (Wohneigentumsförderung-Bezug, Scheidung, Wegzug ins Ausland, unbezahlter Urlaub u.a.)