



Input vanuit KPS-werkgroep Communicatie

op consultatie

Wetsvoorstel pensioencommunicatie

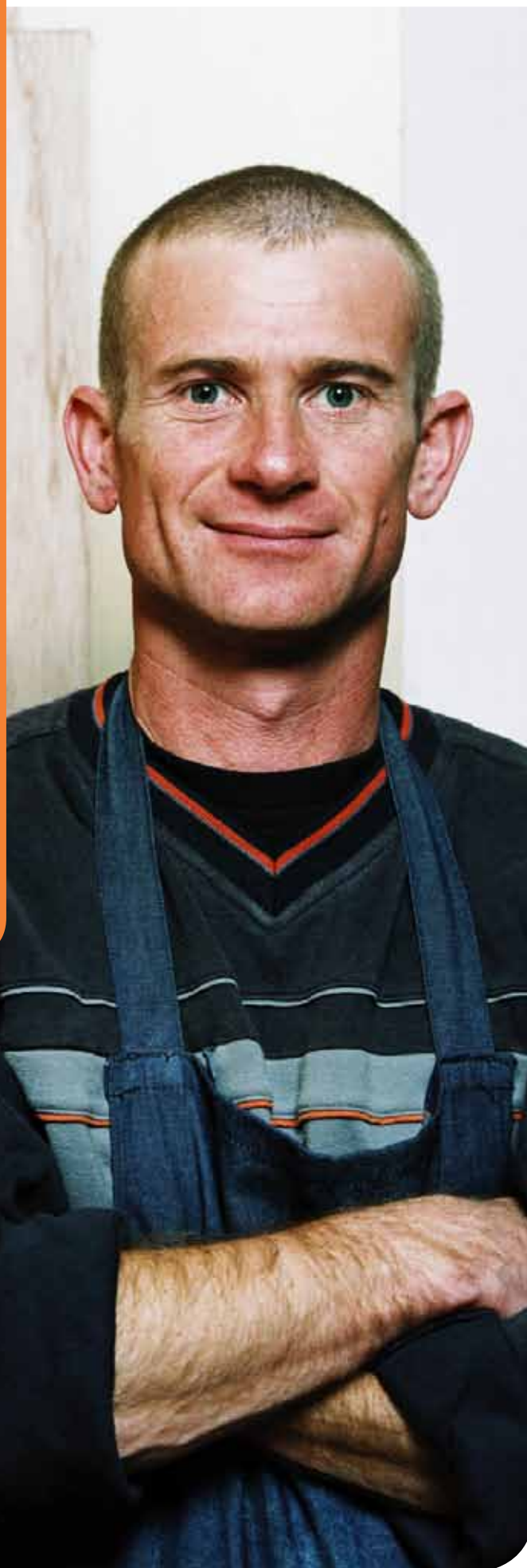
16 januari 2014

'De Kring van Pensioenspecialisten (KPS)
acht communicatie over pensioen van
groot belang.'



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Samenvatting belangrijkste opmerkingen en suggesties	4
3. Insteek reactie op het wetsvoorstel Pensioencommunicatie	5
3.1 Normenkader voor reactie op Wetsvoorstel Pensioencommunicatie	5
3.2 Leeswijzer	6
4. Algemene bevindingen	7
4.1 De in het wetsvoorstel genoemde doelstellingen	7
4.2 Het pensioenregister	7
4.3 Communicatie vormvrij waar mogelijk, standaardisatie waar nodig	8
5. Artikelsgewijze bevindingen	9
5.1 Basisinformatie	9
5.2 Pensioenoverzicht	10
5.3 Beschikbare informatie op de website	13
5.4 Algemene eisen aan informatieverstrekking	13
5.5 Informatie elektronisch of schriftelijk	14
5.6 Het pensioenregister	15
6. Bijlage Visiedocument Communicatie	16



'Deze notitie vormt het resultaat van de discussies die in de werkgroep zijn gevoerd en is gebaseerd op de brede praktijkervaring van de leden van de werkgroep'

1. Inleiding

De Kring van Pensioenspecialisten (KPS) acht communicatie over pensioen van groot belang. Daarom heeft een werkgroep binnen KPS in de afgelopen periode een reactie op de internetconsultatie Wetsvoorstel Pensioencommunicatie opgesteld.

De KPS-werkgroep Communicatie bestaat uit een gemêleerd gezelschap van deskundigen die op persoonlijke titel deelnemer zijn van KPS. Zij zijn onder meer werkzaam als pensioenadviseur, consultant, actuaris en pensioenjurist of werkzaam bij een pensioenuitvoerder. Deze pensioenspecialisten reageren vanuit de dagelijkse praktijk op de consultatie en in het verlengde van de bevindingen van de subwerkgroep Communicatie die onderdeel uitmaakte van de werkgroep Nieuw Pensioencontract. Deze subwerkgroep heeft een Visiedocument Communicatie opgesteld die in de bijlage aan deze reactie is opgenomen.

De voltallige KPS-werkgroep Communicatie bestaat uit de volgende deelnemers van de KPS:

- C. van Bokhoven, Manager pensioenzaken
- B. van Buuren AAG, Hoofd pensioenen
- G. Frankema, Senior accountmanager
- E.T. Kalmár, Senior pensioenconsultant
- W. van Kouteren, Senior Compliance Officer
- G. de León, Business engineer
- W.J. Mulder Actuarieel Analist AG, Business Architect
- H. Peters, Extern pensioenfondsbestuurder
- Mr. J. Ram, Pensioenjurist
- Mr. Dr. E. Schols, Juridisch en beleidsmatig pensioenconsultant
- J. Tesselhoff, Accountmanager
- Mr. R.J.A. Verberne, Pensioenfondsbestuurder, intern toezichthouder en adviseur
- Y.J. Visser, Senior onderzoeksconsultant Pensioenen
- Mr. A.J.E.M. Vollenbroek, Pensioenconsultant
- K. Wetsema, Communicatieadviseur

Verantwoording van deze notitie

Deze notitie vormt het resultaat van de discussies die in de werkgroep zijn gevoerd en is gebaseerd op de brede praktijkervaring van de leden van de werkgroep. De aanbevelingen worden gedragen door de leden van de werkgroep, hetgeen niet automatisch betekent dat het de mening van alle individuele leden betreft. KPS streeft naar discussie ten aanzien van pensioentema's. De discussie is belangrijker dan het eindresultaat, dat gezien de achtergrond van de KPS-deelnemers nooit 'de mening van KPS' kan zijn. Het bestuur van KPS heeft kennis genomen van deze notitie, kan zich vinden in de aanpak van de werkgroep en onderkent het belang van de door de werkgroep gedane aanbevelingen.

'KPS streeft naar discussie ten aanzien van pensioentema's'



2. Samenvatting

belangrijkste opmerkingen en suggesties

Wetsvoorstel Pensioencommunicatie als tussenstap naar uiteindelijke doel

De KPS-werkgroep Communicatie onderschrijft de in het Wetsvoorstel Pensioencommunicatie beoogde doelstellingen:

- Inzicht geven over de vraag hoeveel pensioen de (gewezen) deelnemer kan verwachten;
- Nagaan of dat voldoende is;
- Bewust zijn van de risico's van de pensioenvoorziening
- Welke actie moet worden ondernomen om pensioen aan te vullen of het uitgavenpatroon aan te passen.

