

Rapport

Pensioen in duidelijke taal

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Den Haag, juni 2012

Inhoud

Samenvatting

Lijst van aanbevelingen

1. Inleiding
2. Uitgangspunten
3. Algemene aanbevelingen over pensioencommunicatie
4. Communicatie over koopkracht en risico's
5. Communicatie bij introductie nieuw, reëel pensioencontract en bij collectief invaren van pensioenaanspraken en rechten in het reële pensioencontract
6. Periodieke informatie over pensioenaanspraken en - rechten
7. Informatie over de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen in de levensloop

Samenvatting

Pensioenfondsen in zwaar weer; onzekerheid bij mensen

Pensioenfondsen verkeren al langere tijd in zwaar weer. De crisis die Europa treft heeft grote gevolgen. De daling van de dekkingsgraden van pensioenfondsen is veroorzaakt door zowel een waardedaling van de beleggingen als een aanhoudend lage rente. Ook structurele oorzaken zoals de stijgende levensverwachting spelen daarbij een rol. Bovendien staan de pensioenfondsen aan de vooravond van een transitie naar meer schokbestendige en transparante pensioencontracten. Om dat mogelijk te maken wordt een nieuw financieel toetsingskader ontwikkeld. De hoofdlijnennota herziening financieel toetsingskader die de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid op 30 mei jl. aan de Tweede Kamer is daarin een belangrijke stap¹.

Pensioenfondsen die niet de overstap maken naar het nieuwe reële pensioencontract, maar de huidige nominale contracten willen blijven benutten, krijgen ook te maken met een ander toetsingskader dat de pensioentoezeggingen beter moet waarmaken. Beide financiële toetsingskaders – zowel voor bestaande als voor nieuwe contracten – worden verankerd in een aangepaste pensioenwetgeving.

Ondertussen verkeren deelnemers en gepensioneerden in onzekerheid. Zij maken zich zorgen over hun pensioen. Het vertrouwen in de pensioensector staat onder druk. Juist in deze economisch onzekere tijden is het zaak goed te communiceren over pensioenen: begrijpelijke informatie geven over de toekomst van hun pensioen en duidelijkheid en rust scheppen onder de (gewezen) deelnemers en gepensioneerden.

Communicatie: duidelijk en vertrouwenwekkend

Pensioenuitvoerders zijn primair verantwoordelijk voor de communicatie over pensioen. Zij staan voor een grote communicatieve uitdaging. Communicatie wekt verwachtingen. Die verwachtingen zijn alleen goed te managen als de onzekerheden inzichtelijk zijn. Daarom moeten pensioenuitvoerders duidelijk en begrijpelijk communiceren naar alle belanghebbenden over de koopkracht ("wat koop ik straks voor mijn pensioen?") en over de risico's ("hoe zeker is mijn pensioen?"). Dat geldt zowel voor het huidige nominale pensioencontract als voor het nieuwe, reële pensioencontract en bij de overgang van het ene naar het andere contract, het zogenaamde "invaren".

Belanghebbenden moeten weten waar zij al dan niet op mogen rekenen en in hoeverre dat mogelijk onzeker is. Duidelijk moet ook zijn wat de gevolgen zijn als specifieke risico's inderdaad optreden. Dat moet van tevoren op begrijpelijke wijze worden gecommuniceerd. De communicatie moet aansluiten bij de informatiebehoefte en de kenmerken van de deelnemer. Dit betekent: meer investeren in het contact tussen pensioenuitvoerder en deelnemer op een manier die deelnemers prettig vinden. Informatie dient verder in "lagen van gedetailleerdheid" – van kort en kernachtig naar gedetailleerd – gedoseerd beschikbaar te zijn. Digitale informatieverstrekking moet langs die lijn uitgebreid worden.

Uit onderzoek van TNS-NIPO "Behoeften en barrières met betrekking tot pensioeninformatie" (TNS NIPO, 2012) blijkt dat pensioendeelnemers behoefte hebben aan een handig digitaal overzicht dat alles in één oogopslag duidelijk maakt. Dit interactief "pensioendashboard" laat simpel zien hoe hoog de pensioenuitkering is bij pensionering op een bepaalde leeftijd. Ook laat het financiële gevolgen zien bij veranderingen in de persoonlijke leefsituatie (life events als scheiden) of als een deelnemer bepaalde keuzes maakt voor bijvoorbeeld langer doorwerken of deeltijdpensioen. Mensen willen daarbij ook graag aandacht zien voor de AOW.

¹ Zie Hoofdlijnennota herziening financieel toetsingskader, Kamerstukken II 2011/12, 32043, nr. 113

Aanbevelingen werkgroep pensioencommunicatie

Dit rapport bevat een groot aantal aanbevelingen voor betere communicatie over pensioen. Ze zijn het resultaat van intensieve discussies in de in de werkgroep pensioencommunicatie, die onder leiding van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in oktober 2011 van start is gegaan. Alle relevante partijen hebben hieraan meegedaan: de pensioenuitvoerders, de toezichthouders (Autoriteit Financiële Markten (AFM), de Nederlandsche Bank (DNB), Pensioenfederatie, het Verbond van Verzekeraars, het ministerie van Financiën/Wijzer in geldzaken, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), sociale partners en een aantal communicatie-experts.

De aanbevelingen zijn in eerste instantie gericht aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), ter invulling van zijn toezegging aan de Tweede Kamer voor een plan van aanpak ter verbetering van de pensioencommunicatie. De aanbevelingen bevatten voorstellen om de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving aan te passen. Los daarvan kunnen alle partijen hun voordeel doen met de aanbevelingen van de werkgroep. Tot slot geven de aanbevelingen op onderdelen aanleiding tot nader onderzoek. Dit onderzoek zal door het ministerie van SZW in nauw overleg met de werkgroep pensioencommunicatie worden uitgevoerd.

Lijst van aanbevelingen

Algemene aanbevelingen over pensioencommunicatie

1. Sluit aan bij de informatiebehoefte en de kenmerken van de deelnemer
2. Bied de deelnemer een handelingsperspectief
3. Zorg voor gelaagdheid in informatie en relevantie van de communicatie
4. Communiceer op maat: vormvrijheid waar mogelijk, standaardisatie waar nodig
5. Maak meer gebruik van digitale communicatiemiddelen
6. Ontwikkel een online interactief Pensioendashboard
7. Geef de werkgever een prominentere rol in de communicatie over pensioen
8. Help de deelnemer met het verkrijgen van inzicht in zijn pensioeninkomen
9. Zorg voor herstel van vertrouwen bij de deelnemer

Aanbevelingen over communicatie over koopkracht en risico's

10. Bied een totaaloverzicht van de eerste pijler (AOW) en tweede pijler pensioenen
11. Geef inzicht in het op dit moment opgebouwde pensioen en in het te bereiken pensioen op een bepaalde pensioenleeftijd
12. Geef waar mogelijk netto bedragen per maand
13. Gebruik afgeronde bedragen
14. Laat de koopkracht zien van het toekomstig pensioeninkomen
15. Communiceer over het toekomstig pensioeninkomen in euro's van nu
16. Laat zien wat de koopkracht is van het pensioen in vergelijking met het loon
17. Maak de deelnemer duidelijk dat er risico's verbonden zijn aan het pensioen
18. Laat een boven- en ondergrens zien van het te bereiken pensioen

Aanbevelingen over transitiecommunicatie

19. Communiceer open en transparant over de overgang naar een nieuw pensioencontract
20. De AFM, DNB, Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars bieden in samenspraak met SZW pensioenuitvoerders handvatten, die zij kunnen gebruiken bij het opstellen van een communicatieplan

Aanbevelingen over periodieke informatie over pensioenaanspraken

21. Verminder de hoeveelheid informatie in het uniform pensioenoverzicht (UPO)
22. Schaf het toeslagenlabel af
23. Maak informatie over toeslagverlening meer "principle based"
24. Geef de deelnemer inzicht in uitvoeringskosten
25. Actualiseer op termijn de aanspraken van ex-partners jaarlijks in het pensioenregister
26. Geef de deelnemer inzicht in betaalde premies voor meer pensioenbewustzijn

Aanbevelingen over informatie over de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen in de levensloop (life events)

27. Beperk het aantal verplichte informatie-elementen bij indiensttreding en ontwikkel een alternatief communicatieinstrument voor de startbrief
28. Onderzoek de wenselijkheid en de mogelijkheid om de kwaliteit van de (verschillende onderdelen van) de regeling in kaart te brengen
29. Geef de deelnemer inzicht in de gevolgen van een partnerpensioen op risicobasis
30. Zorg dat de deelnemer beter weet wanneer hij zelf in actie moet komen bij life events

1 Inleiding

Het kabinet heeft met de hoofdlijnennota Herziening financieel toetsingskader pensioenfondsen die op 30 mei 2012 aan de Tweede Kamer is aangeboden² een belangrijke stap gezet tot aanpassing van het bestaande, nominale pensioencontract en de introductie van een nieuw, reëel pensioencontract. Voor beide contracten gelden gemeenschappelijke uitgangspunten. Eén van de uitgangspunten is dat pensioenuitvoerders de (gewezen) deelnemers en de pensioengerechtigden³ beter moeten gaan informeren. De hoofdlijnennota kondigt aan dat hiervoor de wettelijke voorschriften over de communicatie door pensioenuitvoerders op een nieuwe leest moeten worden geschoeid. De kern hiervan is dat pensioenuitvoerders hun deelnemers duidelijk informeren over de risico's die het gevolg zijn van het gekozen beleggingsbeleid en over de te verwachten koopkracht van de pensioenen. De hoofdlijnennota biedt, tezamen met het onderzoek van TNS NIPO "Behoeften en barrières met betrekking tot pensioeninformatie" (TNS NIPO, 2012; hierna deelnemersonderzoek), de discussies in de werkgroep pensioencommunicatie en de eerder door de minister van SZW aan de Tweede Kamer gestuurde evaluatie van de huidige informatiebepalingen van de pensioenwetgeving⁴ de basis voor de in dit rapport opgenomen aanbevelingen over pensioencommunicatie. Voorts gaat dit rapport in op een aantal moties van de Tweede Kamer over betere pensioencommunicatie.

