

Best på offentlig tjenestepensjon

2013 var et godt år for forbedringsarbeid. Systematisk jakt på feilkilder og flaskehals har gitt resultater. Vi har hatt jevnt høy kvalitet på pensjonsutbetalingene og høy effektivitet. Alle vesentlige krav i tildelingsbrevet er nådd.

Det er en selvfølge at vi blir målt på kvalitet. Rett ytelse til riktig tid er det viktigste punktet i vårt samfunnsoppdrag, og våre målinger viser at vi har ligget stabilt over tildelingsbrevets krav gjennom hele året.

Det er en like stor selvfølge at vi blir målt på effektivitet. Vi har over én million medlemmer, og i 2013 utbetalte vi 280 500 pensjoner. Kostnader knyttet til produksjon av pensjoner utgjør vel 80 % av vår totale kostnadsbase, og selv små effektivitetsendringer gir utslag.

Per i dag har vi en stordriftsfordel som medvirker til at vi har markedets laveste administrasjonskostnad. I løpet av 2013 har vi gjennomført effektiviseringstiltak som gjør oss i stand til å utnytte stordriftsfordelen enda bedre. Høsten 2013 gikk for eksempel de første helautomatiske alderspensjonene gjennom vårt nye saksbehandlingssystem.

Hele saksforløpet – fra pensjonsmelding ble sendt oss og til pensjonen lå klar til utbetaling – totalt 19 ulike saksbehandlingssteg, uten noen form for manuell saksbehandling. Det kom som resultat av mange ulike standardiserings- og automatiseringstiltak og er et godt eksempel på det systematiske forbedringsarbeidet som har preget hverdagen vår i 2013.

Relativt stille før stormen...

Det er med oss som med idrettsutøvere. Grunnlaget legges i hverdagen. For å lykkes i konkurransesituasjoner, må perioder med ekstraordinær aktivitet avløses av perioder med ro til å forbedre og finpusse. Den roen har vi hatt i 2013.

Det betyr ikke at 2013 har vært uten utfordringer. Vi har for eksempel ventet utålmodig på å få på plass nytt regelverk for uføre, og i venteperioden har vi gjort det samme som vi gjorde da vi ventet på første del av pensjonsreformen. Vi har satt i gang systemtilpasningene – før vi vet hvilke regler systemet skal tilpasses. Dette er krevende arbeid, og prosjekt Pensjonsreform II var det prosjektet som «stjal» flest ressurser fra den daglige driften i fjor.

Også håndteringen av erstatningsordninger for veteraner etter tjenestegjøring i internasjonale operasjoner og arbeidet med å forbedre våre premie- og oppgjørssystemer, har krevd ekstra fokus og ressurser. Innføringen av ny statlig kontoplan, som medførte full reinstallerings av vårt økonomisystem, har dessuten vist seg å bli mer omfattende enn vi hadde regnet med. Men relativt sett mener vi likevel at 2013 har vært et forutsigbart og rolig år. Vi har hatt anledning til å konsentrere oss om de lange linjer, og vi har rustet oss for den nye reformperioden vi nå går inn i.

Systematisk, kontinuerlig forbedringsarbeid

En viktig leveranse til vårt eierdepartement i 2013 var strategidokumentet vi leverte i juni. Hovedmålet i vår virksomhetsstrategi er ambisiøst. Vi vil være den foretrukne leverandøren – det naturlige førstevalget – både for eier, kunder og medlemmer.

Det innebærer at våre leveranser og tjenester skal være best. Men ikke best i betydningen av å levere 100 prosent der 96 prosent er godt nok. Best – slik vi ser det – innebærer å jobbe smart og finne det riktige krysningspunktet mellom kostnad og nytte. Mye av forbedringsarbeidet vårt handler om dette – om å definere «best», «smartest» og «riktigst» så presist at honnørordene kan omformes til konkrete mål og resultater.

Store endringer i markedet

I Gallups landsomfattende omdømmeundersøkelse ligger Statens pensjonskasse på andreplass. Det er bare noen tiendeler som skiller oss fra å toppe listen over de offentlige virksomheter folk flest har høyest tillit til. Også vår egen årlige undersøkelse viser at vi har en kunde- og medlems-tilfredshet godt over gjennomsnittet. Men offentlig tjenestepensjon befinner seg i urolig farvann, og vi befinner oss i en vanskelig konkurransesituasjon.

Pensjonsreformen er ikke sluttført, og nye tjenestepensjonshybrider i privat sektor har aktualisert ønsker



80 %

Kostnader knyttet til produksjon av pensjoner utgjør vel 80% av vår totale kostnadsbase, og selv små effektivitetsendringer gir store utslag.

om nye alternativer og større fleksibilitet også i offentlig sektor. Store aktører som Storebrand og DNB Liv har dessuten valgt å trekke seg ut av det offentlige tjenstepensjonsmarkedet. Dette har svekket konkurransen i markedet, og konsekvensen på sikt kan bli høyere administrasjonskostnader for kundene.

Betydelige stordriftsfordeler

Ytelsesbasert tjenstepensjon er et komplisert og ressurskrevende produkt både å forstå og å administrere. I dag utnytter SPK sine stordriftsfordeler og kan levere mer pensjon for pengene enn noen annen leverandør. Samfunnsøkonomisk har det stor betydning at vi opprettholder våre stordriftsfordeler, slik at vi bruker minst mulig av fellesskapets penger til å administrere de offentlige tjenstepensjonsordningene.

Redusert volum vil øke våre administrasjonskostnader. Regelendringer som kompliserer saksgangen, kan også øke våre kostnader. Dette er forhold vi ikke kan styre selv, og slik må det være for en forvaltningsbedrift.

Men vi må sørge for at vi følger beste praksis på alle de områdene vi selv kan styre. Planmessig, kontinuerlig forbedringsarbeid. Ett steg av gangen, slik vi jobbet i fjor.

Bare slik blir vi bedre. Og bare slik er vi robuste nok til å takle nye reformperioder og uforutsette utfordringer, når de dukker opp.

Finn Melbø

Administrerende direktør