De werkgroep pleit er wel voor in de toelichting bij het wetsvoorstel sterker te benadrukken dat dit wetsvoorstel slechts een tussenstap is naar het bereiken van het uiteindelijke doel:

- Inzicht geven in de financiële werkelijkheid van het individu;
- Nagaan of deze financiële werkelijkheid toereikend is,
- Bewustzijn van de financiële risico's
- Het individu aanzetten tot weloverwogen keuzes om de financiële werkelijkheid te laten aansluiten op de wenselijke levensstandaard.

De werkgroep licht deze doelen nader toe in hoofdstuk 3 van dit document. Daarnaast pleit de werkgroep ervoor in de toelichting een helder commitment vast te leggen om te komen tot een samenwerking tussen overheid, sociale partners, de financiële sector, de woon- en de zorgsector om dit uiteindelijke doel te bereiken. Daarop volgend zullen dan concrete voorstellen moeten worden gedaan om deze samenwerking tot stand te brengen.

Zoveel mogelijk open normen binnen voorgeschreven communicatie- en gedragsdoelstellingen

De KPS-werkgroep Communicatie twijfelt aan de effectiviteit van wettelijke voorschriften en lagere regelgeving ter bevordering van de kwaliteit van pensioencommunicatie. De werkgroep gelooft meer in het vaststellen/voorschrijven van de communicatie- en gedragsdoelstellingen die de betrokken sectoren moeten bereiken. Om tot een effectieve wijze van communiceren te komen waarmee die doelstellingen worden bereikt, stelt de werkgroep voor een overleg-podium in te richten (bij voorkeur onder regie van de toezichthouder) waarin participanten met elkaar 'opdenken', discussiëren en klankborden. Zo kunnen 'best communication solutions' ontwikkeld worden.

Toetsing aan uitgangspunten

De KPS-werkgroep Communicatie heeft het Wetsvoorstel Pensioencommunicatie getoetst aan de twee belangrijke uitgangspunten voor de communicatie

- Draagt de voorgestelde wijziging bij aan inzicht in de financiële situatie van de (gewezen) deelnemer en/of gepensioneerde?
- Zet de voorgestelde wijziging aan tot beïnvloeding van het gedrag van de (gewezen) deelnemer en/of gepensioneerde?

Deze uitgangspunten zijn al eerder geformuleerd in het Visiedocument Pensioencommunicatie dat op 21 augustus 2013 door de KPS-werkgroep Nieuw Pensioencontract is opgesteld en in de bijlage bij dit document is opgenomen. De bevindingen over deze toets zijn opgenomen in de hoofdstukken 4 en 5 van dit document.



3. Insteek reactie op het wetsvoorstel Pensioencommunicatie

'De financiële werkelijkheid van het individu gaat veel verder dan pensioen alleen'

3.1 Normenkader voor reactie op Wetsvoorstel Pensioencommunicatie

De KPS-werkgroep Communicatie plaatst de reactie op het Wetsvoorstel Pensioencommunicatie in het kader van het KPS-visiedocument Pensioencommunicatie dat op 21 augustus 2013 door de werkgroep Nieuw Pensioencontract is opgesteld. Dit visiedocument is in de bijlage bij deze reactie opgenomen.

Toelichting op twee belangrijke uitgangspunten van het visiedocument

In dit visiedocument kiest de KPS voor een structurele aanpak van pensioencommunicatie: niet 'pensioenbewust', maar 'financieel bewust' als scope. Deze keuze komt voort uit het gegeven, dat de financiële werkelijkheid van het individu veel verder gaat dan pensioen alleen. Die bestaat uit drie kernelementen: inkomen, vermogen en gezinssituatie. Deze kernelementen omvatten elk weer tal van elementen, die in de loop van het leven voortdurend aan verandering onderhevig zijn en daarmee onzeker zijn voor het individu. Communicatie over de financiële werkelijkheid moet gaan over deze drie kernelementen.

'In dit visiedocument kiest de KPS voor een structurele aanpak'

De verantwoordelijkheid daarvoor is een gezamenlijke en ligt bij de overheid, sociale partners, de financiële sector, de woon- en zorgsector en de pensioensector. Om een gezamenlijke aanpak mogelijk te maken bepleit de werkgroep de instelling van een brede maatschappelijke werkgroep, die op basis van de in het visiedocument gedefinieerde uitgangspunten een maatschappijbreed plan van aanpak ontwikkelt waarmee gerichte, samenhangende communicatiescenario's mogelijk worden.

Het tweede belangrijke uitgangspunt van het Visiedocument Communicatie is dat de doelstelling van communicatie verder reikt dan het in kaart brengen van de financiële situatie. (Gewezen) Deelnemers en pensioengerechtigden moeten ook aangezet worden tot het maken van weloverwogen afwegingen als de financiële positie ontoereikend is en zelf kunnen besluiten daar wel of niet iets aan te doen.

Het visiedocument houdt ook een waarschuwing in om gedachten over pensioencommunicatie niet te veel vorm te geven vanuit de in te zetten middelen, maar vanuit de overkoepelende communicatie c.q gedragsdoelstelling(en). Verbetering van het pensioenoverzicht en de introductie van een online pensioendashboard zijn dan ook geen doel op zich, maar middelen om een doel te bereiken.

De KPS spoort alle partijen verder aan om te blijven zoeken naar oplossingen voor het beïnvloeden van het gedrag van de mensen die niet openstaan voor pensioen- en andere financiële informatie. Het doel daarvan zou moeten zijn om het individu financieel bewust te maken, begrip bij te brengen dat de toekomst onzeker is en bewust te maken van de eigen verantwoordelijkheid voor zijn financiële situatie.

Korte samenvatting visiedocument

In het visiedocument bepleit de KPS kort samengevat de volgende uitgangspunten voor pensioencommunicatie:

- De primaire communicatiedoelstelling is mensen aanzetten hun financiële (pensioen-)positie in kaart te brengen, dit vereist een verandering van de mindset zowel van de pensioensector als van de (gewezen) deelnemers en gepensioneerden. Communicatie is dus niet primair bedoeld om informatie over te dragen, maar om het gedrag van mensen zodanig te beïnvloeden dat zij worden aangezet
 - tot het krijgen van inzicht in hun financiële positie, en
 - waar nodig en mogelijk tot het nemen van aanvullende maatregelen.
- Om deze doelstelling te bereiken moeten overheid, sociale partners, de financiële sector, woon- en zorgsector en de pensioensector samenwerken. Alle partijen hebben hierin eigen en gedeelde verantwoordelijkheden en aandachtsgebieden;
- In dit kader heeft de pensioensector de verantwoordelijkheid om pensioen in algemene termen begrijpelijk te maken en actief onder de aandacht te brengen van (gewezen) deelnemers en gepensioneerden binnen de context van financial life planning;
- Daarbij is het van belang onderscheid te maken tussen wat mensen moeten weten op hoofdlijnen (brengplicht) en welke gedoseerde nadere uitleg van pensioen beschikbaar gesteld moet worden (en op verzoek altijd nader toegelicht en besproken);
- De wetgever moet de partijen die betrokken zijn bij het bereiken van de primaire doelstelling de ruimte geven om zelf invulling te geven aan de wijze waarop de primaire communicatiedoelstelling bereikt kan worden. Toezichhouders beoordelen de effectiviteit en faciliteren het delen van 'best practices' zowel binnen als buiten de verschillende sectoren. Het verdient aanbeveling om daarover een heldere 'taakafbakening' tussen de pensioenuitvoerders en de toezichthouder te definiëren.

