

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Ter attentie van minister Wouter Koolmees
Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Ter attentie van de heer Jan van Miltenburg
Directoraat-Generaal Werk
Directie Arbeidsverhoudingen
Afdeling Pensioenbeleid
Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag

**Betreft: Lijst met vragen, ideeën en wensen vanuit sector herziening Wet
Pensioencommunicatie**

Woerden, 10 maart 2020

Geachte minister Koolmees en heer Van Miltenburg,

Dank voor uw brief aan de Tweede Kamer als reactie op de Evaluatie van de Wet Pensioencommunicatie. Deze werd uitgevoerd door Onderzoeksbureau Regioplan en wij (Swalef) hebben daar als inhoudelijk specialisten aan meegewerkt.

Over de evaluatie hielden wij, vanuit onze Swalef Academie, op 20 februari 2020 een bijeenkomst waar 45 pensioenspecialisten uit de gehele sector (pensioenfondsen/verzekeraars/PPI's) samen nadachten over de gevolgen van de door u voorgestelde veranderingen in de Wet. Van deze bijeenkomst hebben we een verslag gemaakt, die treft u als u [hier](#) klikt.

Ook hebben we met elkaar een lijst met vragen, ideeën en wensen samengesteld, die we hierbij graag met u willen delen. Goed om u als eerste te laten weten dat de 45 aanwezigen positief zijn over de door u aangekondigde ruimte voor pensioenuitvoerders om maatwerk te leveren.

Hierna volgt onze terugkoppeling met de vragen, ideeën en wensen uit deze groep van professionals. Omdat deze brief daarom afkomstig is van alle deelnemers aanwezig tijdens ons event, verspreiden we deze brief ook aan hun ter informatie.

Terugkoppeling uit de groep professionals:

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.

UPO

Met betrekking tot de UPO zijn verschillende meningen te horen:

- Volledig overhevelen naar MijnPensioenOverzicht.
- Een simpel A4. Bij voorkeur digitaal en interactief.
 - o Wat is het nettobedrag nu?
 - o En hoeveel is dat op de pensioenleeftijd?
 - o Wat is die pensioenleeftijd eigenlijk?
 - o Wat krijgt mijn partner krijgt als ik overlijdt.
- Of nog simpeler:
 - o Wat is de aangroei van het afgelopen jaar en hoeveel krijg je?

Daarnaast bestaat het idee om alle UPO's op één vast moment in het jaar te sturen. Bijvoorbeeld tijdens de Pensioen-driedaagse of rondom de belastingaangifte. Een relatie leggen met het huidige salaris wordt ook als nuttig gezien. Net zoals vervolgonderzoek als aanvulling op de evaluatie: *'hoe zou u het beste geholpen zijn?'*

Persoonlijke communicatie

Een belangrijke wens van de 45 deelnemers is te focussen op persoonlijke communicatie. Bijvoorbeeld in de vorm van adviesgesprekken, al dan niet pas vanaf 55 jaar. En het laten doen van meer wetenschappelijk onderzoek gericht op het gedrag van- en het activeren van deelnemers. Maar ook de mogelijkheid om te experimenteren. Proberen en vervolgens analyseren. En vervolgens alle kennis delen. Wellicht kan daar met de hele sector inclusief toezichthouders een afspraak over komen. Het betrekken van werkgevers en daar ook echt verantwoordelijkheid neerleggen is ook een aanbeveling.

Overige suggesties en wensen

De overige wensen staan hieronder opgesomd:

- Focus op verzamelen e-mailadressen
- Minder juridisch taalgebruik
- Niet per se op de cent nauwkeurig communiceren
- Pensioen onderdeel maken van financiële educatie
- Een pas (zoals in België) waarmee je je persoonlijke pensioeninformatie in kan zien
- Pensioenadvies fiscaal aftrekbaar maken voor de deelnemers
 - o Of de kosten van deze gesprekken financieren door het verruimen van de werkkostenregeling
- Informatie over pensioen in een persoonlijk gesprek bij levensgebeurtenissen
Informatie is niet gelijk aan advies. Daarom hoeft dit ook niet binnen de WFT eisen. Wel zou er een eis moeten komen aan de kennis die deze informanten moeten hebben, die kan lichter zijn dat de WFT, een eigen leergang? Veel mensen zijn al geholpen met het feit dat er überhaupt momenten zijn dat over hun pensioen gesproken wordt
- Op het 'nieuwe' pensioenoverzicht, zouden sommigen naast het te verwachten netto-inkomen per maand ook laten zien wat volgens het Nibud de te verwachten uitgaven zijn (dit is dan sec gebaseerd op het inkomen)
 - o Dan kan iemand direct zien of hij/zij een overschot of tekort heeft en of het verstandig is actie te ondernemen
 - o Bovendien zegt dit een werknemer veel meer dan alleen maar een netto-bedrag per maand

