

## Nieuwsbericht februari 2020

**Datum:** 26 februari 2020  
**Van:** Swalef pensioenjuristen en academie

**Onderwerp:** Evaluatie Wet Pensioencommunicatie

### Inleiding

Op 31 januari 2020 heeft Minister Koolmees in een Kamerbrief [de evaluatie Wet pensioencommunicatie](#) aan de Tweede Kamer aangeboden. Swalef heeft samen met Regioplan meegewerkt aan deze evaluatie.

In dit nieuwsbericht gaan we in op de belangrijkste bevindingen en conclusies uit de evaluatie en welke beleidsvoornemens Minister Koolmees heeft naar aanleiding van deze conclusies. Ook gaan we in op de rechtszekerheid over de informatie die zij krijgen en of deze informatie afdwingbaar wordt. In een [Kamerbrief](#) van 31 januari 2020, betreffende de kwaliteit van pensioenadministraties bij pensioenuitvoerders, reageert minister Koolmees op hierop. Allereerst gaan we in op de doelstelling van de Wet Pensioencommunicatie.

### De Wet Pensioencommunicatie

De Wet Pensioencommunicatie is vanaf 1 juli 2015 gefaseerd in werking getreden en heeft de informatieverplichtingen voor de pensioenuitvoerders vernieuwd. De wijzigingen moeten burgers beter in staat stellen om hun oude dag financieel te plannen. De Wet Pensioencommunicatie heeft een vierledige doelstelling:

- De deelnemer weet hoeveel pensioen hij kan verwachten
- Hij kan nagaan of dat voldoende is
- Hij is zich bewust van de risico's van zijn pensioen, en
- Pensioeninformatie moet de deelnemer laten zien welke keuzemogelijkheden hij heeft.

Om deze doelstellingen te bereiken biedt de wet zes instrumenten:

- Open normen voor communicatie met deelnemers: 'correct'; 'evenwichtig'; 'aansluiten op behoefte en kenmerken'; 'inzicht in keuzemogelijkheden en gevolgen'
- Keuze voor digitale of schriftelijke informatieverstrekking
- Basisinformatie over pensioenregeling op website, in de vorm van Pensioen 1-2-3
- Beperking van het Uniform Pensioen Overzicht (UPO) tot alleen de stand van het opgebouwd pensioen
- Uitbreiding van de functionaliteiten van het Pensioenregister, namelijk:
  - Overzicht: indicatieve projecties volgens drie scenario's
  - Inzicht: twee referenties (ten opzichte van netto inkomen; ten opzichte van uitgaven)
  - Handelingsperspectief: gevolgen keuzes; algemene informatie
- Inzicht in koopkracht en risico's door middel van de drie indicatieve pensioenprognoses zoals hiervoor genoemd onder 'uitbreiding van de functionaliteiten van het Pensioenregister', in de vorm van een zogenoemde Navigatiemetafoor

### Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen welke ten grondslag lagen aan de evaluatie waren als volgt:

1. In hoeverre zijn de informatiedoelstellingen van de wet bereikt?
2. In hoeverre stelt de wet nog steeds de juiste doelen?
3. Hoe zouden pensioenuitvoerders de doelen kunnen bereiken op een minder belastende manier?

Hieronder volgen de bevindingen en conclusies met betrekking tot deze onderzoeksvragen.

### Bevindingen onderzoeksvraag 1: in hoeverre zijn de informatiedoelstellingen van de wet bereikt?

De eerste onderzoeksvraag heeft betrekking op (gewezen) pensioendeelnemers en of zij met de door de wet geboden instrumenten beter worden gefaciliteerd om te weten hoeveel pensioen zij kunnen verwachten, of dat voldoende is, welke risico's er aan het pensioen verbonden zijn en of zij gestimuleerd worden om zo nodig gebruik te kunnen maken van de keuzemogelijkheden die hun pensioen heeft, zodat zij bijvoorbeeld extra maatregelen kunnen nemen om hun inkomen na pensionering te verhogen.