'De pensioensector heeft de verantwoordelijkheid om pensioen in algemene termen begrijpelijk te maken'

De KPS-werkgroep Communicatie heeft het Wetsvoorstel Pensioencommunicatie aan deze uitgangspunten getoetst en daarbij ook gekeken of het wetsvoorstel geen ongewenste beperkende elementen bevat die een nadere invulling van het visiedocument zouden kunnen frustreren.

Daarbij plaatst de werkgroep twee kanttekeningen:

1. In tal van voorgestelde wetswijzigingen wordt uitwerking aangekondigd in een algemene maatregel van bestuur. De kwaliteit van de voorgestelde aanpassing en de impact daarvan zijn daardoor moeilijk te beoordelen. De werkgroep gaat ervan uit dat ook een consultatie zal plaatsvinden met betrekking tot deze nadere regelgeving.
2. De werkgroep twijfelt aan de effectiviteit van wettelijke voorschriften ter bevordering van de kwaliteit van pensioencommunicatie. De werkgroep gelooft meer in het vaststellen/voorschrijven van de communicatie- en gedragsdoelstellingen die de betrokken sectoren moeten bereiken. Om tot een effectieve wijze van communiceren te komen waarmee die doelstellingen worden bereikt, zou een overlegpodium (bij voorkeur onder regie van de toezichthouder) moeten worden ingericht waarin participanten met elkaar 'opdenken', discussiëren en klankborden. Zo kunnen 'best communication solutions' ontwikkeld worden. De toezichthouder bewaakt dan dat de betrokken uitvoerders binnen een acceptabele bandbreedte daarvan blijven.

3.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 4 treft u onze algemene bevindingen aan op de voorgestelde wetswijziging en in hoeverre de voorgestelde wijzigingen aansluiten bij ons eerdere visiedocument. In hoofdstuk 5 vindt u onze inhoudelijke reactie op de voorgestelde aanpassingen per wetsartikel.





4. Algemene bevindingen

4.1 De in het wetsvoorstel genoemde doelstellingen

In het wetsvoorstel worden de volgende communicatiedoelstellingen geformuleerd:

- Inzicht geven over de vraag hoeveel pensioen de (gewezen) deelnemer kan verwachten;
- Nagaan of dat voldoende is;
- Bewust zijn van de risico's van de pensioenvoorziening
- Welke actie moet worden ondernomen om pensioen aan te vullen of het uitgavenpatroon aan te passen.

Deze communicatiedoelstellingen passen goed in de door de KPS-werkgroep Communicatie geformuleerde doelstelling van inzicht in de totale financiële positie. Daarin speelt niet alleen pensioen, maar ook inzicht in woonlasten, in de behoefte aan zorg, in andere financiële middelen dan pensioen een grote rol. De werkgroep pleit voor het uitspreken van een commitment in dit wetsvoorstel om te komen tot een samenwerking tussen overheid, sociale partners, de financiële sector, de woon- en de zorgsector met als doel het individu inzicht te geven in zijn financiële werkelijkheid en aan te zetten tot het maken van weloverwogen afwegingen als de financiële positie ontoereikend is.

4.2 Het pensioenregister

In de toelichting van het wetsvoorstel wordt de ambitie uitgesproken om het pensioenregister te ontwikkelen tot een interactief totaaloverzicht voor alle deelnemers. Dit overzicht moet in één oogopslag inzicht geven in het

'Het uiteindelijke streven is het realiseren van een algemene financiële planner waar dit interactieve pensioenoverzicht een onderdeel van is'

te verwachten pensioeninkomen en de financiële gevolgen van bepaalde keuzes of veranderingen in de persoonlijke levenssituatie. Het uiteindelijke streven is het realiseren van een algemene financiële planner waar dit interactieve pensioenoverzicht een onderdeel van is.

Deze ambitie en het uiteindelijke streven zijn in lijn met de door de KPS geformuleerde doelstelling van inzicht in de totale financiële positie en het vermogen om daarnaar te handelen. Niet alleen nu of voor de korte termijn, maar ook voor de middellange en de langere termijn. De werkgroep pleit ook in dit verband voor het uitspreken van een commitment in het wetsvoorstel om tot een uniforme financiële planner te komen voor de gehele financiële sector en aan te geven met welke partijen daartoe de samenwerking wordt opgezocht.

Binnen de reikwijdte van dit wetsvoorstel pleit de werkgroep wel voor een versterking van middelen om de toereikendheid van het pensioeninkomen te beoordelen en bij een mismatch na te gaan in hoeverre iemand in staat is door eigen handelen het pensioeninkomen beter te laten aansluiten op hetgeen nodig of gewenst is. Daartoe stelt de werkgroep voor een universele tool beschikbaar te maken waarmee een individu kan inventariseren wat zijn vaste en variabele uitgaven zijn en in reële termen kan berekenen hoe dit zich verhoudt tot de te verwachten inkomsten na pensionering. Deze tool zou ook inzichtelijk moeten maken welk bedrag nu beschikbaar moet zijn om de gewenste toekomstige levensstandaard mogelijk te maken en welke bedragen beschikbaar moeten zijn voor andere momenten in het leven waar extra financiële middelen nodig zijn. Daarbij zouden uitdrukkelijk ook woonlasten en lasten van de zorg moeten worden meegenomen.

4.3 Communicatie vormvrij waar mogelijk, standaardisatie waar nodig

Het wetsvoorstel beoogt meer ruimte te geven aan pensioenuitvoerders om maatwerk te bieden bij de communicatie. Uitgangspunt daarbij is het aanbrenge van meer gelaagdheid in de informatie zodat de informatie beter aansluit bij de informatiebehoefte en kenmerken van de (gewezen) deelnemers en gepensioneerden. De werkgroep pleit daarbij voor meer nadruk op het gegeven dat eenvoud en bondigheid in de communicatie de regel moet zijn. Dit geldt vooral voor de informatie die de deelnemer krijgt in het kader van de 'brengplicht' en dat dit wetsvoorstel moet voorkomen dat de onderscheiden doelgroepen teveel informatie te verwerken krijgen.

Dit past bij het uitgangspunt, zoals genoemd in het KPS-visiedocument Pensioencommunicatie van 21 augustus 2013, waarbij de nadruk van de communicatie niet zozeer hoort te liggen op het overdragen van informatie, maar op het aanzetten tot gedrag om de financiële positie in kaart te brengen en daar vervolgens consequenties aan te verbinden.

De werkgroep stelt zich voor dat de beoogde beperking van de informatie in de eerste lijn en de gelaagdheid in de tweede en derde lijn wordt ontwikkeld door de sector zelf. Dit zou kunnen uitmonden in checklists en best communication solutions voor de verschillende lagen. Dit kan de toezichthouder eventueel ondersteunen door een platform te faciliteren. Dit platform kan ook nader uitwerken hoe de breng- en haalplicht van pensioeninformatie effectief kan worden ingericht.

De werkgroep tekent hierbij aan, dat het wetsvoorstel op twee gedachten lijkt te hinken. Aan de ene kant kiest de wetgever duidelijk voor (meer) digitale communicatievormen, maar aan de andere kant worden digitale mogelijkheden niet benut en blijft bijvoorbeeld de verplichting bestaan een plat pensioenoverzicht te verstrekken dat niet veel verder gaat dan het digitaal maken van wat nu op papier verstrekt wordt. Mogelijkheden afgestemd op de doelgroep zoals filmpjes, animaties, dynamische schermen met schuifjes etc. blijven zo onbenut.

