

Verslag Swalef Event 20 februari 2020 |

Evaluatie Wet pensioencommunicatie

Datum: 3 maart 2020
Van: Swalef pensioenjuristen en academie
Onderwerp: Evaluatie Wet pensioencommunicatie

Donderdag 20 februari 2020 organiseerde Swalef een event ter duiding van de evaluatie van de Wet pensioencommunicatie. Het verslag van dit bruisende event volgt hierna. Met dank aan alle aanwezigen!

Inleiding

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

Swalef vond het belangrijk, leuk, interessant en inspirerend om voor allerlei experts uit de sector een bijeenkomst hierover te organiseren. Met een toelichting op de evaluatie en de daaruit volgende Kamerbrief, maar vooral ook om de mening van de professionals uit de sector op te halen. In discussie te gaan en waar mogelijk conclusies te trekken.

De bijeenkomst vond snel na de Kamerbrief, op 20 februari 2020 al, plaats in Woerden. Met super veel geïnteresseerden in de zaal aanwezig. Kristine Noordergraaf, manager communicatie van de Blue Sky Group en tevens deelnemer aan de expert-meeting die tijdens de evaluatie werd gehouden, trad op als dagvoorzitter. Na de opening, werden de deelnemers gevraagd hun mening te geven over de brief van minister Koolmees door positie te nemen op een denkbeeldige lijn in de zaal, waarna Bob van Waveren (Regioplan) de evaluatie en de onderzoeksopzet toelichtte en Monica Swalef inging op de Kamerbrief. Daarna werden een aantal vragen in groepjes uitgewerkt, die vervolgens plenair tijdens sprankelende en fanatieke dialogen werden besproken. We kijken terug op een super interactieve en bevlogen middag!

De samenvatting en uitkomsten van deze middag laten we je graag via dit verslag weten om samen te werken aan een hoger niveau.

Opvallende uitkomsten

Uit de evaluatie blijkt dat de kennis van deelnemers van het eigen pensioen beperkt is. 48% weet wel hoe hoog het is, maar circa slechts een derde weet of dat voldoende is, kent de risico's en de keuzemogelijkheden. Daarnaast valt op dat 21% een goed gevoel heeft over het eigen pensioen, maar dat 45% zich zorgen maakt. Een kwart heeft het gevoel er grip op te hebben. Daarbij komt dat de bekendheid van MijnPensioenOverzicht redelijk en van de UPO en het Pensioen1-2-3 matig tot slecht is. De onderzoekers concluderen dan ook dat het raadzaam is deelnemers eerder te activeren.

Kamerbrief

De brief die minister Koolmees aan de Tweede Kamer aanbood geeft een goed overzicht van de belangrijkste conclusies uit het onderzoek en zijn beleidsvoornemens naar

aanleiding van de evaluatie. Het is goed om te realiseren dat deze brief niet op zichzelf staat en samenhangt met de [brief](#) van minister Koolmees over fouten in de pensioenadministratie, ook van 31 januari 2020. Pensioen is actueel en vaak ingewikkeld door de lange tijdsperiode waarin opgebouwd en uitgekeerd wordt. De kans op fouten is daarmee altijd aanwezig. Behalve de evaluatie van de Wet pensioencommunicatie stond op 19 februari 2020, de dag voor ons Event, tijdens het Algemeen Overleg van de Tweede Kamer met de minister, met name het onderwerp over 'fouten in de pensioenadministratie' centraal. Wat ook gevolgen heeft voor de communicatie.

Zowel positief als negatief

Voordat tijdens het event op specifieke thema's werd ingegaan bleek uit een inventarisatie bij de denkbeeldige lijn onder de 45 deelnemers dat de ruimte die aangekondigd wordt in de Kamerbrief voor pensioenuitvoerders om maatwerk te leveren positief wordt beoordeeld. Ook omdat, zoals wordt aangegeven, het nu niet goed werkt. Meer digitalisering wordt over het algemeen als positief ervaren, net zoals de focus op activatie. Daartegenover staat dat met het verdwijnen van de standaarden een bepaald kader van voorspelbaarheid verloren gaat. Wat ook gevolgen heeft voor de rechtszekerheid. Ook is er een groep die aangeeft liever op papier te blijven communiceren in plaats van alles digitaal.