De vijf door de wet geboden (en geëvalueerde) instrumenten zijn:

- (1) Gelaagd informatieaanbod via Pensioen 1-2-3 (P123)
- (2) Het Uniform Pensioen Overzicht (UPO)
- (3) Mijnpensioenoverzicht.nl (MPO)
- (4) De open normen voor de informatie aan deelnemers
- (5) De keuze tussen digitale of schriftelijke informatieverstrekking.

Het onderzoek levert het volgende op:

- Kennis van deelnemers over het eigen pensioen is beperkt. De helft van de deelnemers geeft aan te weten hoeveel ze aan pensioen kunnen verwachten (een derde weet dat niet). Of dit pensioen voldoende is, welke risico's eraan kleven en welke keuzemogelijkheden er bestaan meent een derde van de deelnemers te weten (tussen 40% en 48% meent dat niet).
- Kennis van het eigen pensioen differentieert en blijkt aan leeftijd, inkomen en levensfase gebonden te zijn. De groep die veel weet is relatief oud, heeft een hoger inkomen en/of heeft te maken met een naderend pensioen. De groep die weinig weet over het eigen pensioen is min of meer spiegelbeeldig hieraan.
- De sentimenten over het eigen pensioen zijn niet positief: 21 procent van de deelnemers zegt er een goed gevoel over te hebben (39% niet); een kwart meent er grip op te hebben (46% niet), bijna de helft maakt zich er zorgen over (24% niet). Deze gevoelens gelden óók – zij het in mindere mate – voor degenen die in de levensfase zitten dat het pensioen in zicht is en voor diegenen die menen dat ze veel over het eigen pensioen weten.
- Er is een fors niet-gebruik van beschikbare bronnen. Drie kwart van de deelnemers gebruikt een of meer bronnen om zicht te krijgen op het eigen pensioen, maar het resterende kwart gebruikt geen bronnen en oriënteert zich dus niet.
- De bekendheid van de drie wettelijke bronnen verschilt. MPO is bekend bij 56 procent van de deelnemers, UPO bij 43 procent en P123 bij 9 procent.

Het gebruik van de drie (wettelijke) bronnen verschilt. MPO is met afstand de meest geraadpleegde bron, gevolgd door de Berichtenbox MijnOverheid, het UPO, de mijn-omgeving van de pensioenuitvoerders en informatiebrieven en -mails van uitvoerders. P123 wordt marginaal gebruikt.

- De effectiviteit van de drie wettelijke bronnen verschilt. Deelnemers geven aan dat MPO en – in wat mindere mate – UPO bijdragen aan het doelbereik van de wet, maar dat P123 dat niet doet. Deelnemers menen dat ook de mijn-omgeving van pensioenuitvoerders bijdraagt aan doelbereik.
- Een fors aantal deelnemers vindt de gebruikte bronnen niet effectief bij het realiseren van drie van de vier wetsdoelen: het verkrijgen van inzicht in de keuzemogelijkheden, inzicht in de risico's en weten of het pensioen voldoende is. Voor de vierde doelstelling, weten wat men aan pensioen kan verwachten, is het beeld veel positiever.
- Deelnemers beoordelen de wettelijke bronnen tegen de open normen neutraal tot positief. Variërend van de helft tot drie kwart van de deelnemers oordeelt dat de wettelijke bronnen (UPO, MPO en P123) voldoen aan de open normen die de wet stelt, een kleine minderheid meent van niet en het resterende deel oordeelt neutraal. De norm over aansluiting bij behoeften van deelnemers scoort lager dan de drie andere onderzochte normen (correct, duidelijk en evenwichtig).
- Deelnemers variëren in hun voorkeuren als het gaat om de keuze tussen digitaal en per post informeren. Daaruit spreekt dat deelnemers waardering hebben voor het bestaan van verschillende opties.