Vandaar dat vanuit de werkgroep behalve een zo groot mogelijke mate van vormvrijheid ook vrijheid wordt voorgestaan om pensioenuitvoerders zelf keuzes te laten maken in de wijze van communicatie en bij het maken van keuzes uit de ten dienste staande middelen, zodat optimaal kan worden aangesloten op de beleving van de (gewezen) deelnemers en gepensioneerden.

Ook vestigt de werkgroep graag de aandacht op de vraag wie verantwoordelijk is voor het aanbieden van de verschillende lagen van informatie en de termijnen waarbinnen gelaagde en op de persoonlijke situatie gerichte informatie beschikbaar moet zijn. De werkgroep pleit voor meer verantwoordelijkheid van de werkgever bij het aanbieden van de eerste informatielaag. Hierop gaat de werkgroep in paragraaf 5.1 verder in.

'De werkgroep stelt zich voor dat de beoogde beperking van de informatie in de eerste lijn en de gelaagdheid in de tweede en derde lijn wordt ontwikkeld door de sector zelf'



5. Artikelsgewijze bevindingen

‘De werkgroep is van mening dat een deelnemer snel na de start van de verwerking van pensioenaanspraken inzicht moet kunnen krijgen in de persoonlijke pensioensituatie’

5.1 Basisinformatie

In art. 21 lid 1 PW komt te staan dat de pensioen-uitvoerder binnen twee maanden na de start van de verwerking van pensioenaanspraken de werknemer moet informeren over de kenmerken van de pensioenregeling en de persoonlijke omstandigheden van de werknemer. De werkgroep is van mening dat dit sneller, eenvoudiger en meer gericht op de persoonlijke omstandigheden van de werknemer kan.

Dit kan worden bereikt door bij de werkgever de verplichting neer te leggen om bij het bespreken van de arbeidsvoorwaarden al de basisinformatie over de regeling te overhandigen.

De werknemer is dan vóór indiensttreding reeds op de hoogte van de te verwachten pensioenregeling en kan op deze manier vóórdat hij of zij akkoord gaat met de arbeidsovereenkomst een weloverwogen besluit nemen of de aangeboden arbeidsovereenkomst inclusief pensioenregeling voor hem gunstig is of niet. Hierbij wordt de nadruk gelegd op het feit dat van de werknemer wordt verwacht hij een beter inzicht in zijn financiële situatie verwerft.

De KPS-werkgroep Communicatie acht een pensioenvergelijker die de pensioenregeling vergelijkt op de hoofdonderdelen van verschillende pensioenregelingen zoals het ouderdoms-, nabestaanden-, en arbeidsongeschiktheidspensioen, de indexatie, het risicoprofiel van de beleggingen, de dekkingsgraad en de premie minder relevant. De deelnemer heeft vaak zelf geen (directe) invloed op de kwaliteit van de regeling en de uitvoering daarvan. Wel ziet de werkgroep toegevoegde waarde in het geven van informatie over de vraag hoe de aangeboden regeling zich verhoudt tot een mediane regeling. Daarmee kan een handelingsperspectief geboden worden om eventuele afwijkingen van de mediane regeling individueel te adresseren (met keuzemogelijkheden in de pensioenregeling of buiten de pensioensfeer).

‘De deelnemer heeft vaak zelf geen (directe) invloed op de kwaliteit van de regeling en de uitvoering daarvan’

Verder is de werkgroep van mening dat een deelnemer snel na de start van de verwerking van pensioenaanspraken (uiterlijk na twee maanden) inzicht moet kunnen krijgen in de persoonlijke pensioensituatie. Daarvoor kan de werkgever bij indiensttreding een gestandaardiseerde vragenlijst invullen ten behoeve van de pensioenuitvoerder. De pensioenuitvoerder kan met deze informatie www.mijnpensioenoverzicht.nl bijwerken en de deelnemer een bericht sturen dat hij het actuele pensioenoverzicht kan inzien. Voor pensioenuitvoerders betekent dit een extra belasting voor de uitvoeringsorganisatie. Zij moeten het pensioenregister dan maandelijks bijwerken. In een overgangsfase zou daarom de mogelijkheid moeten blijven bestaan om deze informatie schriftelijk of per e-mail naar de deelnemer te sturen.

Zowel de snelheid van het uitreiken van de basisinformatie als het verwerken van de persoonlijke situatie in het pensioenregister draagt naar de mening van de werkgroep bij aan de doelstelling om de werknemer aan te zetten tot het in kaart brengen van zijn financiële positie naar aanleiding van een belangrijke wijziging in zijn persoonlijke omstandigheden.

De basisinformatie over de pensioenregeling zoals bedoeld in artikel 21 zou volgens de werkgroep ook vormvrij moeten zijn. In plaats van nadere uitwerking bij of krachtens algemene maatregel van bestuur pleit de werkgroep ervoor de nadere invulling over te laten aan de ontwikkeling van 'best communication solutions' door de sector zelf, al dan niet gefaciliteerd door de toezichthouder.

5.2 Pensioenoverzicht

Artikel 38. Verstrekken informatie aan deelnemers jaarlijks

Het wetsvoorstel beoogt het jaarlijkse uniforme pensioenoverzicht aan te passen met het doel om het leesbaarder te maken voor de deelnemers. Het huidige uniform pensioenoverzicht (UPO) blijkt voor veel mensen moeilijk te begrijpen en te omvangrijk. Bovendien geeft het een te rooskleuring beeld over de hoogte van het pensioen omdat het geen inzicht geeft in risico's en daardoor mensen op het verkeerde been kan zetten.

Daarom kiest de wetgever voor de volgende wijzigingen:

1. Het UPO vermeldt alleen nog de tot op heden verworven aanspraken op ouderdomspensioen en partnerpensioen bij de huidige werkgever. De bereikbare pensioenaanspraken worden niet meer vermeld op het UPO, deze gegevens worden toegankelijk via het pensioenregister;
2. Het arbeidsongeschiktheidspensioen wordt niet meer vermeld op het UPO, deze gegevens dienen door de werkgever beschikbaar gesteld te worden inclusief eventuele andere voor de deelnemer geldende verzekeringen.


Ad 1

De KPS-werkgroep Communicatie pleit er in de eerste plaats voor de term 'UPO' of 'uniform pensioenoverzicht' niet langer te gebruiken en alleen nog te spreken over een 'pensioenoverzicht'. De werkgroep verwacht dat de doelgroep deze term beter begrijpt.

Het is een gegeven dat slechts een beperkt aantal mensen het pensioenoverzicht leest. De werkgroep is echter van mening dat met het niet langer tonen van de bereikbare aanspraken op het pensioenoverzicht het nut van dit overzicht sterk afneemt. Wat heeft een deelnemer aan een overzicht dat geen volledig beeld geeft? Deze informatie geeft ook onvoldoende handelingsperspectief en is slechts gericht op (beperkte) informatieoverdracht. De werkgroep vreest dat de beoogde vervolghandeling bij deze beperkte informatieverstrekking, namelijk inloggen bij het pensioenregister om de rest van de informatie te bekijken, achterwege zal blijven. Dan zal de primaire doelstelling (aanzetten tot het in kaart brengen van de financiële positie) juist niet worden bereikt.

