



## COMMUNICATIEPLAN HERZIEN MET BEHULP VAN EVALUATIE WET PENSIOENCOMMUNICATIE

Op het gebied van pensioen is in tijden van corona 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. Daarnaast 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.

**Pensioenuitvoerders krijgen ruimte in de manier waarop zij informatie moeten verschaffen**

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 (verschenen in *de Beursbengel* 2020/899) ging in op de uitkomsten van de evaluatie van de Wet pensioencommunicatie. In dit tweede deel van dit artikel sta ik stil bij de reacties van de minister en de sector op de evaluatie en de aanpassingen als gevolg van de IORP II.

### DE VIJF BELEIDSVORNAMEMENS VAN MINISTER KOOLMEES

Naar aanleiding van de evaluatie van de Wet pensioencommunicatie wil minister Koolmees een aantal aanpassingen doen, waardoor de vier beleidsdoelstellingen van de Wet pensioencommunicatie beter worden bereikt, zo blijkt uit zijn brief van 31 januari 2020 aan de Tweede Kamer:

1. Informatie passender maken: afschaffen standaardmodellen UPO en Pensioen 123: Aan de inhoud van de verplicht te verschaffen informatie wil de minister 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. Minister Koolmees wil 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. Ze zijn vrij in welke vorm ze dat voortaan doen.
2. Van 'verstrekken' naar 'ter beschikking stellen':  
De minister gaat onderzoeken in welke gevallen het verantwoord en mogelijk is om de verplichting om informatie schriftelijk of elektronisch (als pdf) te verstrekken te vervangen door de verplichting om informatie ter beschikking te stellen.
  3. Handelingsperspectief meegeven: Minister Koolmees gaat uitwerken hoe pensioenuitvoerders, eventueel in samenwerking met ketenpartners of andere partijen, meer kunnen 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 u later voldoende pensioen hebt'. Het gaat er dan om dat de deelnemer weet wat hij/zij concreet kan doen. De minister denkt ook aan het koppelen van gegevens over inkomen na pensionering aan gegevens over uitgaven, zoals waarover het Nibud beschikt. Om te komen tot innovatie en effectieve activatiemethoden zijn experimenten hier toe in de pensioensector meer dan welkom, zo geeft Koolmees aan.
  4. Verbeteren van de digitale verstrekking van informatie:  
De minister wil met de pensioensector bespreken welke wettelijke drempels hij kan wegnemen om digitale informatie van de pensioenuitvoerder aan de deelnemer te verbeteren.
  5. Pensioenregister doorontwikkelen:  
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. De minister 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).

## IORP II

Naast deze beleidsvoornemens heeft de invoering van IORP II per 13 januari 2019 al voor een aantal aanpassingen in de Wet pensioencommunicatie gezorgd. Die moeten sowieso in de wetgeving gehandhaafd blijven. Welke dat zijn bespreek ik kort hierna:

### Basisinformatie:

In artikel 21 lid 1 Pensioenwet is de rol van de werkgever verdwenen en heeft slechts de pensioenuitvoerder de wettelijke plicht om er zorg voor te dragen dat een werknemer binnen drie maanden na de start van de pensioenverwerving basisinformatie ontvangt van de pensioenuitvoerder over de kenmerken van de pensioenregeling.

### Pensioen 1-2-3:

Daarnaast is laag 1 van de Pensioen 1-2-3 met enkele onderdelen uitgebreid:

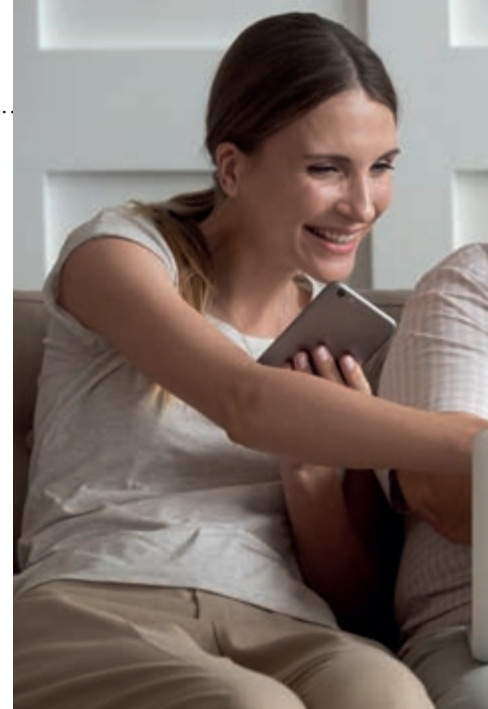
- informatie over de wijze waarop in het beleggingsbeleid rekening wordt gehouden met milieu en klimaat, mensenrechten en sociale verhoudingen;
- de beleggingsmogelijkheden van de (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden die hierom verzoeken (bij DC-regelingen).

Nu de minister van plan is het format van Pensioen 1-2-3 af te schaffen, zal deze informatie elders moeten worden opgenomen.

### Uitbereiding informatieverstrekking en jaarlijks:

IORP II schrijft voor dat iedere deelnemer (dus ook gewezen deelnemers en pensioengerechtigden) jaarlijks een beknopt document met essentiële informatie moet ontvangen. De titel van dit document moet het woord 'pensioenoverzicht' bevatten en mag in elektrische vorm op een website dan wel op papier ter beschikking worden gesteld. Het volstaat als de pensioenuitvoerder de informatie op zijn website aan gewezen deelnemers ter beschikking stelt, mits zij ten minste één keer in de vijf jaar de keuze krijgen voorgelegd of ze de informatie

## Verdwijnen van de standaarden van UPO en Pensioen 1-2-3 over het algemeen als positief ervaren



schriftelijk of elektronisch willen ontvangen.

Het UPO is door IORP II uitgebreid met:

- informatie over de reglementaire pensioenleeftijd;
- een opgave van de te bereiken pensioenaanspraken. Wat het ouderdomspensioen betreft moeten deze aanspraken in drie scenario's (pessimistisch, verwacht en optimistisch) worden getoond, met de waarschuwing dat deze projecties kunnen verschillen van de definitieve hoogte van de te ontvangen pensioenuitkeringen;
- informatie over de werkgeverspremie en werknemerspremie (dit hoeft niet aan gewezen deelnemers te worden gecommuniceerd);
- informatie over garanties;
- informatie over de ingehouden kosten (DC-regelingen);
- informatie over het land waar het pensioen is ondergebracht en de toezichthouder waar het pensioen onder valt;
- informatie over de dekingsgraad naar Nederlandse maatstaf.

### Informatieverstrekking op verzoek:

Op verzoek van de (gewezen) deelnemer, gewezen partner en de pensioengerechtigde wordt de volgende nieuwe informatie ten gevolge van IORP II verstrekt:

- informatie over de gehanteerde aannamen bij de weergave van ouderdomspensioen op basis van de drie scenario's;
- bij DC-regelingen: informatie over de resultaten die de beleg-



gingen van de pensioenregeling ten minste de afgelopen vijf jaar hebben behaald. Of, indien de pensioenregeling minder dan vijf jaar is uitgevoerd, informatie over de resultaten in alle jaren waarin de pensioenregeling is uitgevoerd door de pensioenuitvoerder.

Daarnaast verstrekt de pensioenuitvoerder de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde aan wie de informatie elektronisch wordt verstrekt, op verzoek een papieren afschrift van deze informatie (artikel 49 lid 5 Pensioenwet).