### Conclusie onderzoeksvraag 1: in hoeverre zijn de informatiedoelstellingen van de wet bereikt?

Het blijkt dat de vier wetsdoelen in beperkte en wisselende mate worden bereikt. Het doel 'weten hoeveel pensioen zij kunnen verwachten' wordt beter bereikt dan de drie andere doelen (weten of dat voldoende is, bewustzijn van risico's en van keuzemogelijkheden). De bijdrage aan het doelbereik door het wettelijk instrumentarium is eveneens wisselend en beperkt. MPO (mijnpensioenoverzicht.nl) scoort relatief goed, het UPO (Uniform Pensioen Overzicht) volgt op gepaste afstand en heeft vooral een attenderende functie en Pensioen 1-2-3 (P123) speelt geen rol van betekenis. Ook bovenwettelijke instrumenten, zoals de mijn-omgeving van pensioenuitvoerders, leveren een bijdrage aan het doelbereik. Dat deelnemers beperkt kennis hebben over het eigen pensioen is niet uitsluitend te wijten aan de kwaliteit van de informatiebronnen. Het komt ook doordat het verwerven van deze kennis vooral een leeftijds- en levensfasegebonden zaak is. Het gevoel van urgentie komt bij deelnemers vooral daaruit voort.

### Bevindingen onderzoeksvraag 2: In hoeverre stelt de wet nog steeds de juiste doelen? En onderzoeksvraag 3: Hoe zouden pensioenuitvoerders de doelen kunnen bereiken op een minder belastende manier?

De tweede en de derde onderzoeksvraag gaan vooral over de pensioenuitvoerders en de mate waarin zij, met acceptabele inspanningen, in staat zijn om de (gewezen) pensioendeelnemers tijdig van correcte, duidelijke en evenwichtige informatie te voorzien, die aansluit op hun behoeften en kenmerken en met voldoende inzicht in de

keuzemogelijkheden die er zijn in de pensioenregeling en de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen voor het pensioen.

Op basis van het onderzoek kan daarover het volgende worden gezegd zo blijkt uit de evaluatie:

- De vier informatiedoelstellingen van de wet worden breed gedragen door pensioenuitvoerders. Maar pensioenuitvoerders vinden dat er nog veel te winnen is op dit gebied. Zij zeggen dat deelnemers beter menen te weten wat zij aan pensioen kunnen verwachten en kunnen nagaan of dat voldoende is, dan dat ze op de hoogte zijn van risico's en keuzemogelijkheden ten aanzien van hun pensioen. Vanuit het oogpunt van effectieve communicatie vinden pensioenuitvoerders de nadruk op de risico's (derde wetsdoel) minder wenselijk.
- Pensioenuitvoerders achten de bijdrage van de wettelijke informatiebronnen aan de wetsdoelen beperkt. Vooral de inzet van bovenwettelijke informatiebronnen zoals de mijn-omgeving op de website van pensioenuitvoerders ervaren zij als effectiever. De genoemde beperking geldt in het bijzonder voor het kunnen nagaan of het pensioen voldoende is.
- Pensioenuitvoerders wijzen op het belang van persoonsgericht informeren om te sturen op gedrag. Zij plaatsen dit tegenover de huidige veronderstelling dat informeren over pensioen het kennisniveau van burgers verhoogt.
- De waardering van pensioenuitvoerders voor de wettelijke informatiebronnen blijkt gerelateerd te zijn aan de mate waarmee aangesloten kan worden bij behoeften van deelnemers. Dit maakt dat pensioenuitvoerders MPO meer waarderen dan UPO en P123.
- Pensioenuitvoerders geven de voorkeur aan digitale – boven schriftelijke informatieverstrekking, omdat dit meer mogelijkheden biedt om aan te sluiten op de behoeften van deelnemers omdat informatie beter gelaagd, interactief en persoonsgericht aangeboden kan worden. Pensioenuitvoerders pleiten er daarom voor om digitale informatieverstrekking tot een volwaardig alternatief voor schriftelijke informatieverstrekking te maken en tegemoet te komen aan praktische knelpunten daarbij.
- Een meerderheid van de pensioenuitvoerders ervaart dat de uitvoeringskosten toegenomen zijn sinds de inwerkingtreding van de Wet Pensioencommunicatie. Zij menen dat de stijging van de uitvoeringskosten niet in balans is met mate waarin wettelijke instrumenten bijdragen aan het bereik van de wetsdoelen.