De werkgroep is van mening dat het pensioenregister een prima medium is om de opgebouwde en bereikbare aanspraken van deelnemers te tonen. Daar is het pensioenregister al op ingericht en het functioneert hierin goed. De werkgroep is van mening dat voor deze informatie een pensioenoverzicht met slechts beperkte informatie per pensioenuitvoerder geen toegevoegde waarde biedt en kan worden vervangen door een periodiek (e-mail) bericht waarin de deelnemer kan doorklikken/ wordt doorverwezen naar het geactualiseerde pensioenoverzicht.

'De KPS-werkgroep Communicatie pleit er in de eerste plaats voor de term 'UPO' of 'uniform pensioenoverzicht' niet langer te gebruiken en alleen nog te spreken over een 'pensioenoverzicht''



'Het huidige uniform
pensioenoverzicht (UPO)
blijkt voor veel mensen
moeilijk te begrijpen en
te omvangrijk'

Jaarlijkse informatieverstrekking aan alle deelnemers over de waardeaanwinst van het pensioen (factor A) sluit naar de mening van de KPS-werkgroep Communicatie ook onvoldoende aan op de doelstelling deelnemers (kort en bondig) in staat te stellen hun financiële positie in kaart te brengen en daar handelingsperspectief aan te verbinden. Bovendien zal informatie over de factor A voor een groot deel van de doelgroep niet relevant zijn. Bij het streven om informatie kort en bondig aan te bieden, past naar de mening van de werkgroep om informatie over de factor A niet in de eerste laag van informatie op te nemen maar in de tweede laag (een doorklikmogelijkheid in het pensioenregister).

De KPS werkgroep Communicatie pleit wel voor jaarlijkse informatieverstrekking aan de deelnemer over de basisgegevens die de pensioenuitvoerder in zijn administratie heeft opgenomen en die van belang zijn voor het bepalen van de omvang van de pensioenaanspraken en het berekenen van de deelnemer (NAW-gegevens, gegevens over de burgerlijke staat en kinderen, salarisgegevens, de parttime-factor, arbeidsongeschiktheidspercentage). Het handelingsperspectief is de deelnemer aansporen tot een controle van deze gegevens omdat foute/onvolledige gegevens kunnen leiden tot onjuiste pensioenaanspraken.

Als in het wetsvoorstel wordt vastgehouden aan het verzenden van een pensioenoverzicht met daarin alleen opgenomen de verworven pensioenaanspraken dan pleit de werkgroep voor een verduidelijking van deze term. Hieruit zou namelijk kunnen worden begrepen dat pensioenaanspraken die zijn verzekerd op risicobasis, niet in het pensioenoverzicht opgenomen hoeven te worden. Dit vindt de werkgroep zeer onwenselijk. En als het gaat om aanspraken op risicobasis, moet duidelijk worden vermeld wat de gevolgen zijn van beëindiging van het dienstverband. Het gaat er immers om, dat een deelnemer zich een compleet beeld van zijn financiële positie kan vormen.

In geval het pensioenoverzicht wordt gehandhaafd pleit de werkgroep er voor dat het pensioenoverzicht naast een doorklikmogelijkheid/verwijzing naar het pensioenregister ook een attenderingsfunctie heeft en doorklikmogelijkheden/verwijzingen kent naar gelaagde informatie over 'life events' zoals deze voorhanden is op de site Pensioen kijker.nl (eveneens onder beheer van pensioenregister). Deze opmerking geldt overigens ook voor de overige informatieverplichtingen in paragraaf 4.1 van de Pensioenwet.

In dat geval pleit de werkgroep er voor dat het pensioenoverzicht zoveel mogelijk vormvrij moet zijn. In plaats van nadere uitwerking bij of krachtens algemene maatregel van bestuur pleit de werkgroep ervoor de nadere invulling over te laten aan de ontwikkeling van 'best communication solutions' door de sector zelf, al dan niet gefaciliteerd door de toezichthouder.

Ad 2

De werkgroep onderschrijft het uiteindelijke doel van de wetgever om informatie over de verschillende arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (ook buiten de pensioensfeer) op te nemen in het pensioenregister, maar betwijfelt of het huidige voorstel om de informatie over arbeidsongeschiktheidspensioen in de pensioensfeer voorsnog niet op te nemen in overzichten over pensioen-uitkeringen, bijdraagt aan het voor de deelnemer gewenste inzicht in zijn financiële situatie. De werkgroep is van mening dat het arbeidsongeschiktheidspensioen in de pensioensfeer nu al kan worden opgenomen in de gegevens op het pensioenregister.

Dit is naar de mening van de werkgroep consistent, gezien het feit dat de werkgroep begrijpt dat bijvoorbeeld informatie over het Anw-hiaatpensioen wél in het register blijft. Meer in het algemeen stelt de werkgroep zich op het standpunt dat alle uitkeringsrechten die de pensioenuitvoerder jegens de doelgroep heeft, in het pensioenregister opgenomen moeten worden.

Als in het wetsvoorstel wordt vastgehouden aan het verzenden van een pensioenoverzicht dan pleit de werkgroep voor handhaving van informatie over het arbeidsongeschiktheidspensioen daarin.

Artikelen 40, 42 en 44 Verstrekken informatie aan gewezen deelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden periodiek

Analoog aan het advies met betrekking tot artikel 38, is de werkgroep van mening dat ook voor gewezen deelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden het pensioenregister leidend moet worden voor het inzicht in de pensioenaanspraken, respectievelijk pensioenrechten. Dit betekent dat de plicht voor het jaarlijks overzicht kan vervallen en kan worden vervangen door een jaarlijks (e-mail) bericht met de mededeling dat de pensioenaanspraken zijn aangepast op het pensioenregister, de mogelijkheid daarnaar door te klikken/te verwijzen en informatie te geven over eventuele toeslagen en kortingen.

Informatie over korting (artikelen 38 tot en met 45)

Alle uit te reiken verplichte informatie zal volgens het wetsvoorstel moeten worden aangevuld met de risico's van vermindering van pensioenaanspraken. Naar de mening van de werkgroep betreft dit informatie-overdracht die niet leidt tot handelingsperspectief omdat deze informatie algemeen van aard zal zijn. Als een pensioenuitvoerder overgaat tot korten, zal hij daarover apart moeten communiceren. De werkgroep kan zich voorstellen dat er daarom voor gekozen wordt deze informatie op te nemen in het pensioenregister waarin de risico's ten aanzien van het te verwachten pensioen worden uitgedrukt in scenario's.



'Een groot deel van de pensioenuitvoerders zal zijn deelnemers informeren via een website, maar de werkgroep is van oordeel dat met name pensioenfondsen zelf moeten kunnen bepalen welk medium zij kiezen'

5.3 Beschikbare informatie op de website

Artikel 46a gaat ervan uit dat de pensioenuitvoerder een website heeft. Kennelijk wordt een website door de wetgever als basisvoorziening aangemerkt. Het is belangrijk dat een pensioenuitvoerder zijn deelnemers (in brede zin) van informatie voorziet. Een groot deel van de pensioenuitvoerders zal zijn deelnemers informeren via een website, maar de werkgroep is van oordeel dat met name pensioenfondsen zelf moeten kunnen bepalen welk medium zij kiezen. De evenwichtige belangenafweging in het bestuur van pensioenfondsen en de daarbij georganiseerde invloed van deelnemersraad/verantwoordingsorgaan en intern toezicht zorgt ervoor dat de pensioenuitvoerder een medium/media kiest die is/zijn afgestemd op het profiel van de (gewezen) deelnemers en/of pensioengerechtigden.