### SUGGESTIES UIT DE SECTOR

In februari 2020 kwamen 45 pensioenspecialisten uit de gehele sector bij ons in Woerden bijeen om samen na te denken over de gevolgen van de voorgestelde veranderingen in de Wet pensioencommunicatie. Dat leidde tot een groot aantal vragen, ideeën en wensen, die per brief van 13 maart 2020 aan minister Koolmees zijn verzonden. Ik noem er hier enkele:

- digitalisering: meer digitalisering werd over het algemeen als positief ervaren, net zoals de focus op activatie van de deelnemer;
- verdwijnen van de standaarden van UPO en Pensioen 1-2-3: ook dit werd over het algemeen als positief ervaren. Daartegenover staat dat met het verdwijnen van de standaarden een bepaald

### Minister geen voorstander van meer rechtszekerheid voor deelnemers door afdwingbaar informatierecht

- kader van voorspelbaarheid verloren gaat, wat ook gevolgen heeft voor de rechtszekerheid;
- UPO: daarover waren verschillende meningen te horen. Vooral kwamen er suggesties om het UPO op één jaarlijks vast moment in het jaar te sturen;
- persoonlijke communicatie: een belangrijke wens van de 45 pensioenspecialisten is te focussen op persoonlijke communicatie. Bijvoorbeeld in de vorm van adviesgesprekken, al dan niet pas vanaf 55 jaar;
- gedragsonderzoek: er waren veel voorstanders van het laten doen van meer wetenschappelijk onderzoek gericht op het gedrag van- en het activeren van deelnemers. Maar ook de mogelijkheid om te experimenteren werd voorgesteld: proberen en dan analyseren. En vervolgens alle kennis delen;
- het betrekken van werkgevers en bij hen ook echt de verantwoordelijkheid neerleggen, is ook een aanbeveling van de pensioenspecialisten.

Voor de volledige lijst kun je trouwens hier terecht: <https://swalef.nl/suggesties-swalef-event-pensioencommunicatie-20-februari-2020/>. Ten tijde van het schrijven van dit artikel is nog geen reactie van het ministerie ontvangen.

### PENSIENCOMMUNICATIE EN RECHTSZEKERHEID

Tot slot werd in de evaluatie van de Wet pensioencommunicatie ook een aantal moties onderzocht. Zo verzocht Kamerlid Omtzigt (CDA) via een aantal recent ingediende moties dat deelnemers meer rechtszekerheid wordt geboden over de informatie die zij krijgen en dat deze informatie afdwingbaar wordt.

Minister Koolmees heeft daar op 31 januari 2020 in een separate brief aan de Tweede Kamer op gereageerd. De minister erkent in deze brief dat fouten worden gemaakt in de pensioenadministraties en erkent het belang van het wegnemen van de oorzaken van die fouten. De minister ziet echter geen oplossing in het geven van afdwingbare rechten aan deelnemers. Dit zou volgens hem ten koste gaan van het collectief van de overige deelnemers. Ook

komt hiermee volgens Koolmees de uitvoerbaarheid in het geding en kunnen de uitvoeringskosten fors stijgen.

Om de gevolgen van fouten in de pensioenadministratie te beheersen, heeft minister Koolmees gesproken met de sector. Pensioenuitvoerders en toezichthouders hebben een commitment uitgesproken voor de volgende acties, aldus Koolmees:

1. 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.
2. Pensioenuitvoerders moeten een terugvorderings-/correctiebeleid opstellen. Dit beleid moet openbaar worden gemaakt en rekening houden met de belangen van getroffen pensioengerechtigden.
3. 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.

### CONCLUSIE

Beslissingen en communicatie gaan hand in hand. Het juridisch kader en communicatieslagkracht zijn daarbij onmisbaar. We zien in de evaluatie, maar ook in de beleidsvoornemens en in de suggesties uit de sector, dat kort gezegd handelingsperspectief en het activeren van de deelnemer centraal zouden moeten staan en dat de communicatiemiddelen daartoe geschikt zouden moeten zijn.

Voor het creëren van een overdacht en gestructureerde communicatie biedt dit artikel (zowel deel 1 als deel 2), evenals de ervaringen opgedaan in de afgelopen maanden in je organisatie maar ook in de samenleving, veel inspiratie voor het opstellen van een mooi eigentijds communicatieplan, zowel voor pensioenuitvoerders als adviseurs. Klaar voor de nieuwe realiteit. ●

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