De ideale UPO

Over de UPO schreef de minister in zijn [brief](#) aan de Tweede Kamer, dat hoewel de inhoud van de verplichte informatie niet verandert, de pensioenuitvoerders meer ruimte krijgen in de manier waarop zij de informatie weergeven. De gebruikers van de UPO gaven namelijk aan dat de begrijpelijkheid een aandachtspunt is en ze de UPO, net als de Pensioen1-2-3, nauwelijks gebruiken. De wettelijk voorgeschreven standaardmodellen worden daarom afgeschaft. Reden om met de 45 professionals in discussie te gaan over hoe voor hun een ideale UPO eruitziet. Een groep deelnemers aan de bijeenkomst stelt voor de UPO volledig over te hevelen naar MijnPensioenOverzicht. Een ander, groot, deel van de aanwezigen pleit voor een simpel A4. Bij voorkeur digitaal en interactief. Wat is het nettobedrag nu? En hoeveel is dat op de pensioenleeftijd? Maar ook: wat is die pensioenleeftijd eigenlijk? Aangevuld met wat m'n partner krijgt als ik overlijdt. Maar het kan nog simpeler volgens een aantal specialisten: wat is de aangroei van het afgelopen jaar en hoeveel krijg je? Dat is voldoende. Daarnaast bestaat het idee om alle UPO's op één vast moment in het jaar te sturen. Denk daarbij aan de Pensioendriedaagse of rondom de belastingaangifte. Als mensen toch al met hun financiën bezig zijn. Een relatie leggen met het huidige salaris wordt ook als nuttig gezien. Vervolgonderzoek kan ook nuttig zijn. Als aanvulling op de evaluatie: 'hoe zou u het beste geholpen zijn'? In de groepen was er ook discussie of het bedrag op de UPO juridisch afdwingbaar is.

Wat dan wel?

Als zaken worden overgelaten aan de professionals, wat zouden dan goede instrumenten zijn om de doelen wel te bereiken. Een vraag die door de aanwezigen werd omarmd. Meer onderzoek en persoonlijke communicatie, bijvoorbeeld in de vorm van adviesgesprekken, al dan niet pas vanaf 55 jaar, staan bovenaan. Wetenschappelijk onderzoek gericht op het gedrag van- en het activeren van deelnemers, maar ook gewoon experimenteren. Proberen en vervolgens analyseren. Meten is weten. Afstemmen op behoefte. En alle kennis delen. Het betrekken van werkgevers en daar ook echt verantwoordelijkheid neerleggen is ook een aanbeveling. High Touch staat voorop.

En verder?

Als de dagvoorzitter afsluitend vraagt naar input voor een vragen- en wensenlijst die vanuit Swalef, namens de deelnemers aan het Event, naar het ministerie verzonden wordt, komt nog een aantal belangrijke zaken naar voren. Hoewel e-mail voor jongeren wellicht achterhaald is, moet er nog steeds werk gemaakt worden van het verzamelen van e-mailadressen. Minder juridisch taalgebruik en niet per se op de cent nauwkeurig communiceren is een andere wens. Net als pensioen onderdeel maken van financiële educatie. Een pas zoals in België waarmee je je persoonlijke pensioeninformatie in kan zien is het onderzoeken waard. Een aantal professionals zou graag zien dat advies over pensioen fiscaal aftrekbaar wordt.

Wensenlijst

Binnenkort stuurt Swalef de lijst met wensen die zij van diverse deelnemers heeft ontvangen naar het ministerie.

Samenvatting van de evaluatie

In ons nieuwsbericht tref je een handige samenvatting van de evaluatie Wet Pensioencommunicatie: <https://swalef.nl/evaluatie-wet-pensioencommunicatie/>

Bijlage: interpretatie Monica Swalef Kamerbrief bij evaluatie

Bijlage: Communicatiebrief en pensioenadministratiebrief van Koolmees van 31 januari 2020

In de bijlage wordt de interpretatie van Monica Swalef weer gegeven van de Kamerbrief van Minister Koolmees zoals zij die tijdens de bijeenkomst op 20 februari presenteerde.