Voor verzekeraars is inrichting van de vereiste website veel complexer dan voor pensioenfondsen. Zo zullen verzekeraars de informatie van iedere door hen uit te voeren regeling moeten afschermen. De werkgroep vindt overigens wel dat deze inspanning van verzekeraars gevraagd kan worden.

Een ander probleem is het versiebeheer. Om het overzichtelijk te houden, ligt het voor de hand op de website alleen de actuele pensioenregeling op te nemen. Voorafgaande regelingen zullen dan in de tweede of derde informatielaag aangeboden kunnen worden.

In artikel 46a zijn onderwerpen opgenomen waarover de pensioenuitvoerder informatie dient te verschaffen. Kennelijk wordt deze informatie gezien als algemeen beschikbare informatie en niet als informatie op verzoek. Daar kan de werkgroep zich in vinden. Echter, de opsomming van onderwerpen waarover de pensioenuitvoerder informatie moet geven is willekeurig en niet compleet. Tevens laat de omschrijving ruimte voor eigen interpretatie, waardoor de opgenomen verplichting eigenlijk geen inhoud heeft. (Wat houdt bijvoorbeeld informatie over het herstelplan in? Is dat een mededeling 'Er is een herstelplan van kracht', of moet de pensioenuitvoerder het herstelplan overleggen?)

De werkgroep beveelt aan een algemene tekst op te nemen waarin tot uitdrukking komt dat een pensioenuitvoerder alle (collectief) relevante informatie moet verstrekken, in het licht van het doel van informatieverstrekking (bieden van handelingsperspectief).

De werkgroep kan de toevoeging over het elektronisch verstrekken van de informatie (lid 2) niet plaatsen. Volgens het wetsvoorstel is de informatie via de website al elektronisch beschikbaar. Als de pensioenuitvoerder kiest voor het op een andere wijze verstrekken van de informatie, dan moet hij die vrijheid hebben.



5.4 Algemene eisen aan informatieverstrekking

Artikel 48 stelt aan de informatieverstrekking de volgende algemene eisen: De verstrekte informatie is correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig.

De werkgroep onderschrijft deze algemene eisen maar merkt wel op dat de term 'evenwichtig' nieuw is en in de praktijk tot de nodige onzekerheid en misverstanden kan leiden zolang de term nog onvoldoende 'lading' heeft. De werkgroep pleit ervoor de lading van de term 'evenwichtig' over te laten aan de sector zelf door de ontwikkeling van 'best communication solutions', al dan niet gefaciliteerd door de toezichthouder.

De werkgroep onderschrijft ook de wettelijke eis dat de pensioenuitvoerder bevordert dat de persoonlijke informatie aansluit bij de informatiebehoefte en kenmerken van de doelgroep waarvoor de communicatie bedoeld is. Maar de werkgroep constateert ook dat dit op gespannen voet staat met de door het wetsvoorstel beoogde afgedwongen uniformiteit van de informatie. Daarom ziet de werkgroep voor de praktische invulling daarvan een rol voor de sector weggelegd, door de ontwikkeling van 'best communication solutions' in plaats van algemene maatregelen van bestuur.

Voor wat betreft het in het derde lid genoemde uniform pensioenoverzicht verwijst de werkgroep naar hetgeen is opgenomen onder paragraaf 5.2.



'De werkgroep onderschrijft de keuzemogelijkheid om informatie schriftelijk of elektronisch te verstrekken'

5.5 Informatie elektronisch of schriftelijk

De werkgroep onderschrijft de keuzemogelijkheid om informatie schriftelijk of elektronisch te verstrekken. Dit biedt pensioenuitvoerders de mogelijkheid om aan te sluiten bij de behoeften en kenmerken van de verschillende doelgroepen en draagt bij aan de praktische invulling van het aanbieden van gelaagde informatie.

De werkgroep pleit ervoor in artikel 49 duidelijk aan te geven in hoeverre de Pensioenwet aansluit bij, dan wel afwijkt van de bepalingen in de artikelen 7:932 en 7:933 BW en de daarbij behorende lagere regelgeving.

De werkgroep bepleit een verruiming van de tekst van het tweede lid van artikel 49. Het eenmalige verzoek om instemming met elektronische informatieverstrekking zou volgens de werkgroep ook elektronisch moeten kunnen en niet alleen schriftelijk. In de uitvoering biedt dit een belangrijke vereenvoudiging van de in te richten communicatieprocessen bij aanvang van deelname aan een pensioenregeling.

Ook voor de praktische invulling van elektronische informatieverstrekking ziet de werkgroep een rol van de sector zelf door de ontwikkeling van 'best communication solutions' in plaats van algemene maatregelen van bestuur.

5.6 Het pensioenregister

De KPS-werkgroep Communicatie onderschrijft de ambitie om met het pensioenregister te komen tot een algemene financiële planner waar een interactief pensioenoverzicht een onderdeel van is. Het interactieve pensioenoverzicht behelst daarin een totaaloverzicht voor alle deelnemers dat in één oogopslag inzicht geeft in het te verwachten pensioeninkomen en de financiële gevolgen van bepalende keuzes of veranderingen in de persoonlijke leefsituatie.

Door het pensioenregister centraal te stellen voor het inzicht van de belanghebbenden in hun pensioen, wijzigt de rol van de pensioenuitvoerder en het pensioenregister. Op dit moment is het pensioenregister slechts een 'doorgeefluik' van gegevens die door de pensioenuitvoerders worden aangeleverd. In de nieuwe situatie wordt het pensioenregister ook bewerker van die gegevens. Voor het succes van het pensioenregister is essentieel dat de daarin opgenomen gegevens betrouwbaar zijn. Dit is niet meer alleen afhankelijk van de kwaliteit van de informatie die de pensioenuitvoerders doorgeven, maar ook van de grondslagen en rekenmodellen die toegepast zullen gaan worden. De vraag dringt zich op waar de verantwoordelijkheid komt te liggen voor de betrouwbaarheid van de in het pensioenregister opgenomen uitkomsten en in het geval deze uitkomsten leiden tot onjuistheden op basis waarvan de betrokkene ingrijpende verkeerde keuzes maakt? De werkgroep pleit voor nadere uitwerking van dit dilemma.

De KPS-werkgroep Communicatie pleit ook voor nadere gedachtevorming over de vraag hoe het pensioenregister dan om gaat met vragen van de verschillende doelgroepen. Wie gaat de beantwoording van vragen verzorgen? Als pensioenuitvoerders niet meer de enige partijen zijn die de informatie in het pensioenregister bewerken, ligt het niet direct voor de hand dat alle vragen bij hen terecht komen.