Het opnemen van informatiebepalingen in de pensioenwetgeving in 2007 was destijds een belangrijke stap in de communicatie over pensioenen. Het uniform pensioenoverzicht (UPO), dat deelnemers jaarlijks ontvangen, en de website mijnpensioenoverzicht.nl. zijn daarvan belangrijke exponenten. Pensioenuitvoerders communiceren nu meer met deelnemers. Tegelijkertijd hebben de huidige communicatie-inspanningen niet altijd het gewenste effect. Ze geven een te rooskleurig beeld over de hoogte van het pensioen⁵, geen inzicht in onzekerheden en zetten mensen daardoor op het verkeerde been. Veel informatie blijkt bovendien te algemeen, terwijl het uiteindelijk gaat om de individuele deelnemer. Daarnaast is pensioen onderdeel van de totale financiële planning van mensen, maar ontbreekt het hen vaak aan een totaaloverzicht.

De eerdergenoemde evaluatie van de huidige informatiebepalingen laat zien dat belangrijke verplichte informatie-uitingen voor een deel van de deelnemers onvoldoende begrijpelijk en duidelijk zijn. De gebruikte terminologie en het taalgebruik zijn te lastig en de hoeveelheid informatie is te omvangrijk voor deze deelnemers; zij begrijpen de verstrekte informatie niet en leggen die eerder ter zijde. Die gebrekkige effectiviteit vormt met de introductie van een nieuw reëel pensioencontract aanleiding om de pensioencommunicatie opnieuw onder de loep te nemen.

De pensioensector staat voor grote communicatie-uitdagingen. Dat zal niet gemakkelijk zijn, want de beginsituatie is om meerdere redenen verre van eenvoudig. Zo staan de dekkingsgraden van de pensioenfondsen al enige tijd onder druk door de financiële crisis. Een fors aantal fondsen indexeert niet of gaat korten (= verlaging van opgebouwde pensioenaanspraken en -rechten). Het vertrouwen van mensen in de pensioensector daalt. Mensen weten weinig van pensioenen; zij zijn vaak slecht op de hoogte van hun pensioen⁶. Verder is de pensioencommunicatie tot nu toe onvoldoende duidelijk geweest over risico's.

² Kamerstukken II 2011/12, 32 043, nr. 113

³ In het vervolg zal uitsluitend over deelnemers worden gesproken, tenzij uitdrukkelijk andere belanghebbenden zijn bedoeld

⁴ Kamerstukken 2011/12, 33 110

⁵ Verwezen zij bijvoorbeeld naar het AFM-rapport "Geef Nederlanders pensioeninzicht" uit 2010.

⁶ Uit onderzoek van TNS-NIPO uit 2011 (Pensioenbewustmonitor, onderzoek in opdracht van Wijzer in Geldzaken, Amsterdam, april 2011) dat een groot deel van de Nederlanders slecht op de hoogte is van hun eigen pensioen. Zij zijn niet op de hoogte van hun pensioeninkomen, weten niet of dit bij pensionering voldoende is en zijn niet bekend met de mogelijkheden om meer pensioen op te bouwen

Gevolgde werkwijze

De noodzaak van goede communicatie was aanleiding om onder leiding van het ministerie van SZW in oktober 2011 het project pensioencommunicatie van te starten. Een breed samengestelde werkgroep kreeg de opdracht een plan van aanpak te maken voor betere pensioencommunicatie. In de werkgroep namen deel sociale partners, de pensioenuitvoerders, het Ministerie van Financiën/Wijzer in geldzaken, de SVB, de toezichthouders (AFM en DNB) en communicatie-experts. De werkgroep fungeerde als klankbord voor het ministerie van SZW, dat verantwoordelijk is voor de aanbevelingen.

Ter ondersteuning van de werkzaamheden van de werkgroep pensioencommunicatie heeft TNS NIPO in opdracht van SZW het eerdergenoemde deelnemersonderzoek gedaan.

Verder hebben Prof. Dr. H.M. Prast (hoogleraar persoonlijke en financiële planning aan de Universiteit van Tilburg) en Dr. A.A. van Ruler (emeritus hoogleraar communicatiewetenschap aan de Universiteit van Amsterdam) tijdens een expertmeeting hun visie op de onderzoeksresultaten en de uitkomst van de werkgroep pensioencommunicatie gegeven.

De resultaten van het onderzoek, de expertmeeting en de evaluatie van de informatiebepalingen van de pensioenwetgeving vormen mede de basis voor de aanbevelingen.

Leeswijzer rapport

Dit rapport bevat een aantal algemene aanbevelingen over pensioencommunicatie. Daarnaast bevat het rapport aanbevelingen over communicatie over koopkracht en risico's en de periodieke, structurele communicatie over pensioenaanspraken en -rechten door pensioenfondsen en verzekeraars aan deelnemers, pensioengerechtigden en andere belanghebbenden. Aanpassingen in de periodieke, structurele communicatie over aanspraken en rechten op aanvullend pensioen zullen ook gevolgen hebben voor de communicatie over belangrijke gebeurtenissen in de levensloop (ook wel life events genoemd). Het gaat hierbij om belangrijke levensgebeurtenissen, zoals in- en uitdiensttreding, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, het krijgen van een partner, scheiden, en overlijden. Daarnaast heeft de werkgroep gekeken naar de communicatie bij de keuze voor een nieuw reëel pensioencontract en het onderbrengen van opgebouwde pensioenaanspraken en -rechten in het nieuwe contract (ook wel collectief invaren van oude rechten genoemd). Voorts heeft de werkgroep aandacht besteed aan de communicatie over AOW als onderdeel van het totale pensioen.

De werkgroep concentreerde zich op de vraag *wat* de deelnemer moet en wil weten. De *hoe*-vraag zal in het vervolg centraal staan. De komende periode wordt nader onderzoek gedaan naar nieuwe vormen en methoden van presentatie om pensioenvooruitzichten inzichtelijk te maken voor deelnemers.

2. Uitgangspunten

2.1 Doel van pensioencommunicatie

Het doel van pensioencommunicatie is dat de deelnemer weet *hoeveel* pensioen hij kan verwachten, kan nagaan of dit *voldoende* voor hem is, zich bewust is van de *risico's* en de *kosten* van zijn pensioenvoorziening en welke actie hij eventueel zelf kan ondernemen. Goede pensioencommunicatie is evenwichtig en realistisch en beoogt bewustwording bij mensen te vergroten (pensioenbewustzijn) en indien nodig gedragsverandering te stimuleren. Deelnemers moeten dan zelf weten wat ze kunnen doen, hun handelingsperspectief moet worden vergroot.

2.2 Verantwoordelijkheden van de verschillende actoren

Pensioenuitvoerders

Het pensioeninkomen bestaat uit meerdere aanspraken. Het is de verantwoordelijkheid van de pensioenuitvoerders om te zorgen dat de deelnemer in staat wordt gesteld om - gegeven zijn kennis, houding en gedrag - inzicht te krijgen in het eigen pensioeninkomen. Ook kan de pensioenuitvoerder de deelnemer helpen bij het maken van keuzes binnen de eigen regeling. Het deelnemerbelang dient hierbij centraal te staan. Het is niet de bedoeling dat de pensioenuitvoerder verantwoordelijk wordt voor de financiële planning voor de oude dag van de deelnemer. De pensioenuitvoerder kan wel de deelnemer ondersteunen bij diens keuzes binnen de eigen regeling en laten weten waar hij of zij aanvullende informatie of advies kan krijgen (zie ook paragraaf 3.1 en 3.6). Daarnaast leveren pensioenuitvoerders aan mijnpensioenoverzicht.nl gegevens over het aanvullend pensioen aan.

Toezichthouders

Er zijn twee toezichthouders, die toezicht houden op pensioenuitvoerders, namelijk AFM en DNB. AFM let op de informatieverstrekking door pensioenuitvoerders, die in de pensioenwetgeving vastgelegde informatie moeten geven aan deelnemers, slapers, pensioengerechtigden en andere aanspraakgerechtigden. DNB let op de financiële positie van pensioenuitvoerders, hoe zij met het pensioengeld omgaan dat zij beheren en hoe het fonds wordt bestuurd.

Sociale Verzekeringsbank (SVB)

De SVB is de uitvoerder van volksverzekeringen in Nederland, waaronder de AOW. Het zogenoemde eerste pijler pensioen is voor veel mensen een belangrijk onderdeel van de inkomsten na pensionering. Daarom speelt ook de SVB een essentiële rol in de communicatie over pensioenen. Het is voor deelnemers belangrijk om een totaaloverzicht te krijgen van het pensioeninkomen na pensionering. De SVB heeft onder andere als taak het administreren van de opgebouwde AOW tijdvakken. Daarnaast levert de SVB aan mijnpensioenoverzicht.nl gegevens over de AOW aan.

Werkgever

De werkgever is verantwoordelijk voor de informatieverstrekking over arbeidsvoorwaarden aan werknemers. Aanvullend pensioen is een belangrijke arbeidsvoorwaarde. Voor en bij indiensttreding, gedurende het deelnemerschap en bij beëindiging van deelneming is de werkgever een logisch eerste aanspreekpunt voor de (aspirant) deelnemer. De werkgever wordt geacht tijdig relevante gegevens aan te leveren aan pensioenuitvoerders. Basiskennis over de eigen pensioenregeling en over pensioenen in het algemeen is noodzakelijk voor iedere werkgever.

Deelnemer

De pensioenuitvoerder dient de (gewezen) deelnemer en de pensioengerechtigde in staat te stellen om, gegeven zijn kennis, houding en gedrag, inzicht te krijgen in de eigen pensioensituatie. De deelnemer blijft echter te allen tijde zelf verantwoordelijk voor (inzicht in) zijn eigen pensioeninkomen en het ondernemen van actie indien noodzakelijk. De deelnemer moet zich bewust worden van het feit dat een goed pensioen niet vanzelfsprekend is en dat hij nadrukkelijk zelf mede verantwoordelijk is voor een goed pensioen.

Wetgever

De wetgever legt in de pensioenwetgeving verplichtingen vast voor informatie en voorlichting over pensioen. Die betreffen de pensioenuitvoerder, de deelnemer en de werkgever. Ook gaat de wetgever over het eerste pijler pensioen, de AOW.

2.3 Vertrekpunt: hoe verwerken mensen informatie?

Goede communicatie vereist dat je weet *hoe* mensen informatie verwerken. Uit psychologisch onderzoek⁷ blijkt dat mensen op twee verschillende manieren informatie verwerken: via de directe/bewuste route of via de indirecte/intuïtieve route. Het verwerken van informatie via de directe route gebeurt grondig, maar vereist veel aandacht en tijd. Verwerking van informatie via de indirecte route vereist veel minder aandacht en kan snel. Men neemt dan een beslissing aan de hand van simpele vuistregels zoals "experts hebben gelijk".