- **5 Beleidsvoornemens minister Koolmees,**
 - **Doelstelling** om met de aanpassingen ervoor te zorgen dat de vier beleidsdoelstellingen beter worden bereikt
 - **Actie 1: Informatie passender maken, afschaffing gebruik verplichte formats UPO en P123**
 - Inhoud verplichte informatie verandert niet
 - Pensioenuitvoerders krijgen ruimte in de manier waarop zij informatie moeten verschaffen
 - Deelnemers hebben aangegeven dat de begrijpelijkheid een aandachtspunt is en P 123 nauwelijks gebruiken
 - Wettelijk voorgeschreven standaard UPO en P123 modellen worden afgeschaft
 - Standenoverzicht met het woord 'pensioenoverzicht' blijft verplicht o.b.v. EUR wetgeving
 - Koolmees verwacht dat pensioenuitvoerders de ruimte zullen nemen om pensioeninformatie passender te maken bij de doelgroep
 - Wetgeving wordt aangepast, in pensioenwetgeving wordt geschrapt dat pensioenuitvoerders verplicht zijn om de formats voor het UPO en P 123 te gebruiken
 - **Moties Omtzigt** om met verzoek om deelnemers **rechtszekerheid** te bieden over de informatie die zij krijgen en die **informatie afdwingbaar** te maken
 - **Doel** van deze moties is tweeledig:
 - Deelnemers moeten kunnen **vertrouwen** op de informatie die zij ontvangen
 - Deelnemers die twijfelen over de juistheid van de verstrekte informatie moeten worden **geholpen**, onnodige juridisering moet worden tegengegaan
 - De minister beaamt de twee doelstellingen van de moties
 - **Geen afdwingbaar recht met UPO/ Pensioenoverzicht**
 - Oplossingsrichtingen waarop pensioensector commitment heeft gegeven aan minister:
 - **Pensioen op verzoek volledig en verifieerbaar voorrekenen:** Pensioenuitvoerders rekenen op eerste verzoek van de deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde, volledig en verifieerbaar voor hoe de berekening van bedragen tot stand is gekomen. Voor degene die behoefte heeft aan deze extra, vaak technische informatie, staat de pensioenuitvoerder klaar. Als dit onvoldoende gebeurt, beziet minister of er wetgeving nodig is
 - Pensioenuitvoerders die dit nog niet hebben gedaan, stellen een **terugvorderingsbeleid/correctiebeleid** op, dat rekening houdt met de belangen van getroffen pensioengerechtigden. Dit beleid is redelijk in verhouding tot de pensioenregeling en billijk,

- gegeven de omstandigheden van het geval. Pensioenuitvoerders maken dat beleid openbaar, zodat dit beleid hen bindt.
- Pensioenuitvoerders die dit nog niet hebben, stellen een **interne klachtenprocedure** op die recht doet aan het belang van de klager. Dit betekent dat elke interne klachtenprocedure uitgaat van wat redelijk en billijk is tegenover de individuele deelnemer of pensioengerechtigde. Dit individuele belang moet het niet zonder meer afleggen tegen het collectieve belang. Pensioenuitvoerders moeten ervoor zorgen dat hun interne klachtenprocedure **goed vindbaar** is en geven een goed vindbare verwijzing naar de **Ombudsman Pensioenen**.
- **Actie 2: Vraaggestuurde informatie i.p.v. aanbodgedreven 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**.
 - **Kostenefficiënter**
 - Pensioenuitvoerders houden dan rekening met de **wens van de deelnemers** of moeten die wens eerst achterhalen
 - Rekening houden met **gedragsinzichten**, daarover vinden nu gedragsexperimenten plaats door pensioenuitvoerders, juicht Koolmees toe
 - Bij vraaggestuurde informatie is het wel belangrijk dat de deelnemer kan **weten** dat **informatie beschikbaar** is, via een speciaal bericht daarover. Deze moet uiteraard het recht behouden zich op verzoek alsnog de informatie schriftelijk te laten sturen.
 - **Actie 3: Handelingsperspectief meegeven, aanzetten tot actie**
 - Informatie als middel zet zelden aan tot actie. '**Weten is nog geen doen**', WRR
 - Belangrijkste actie die deelnemers zouden moeten ondernemen is te onderzoeken of het inkomen na **pensionering toereikend** is. Deelnemers moeten daartoe een **zetje** krijgen.
 - 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.
 - **Actie 4: Digitale verstrekking van informatie verbeteren**

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

- **Actie 5: Pensioenregister doorontwikkelen, www.mijnpensioenoverzicht.nl**
 - Het pensioenregister blijkt een succes.
 - Deelnemers geven aan het totaaloverzicht te waarderen dat zij krijgen op www.mijnpensioenoverzicht.nl.
 - Het pensioenregister biedt als enige het gewenste **totaaloverzicht** van AOW en aanvullend pensioen. Koolmees vind het jammer dat **derdepijlerproducten** ontbreken in mijnpensioenoverzicht.nl. Ook deelnemers hebben dat aangegeven. Koolmees gaat daarom onderzoeken hoe de gebruiker van mijnpensioenoverzicht.nl een stem kan krijgen in de besluitvorming over de doorontwikkeling van mijnpensioenoverzicht.nl.

Disclaimer

Swalef streeft er naar de informatie correct en actueel te houden.

Aan de informatie die is verstrekt kunnen echter geen rechten worden ontleend.

Swalef aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de inhoud en de informatie.