



COMMUNICATIEPLAN HERZIEN MET BEHULP VAN EVALUATIE WET PENSIOENCOMMUNICATIE

Met alle ontwikkelingen omtrent het coronavirus, moeten we als samenleving steeds onze werkwijzen aanpassen en de steeds veranderende coronamaatregelen in acht nemen. Op het gebied van pensioen is in deze nieuwe realiteit communicatie over pensioen extra belangrijk. Natuurlijk intern, maar vooral ook extern. Want iedere deelnemer die op zoek gaat naar informatie over pensioen denkt in meer of mindere mate aan de invloed van de coronacrisis. In deze nieuwe realiteit hoort communicatie onderdeel te zijn van ieders agenda. Uitgangspunten daarbij zijn dan: welke vragen kunnen er leven, hoe behouden we vertrouwen en hoe zorgen we voor perspectief? Tevens is het pensioenakkoord in de uitwerkingsfase. Daarom is het nu een goed moment om de communicatieplannen te evalueren en bij te stellen. Zowel voor de pensioenuitvoerders als de adviseurs, die namelijk vaak heel nauw contact hebben met zowel werkgevers als werknemers.

De uitkomsten van de evaluatie van de Wet pensioencommunicatie, de reactie van de minister en de sector daarop, maar ook de aanpassingen ten gevolge van de Pensioenrichtlijn IORP II zijn ingrediënten die van pas kunnen komen bij het op- en bijstellen van een communicatieplan. Het eerste deel van dit artikel gaat in op de uitkomsten van de evaluatie van de Wet pensioencommunicatie. In het tweede deel van dit artikel, dat verschijnt in de volgende editie van *de Beursbengel*, sta ik stil bij de reacties van de minister en de sector op de evaluatie en de aanpassingen als gevolg van de IORP II.

»

EVALUATIE

Minister Koolmees heeft de evaluatie van de Wet pensioencommunicatie op 31 januari 2020 aan de Tweede Kamer verzonden. Vanaf 1 juli 2015 zijn de informatieverplichtingen voor pensioenuitvoerders vernieuwd ten gevolge van de gefaseerde inwerkingtreding van de Wet pensioencommunicatie. De vernieuwing moet mensen beter in staat stellen om hun oude dag financieel te plannen. Tijdens de parlementaire behandeling was afgesproken om deze wet te evalueren. Hierna geef ik een samenvatting van de uitkomsten daarvan, na eerst de vier doelen van de wet weer te geven en de in de wet vermelde zes instrumenten om die doelen te bereiken.

VIER DOELEN

De Wet pensioencommunicatie heeft, ook na de evaluatie overigens, een vierledige doelstelling:

1. De deelnemer weet hoeveel pensioen hij kan verwachten;
2. Hij kan nagaan of dat voldoende is;
3. Hij is zich bewust van de risico's van zijn pensioen;
4. En pensioeninformatie moet de deelnemer laten zien welke keuzemogelijkheden hij heeft.

ZES INSTRUMENTEN

Om de vier doelstellingen te bereiken biedt de wet zes instrumenten:

1. de zogenaamde open normen voor communicatie met deelnemers: correct, evenwichtig, aansluiten op behoefte en kenmerken, inzicht in keuzemogelijkheden en gevolgen. De open normen 'tijdig' en 'duidelijk' waren al onderdeel van de Pensioenwet, en zijn daarom niet in de evaluatie betrokken;
2. keuze voor digitale of schriftelijke informatieverstrekking;
3. basisinformatie over pensioenregeling op website, in de vorm van Pensioen 1-2-3;
4. beperking van het Uniform Pensioen Overzicht (UPO) tot alleen de stand van het opgebouwd pensioen. De terugdraaiing ten gevolge van de IORP II, waardoor ook de vermelding van de te bereiken pensioenaanspraken in middels deel uitmaakt van de Wet pensioencommunicatie, is niet in de evaluatie betrokken;

5. uitbreiding van de functionaliteiten van het Pensioenregister, namelijk:
 - a. overzicht: indicatieve projecties volgens drie scenario's;
 - b. inzicht: twee referenties (ten opzichte van netto-inkomen, ten opzichte van uitgaven);
 - c. handelingsperspectief: gevelgen keuzes, algemene informatie.
6. 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'. De navigatiemetafoor is overigens niet in de evaluatie betrokken.

ONDERZOEK

Swalef en Regioplan kregen de opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) om de wet te evalueren. Zoals vermeld is de navigatiemetafoor niet in het onderzoek betrokken. Ditzelfde geldt voor de wijzigingen in de Wet pensioencommunicatie ten gevolge van de invoering van de IORP II per 13 januari 2019.

Het ministerie verzocht de onderzoekers het volgende na te gaan:

1. In hoeverre zijn de informatie-doelstellingen 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?

DE UITKOMSTEN VAN DE EVALUATIE

De evaluatie van de Wet pensioencommunicatie levert samenvattend de volgende uitkomsten 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 procent weet dat niet).
- Kennis van het eigen pensioen differentieert en blijkt aan leef-



De kennis van deelnemers over het eigen pensioen is beperkt

tijd, 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 procent niet); een kwart meent er grip op te hebben (46 procent niet), bijna de helft maakt zich er zorgen over (24 procent 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, Mijn Pensioenoverzicht (MPO), het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) en Pensioen 1-2-3 (P123) verschilt. MPO is bekend bij 56 procent van de deelnemers, het UPO bij 43 pro-



cent 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 het 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

Pensioenuitvoerders voorstander van digitale informatieverstrekking

- 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.

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.

- 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. Dit omdat informatie beter geïntegreerd, 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 de mate waarin wettelijke instrumenten bijdragen aan het bereik van de wetsdoelen.

Tot zover de samenvatting van de evaluatie van de Wet Pensioencommunicatie. Benieuwd naar de gehele evaluatie? Die vind je hier: <https://swalef.nl/wp-content/uploads/2020/03/20191011-Evaluatie-wet-pensioencommunicatie.pdf>

Naar aanleiding van de evaluatie van de Wet pensioencommunicatie wil minister Koolmees een aantal aanpassingen doen. Zijn beleidsvoornemens en de suggesties uit de sector, evenals de aanpassingen als gevolg van de IORP II komen aan bod in het tweede deel van dit artikel in het volgende nummer van *de Beursbengel*. ●

Mr. M.W.J. (Monica) Swalef
De auteur is adviseur en opleider bij Swalef te Woerden.