Welke route gevolgd wordt hangt af van een aantal factoren. Zowel motivatie (het willen) als de geestelijke vermogens (het kunnen) en de beschikbare tijd van de ontvanger bepaalt de wijze van informatieverwerking. Mensen proberen complexiteit meestal zoveel mogelijk te vermijden en maken gebruik van de indirecte/intuïtieve route van informatieverwerking. Door deelnemers de essentiële informatie voor te leggen, informatie op een manier aan te bieden die betekenisvol is (bijvoorbeeld netto bedrag per maand, of met een referentiepunt), en expliciet en helder te vermelden wat deelnemers met de informatie kunnen doen, is er meer kans dat de informatie deelnemers bereikt, en dat die goede beslissingen nemen.

Mensen verschillen in de wijze waarop ze informatie tot zich nemen. Sommige mensen gaan bijvoorbeeld actief op zoek, en verzamelen zoveel mogelijk informatie om de beste keuze te kunnen maken. Ook de wijze waarop mensen omgaan met onzekerheid kan verschillen. Pensioenuitvoerders moeten daarom informatie op verschillende manieren aanbieden - tekst, plaatjes, verdiepingsmogelijkheden - om rekening te houden met deze verschillen.

Veel mensen verwerken de informatie over pensioen, in ieder geval in eerste instantie, via de indirecte/intuïtieve route. Dat heeft gevolgen voor de vormgeving van de boodschap. Zo is het belangrijk om de informatie zoveel mogelijk te beperken, en gelaagd aan te bieden. Ook het bieden van een referentiepunt, dat houvast biedt, en een handelingsperspectief zijn belangrijke elementen. Deze kennis is meegenomen bij de uitwerking van de aanbevelingen in dit document.

Pensioencommunicatie dient ook gebruik te maken van de inzichten uit de economische psychologie. Daarvan valt te leren, hoe bijvoorbeeld informatie op zo'n manier te brengen dat er meer kans is dat de pensioendeelnemer er iets mee doet, of hoe je standaardopties aanbiedt om keuzes en gedrag te sturen. Zo kan getracht worden om mensen die niet of weinig openstaan voor pensioencommunicatie te bereiken en ervoor te zorgen dat zij de (juiste) keuzes maken.

⁷ Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). *Communication and Persuasion: Central and Peripheral Routes to Attitude Change*. New York

2.4 Openstaan voor pensioeninformatie

Om pensioencommunicatie effectief te laten zijn is het van belang te weten in hoeverre mensen openstaan voor informatie over pensioenen, welke factoren dit bepalen, en hoe deze factoren kunnen worden beïnvloed. SZW heeft, zoals eerder opgemerkt, onderzoeksbureau TNS NIPO de opdracht gegeven om hier onderzoek naar te doen. Uit dit deelnemersonderzoek blijkt dat van alle actieve deelnemers slechts 29% openstaat voor informatie over pensioenen, 71% staat niet open. Pensioengerechtigden (63%) hebben aanzienlijk meer belangstelling voor informatie over pensioenen. Vrouwen en jongeren staan het minst open voor informatie over pensioenen.

De mate waarin deelnemers openstaan voor pensioencommunicatie bepaalt de effectiviteit van de communicatie. Deelnemers die niet openstaan voor informatie sluiten zich af voor communicatie met hun pensioenuitvoerder. Alle moeite van pensioenuitvoerders om deze groep deelnemers te informeren is dan tevergeefs.

Om deze groep te verleiden informatie over pensioenen te lezen is het van belang te stimuleren dat mensen zich wel willen open stellen voor de informatie. Om dit te realiseren zal de betrokkenheid bij het thema pensioen moeten worden verhoogd. Dit is namelijk een van de meest bepalende factoren om kennis te willen nemen van pensioeninformatie. Daarnaast speelt ook de urgentie die mensen geven aan een goed pensioen een rol en ook de eigen vaardigheid. De waardering van de pensioeninformatie blijkt vooral indirect van invloed te zijn op de mate waarin mensen openstaan voor pensioeninformatie.

Wat moet er gebeuren om deelnemers meer open te laten staan voor informatie over hun pensioen?

1) Zorg voor meer **betrokkenheid**

De betrokkenheid bij het thema pensioen kan worden verhoogd door het thema meer tot de verbeelding van de doelgroep te laten spreken. Het thema zal dichterbij de mensen moeten worden gebracht en een positiever gevoel moeten geven. De kunst is om pensioen meer naar het heden te brengen in plaats van dat het een thema blijft waar men zich pas in de toekomst mee bezig gaat houden. Dit vraagt bijna om een herpositionering van het thema pensioen.

2) Zorg voor meer **urgentie**

De urgentie die mensen voelen bij een goed pensioen zal ook moeten worden verhoogd. Hoewel relatief veel deelnemers het belangrijk vinden dat hun pensioen goed geregeld is (65%) om na pensionering een ruim inkomen te hebben (55%), is minder dan de helft van de deelnemers bang voor het vooruitzicht van een te laag pensioeninkomen. Om die urgentie te bevorderen zal er in de media meer aandacht moeten komen voor pensioenen en er zal meer maatschappelijke discussie moeten plaatsvinden.

3) Vergroot de **eigen vaardigheid**

De eigen vaardigheid kan worden vergroot door deelnemers te helpen bij het verkrijgen van hun overzicht en inzicht. Men weet vaak niet waar men moet beginnen met het onderwerp pensioen. Vandaar dat het van belang is dat de informatie stap voor stap aan de doelgroep wordt voorgelegd. De volgorde waarin die informatie wordt voorgelegd is daarin bepalend. Wanneer mensen onzeker zijn over hun eigen kunnen, of bang zijn is het zaak om mensen aan de hand te nemen en hen te begeleiden en te helpen.

4) Zorg voor **begrijpelijker informatie**

Om de waardering van de pensioeninformatie te verbeteren is het nodig om de informatie begrijpelijker te maken. Voor meer begrip is een belangrijke voorwaarde dat de informatie op de persoon is afgestemd en inzicht geeft in wat het concreet betekent voor de portemonnee van de deelnemer. De deelnemer dient in één opslag duidelijk te zijn wat de hoogte van het

pensioeninkomen is en of dit voldoende is. Ook moet de informatie een handelingsperspectief bieden, zo blijkt uit dit deelnemersonderzoek (zie ook paragraaf 3.1).

Een aanpak langs bovenstaande lijnen vergroot de kans dat deelnemers informatie tot zich nemen, begrijpen wat de informatie voor hen persoonlijk betekent, en indien nodig en gewenst zelf iets doen aan de financiële planning voor de oude dag. Er blijft echter altijd een groep die desondanks niet open zal komen te staan voor pensioen informatie. Als deelnemers in deze groep tegelijkertijd relatief weinig pensioenopbouw hebben is de vraag aan de orde of deze groep op een andere manier kan worden benaderd om onverwacht lage pensioeninkomens en mogelijk financiële problemen op oude dag te voorkomen. Uit de economische psychologie kennen we bijvoorbeeld concepten als verplicht actieve keuze en standaardopties (defaults).

3 Algemene aanbevelingen over pensioencommunicatie

Deze paragraaf bevat een aantal algemene aanbevelingen. Die richten zich niet specifiek op een bepaald onderdeel of moment, maar gaan over pensioencommunicatie in het algemeen.

3.1 Sluit aan bij de informatiebehoefte van de deelnemer

Om goed met de deelnemer te kunnen communiceren is het van belang dat pensioenuitvoerders aansluiten bij de informatiebehoefte en kenmerken van de deelnemer. Uit het deelnemersonderzoek blijkt dat de deelnemer met name belangstelling heeft voor de volgende *gepersonaliseerde* informatie:

Wat wil de deelnemer weten?

- a) Hoogte pensioenbedrag - Hoeveel krijg ik per maand?
- b) Toereikendheidstoets - Is dat voldoende voor mij?
- c) Handelingsperspectief - Wat kan ik doen?

a) Hoogte pensioenbedrag

De belangrijkste vraag van de deelnemer is: hoeveel pensioen krijg ik bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd? Daarbij wil hij een totaaloverzicht van zijn aanspraken inclusief de AOW, en het liefst in netto bedragen per maand. Het pensioenregister geeft de deelnemer een totaaloverzicht en geeft sinds kort ook inzicht in de netto aanspraak.

b) Toereikendheidstoets

De deelnemer heeft behoefte aan duiding: wat betekent deze informatie voor mij? De deelnemer wil weten of het bedrag dat hij bij pensionering zal ontvangen voldoende is om de huidige levensstijl te kunnen voortzetten. Daarom is het wenselijk dat de deelnemer een referentiepunt of ijkpunt heeft. Nu gebruiken deelnemers als referentiepunt vaak 70% van het eindloon, maar dat referentiepunt is inmiddels achterhaald. Zelden wordt dit niveau daadwerkelijk gehaald.

Een mogelijke oplossing is om de deelnemer in/via het pensioenregister een applicatie te bieden die hem in staat stelt een globale financiële planning te maken voor de oude dag. Dan kan de deelnemer de hoogte van het pensioenbedrag begrijpen. Eventueel kan de deelnemer worden geholpen bij het maken van deze globale financiële planning door te werken met normbedragen van bijvoorbeeld het Nibud, die de deelnemer indien nodig zelf aan kan passen.

c) Handelingsperspectief

Het bieden van een handelingsperspectief aan de deelnemer voorafgaand aan zijn pensionering speelt een essentiële rol bij het openstaan voor en accepteren van de informatie die de deelnemer krijgt over zijn pensioen. Het laat mensen zien dat ze invloed hebben op hun financiële planning voor de oude dag, en zet hen aan tot actie. Een handelingsperspectief dat individuele pensioenuitvoerders zouden kunnen bieden is het vooraf weergeven van de gevolgen voor het pensioen dat hij kan verwachten van:

- eerder stoppen met werken,
- langer doorwerken,
- deeltijdpensioen,
- hoog/laagconstructie (eerste jaren hoger en later lager pensioen),
- uitruil van partnerpensioen voor ouderdompensioen en omgekeerd,
- waardeoverdracht bij verandering van baan,
- het benutten van de fiscale jaarruimte.