In een eerste aanzet tot gedachtevorming daarover acht de werkgroep een 1-loketfunctie vanuit het standpunt van de deelnemer wenselijk, misschien wel noodzakelijk als we dat vanuit de gedragseconomische invalshoek bezien. Dat lijkt op het eerste gezicht een lastige opgave. Maar zaken en scenario's die betrekking hebben op de actueel toepasselijke regeling kunnen bij een digitale vraagstelling wel direct worden doorgeleid aan de verantwoordelijke pensioenuitvoerder als het een pensioenfonds betreft. Voor verzekerde regelingen is doorgaans de betrokken pensioenadviseur het eerste aanspreekpunt. Het pensioenregister draagt dan de verantwoordelijkheid voor de coördinatie van de aanlevering van de gegevens, de toegankelijkheid daarvan voor de deelnemer en het direct doorgeleiden van vragen die verband houden met opgebouwde pensioenaanspraken en -rechten.

Daarnaast draagt het zorg voor aanvullende informatie en nuttige links op haar site en last but not least een financiële planner die de deelnemer in staat stelt inzicht te verkrijgen in zijn totale financiële situatie en die van zijn pensioensituatie en mogelijkheden in het bijzonder.

Om de ambitie van het pensioenregister te bereiken is het naar de mening van de werkgroep noodzakelijk dat gegevens over het bijzonder partnerpensioen en het verevend ouderdompensioen worden opgenomen. Zonder die informatie is het onmogelijk om een juiste financiële planning te maken.

In de nabije toekomst vindt de werkgroep het van groot belang de verwachtingen rond de (on)mogelijkheden van het pensioenregister goed te managen. Als bijvoorbeeld de komende tijd het door het pensioenregister beoogde handelingsperspectief uitmondt in het advies om een pensioenadviseur te raadplegen, vreest de werkgroep voor imagoschade van het register die in een later stadium moeilijk te herstellen is.



Inleiding

De communicatie over pensioenen

heeft feitelijk gefaald:

- Ondanks alle inspanningen zijn deelnemers zich niet meer gaan verdiepen in hun pensioen.
- De informatiebulldozer die voortvloeit uit de verplichte communicatie heeft de deelnemer niet aangezet tot ander gedrag.
- Tijdens de crisis heeft de sector het vertrouwen niet weten te behouden.

En nu?

Tijd om het anders te gaan doen:

- Doorgaan met de informatiebulldozer is geen optie
- Meer dan ooit is het zaak, de deelnemer daadwerkelijk te bereiken
- Het nieuwe contract > een mooi moment.



6. Bijlage Visiedocument Communicatie



Pensioencommunicatie nieuwe stijl

Sector neem het voortouw voor een nieuwe koers:

breek met het verleden door nieuwe uitgangspunten;

- meer kennis leidt meestal niet tot gedragsverandering dus niet langer uitgaan van een 'homo economicus', maar van een individu met bewuste en onbewuste gedragspatronen.

formuleer daarom een communicatiedoelstelling;

- in termen van een gewenst gedrag in plaats van verplichte informatieoverdracht.



dus

Formuleer alleen nog:

Wat willen we bereiken bij de deelnemer?

- **Fondsen zijn vrij in hun keuzes om die verplichte doelstelling te bereiken.**

Stellingen

Deelnemers beslissen vaak met hun onderbewustzijn.

De tijd van alleen maar zenden is voorbij.

Stimuleer individuele keuzes: niet wij zijn belangrijk, jij bent belangrijk!

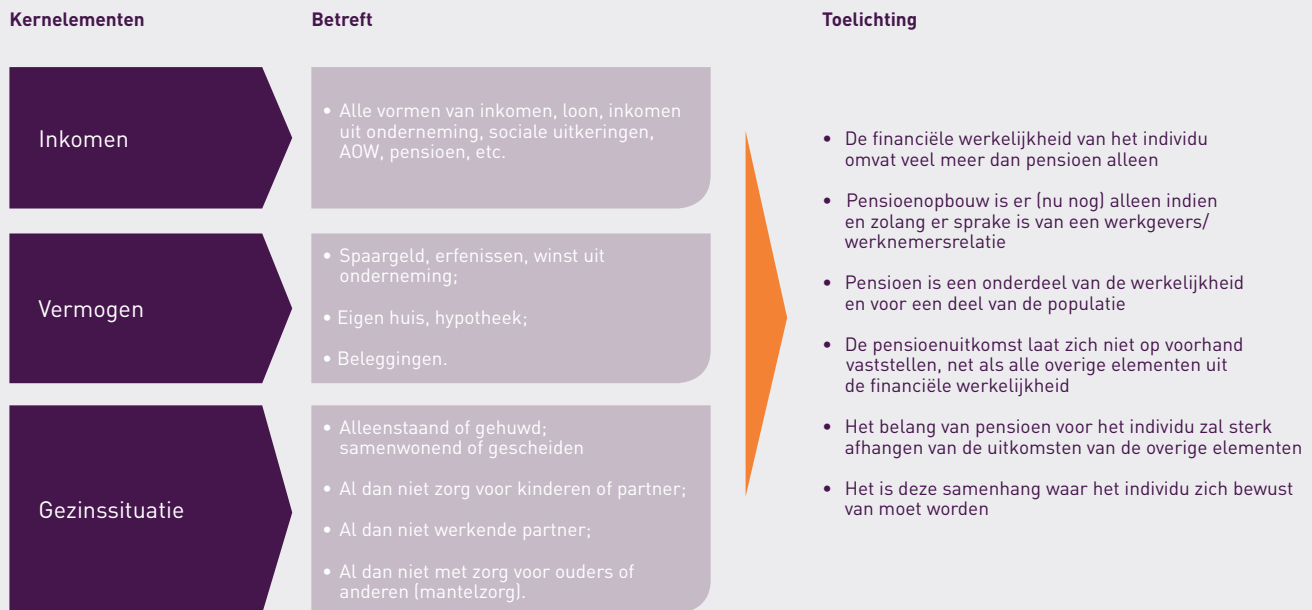
Help de deelnemer met zijn totale financiële planning.

Haak aan op life events.

Financiële sector, overheid en sociale partners:

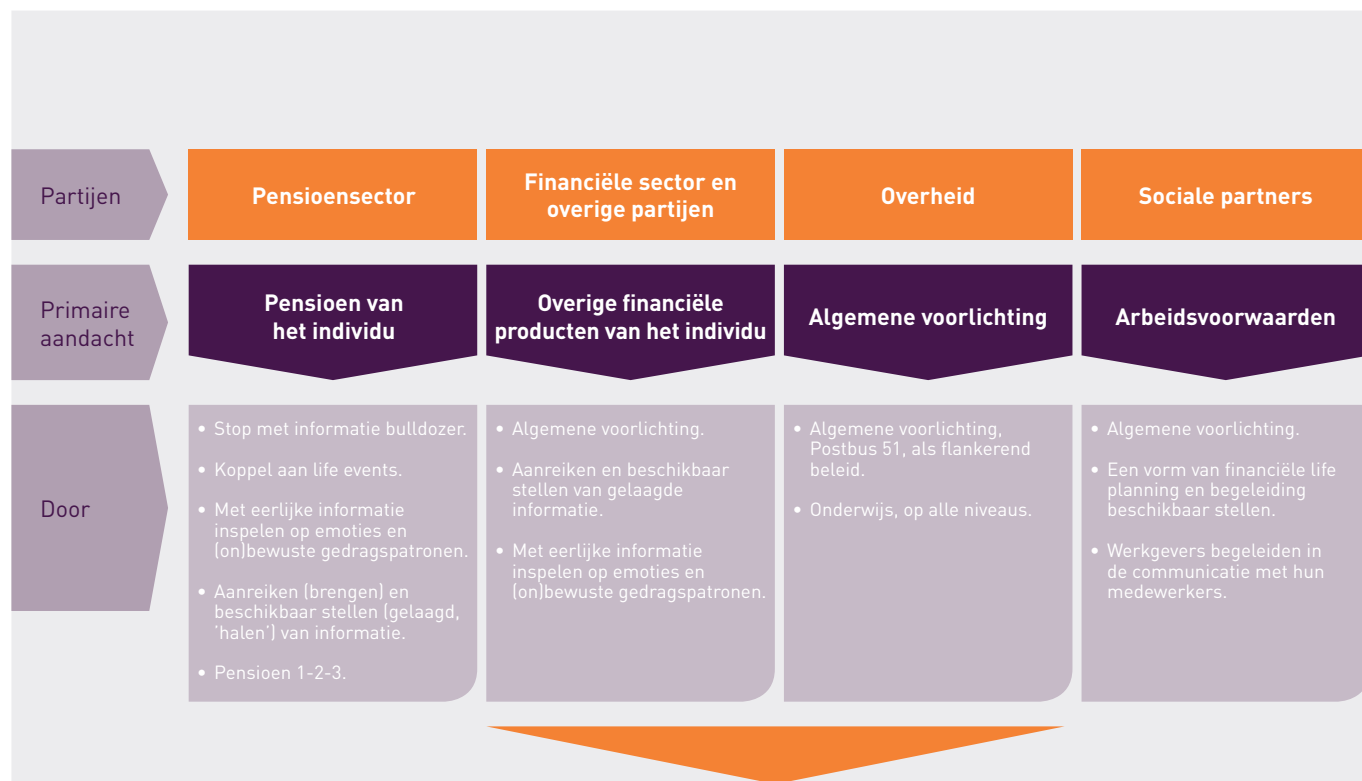
werk samen.

De financiële werkelijkheid van het individu



- Alle elementen zijn aan veranderingen onderhevig en daarmee onzeker voor het individu
- Totale communicatie over de financiële werkelijkheid van het individu omvat deze drie kernelementen
- Doel is de financiële bewustwording van het individu, begrijpen dat de toekomst onzeker is en dat er een eigen verantwoordelijkheid bestaat
- De verantwoordelijkheid voor de communicatie ligt bij de overheid, sociale partners, financiële sector, woon- en zorgsector en pensioensector

Van pensioencommunicatie naar integrale financiële communicatie



Communicatie is primair gericht op het bereiken van de doelstelling: mensen aanzetten hun financiële positie in kaart te brengen (overall). We spelen in op emoties door aan te haken bij life events en het geven van basale voorlichting. Hiermee beïnvloeden we het financiële bewustzijn van het individu waarbij alle partijen hun eigen verantwoordelijkheden en aandachtsgebieden hebben.

Uitgangspunten pensioencommunicatie nieuwe stijl

	Bijbrengen pensioenbeleving	Inhoudelijk uitleggen
Doelstelling/ ambitie	<ul style="list-style-type: none"> • Bewerkstellingen van acceptatie van het systeem als onderdeel van het huishouboekje en de uitvoering ervan. • Bevorderen financiële planning. • Veranderen mindset m.b.t. pensioen: leren leven met maatschappelijk acceptabele onzekerheid; noodzaak eigen verantwoordelijkheid t.a.v. een financieel gezonde oude dag (inkomen, zorg, wonen). 	<ul style="list-style-type: none"> • Inhoudelijk kunnen uitleggen hoe het systeem werkt en wat de functie is van de diverse parameters voor de besluitvorming door bestuurders/productaanbieders. • Mindset veranderen m.b.t. pensioencommunicatie: functionele transparantie bieden; verantwoordelijkheid (leren) nemen; eerlijk over pensioen
Doelgroep	<ul style="list-style-type: none"> • Deelnemers, pensioengerechtigden, slapers. • Overige consumenten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Iedereen die direct of indirect verantwoordelijk is voor het pensioenbeleid of de uitvoering ervan. • Iedereen die hier interesse in heeft en bereid is daarvoor te investeren.
Invulling	<ul style="list-style-type: none"> • Sturing op vertrouwen in sociale partners en pensioenuitvoerders. • Gelaagde communicatie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vakinhoudelijke uitleg. • Gelaagde communicatie.
Verantwoor- delijkheid	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van overheid, sociale partners, sector. 	<ul style="list-style-type: none"> • Overheid/wetgever, toezichhouder, sector (alle partijen die verantwoordelijk zijn voor het inrichten van het stelsel).
		
	Brengplicht van sociale partners en sector	Haalplicht van het individu

Deze uitgangspunten resulteren in een systeem waarbij pensioen beperkt, d.w.z. alleen in meer algemene termen communiceerbaar wordt gemaakt en actief onder de aandacht gebracht binnen de context van financial life planning.

De gedoseerde, nadere uitleg van pensioen wordt (digitaal) beschikbaar gesteld en op verzoek altijd nader toegelicht en besproken.

Tot slot

- De verandering van de mindset geldt zowel binnen de sector als ten aanzien van het individu.
- Het aansturen van het financieel bewustzijn van het individu is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de financiële sector, overheid en sociale partners:
 - dat begint bij het basisonderwijs;
 - gaat verder via de voorlichting over het huishoudboekje van het Nibud;
 - omvat de informatie van werkgevers vanuit goed werkgeverschap;
 - faciliteiten voor ondersteuning en begeleiding in arbeidsvoorwaardelijke zin vanuit sociale partners (=nieuw!);
 - en tot slot de specifieke voorlichting door de sector.
- Juist omdat pensioen onderdeel is van een groter financieel geheel, heeft de sector een gedeelde verantwoordelijkheid en moet zij zich daar ook naar gedragen.
- Het is aan de wetgever om te zorgen dat de sector aan zinvolle communicatie kan doen waarbij aansluiting wordt gezocht bij het hier gepresenteerde onderscheid tussen wat we overall communiceren en inhoudelijk uitleggen (breng- en haalplicht).
 - Wetgever moet ruimte geven en niet langer de vorm voorschrijven;
 - De sector moet op haar beurt deze ruimte gaan benutten.

Advies

- Maak onderscheid tussen wat het individu moet weten op hoofdlijnen (brengplicht werkgever en sector) en verdergaande informatie die beschikbaar moet zijn.
- Maak de overgang van informeren naar interesseren en activeren.
- Creëer een overlegpodium binnen en tussen de sector(en) om te komen tot 'best communication solutions'.
- Breid 'mijn pensioen' uit naar 'mijn financiële wereld', voeg wat bekend is samen.
- De wetgeving moet minder sturend zijn op het onderdeel communicatie, met meer free format voor de sector.
 - Breng pensioen niet als verplichte kost, maar zorg dat de deelnemer jouw pensioen wil kopen. Van informatie-bulldozer naar pensioenverleiding.
- Sociale partners mogen geen nieuwe pensioenafspraken maken zonder daarbij ook overeen te komen op welke wijze de communicatie gaat verlopen.
- Veranker financiële planning/bewustwording in het onderwijs.



En...

Grijp het moment aan:

Het Nieuwe Pensioencontract

Maak het makkelijker in plaats van moeilijker.

ONTWERP: CATAPULT CREATIEVE COMMUNICATIE



Secretariaat Kring van Pensioenspecialisten

Postbus 44, 3879 CA Hoevelaken

T (033) 257 05 88

www.kps.nl