- Voor de 'woekerpolissen' hebben verzekeraars een traject moeten doen om polishouders te activeren. Wellicht is het goed om de 'lessons learned' daarvan ook mee te nemen bij de aanpassingen in de Wet Pensioencommunicatie. Geldt ook voor de activatie van (inactieve) deelnemers aan beschikbare premiereregelingen ('leegloop')
- E-mail:
 - o Een verplicht veld voor een e-mailadres in de UPA (uniforme pensioenaangifte)
 - o Achter iedere DigiD zit een persoonlijk mailadres. Het is wel mogelijk voor pensioenuitvoerders om hun deelnemers te laten inloggen met DigiD, maar het is niet mogelijk om dan ook gelijk gebruik te kunnen maken van het bijbehorende mailadres. Suggestie is om dit mailadres op te nemen in het BRP naast adresgegevens e.d. en toegankelijk te maken voor pensioenfondsen
 - o Maak werk van het voornemen om digitale gegevens zoals e-mailadres op te nemen in de basisregistratie personen waar pensioenuitvoerders gebruik van kunnen maken
- Maak gebruik van MijnOverheid door semi-overheid instellingen als pensioenfondsen en -uitvoerders minder kostbaar
- Spotjes in de media waarin de burger uitgedaagd wordt kennis te nemen van zijn/haar pensioensituatie
 - o Bijvoorbeeld in de postbus 51 mededelingen, kan gewezen worden op mijn pensioenoverzicht.nl
- De wet spreekt over doelen en instrumenten. In communicatieplannen staat normaalgesproken altijd nog een belangrijke tussenstap: strategieën
 - o Het is belangrijk om een heldere keuze te maken voor een strategie om te zorgen voor een eenduidig beleid dat ook echt te monitoren is. Anders ga je zwalken (wat er nu dus ook gebeurt met instrumenten volgens sommigen). Een voorbeeld:
 - Doel is deelnemers te activeren om pensioensituatie in beeld te brengen
 - Strategie (niet benoemd door de wetgever, maar dit is het stiekem wel volgens sommigen): nog meer zenden
 - Instrument: zinnetje met aansporingen (en volgende keer is het weer een plaatje, een ander zinnetje enzovoorts)
 - Hoe kan het ook:
 - o Doel is deelnemers te activeren om pensioensituatie in beeld te brengen
 - o Mogelijke strategieën: zorgen voor bredere financiële educatie/begeleiding in samenwerking met partners (werkgever, secundaire partijen)
 - o Mogelijke campagnes:
 - Samenwerking met secundaire partijen, zoals bv financieel adviseurs.
 - o Mogelijke aanpak: Waarde van financieel adviseurs benadrukken
 - Koppeling mijnpensioenoverzicht aan financiële planning 'overall'
 - Financiële planning via onderwijsvormen ondersteunen

- Kortom, zo verschijnt er dus een heel plan. Het concretiseren is niet aan de wetgever, die zou doelen moeten stellen en daarop handhaven. Dat is ook een belangrijke reactie van de uitvoerders: open normen echt toetsen als open norm en niet invullen voor de uitvoerders
- De huidige navigatiemetafoor is niet duidelijk voor de deelnemer. Hoewel er EU verplichtingen zijn inzake het vermelden van scenariobedragen, is het goed om rendementen te vermelden
 - Lastig natuurlijk, maar een rendement van 3% zegt meer dan alleen verwacht weer of 5% is goed weer of 1% is slecht weer
 - De grote verschillen tussen goed- verwacht-slecht leidt tot vragen .. maar welk rendement hoort hierbij?
 - De meerderheid zegt nu ook hoe kan het dan pensioenen gekort moeten worden terwijl pensioenfondsen rendementen van 15% of meer maken?
- Er wordt sinds kort gebruik gemaakt van 3 scenario's voor de toekomstige pensioenuitkering. De gebruikte afbeelding is gebaseerd op onderliggende rekenmodellen voor de voorspelling maar als je er als leek naar kijkt dan kan je hieruit aflezen "als het tegenzit wordt het volledig bij mij neergelegd", en "als het meezit dan zie ik daar maar heel weinig van terug als extra uitkering". Dit omdat het bij "als het tegenzit" € 330 netto per maand minder is dan "verwacht" en "als het meezit" slechts € 60 netto per maand meer is dan "verwacht". Dit is communicatief niet uit te leggen en wordt heel snel verkeerd opgevat.

Pensioen 123

En we kregen nog een opmerking over de genoemde onbekendheid van Pensioen 123. Wellicht is dat te verklaren doordat deze nog niet zo lang bestaat en alleen toegestuurd wordt aan mensen die nieuw in dienst komen. Ben je niet van baan gewisseld na 2016? Dan heb je dit communicatiemiddel hoogstwaarschijnlijk niet gezien. Op websites is het vaak opgenomen als 'Uw pensioen in het kort' of: 'Samenvatting van uw reglement' (met daarbij de term Pensioen 123 pas na de doorklik). Het is niet bekend hoeveel respondenten na 2016 van baan zijn gewisseld. In vergelijking met MPO (dat er zo'n 10 jaar is) en het UPO (dat er nog langer is én ook info is die 'gebracht' wordt). Wellicht dat het kind nu met het badwater wordt weg gegooid.

Hopelijk neemt u kennis van deze vragen, ideeën, suggesties en wensen vanuit de sector. En is deze opsomming nuttig bij de vervolgstappen.

Vragen of opmerkingen vernemen wij natuurlijk graag.

Met vriendelijke groet,

Monica Swalef