Verder kan een pensioendashboard (zie paragraaf 3.4) de deelnemer een prikkel geven om in actie te komen en op termijn tot een handelen dat regelingoverstijgend is, zoals het aflossen van de hypotheek of het aanpassen van het uitgavenpatroon. Overigens kan het handelingsperspectief ook inhouden dat de deelnemer de boodschap krijgt dat hij niets hoeft te doen.

Zorg voor *gelaagdheid* van de informatie: in de eerste laag alleen de essentiële informatie, in diepere lagen uitgebreidere informatie. De toegankelijkheid van de informatie in de verschillende lagen moet daarbij ook afgestemd te zijn op de behoefte van de deelnemer.

Algemene informatie over de pensioenregeling landt moeilijker bij de deelnemer dan informatie over zijn eigen pensioen. Door tevens kort aan te geven wat deze informatie voor de individuele deelnemer betekent, wordt dit verbeterd. Het bieden van een handelingsperspectief is bij algemene informatie extra belangrijk.

Zorg daarnaast voor *relevantie* van de communicatie: relevante informatie op een relevant moment van een relevante afzender. Het moment dient zodanig te zijn dat de deelnemer in staat is om tijdig actie te ondernemen, indien nodig.

Het gebruik van precieze bedragen kan teveel zekerheid suggereren, met name wanneer het gaat om het pensioen dat hij kan verwachten op een bepaalde pensioenleeftijd. Het is beter om afgeronde bedragen te hanteren.

Op dit moment kent de pensioenwetgeving enkele overkoepelende normen waaraan pensioencommunicatie aan deelnemer moet voldoen. De deelnemer moet tijdig en in begrijpelijke bewoordingen worden geïnformeerd over zijn pensioenregeling. De AFM heeft geconstateerd dat de informatie niet altijd juist is (zie bijvoorbeeld het AFM onderzoek "Rapport juistheid UPO" (2010)⁸. Ook DNB constateerde onlangs in het Quinto-P onderzoek (april 2012)⁹ dat de juistheid van pensioenadministraties, de bron voor de data op het UPO, niet altijd volledig op orde is. Het ministerie van SZW zal nader bezien in hoeverre het mogelijk en wenselijk is aansluiting te zoeken bij de normering op dit punt van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

Pensioenuitvoerders doen er goed aan, om zeker te weten dat de informatie voldoende is afgestemd op de deelnemer, hun communicatiemiddelen vooraf (laten) toetsen op begrijpelijkheid en duidelijkheid.

3.2 Communiceer op maat: vormvrijheid waar mogelijk, standaardisatie waar nodig

Pensioenuitvoerders dienen hun communicatie af te stemmen op de behoefte van de deelnemer en zijn manier van informatieverwerking. Dat vraagt om meer "principle based"-regelgeving, zodat er voor pensioenuitvoerders ruimte is voor een zekere maatwerkinvulling.

Soms is echter standaardisatie nodig, bijvoorbeeld met terminologie of met formats van verplichte communicatie-uitingen. Dit maakt informatie beter vergelijkbaar en optelbaar. Het advies is dus: vormvrijheid waar mogelijk, standaardisatie waar nodig.

Informatie op maat is ook: segmenteren. Bijvoorbeeld naar levensfase, maar ook naar kenmerken van de deelnemer. De levensfase bepaalt mede aan welke informatie een deelnemer behoefte heeft en hoe deze informatie het beste kan worden gebracht. Iemand die pas toetreedt tot de arbeidsmarkt heeft behoefte aan andere informatie dan iemand die kort voor zijn pensioendatum staat.

⁸ Zie <http://www.afm.nl/~media/Files/rapport/2010/rapport-juistheid-upo.ashx>

⁹ Zie website van DNB (www.dnb.nl)

3.3 Maak meer gebruik van digitale communicatiemiddelen

Uit het deelnemersonderzoek blijkt dat 47% van de deelnemers het liefst digitaal informatie krijgt over de hoogte van zijn eigen pensioen. Voordeel hiervan is dat er makkelijker een zekere gelaagdheid en daarmee dosering van informatie is aan te brengen. Pensioenuitvoerders dienen meer mogelijkheden te krijgen om digitaal te communiceren met deelnemers. Het versturen van informatie via internet (e-mail, persoonlijke omgeving, etc.) kan een aanzienlijke kostenbesparing realiseren. Voor deze digitale informatievoorziening dient de wetgeving meer ruimte te bieden. Hierbij is wel aandacht nodig voor de privacy en de beveiliging van persoonsgegevens.

Naast het online kunnen raadplegen van informatie zal een aanzienlijk deel van de deelnemers behoefte houden aan schriftelijke informatie. Zij dienen dit eenvoudig en laagdrempelig kenbaar te kunnen maken aan de pensioenuitvoerder. Ook hiervoor dient de wetgeving ruimte te bieden. Pensioenuitvoerders dienen deelnemers deze schriftelijke informatie kosteloos te verstrekken.

Digitalisering vraagt om een andere werkwijze van pensioenuitvoerders, zoals het aanpassen van de infrastructuur en het aanpassen van soort en vorm van de communicatie.

3.4 Ontwikkel een interactief pensioendashboard

Het pensioenregister (mijnpensioenoverzicht.nl) is met meer dan 3 miljoen unieke bezoekers tot op heden een succes. Zowel deelnemers, de sector als de toezichthouder AFM zijn enthousiast. Een kanttekening bij dit succes is dat op dit moment vooral ouderen het pensioenregister bezoeken. Het is daarom belangrijk om meer jongeren en mensen die nu nauwelijks aandacht hebben voor hun pensioen naar het pensioenregister te trekken.

Het eerdergenoemde deelnemersonderzoek geeft aan dat deelnemers behoefte hebben aan een online interactief totaaloverzicht van hun pensioeninkomen, inclusief keuzemogelijkheden (pensioendashboard). Deelnemers geven aan de keuzemogelijkheden en signalering op prijs te stellen. Dit zet hen aan het denken en zet aan tot actie.

Dit hulpmiddel stelt de deelnemer in staat te beoordelen of zijn pensioen toereikend is en na te gaan of het noodzakelijk is om actie te ondernemen. De volgende elementen zouden een onderdeel kunnen zijn van een pensioendashboard:

- ✓ gewenst pensioen als referentiepunt: wat heb ik gegeven mijn wensen en uitgavenpatroon nodig?
- ✓ keuzemogelijkheden binnen de regeling en de financiële gevolgen
- ✓ invloed van life events, zoals scheiden, arbeidsongeschiktheid, overlijden, werkloosheid
- ✓ handelingsperspectief: wat kan ik doen op basis van de regeling en zijn er daarnaast nog meer mogelijkheden?

Om vast te stellen hoe een pensioendashboard er uit zou kunnen zien is nader onderzoek nodig. Dit geldt eveneens voor de institutionele inbedding. Het ligt voor de hand om te bezien of het pensioenregister hiervoor kan worden uitgebreid. In overleg met de pensioensector zal nader door het ministerie van SZW worden bezien welke mogelijkheden daartoe bestaan. Uitbreiding van het pensioenregister hiermee vergt aanpassing van de infrastructuur en uniforme berekeningsgrondslagen. Dat kost geld. In verband daarmee ligt wellicht een fasegewijze invoering voor de hand. Ook moet nader worden bezien hoe de pensioenwetgeving moet worden aangepast om een pensioendashboard te kunnen realiseren.

3.5 Geef de werkgever een prominentere rol in de communicatie over pensioen

Werkgevers zijn verantwoordelijk voor communicatie over de inhoud van de pensioenregeling, maar de uitvoering is overgedragen aan pensioenuitvoerders. Werkgevers hebben mede daardoor zelf weinig kennis van het pensioen(contract). Werkgevers betrekken pensioen op dit moment veelal niet bij het arbeidsvoorwaardenbeleid - terwijl pensioen circa 20% van de loonruimte beslaat - en niet bij het levensfasebewust personeelsbeleid, terwijl er in de nabije toekomst steeds meer sprake zal zijn van flexibele pensionering. Tegelijkertijd is er tegen de achtergrond van de huidige economische ontwikkelingen en de ontwikkelingen rond het pensioenstelsel sprake van een toenemende informatiebehoefte bij werknemers.

Argumenten voor een prominentere rol van de werkgever zijn:

- a. uit het deelnemersonderzoek blijkt dat werknemers de werkgever (P&O) zien als een belangrijk informatiekanaal als zij vragen hebben over pensioen;
- b. een prominentere rol van de werkgevers bij pensioencommunicatie kan positieve effecten hebben op het pensioenbewustzijn. Uit onderzoek van Wijzer in Geldzaken "Pensioenbewustzijn" (uitgevoerd door TNS NIPO 2012) blijkt dat werknemers die actief door hun werkgever worden geïnformeerd over hun pensioen beter op de hoogte zijn van hun persoonlijke pensioensituatie¹⁰;
- c. een prominentere rol van de werkgevers bij pensioencommunicatie kan ook voor de werkgevers zelf meerwaarde hebben, wanneer het onderwerp pensioen meer wordt betrokken bij het (arbeidsvoorwaarden en levensfasebewust) personeelsbeleid;
- d. een goede pensioenregeling kan (en zal naar verwachting steeds meer) een onderscheidende arbeidsvoorwaarde worden (bij een krimpende arbeidsmarkt) waarmee een werkgever zich kan profileren.

De optimale rol van de werkgever hangt onder andere ook af van de omvang van het bedrijf. Van kleine bedrijven kan minder worden verlangd dan van grote bedrijven. De rol zal in samenwerking met de pensioenuitvoerder moeten gebeuren. Het is belangrijk dat werkgever en pensioenuitvoerder hierover afspraken maken. Voor de praktische invulling valt bijvoorbeeld te denken aan: een pensioenvragenuur, een lunchbijeenkomst. De brancheorganisatie en vakbladen kunnen hierbij ook een taak vervullen. De pensioenuitvoerder kan de afdeling HRM/P&O faciliteren bij de informatieverstrekking.