### Conclusie onderzoeksvraag 2: in hoeverre stelt de wet nog steeds de juiste doelen?

De vier informatiedoelstellingen van de wet worden breed gedragen door pensioenuitvoerders als ambities voor communicatie met en informatieverstrekking aan deelnemers. Gezien de beperkte bijdrage van het wettelijk instrumentarium aan de wetsdoelen heeft het de voorkeur van pensioenuitvoerders de informatieverstrekking meer vormvrij te maken. Daarbij zou de informatieverstrekking minder gericht moeten zijn op informatieoverdracht en meer op gedragsverandering.

### Conclusie onderzoeksvraag 3: hoe zouden pensioenuitvoerders de doelen kunnen bereiken op een minder belastende manier?

Een meerderheid van de pensioenuitvoerders ervaart dat de uitvoeringskosten toegenomen zijn sinds de inwerkingtreding van de wet. Zij menen dat de stijging van de uitvoeringskosten niet in balans is met mate waarin het wettelijk instrumentarium bijdraagt aan het bereik van de wetsdoelen. Belangrijk daarbij is dat zowel pensioenuitvoerders als deelnemers aangeven dat de bijdrage van de wettelijke informatiebronnen aan de wetsdoelen wisselend, maar beperkt is. Pensioenuitvoerders wijzen op het belang van persoonsgericht informeren om te sturen op gedrag. Zij plaatsen dit tegenover de huidige veronderstelling in de wet dat informeren over pensioen het kennisniveau van burgers verhoogt en leidt tot ander gedrag. De uitkomsten van het onderzoek onder deelnemers onderbouwen deze stelling: alleen informatie aanbieden is niet voldoende om mensen zodanig te activeren dat zij tijdig de meest wezenlijke stappen ondernemen om hun pensioenvoorziening bevredigend te regelen. Dat is ook de reden waarom uitvoerders veel investeren in andere, volgens hen belangrijker activiteiten.

### **Beleidsvoornemens Koolmees**

Met onderstaande aanpassingen wil Koolmees er voor zorgen dat de vier beleidsdoelstellingen beter worden bereikt zo blijkt uit zijn brief aan de Tweede Kamer.

### **Informatie passender maken: afschaffen standaardmodellen UPO en Pensioen 123**

Aan de inhoud van de verplicht te verschaffen informatie wil Koolmees niets veranderen. Het blijft verplicht om jaarlijks een pensioenoverzicht aan te maken, met de huidige verplichte inhoud. De informatie over het ouderdoms-, nabestaanden- en/of arbeidsongeschiktheidspensioen blijft hetzelfde. Koolmees wilt echter wel de pensioenuitvoerders ruimte geven in de manier waarop zij informatie moeten verschaffen. Deelnemers hebben immers aangegeven dat de begrijpelijkheid een aandachtspunt is en dat zij de Pensioen 1-2-3 nauwelijks gebruiken. De standaardmodellen voor de Pensioen 1-2-3 en het UPO worden daarom afgeschaft. Pensioenuitvoerders moeten hun deelnemers en pensioengerechtigden jaarlijks blijven informeren door middel van een pensioenoverzicht. Zij mogen dat echter voortaan doen in een vrije vorm.

### **Van 'verstrekken' naar 'ter beschikking stellen'**

Koolmees gaat onderzoeken in welke gevallen het verantwoord en mogelijk is om de verplichting om informatie schriftelijk of als PDF te verstrekken te vervangen door de verplichting om informatie ter beschikking te stellen.

### **Handelingsperspectief meegeven**

Koolmees gaat uitwerken hoe pensioenuitvoerders, eventueel in samenwerking met ketenpartners of andere partijen, meer gaan inzetten op het activeren van deelnemers. Hij denkt daarbij bijvoorbeeld aan het wettelijk verplichten tot het noemen van een concrete actie, bijvoorbeeld: ga na of uw later voldoende pensioen hebt. Het gaat er dan om dat de deelnemer weet wat deze concreet kan doen. En ook aan koppeling van gegevens over inkomen na pensionering aan gegevens over uitgaven, zoals waarover het Nibud beschikt. Experimenten hiertoe in de pensioensector zijn meer dan welkom om te komen tot innovatie en effectieve activatiemethoden, zo geeft Koolmees aan.