3.6 Help de deelnemer met het verkrijgen van inzicht in de pensioensituatie

Pensioenuitvoerders moeten om deelnemers meer inzicht te geven in hun pensioensituatie (als onderdeel van hun financiële planning) en in de keuzes die de pensioenregeling biedt, deelnemers, desgevraagd, hierbij helpen. Daarbij valt te denken aan pensioenkeuzes zoals waardeoverdracht, afkoop en uitruilmogelijkheden die de pensioenregeling biedt. Veel pensioenuitvoerders willen dit graag doen, maar zijn terughoudend omdat ze bang zijn om zich te begeven op het gebied van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Het geven van gericht pensioenadvies over tweede pijler pensioen ondergebracht bij een verzekeraar of een aanvulling daarop door pensioenuitvoerders is zonder vergunning niet toegestaan. De Leidraad Communicatie voor Pensioenuitvoerders van de AFM, en het bijbehorende rapport getiteld "Een volgende stap naar meer pensioeninzicht"¹¹, bevatten hiervoor al een aantal handvatten. Toch wensen veel pensioenuitvoerders meer rechtszekerheid. Bezien zal worden welke ruimte pensioenuitvoerders hebben met de bestaande wetgeving en of een nadere interpretatie dan wel dat aanpassing van wetgeving wenselijk is.

¹⁰ Zie http://www.wijzeringeldzaken.nl/media/289294/rapp_pensbewustzijn_jan2012.pdf

¹¹ Zie: <http://www.afm.nl/layouts/afm/default.aspx~/media/files/rapport/2012/pensioeninzicht-pensioeninformatie-actief-gebruiken.ashx>

3.7 Zorg voor herstel van het vertrouwen

Pensioenfondsen bestaan bij de gratie van het vertrouwen bij de deelnemers. De gedaalde aandelenkoersen, de lage rentetarieven, de effecten van de stijgende levensverwachting en de afgenomen mogelijkheden om via premieverhoging de geslonken pensioenvermogens op te krikken, stemmen niet bepaald optimistisch. Veel fondsen hebben als gevolg daarvan de pensioenaanspraken en -rechten niet (geheel) kunnen indexeren of in sommige gevallen moeten korten. Zorgwekkend is dat de reputatie van en het vertrouwen in de pensioensector (verder) is afgenomen. Dat zorgt ervoor dat deelnemers kritischer dan voorheen naar hun pensioenfonds kijken.

De uitdaging voor elke pensioenuitvoerder is de deelnemer goed te informeren. Om effectief met de deelnemer te kunnen communiceren is het belangrijk dat de deelnemer de pensioenuitvoerder ziet als een geloofwaardige afzender. Het is daarom noodzakelijk dat pensioenuitvoerders de relatie met de deelnemer (opnieuw) opbouwen, hem op transparante wijze informeren en klantgericht omgaan met de deelnemer. De werkgever kan daarbij een ondersteunende rol vervullen.

Daarnaast is de context waarin de pensioencommunicatie plaatsvindt van groot belang. Er zijn veel zenders die verschillende (vaak negatieve) boodschappen afgeven over pensioen. Deze boodschappen missen hun uitwerking op de reputatie van en het vertrouwen in de pensioensector niet. Het is nodig om het maatschappelijke debat te beïnvloeden. Alleen het verbeteren van de pensioencommunicatie is hiervoor niet genoeg. Het beïnvloeden van het maatschappelijk debat is niet iets wat tot stand komt door een enkele actie, maar is een continu proces, met een duidelijke strategie en een lange adem. Het benadrukken van het belang van een goede pensioenregeling en pensioenopbouw en de mogelijke verschillen tussen de pensioenregelingen zouden daarbij nadrukkelijker aan de orde kunnen komen. Voor het terugwinnen van het vertrouwen dienen pensioenuitvoerders consequent en veelvuldig inzicht te geven in waar zij voor staan, zal de communicatie relevant en begrijpelijk moeten zijn en is inzicht in en kennis van deelnemers essentieel. Daarnaast is van belang dat alle betrokken partijen, waar mogelijk, een eenduidige boodschap afgeven. Voorbeelden hiervan zijn de communicatie over (voorgenomen) kortingen en de communicatie bij de invoering van het nieuwe reële pensioencontract en bij het collectief invaren van bestaande pensioenaanspraken en -rechten in het reële pensioencontract (zie verder paragraaf 5).

4 Communicatie over koopkracht en risico's

De precieze uitwerking van het verbeterde nominale en het nieuwe, reële pensioencontract is op dit moment nog niet bekend. Toch zijn vanuit communicatieperspectief in ieder geval de volgende twee elementen belangrijk: communicatie over risico's en communicatie in reële termen, ook wel communicatie over koopkracht genoemd. Het persoonlijk maken van de informatie en het bieden van een handelingsperspectief zijn ook hierbij de kritische succesfactoren.

De huidige communicatie over koopkracht en risico's is onvoldoende. Deelnemers denken in euro's van nu. Zij gaan er daardoor vanuit dat het bedrag voor het te bereiken pensioen bij pensioenleeftijd dezelfde koopkracht heeft als nu. Deelnemers hebben daardoor een te rooskleurig beeld van hun toekomstige pensioeninkomen. Verder hebben zij vaak geen realistische inschatting van de risico's. Doel van een aanpassing van de communicatie over koopkracht en risico's is dat mensen een realistischer inschatting van de pensioenaanspraken en risico's hebben.

4.1 Communicatie over pensioenaanspraken en -rechten

Deelnemers willen een totaaloverzicht hebben van de eerste pijler (AOW) en tweede pijler pensioenen. Niet iedere pensioenuitvoerder hoeft dat totaaloverzicht te bieden. Dit totaaloverzicht biedt mijnpensioenoverzicht.nl, namelijk al. Het is wenselijk dat zowel pensioenuitvoerders als mijnpensioenoverzicht.nl deelnemers inzicht geven in het op dit moment opgebouwde pensioen en in het te bereiken pensioen op een bepaalde pensioenleeftijd. Pensioenuitvoerders doen dat voor de eigen regeling. Mijnpensioenoverzicht.nl doet dit voor het totaal. Deelnemers geven de voorkeur aan netto-bedragen per maand. Het gebruik van precieze bedragen kan teveel zekerheid suggereren, met name wanneer het gaat om het te bereiken pensioen op een bepaalde pensioenleeftijd. Het is beter om (op tientallen) afgeronde bedragen te hanteren.

4.2 Communicatie over koopkracht

Voorwaarden om te kunnen communiceren over koopkracht van het pensioeninkomen zijn:

- het in beeld brengen van de koopkracht van het toekomstig pensioeninkomen;
- het berekenen van het toekomstig pensioeninkomen in euro's van nu; en
- het zichtbaar maken van de verhouding tussen pensioeninkomen en het loon.

Laat zien wat de gevolgen van niet indexeren en korten zijn voor de koopkracht

Wanneer de verwachting bestaat dat een pensioenuitvoerder gedurende een bepaalde periode niet kan indexeren, slechts gedeeltelijk kan indexeren of moet korten, dan moeten de effecten daarvan in het te bereiken pensioen tot uiting komen. Dit betekent dat het bedrag voor het te bereiken pensioen in die gevallen lager wordt. Deelnemers krijgen hierdoor een realistischer beeld van de koopkracht van hun te bereiken pensioeninkomen.

Ook voor de eerste pijler, de AOW, dienen de gevolgen van toekomstig niet indexeren tot uiting te komen in het AOW-bedrag, voor zover dit niet indexeren voor een bepaalde toekomstige periode vaststaat.

Ook voor de periode ná pensionering moeten mensen inzicht hebben in de ontwikkeling van de hoogte van de pensioenaanspraken en -rechten zowel voor pensioengerechtigden als ook voor de nog actieve deelnemers. Ook na pensioendatum kan er immers sprake zijn van niet of gedeeltelijk indexeren en korten, waardoor de koopkracht wordt aangetast.

Communiceer toekomstig pensioeninkomen in euro's van nu

Wetenschappelijk onderzoek wijst uit dat mensen niet goed kunnen inschatten wat inflatie betekent voor de koopkracht van hun toekomstig pensioen (dit wordt ook wel de *money illusion* genoemd)¹². Om deelnemers toch inzicht te geven in de koopkracht van hun te verwachten pensioen, kunnen we de koopkracht terugrekenen naar de huidige waarde (reële waarde). Door deelnemers te laten zien wat de koopkracht van hun te bereiken pensioen is in euro's van nu, wordt de toekomstige koopkracht tastbaar. Het is wenselijk om hierbij als pensioenuitvoerders en mijnpensioenoverzicht.nl aan te sluiten en te rekenen in euro's van nu. Het te bereiken pensioen kan teruggerekend worden naar euro's van nu via de verwachte prijsinflatie. Daarbij is van belang dat het opgebouwd pensioen en het te bereiken pensioen steeds op dezelfde wijze berekend worden. Om dit te kunnen bewerkstelligen zijn door de wetgever vastgestelde rekenregels noodzakelijk. De bedragen opgebouwd bij verschillende pensioenuitvoerders moeten bij elkaar opgesteld kunnen worden om ze te kunnen verwerken in mijnpensioenoverzicht.nl. Dit betekent dat ook de berekening van het opgebouwd en het te bereiken pensioen in het bestaande, nominale en het nieuwe, reële pensioencontract zoveel mogelijk hetzelfde moet zijn. Een deelnemer kan straks namelijk zowel een pensioenaanspraak hebben bij een pensioenuitvoerder met een bestaand nominaal pensioencontract als een pensioenaanspraak bij een pensioenuitvoerder met een nieuw reëel pensioencontract.

Laat zien wat de koopkracht is van het pensioen in vergelijking met het loon

De koopkracht kan zichtbaar worden gemaakt door de verhouding tussen het pensioeninkomen en het loon van de deelnemer te laten zien. Zo krijgt de deelnemer een duidelijk en bekend referentiekader aan de hand waarvan hij de koopkracht van zijn pensioeninkomen kan beoordelen. De verhouding tussen pensioeninkomen en loon wordt ook wel de *replacement rate* genoemd. Een gebruikelijke replacement rate is de verhouding tussen het te bereiken pensioen (inclusief AOW) en het huidige loon. Een replacement rate is alleen zinvol op het niveau van mijnpensioenoverzicht.nl, omdat het totaal van eerste en tweede pijler pensioenen bekend dient te zijn.

Het is wenselijk aanvullend onderzoek te doen naar communicatie in euro's van nu en communicatie over koopkracht. Het ministerie van SZW zal dit onderzoek in samenhang met de aanbeveling over de communicatie over risico's (zie paragraaf 4.4) entameren in overleg met de werkgroep pensioencommunicatie.