### **Digitale verstrekking van informatie verbeteren**

Koolmees wil bespreken met de pensioensector welke wettelijke drempels hij kan wegnemen om digitale informatie van de pensioenuitvoerder aan de deelnemer te verbeteren.

### **Pensioenregister doorontwikkelen en AFM**

Het pensioenregister blijkt een succes. Deelnemers geven aan het totaaloverzicht te waarderen dat zij krijgen op [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl). Het pensioenregister biedt als enige het gewenste totaaloverzicht van AOW en aanvullend pensioen. Koolmees vindt het jammer dat derdepijlerproducten ontbreken in [mijnpensioenoverzicht.nl](http://mijnpensioenoverzicht.nl). Ook deelnemers hebben dat aangegeven. Koolmees gaat daarom onderzoeken hoe de gebruiker van [mijnpensioenoverzicht.nl](http://mijnpensioenoverzicht.nl) een stem kan krijgen in de besluitvorming over de doorontwikkeling van [mijnpensioenoverzicht.nl](http://mijnpensioenoverzicht.nl).

De AFM heeft aangegeven problemen te ervaren bij de uitoefening van haar toezicht op Stichting Pensioenregister. De AFM mist de mogelijkheid inzicht te krijgen in processen en organisatie, die cruciaal zijn voor de te verstrekken informatie ('opzet, bestaan en werking'). Koolmees gaat daarom onderzoeken hoe het toezicht van de AFM ook kan zien op opzet, bestaan en werking van de benodigde processen en systemen.

### Rechtszekerheid informatie

Kamerlid Omtzigt (CDA) heeft recentelijk een aantal moties ingediend. Hij wil deelnemers meer rechtszekerheid bieden over de informatie die zij krijgen en dat deze informatie afdwingbaar wordt. In een [Kamerbrief](#) van 31 januari 2020, betreffende de kwaliteit van pensioenadministraties bij pensioenuitvoerders, reageert minister Koolmees op deze moties. De minister erkent dat fouten worden gemaakt in de pensioenadministraties en het belang van het wegnemen van de oorzaken van fouten in de administratie.

Minister Koolmees benadrukt dat hij geen oplossing ziet in het geven van afdwingbare rechten aan deelnemers. Dit zou ten koste gaan van het collectief van de overige deelnemers. Ook komt hiermee de uitvoerbaarheid in het geding en kunnen de uitvoeringskosten fors stijgen. Om de gevolgen van fouten in de pensioenadministratie te beheersen heeft Koolmees gesproken met de sector. Pensioenuitvoerders en toezichthouders hebben een commitment uitgesproken voor de volgende acties, aldus Koolmees:

- Pensioenuitvoerders moeten, indien de deelnemer daarnaar vraagt, laten zien hoe de berekening van bedragen tot stand is gekomen. Indien blijkt dat dit onvoldoende gebeurt gaat de minister kijken of nadere wetgeving hiervoor nodig is.
- Pensioenuitvoerders moeten een terugvorderings-/correctiebeleid opstellen. Dit beleid moet openbaar worden gemaakt, en rekening houden met de belangen van getroffen pensioengerechtigden.
- Er moet een interne klachtenprocedure (IKP) worden opgesteld voor zover deze er nog niet is, die uitgaat van wat redelijk en billijk is tegenover de individuele deelnemer of pensioengerechtigde. De IKP moet makkelijk te vinden zijn voor deelnemers en een verwijzing naar de Ombudsman Pensioenen bevatten.

*Dit bericht is opgemaakt naar de stand van zaken van 25 februari 2020.*

*Disclaimer*

*Swalef streeft er naar de informatie correct en actueel te verstrekken. Aan de informatie die is verstrekt kunnen echter geen rechten worden ontleend.*

*Swalef aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de inhoud en de informatie in dit nieuwsbericht.*