4.3 Communicatie over (nominale) kortingen en verhogingen

In de communicatie over vermindering dan wel verhoging van pensioenaanspraken en -rechten in het bestaande, nominale pensioencontract en in het nieuwe, reële pensioencontract bestaan verschillen.

Zo heeft communicatie over nominale kortingen in het bestaande, nominale pensioencontract een tweetal aspecten:

1. een melding aan de deelnemer wanneer er (waarschijnlijk) een korting gaat plaatsvinden, en
2. de verwerking van deze korting in het te bereiken pensioen.

In het huidige contract is korting een "ultimum remedium". Bij het bepalen van de financiële opzet van een pensioenfonds moet ervoor worden gezorgd dat naar verwachting slechts in een beperkt aantal gevallen hoeft te worden gekort. Het fonds moet daarvoor een financiële reserve aanleggen. Indien een fonds onvoldoende reserves heeft, kunnen opgebouwde pensioenaanspraken en -rechten worden gekort als er sprake is van een dekkingstekort, en pas nadat is gebleken dat het fonds niet in staat is binnen een redelijke termijn te herstellen zonder de belangen van aanspraak-

¹² Fisher, Irving (1928), *The Money Illusion*, New York; Shafir, E.; Diamond, P. A.; Tversky, A. (1997), "On Money Illusion", *Quarterly Journal of Economics* 112 (2): 341-374

en pensioengerechtigden of de werkgever te schaden en alle andere sturingsinstrumenten van het fonds zijn ingezet.

Op dit moment verloopt de communicatie over kortingen volgens de afspraken die SZW, AFM, DNB en de pensioensector met elkaar hebben gemaakt. Deze afspraken houden in dat fondsen publiek bekend maken dat zij mogelijk over 1 jaar zullen gaan korten indien dit voornemen is opgenomen in de evaluatie van het herstelplan. Daaraan voorafgaand informeren deze fondsen de deelnemers over de financiële situatie van het fonds en de maatregelen die zij gaan nemen.

De pensioenuitvoerder dient deelnemers van een voornemen tot een korting om zo snel mogelijk door de pensioenuitvoerder op de hoogte te brengen. Dit is ook in lijn met de TK-motie Koşer Kaya over de plicht tot melden van een dreigende pensioenkorting¹³. Het voorgaande betekent dat de wetgeving moet worden aangepast.

Bij het reële contract worden financiële schokken meteen doorberekend in de pensioenuitkeringen en - aanspraken. Kortingen komen bij het reële pensioencontract frequenter voor, maar zijn minder ingrijpend dan in het bestaande, nominale pensioencontract. Omdat de verhogingen en de verlagingen van pensioenaanspraken en -rechten minder ingrijpend zullen zijn en bovendien gespreid mogen worden over een vooraf vastgelegde spreidingsperiode (van maximaal 10 jaar), is het niet nodig hierover apart te communiceren, maar kan dit worden meegenomen in de periodieke informatie over pensioenaanspraken en -rechten.

4.4 Communicatie over risico's

Het is belangrijk om deelnemers al in de eerste informatielaag duidelijk te maken dat er risico's zijn aan het pensioen en dat het pensioen daardoor lager maar ook hoger kan uitvallen. Zo krijgt een deelnemer ten onrechte de indruk dat zijn pensioen zeker of zelfs gegarandeerd is. Nader bezien moet worden welke soorten risico's (zoals die verband houden met de financiële markten en langlevens) op welk moment relevant zijn om te communiceren. Informatie moet persoonlijk relevant zijn en daarmee dus doorvertaald worden naar de individuele aanspraak: wat betekent dat voor de hoogte van het te bereiken pensioen? Van belang hierbij is dat mensen algemene risico-informatie veelal moeilijk kunnen duiden. Gebruikmaking van scenario's is hierbij behulpzaam.

Laat een boven- en ondergrens zien van het te bereiken pensioen

Uit het deelnemersonderzoek komt naar voren dat scenario's de deelnemer duidelijk maken dat de hoogte van het te bereiken pensioen onzeker is. Deelnemers worden zich met andere woorden bewust van het risico dat het pensioen lager kan uitvallen dan verwacht. Tegelijkertijd zijn er ook nadelen. Scenario's kunnen bijvoorbeeld ten onrechte een harde onder- en bovengrens suggereren.

Scenario's van verschillende pensioenuitvoerders met wellicht verschillende pensioencontracten moeten integreerbaar zijn. De wijze van berekenen zal nader onderzocht moeten worden. Voor een deelnemer levert een scenario op totaalniveau extra informatie op. Dit scenario op totaalniveau zou mogelijk een plaats kunnen krijgen op mijnpensioenoverzicht.nl.

Voor de berekening van de onder- en bovengrens is het wenselijk dat pensioenuitvoerders uitgaan van dezelfde grondslagen, bijvoorbeeld een kans van 95% dat het te bereiken pensioen binnen de boven- en benedengrens ligt. Nader bezien moet worden op welke wijze voor verschillende pensioencontracten een gelijke berekening van de scenario's te bereiken is. Ook is aanpassing van wetgeving nodig.

¹³ Kamerstukken II 2009/10, 32043, nr.6.

Opgemerkt zij dat als sociale partners en de pensioenuitvoerder besluiten tot een reëel pensioencontract, met gebruikmaking van een egalisatiereserve (waardoor beleggingsopbrengsten boven de pensioenambitie opgenomen worden in de egalisatiereserve) dit de bovengrens kan verlagen en de ondergrens verhogen. Hetzelfde geldt indien een fonds kiest voor een defensief beleggingsbeleid.

Het is wenselijk om aanvullend onderzoek te doen naar het gebruik van scenario's: zowel onderzoek onder deelnemers als onderzoek naar technische aspecten. Het ministerie van SZW zal dit onderzoek in samenhang met de uitwerking van de aanbeveling over koopkracht entameren in overleg met de werkgroep pensioencommunicatie.

4.5 Verzekeraars

Een pensioenregeling die bij een verzekeraar wordt ondergebracht kan zowel het karakter hebben van een uitkeringsovereenkomst (DB-regeling) als van een premieovereenkomst (DC-regeling).

Risico's bij verzekeraars kunnen verschillen van die bij pensioenfondsen. Zo loopt een deelnemer met een DB-regeling bij een verzekeraar niet het risico van het korten van de pensioenaanspraak of het pensioenrecht. Het feit dat een bepaald risico juist niet of juist wel van toepassing is, kunnen pensioenuitvoerders melden in hun communicatie. Dit geldt bijvoorbeeld voor de situatie dat sprake is van niet of niet volledig indexeren. Dit voorkomt dat deelnemers zich onnodig zorgen maken, maar ook dat zij zich onterecht geen zorgen maken.

Voor DC-regelingen¹⁴ is het volgende van belang: op de overzichten moeten pensioenuitvoerders voor het aankopen van het pensioen op pensioendatum bij premie- en kapitaalovereenkomsten nu een vaste rekenrente van 4% hanteren. Hanteren van deze vaste rekenrente kan, wanneer de daadwerkelijke rente hier (sterk) van afwijkt, leiden tot onjuiste en te hoge pensioenverwachtingen bij deelnemers. Daarom hebben de verzekeraars voorgesteld een andere rekenrente te hanteren voor de uitkeringsfase, bijvoorbeeld de door DNB jaarlijks gepubliceerde 25-jaars SWAP-rente van september. Deze rente is marktconform, objectief en geeft een zo nauwkeurig mogelijke benadering van de rente bij aankoop.

Een aandachtspunt is ten slotte het kredietrisico van verzekeraars. Hoewel de kans hierop klein is, is het wenselijk de deelnemer hierop te attenderen aangezien dit gevolgen kan hebben voor de pensioenaanspraken en -rechten. Verzekeraars zullen onderzoeken op welke wijze dit het beste vorm kan krijgen.

¹⁴ De meeste DC-regelingen worden uitgevoerd door verzekeraars. 10% van de DC-regelingen is ondergebracht bij pensioenfondsen. De zogenaamde PPI (de premiepensioeninstelling) mag in de opbouwfase alleen DC-regelingen uitvoeren, de uitkeringsfase wordt door een verzekeraar verricht.

5. Communicatie bij introductie nieuw reëel pensioencontract en bij collectief invaren van pensioenaanspraken en -rechten in het reële pensioencontract

Sociale partners kunnen straks kiezen voor een nieuw, reëel pensioencontract. Maar zij mogen ook het huidige, nominale contract voortzetten. Als zij kiezen voor een reëel pensioencontract en toepassing van dat nieuwe contract op opgebouwde pensioenaanspraken en -rechten is sprake van (collectief) invaren.

Collectief invaren vergt verschillende stappen

Het rapport "Collectief invaren van pensioenaanspraken en pensioenrechten in het reële pensioencontract"¹⁵ laat zien dat collectief invaren mogelijk is na wetswijziging. De wetgever dwingt niet tot invaren, maar zal voorwaarden scheppen om collectief invaren mogelijk te maken. De beslissing om bestaande pensioenaanspraken en -rechten onder te brengen in een nieuw pensioencontract is aan sociale partners en pensioenfondsbesturen op decentraal niveau. De daadwerkelijke keuze om in te varen vergt een zorgvuldige afweging van alle betrokken belangen en maatwerk op fondsniveau. Als sociale partners en pensioenfondsbestuur hebben besloten tot invaren moet allereerst de pensioenovereenkomst worden gewijzigd. Deze aanpassing moet vervolgens ook worden doorgevoerd in het pensioenreglement. Het pensioenfondsbestuur is verantwoordelijk voor het opstellen en wijzigen van het pensioenreglement. Het pensioenfondsbestuur dient dan ook altijd een eigen kritische afweging te maken of het nieuwe pensioencontract kan worden uitgevoerd en of de bestaande aanspraken en rechten daarin kunnen worden ondergebracht. Bij die afweging moet het fonds de wettelijke eisen betrekken, in het bijzonder de plicht tot evenwichtige belangenafweging. Ten slotte vergt invaren het onderbrengen van de opgebouwde pensioenaanspraken en -rechten onder het nieuwe, reële contract door middel van een interne collectieve waardeoverdracht.

Communicatie in verschillende trajecten

De introductie van een nieuw reëel pensioencontract en collectief invaren van pensioenaanspraken en -rechten in het reële pensioencontract dan wel de toepassing van het levensverwachtingsaanpassingsmechanisme voor pensioenaanspraken- en rechten binnen het bestaande contract die zijn opgebouwd vóór de contractswijziging, vraagt een extra communicatie-inspanning van pensioenuitvoerders. Zo'n communicatieproces moet tijdig worden gestart. Uitleg over het proces, de stand van zaken en mogelijke uitkomsten zijn een bepalende factor voor het welslagen van de transitie.

Bij communicatie kunnen verschillende trajecten worden onderscheiden:

➤ *Wetgevingsproces*

Eerst is er op centraal niveau het wetgevingstraject dat pensioenfondsen uiteindelijk de mogelijkheid biedt om het nieuwe, reële pensioencontract in te voeren en dat mogelijk maakt dat bestaande pensioenaanspraken en -rechten worden ingebracht in het nieuwe pensioencontract, ook wel collectief invaren van bestaande pensioenaanspraken en -rechten genoemd. In deze fase communiceren primair de overheid en de bij wetgeving betrokken partijen en belanghebbenden. Tegelijkertijd is het in deze fase van belang dat deelnemers op hoofdlijnen worden geïnformeerd over de mogelijke veranderingen: Wat houdt de verandering op hoofdlijnen in?; Wat is de reden voor de verandering?; Welke communicatie valt de komende tijd te verwachten?

¹⁵ Dit rapport is als bijlage de Hoofdlijnennota herziening financieel toetsingskader pensioenfondsen naar de Tweede Kamer is gestuurd

➤ *Sociale partners en fondsbesturen aan zet*

Vervolgens is er het traject, waarbij sociale partners en pensioenfondsbestuur kiezen voor het nieuwe pensioencontract en het onderbrengen van bestaande pensioenaanspraken en -rechten in het nieuwe contract. Ook kunnen sociale partners het huidige nominale contract voor de nieuwe opbouw – naar de toekomst toe – voortzetten, maar wel het levensverwachtingsaanpassingsmechanisme toepassen, ook voor rechten die zijn opgebouwd vóór de contractswijziging. In deze fase zal de communicatie gericht zijn op het maken van evenwichtige keuzes en zullen de gevolgen van de komende veranderingen voor de verschillende groepen belanghebbenden op hoofdlijnen duidelijk gemaakt moeten worden. Deze fase is vooral gericht op het verkrijgen van inzicht in de gevolgen van de verandering bij de belanghebbenden en het proces dat wordt doorlopen tot het transitiemoment.

➤ *Gevolgen deelnemers*

Is het besluitvormingstraject eenmaal afgerond en de keuze voor het contract is gemaakt, de regeling duidelijk is en kan worden uitgevoerd, dan volgt de fase, waarin door de pensioenuitvoerders de consequenties van de veranderingen voor de individuele deelnemer duidelijk worden gemaakt (bijvoorbeeld door organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten, waar deelnemers vragen kunnen stellen, en het toezenden van persoonlijke overzichten). Dit is tevens het moment voor eventuele keuzes, gegeven het handelingsperspectief van de individuele deelnemer.

Verhoging van de AOW-leeftijd

Van 2013 tot en met 2019 gaat de AOW-leeftijd stapsgewijs omhoog naar 66 jaar volgens het Begrotingsakkoord. In 2013 bedraagt de verhoging één maand. In 2014 en 2015 komt daar een maand bovenop. Vanaf 2016 gaat de pensioenleeftijd twee maanden later in. Vanaf 2019 stijgt de pensioenleeftijd in een keer met drie maanden. De AOW-leeftijd komt dan op 66 jaar. Daarna volgt een jaarlijkse verhoging met drie maanden en komt in 2023 uit op een AOW-leeftijd van 67 jaar. Na 2023 wordt de AOW-leeftijd gekoppeld aan de levensverwachting. Ook de verhoging van de AOW-leeftijd behoeft transitiecommunicatie. Omdat 'pensioen' voor veel deelnemers zowel AOW als aanvullend pensioen omvat, is als het even kan gezamenlijk communiceren gewenst, ten minste moet over en weer naar elkaar worden verwezen. Ook hiervoor geldt: zorg voor de gelaagdheid in de informatie.

Een ordelijk verloop van het proces van overgang naar het nieuwe pensioencontract en het collectief invaren van bestaande pensioenaanspraken en -rechten in het nieuwe pensioencontract, dan wel de toepassing van het levensverwachtingsaanpassingsmechanisme binnen het huidige contract ook voor rechten die zijn opgebouwd vóór de contractswijziging, vereist open en transparante communicatie richting (gewezen) deelnemers en gepensioneerden, ook als het proces vertraging oploopt. In dat verband verdient het aanbeveling dat AFM, DNB, Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars in samenspraak met het ministerie SZW aan pensioenuitvoerders handvatten ontwikkelen, die zij kunnen gebruiken bij het opstellen van hun eigen communicatieplan. De werkgroep pensioencommunicatie biedt hiervoor een goed platform.

6 Periodieke informatie over pensioenaanspraken en -rechten

De huidige pensioenwetgeving kent periodieke informatieverplichtingen voor de pensioenuitvoerder. Pensioenuitvoerders informeren actieve deelnemers, gewezen deelnemers en partners en pensioengerechtigden periodiek over opgebouwde en te bereiken pensioenaanspraken, toeslagverlening en pensioenrechten. Deze paragraaf bevat aanbevelingen voor de periodieke informatieverstrekking. Deze vloeien mede voort uit de eerdergenoemde evaluatie van de informatiebepalingen.

6.1 Verminder de hoeveelheid informatie in het uniform pensioenoverzicht (UPO)

Het UPO is niet voor iedereen begrijpelijk en een groot deel van de deelnemers leest het niet. Het UPO bevat ook erg veel informatie en is erg uitgebreid, wat een negatieve invloed kan hebben op de bereidheid tot lezen. Het is daarom wenselijk om de informatie te beperken. Voor een volledig overzicht of uitgebreidere informatie kunnen mensen naar de tweede informatielaag op de website van hun pensioenuitvoerder of naar mijnpensioenoverzicht.nl gaan. Advies: De wetgever moet het gemakkelijker maken voor pensioenuitvoerders om het UPO digitaal te verstrekken.

6.2 Schaf het toeslagenlabel af

Het toeslagenlabel informeert de deelnemer via een kwalitatieve en illustratieve maatstaf over de toeslagverlening in zijn pensioenregeling. Sinds 2011 staat het pensioenuitvoerders vrij dit label al dan niet op te nemen in het UPO. Sindsdien wordt het label nog maar zelden gebruikt omdat het een misleidend beeld kan geven van de verwachte toekomstige toeslagverleningen. Advies: Laat het toeslagenlabel daarom vervallen als wettelijke verplichting, en geef deelnemers op andere wijze inzicht in de verwachte toeslagverlening (zie hoofdstuk 4).

6.3 Maak informatie over toeslagverlening meer "principle based"

De wettelijk voorgeschreven teksten van de voorwaardelijkheidsverklaring uit de toeslagenmatrix zijn voor de deelnemer niet altijd begrijpelijk. Pensioenuitvoerders hebben behoefte aan meer ruimte voor maatwerk. Advies: De wettelijk verplichte informatieverstrekking over toeslagverlening moet daarom meer "principle based" worden, zodat pensioenuitvoerders voldoende ruimte hebben om maatwerk te bieden in hun communicatie met de deelnemer.

6.4 Geef de deelnemer inzicht in de uitvoeringskosten

Pensioenuitvoerders zullen alle betrokken partijen de mogelijkheid moeten bieden om inzicht te krijgen in de kosten van de uitvoering van het pensioen. Op basis van die informatie kunnen deze partijen beter de afweging maken of de kosten verantwoord zijn en passen bij de gemaakte beleidskeuzes. Ook de individuele deelnemer moet op eenvoudige wijze inzicht kunnen krijgen in de kosten die gemoeid gaan met de uitvoering van zijn pensioenregeling, en datzelfde geldt voor de werkgever. Aangezien het van belang is om de basisinformatie aan de deelnemer, zoals verstrekt op het UPO, zo veel mogelijk te beperken, lijkt opname van informatie over de kosten in de eerste laag van de informatie niet logisch. De informatie kan beter een plek krijgen in een volgende communicatielaag, bijvoorbeeld goed vindbaar op de website van de pensioenuitvoerder. De website van een pensioenfonds is bij uitstek geschikt om op een toegankelijke en op de gebruiker afgestemde manier over uitvoeringskosten te communiceren. Daar kan ook een toelichting worden gegeven op de verschillende aspecten van de kosten en op de afwegingen van het bestuur. Hierop is ook gewezen in de aanbevelingen van de Pensioenfederatie en in de brief van de Minister van SZW over uitvoeringskosten pensioenfonds¹⁶. Pensioenfonds zullen ook in

¹⁶ Brief van 14 februari 2012, Kamerstukken II 2011/12, 32 043, nr. 100

het jaarverslag moeten ingaan op de uitvoeringskosten.

6.5 Laat pensioenuitvoerders aanspraken van ex-partners jaarlijks actualiseren in pensioenregister

Deelnemers en gewezen deelnemers kunnen jaarlijks hun opgebouwde aanspraken inzien in het pensioenregister. Aanspraken van ex-partners zijn nog niet opgenomen in het pensioenregister. Advies: Het is wenselijk dat pensioenuitvoerders op termijn de aanspraken van ex-partners ook jaarlijks actualiseren in het pensioenregister.

6.6 Geef de deelnemer inzicht in betaalde premies voor meer pensioenbewustzijn

Wanneer de deelnemer inzicht krijgt in de premies die hij en zijn werkgever maandelijks of jaarlijks betalen voor de pensioenopbouw, draagt dat bij aan het pensioenbewustzijn: mensen zien wat goed pensioen kost en hoe belangrijk dat dus is. Gemiddeld werkt een werknemer één dag in de week voor zijn pensioen, maar bijna niemand realiseert zich dat. Pas als de werknemer bijvoorbeeld als zelfstandige aan de slag gaat wordt duidelijk welk bedrag hij zelf opzij moet zetten voor zijn pensioen. Uit het deelnemersonderzoek blijkt ook dat met name jonge deelnemers behoefte hebben aan inzicht in de 'kasstroom': wat betalen mijn werkgever en ik aan premie en wat krijg ik daarvoor terug?

De basisinformatie dient zo beknopt mogelijk te zijn en daarom lijkt deze informatie het meest op zijn plaats in een tweede of volgende communicatielaag. Dat betekent dat deze informatie bij voorkeur niet wordt opgenomen op het UPO. Ook opname op het loonstrookje ligt niet voor de hand, omdat werknemers dit vaak niet lezen. Een beter alternatief is opname op de website van de pensioenuitvoerder of op termijn wellicht een plek op een pensioendashboard. Het is belangrijk om bij de presentatie aandacht te besteden aan de omvang van de premie in relatie tot het uiteindelijke pensioenresultaat. Met deze aanbeveling wordt ook een reactie gegeven op de TK-motie Klaver over informeren over betaalde pensioenpremies in UPO¹⁷ en de TK-motie Linhard over werkgeversbijdrage op het loonstrookje.¹⁸

¹⁷ Kamerstukken II 2010/11, 32 043, nr. 31

¹⁸ Kamerstukken II 2009/10, 28 294, nr. 40

7 Informatie over gevolgen van belangrijke gebeurtenissen in de levensloop

Belangrijke levensgebeurtenissen of life events kunnen grote invloed hebben op het toekomstige pensioeninkomen van een deelnemer. Denk aan het vinden van een nieuwe baan of het krijgen van een partner. Deelnemers dienen zich dat te realiseren en te weten wat de gevolgen van bepaalde life events zijn voor de hoogte van het pensioen. Ook is het van belang dat de deelnemer weet of het nodig is om actie te ondernemen, en zo ja welke actie.

Een deelnemer dient de informatie over levensgebeurtenissen zo veel mogelijk te krijgen op het moment dat het voor hem relevant is, dus wanneer deze levensgebeurtenissen zich (gaan) voordoen. Het moment dient zodanig te zijn dat de deelnemer, indien nodig, nog tijdig actie kan ondernemen. Ook moet de informatie zo veel mogelijk op de persoon toegesneden zijn. Levensgebeurtenissen zijn voor de pensioenuitvoerder ook een kans om de pensioensituatie van de deelnemer ter sprake te brengen.

Hieronder komen een aantal levensgebeurtenissen (geen uitputtend overzicht) aan de orde die vaak voorkomen en veel invloed hebben op de pensioensituatie van de deelnemer. Het is belangrijk dat de deelnemer zich realiseert welke levensgebeurtenissen hij door moet geven aan de pensioenuitvoerder (bijvoorbeeld samenwonen).

7.1 Indiensttreding

Beperk het aantal verplichte informatie-elementen bij indiensttreding

De startbrief, die uitleg geeft over de belangrijkste aspecten van de pensioenregeling, bevat veel verplichte informatie-elementen en is daardoor te lang en te weinig aansprekend. Deelnemers lezen de startbrief daarom vaak niet. Beperk daarom het aantal verplichte informatie-elementen. De wetgeving moet daartoe worden aangepast.

In branches (zoals horeca en uitzendbranche) waarbij er sprake is van veel korte arbeidscontracten, en veel wisselingen van werkgever binnen de branche, is het versturen van startbrieven niet altijd zinvol. Deelnemers zijn regelmatig al weer uit dienst wanneer zij hun startbrief ontvangen. Ook de kosten van het verplicht versturen van startbrieven staan niet altijd in verhouding tot het bereikte resultaat. Het is belangrijk dat ook voor deze pensioenuitvoerders een oplossing komt, die zowel effectief als kostenefficiënt is.

Het is goed om de deelnemer in de startbrief te wijzen op de momenten wanneer er actie van hem wordt verwacht, of wanneer het verstandig is om actie te ondernemen: het bieden van een handelingsperspectief.

Ontwikkel een alternatief voor de huidige startbrief dat op hoofdlijnen inzicht geeft in de belangrijkste kenmerken van de pensioenregeling en beschikbaar is voorafgaand aan indiensttreding

De deelnemer ontvangt de startbrief nu laat, binnen drie maanden na indiensttreding. Voor veel mensen is dit pas de eerste kennismaking met de pensioenregeling. Het is beter dat de deelnemer voor indiensttreding, bij het arbeidsvoorwaardengesprek, informatie over de pensioenregeling ontvangt, zodat het pensioen meegewogen kan worden als arbeidsvoorwaarde.

Om aan bovenstaande punten invulling te geven kan in plaats van de startbrief een alternatief communicatie-instrument ontwikkeld worden. Voorbeelden daarvan zijn de Pensioen 1 2 3 van de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars of de Pensioenbijsluiters van de AFM. Een dergelijk gestandaardiseerd communicatie-instrument geeft op hoofdlijnen inzicht in de belangrijkste kenmerken van de pensioenregeling. Het document wordt op regelingniveau gemaakt en is permanent toegankelijk, ook voor en bij indiensttreding. Alle regelingen hebben eenzelfde soort document, zodat vergelijking mogelijk is.

Onderzoek de wenselijkheid en de mogelijkheid om de kwaliteit van de (verschillende onderdelen van de) regeling in kaart te brengen

De AFM pleit in het "visiedocument pensioenuitvoering" voor een document dat op hoofdlijnen inzicht geeft in de kwaliteit van een pensioenregeling en algemene informatie bevat over de belangrijkste elementen van een pensioenregeling¹⁹. Het ministerie van SZW zal in overleg met de werkgroep pensioencommunicatie aanvullend onderzoek doen naar de wenselijkheid en de mogelijkheid om de kwaliteit van de (verschillende onderdelen van) de regeling in kaart te brengen. Het deelnemersonderzoek wijst uit dat het belangrijk is de deelnemer bij een dergelijk communicatie-instrument een handelingsperspectief te bieden. Verder komt hieruit naar voren dat het duidelijk moet zijn voor de deelnemer dat het onafhankelijke informatie betreft. Uitgebreidere informatie over de pensioenregeling kan in een diepere communicatielaag worden aangeboden, en kan een meer vormvrij karakter hebben.

7.2 Uitdiensttreding

De deelnemer dient door pensioenuitvoerders voorafgaand aan uitdiensttreding gewezen te worden op de gevolgen voor het partnerpensioen, op de mogelijkheid van waardeoverdracht en de mogelijkheid van vrijwillige voortzetting van deelname.

Geef de deelnemer inzicht in de gevolgen van een partnerpensioen op risicobasis

Het is van belang dat de deelnemer al vóór uitdiensttreding weet wat de gevolgen hiervan zijn voor zijn partnerpensioen: is er nog een voorziening voor de partner na uitdiensttreding (opbouwbasis) of vervalt deze bij uitdiensttreding (risicobasis)? Alleen dan kan de deelnemer indien nodig tijdig maatregelen nemen, zoals uitruil van een deel van zijn ouderdomspensioen in partnerpensioen.

De regels voor waardeoverdracht zullen worden herzien²⁰. Afhankelijk van de uitkomsten daarvan zal bekeken worden hoe de communicatie hierover moet worden ingericht.

Verder is het belangrijk om de deelnemer voor het moment van uitdiensttreding te informeren over de mogelijkheid van vrijwillige voortzetting van deelname. Dit is met name voor zzp-ers van belang.

7.3 Overlijden

De deelnemer moet weten of hij een partnerpensioen heeft op opbouwbasis of op risicobasis en wat de gevolgen daarvan zijn (zie ook paragraaf 7.2).

Daarnaast is het belangrijk dat de deelnemer en de partner moeten weten hoe hoog het partnerpensioen is, en of dit bedrag voldoende zal zijn voor de achterblijvende partner. Het is wenselijk dat de deelnemer en de partner weten welke acties zij kunnen ondernemen wanneer het partnerpensioen niet voldoende blijkt te zijn.

¹⁹ <http://www.afm.nl/~media/Files/pensioen/presentaties-congres2011/visiedocument-pensioenuitvoering.ashx>

²⁰ Zie brief van de minister van SZW van 27 februari 2012, Kamerstukken 2011/12, 32 043, nr. 103

7.4 Scheiden

Veel mensen weten niet dat de partner bij de scheiding recht heeft op de helft van het ouderdomspensioen dat tijdens de huwelijkse periode is opgebouwd. Binnen twee jaar na de scheiding moet de partner het verzoek tot pensioenverevening indienen, maar de partner weet dit niet altijd. Via de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) kan een pensioenuitvoerder, daarbij gebruikmakend van het burgerservicenummer, het nieuwe adres van de partner achterhalen, en hem of haar wijzen op zijn of haar recht op verevening en conversie. Ook in het pensioenregister is hierover informatie te vinden. Dienstverleners die in aanraking komen met mensen die (gaan) scheiden kunnen een rol spelen in het attent maken van de partners op het recht op verevening. Denk hierbij bijvoorbeeld aan notarissen en advocaten.

7.5 Arbeidsongeschiktheid

Het is van belang dat deelnemers weten of er sprake is van een voorziening voor arbeidsongeschiktheid aanvullend op de wettelijke arbeidsongeschiktheidsverzekering of niet.

Het is goed de deelnemer inzicht te verschaffen in de gevolgen van arbeidsongeschiktheid voor het pensioen. Het lijkt logisch wanneer de werkgever hierbij een rol zou spelen, omdat de werkgever direct zicht heeft op arbeidsongeschiktheid van zijn werknemers.

7.6 Deeltijdwerken

Bij deeltijdwerken vermindert de pensioenopbouw naar rato. Dat geldt ook voor partnerpensioen en het arbeidsongeschiktheidspensioen. Dat laatste realiseert niet iedereen zich. Het is nu alleen af te leiden uit het UPO, maar dat lezen mensen vaak niet.

De deelnemer dient te beseffen wat de gevolgen van deeltijdwerken zijn voor het pensioen. Ook bij het aanzien van dit onderwerp is het logisch dat de werkgever een rol vervult, aangezien de werkgever zicht heeft op deeltijd werken van zijn werknemers.

7.7 Deeltijdpensioen

Dankzij deeltijdpensioen kunnen werknemers op oudere leeftijd minder gaan werken. Zij nemen een klein deel van het pensioen dan alvast op, compensatie van het verlies aan inkomen. Men werkt minder, daardoor daalt het inkomen en vermindert de pensioenopbouw naar rato. Dat geldt ook voor de hoogte van het eventuele partnerpensioen en het arbeidsongeschiktheidspensioen. Het is belangrijk dat de deelnemer zich dat realiseert en dat hij inzicht krijgt in de gevolgen van deeltijdpensioen voor zijn (pensioen)inkomen.