

## Reactie op consultatiedocument

Op 29 november jl. is het consultatiedocument verschenen betreffende het voorontwerp van de wet tot wijziging van de Pensioenwet en de Wet verplichte beroepspensioenregeling, inclusief een Memorie van toelichting. In deze brief geven wij een reactie. Wij gaan hierbij in op de volgende zaken:

1. Grotere deelnemergerichtheid
2. Het pensioendashboard
3. Belang van kwaliteit data in NPR

### 1. Grotere deelnemergerichtheid

Allereerst willen wij uitspreken dat de richting die ingeslagen wordt in onze optiek een grote stap vooruit is. Wij zijn zeer te spreken over het feit dat het verder centraal stellen van de deelnemer expliciet is opgenomen in het voorontwerp, evenals verdere digitalisering van de communicatie, het personaliseren van de informatie en het vergroten van de ruimte voor maatwerk door uitvoerders. Ook sluiten wij ons volledig aan bij het overkoepelende doel van pensioencommunicatie: deelnemers inzicht bieden in hun persoonlijke situatie, deelnemers helpen bij het vaststellen van de toereikendheid van het opgebouwde of te verwachten pensioen en deelnemers inzicht bieden in de (gevolgen van de) keuzes die zij hebben. Deze elementen dragen in onze optiek eraan bij dat relevante informatie op een meer toegankelijke en voor deelnemers aantrekkelijke manier aangeboden wordt en de verwachtingskloof overbrugd wordt.

Op dit moment brengen wij de hierna genoemde zaken al in de praktijk:

- We bieden deelnemers een 'mijnpensioen'-omgeving, waar gepersonaliseerde informatie staat. We kunnen segmenteren op leeftijd, type regeling, al dan niet gescheiden zijn, het wel of niet hebben van een partner, parttime of fulltime werken, salarisoniveau, opleidingsniveau, carrièrefase en interesse in financiële zaken.
- We werken met het 'time-line concept', waarbij we gedurende het jaar een programma op maat bieden, met pro-actieve alerts en content op maat. Doel is de deelnemer doorlopend te attenderen op pensioen in het algemeen en zijn pensioensituatie in het bijzonder. Gedurende het jaar realiseren we zo meerdere contactmomenten, die niet alleen informatief zijn, maar ook motiverend en educatief.
- Alle informatie wordt gelaagd aangeboden, in een stijl en tone of voice die past bij de individuele deelnemer (op basis van de kenmerken bij het punt hiervoor).
- Uitingen worden meerdere keren getest, op begrijpelijkheid en doeltreffendheid.
- Voor verschillende uitvoerders bieden wij de deelnemers digitale UPO's aan. De inhoud van dit UPO wordt elke dag geactualiseerd, op basis van een dagelijkse data feed vanuit de pensioenadministratie.

- Alle correspondentie wordt bewaard en ontsloten via een digitaal dossier, alleen toegankelijk voor de individuele deelnemer via de 'mijnomgeving'.
- De 'mijnomgeving' en de achterliggende modules voldoen aan de standaarden zoals neergelegd door DNB, wetgeving m.b.t. privacy en de audits van DigiD.
- Een centrale tool in de mijnomgeving is de Op Koers-module, die een deelnemer overzicht en inzicht geeft in zijn pensioensituatie in 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>de</sup> pijler. De tool biedt een toereikendheidstoets op basis van objectieve NIBUD-standaarden en een handelingsperspectief, waarbij mogelijke acties binnen en buiten de regeling worden aangereikt, evenals een risico-inschatting op maat. Voor de oudere deelnemers bieden we daarnaast inzicht in de keuzemogelijkheden (pensioendatum, uitruil, deeltijdpensioen, hoog-laag). Ook kan een deelnemer op basis van een gewenst netto inkomen berekenen wanneer dit inkomen opgebouwd is.
- De deelnemer kan zelf invloed uitoefenen op de communicatie: het kanaal (e-mail of schriftelijk), het moment (de deelnemer kan zelf alerts instellen of uitzetten) en de inhoud (de deelnemer kan zelf zijn profiel aanvullen)

## 2. Het pensioendashboard

De beschreven functionaliteiten van het centrale pensioendashboard sluiten naadloos aan bij onze visie op goede deelnemercommunicatie. Wel willen we hier twee opmerkingen maken:

- a. In het consultatiedocument staat beschreven dat het Pensioen 1-2-3, de pensioenvergelijker, transparantie van risicoprofielen, het nieuwe UPO, inzicht in koopkracht en risico's van het toekomstige pensioen en de uitbreiding van het NRP verder worden vormgegeven en waar mogelijk wettelijk worden vastgelegd. Dit zijn veel en ambitieuze doelen. Wij kunnen niet goed oordelen over de haalbaarheid van deze doelen, maar schatten wel in dat het doorontwikkelen en tot afspraken komen veel inspanning en afstemming kost.

We kunnen wel specifiekere zijn over de werkzaamheden met betrekking tot het pensioendashboard. Het centraal inzicht bieden in de individuele keuzemogelijkheden die een deelnemer heeft over alle pijlers heen, inclusief de gevolgen van verschillende keuzes, vraagt om complexe tooling. Het gecombineerd doorrekenen van verschillende aanspraken, rekening houdend met de vele uitzonderingen die op regelingniveau gelden, kan naar onze inschatting niet binnen drie jaar na het inwerkingtreden van de nieuwe wet gerealiseerd zijn.

- b. Zoals hiervoor beschreven onder punt 1 bieden wij deelnemers nu al tooling met alle functionaliteiten van het toekomstige pensioendashboard (en meer). De mogelijkheid om een decentraal dashboard aan te bieden komt niet naar voren in het voorontwerp en de Memorie van Toelichting. Wij willen ervoor pleiten deze ruimte

expliciet te bieden en uitvoerders expliciet de mogelijkheid bieden te kiezen voor een dergelijke oplossing. Hiervoor dragen wij de volgende redenen aan:

- Het lage pensioenbewustzijn en de groeiende verwachtingskloof vraagt om een gerichte aanpak, nu al. Het zou tegen het belang van de deelnemers ingaan om het faciliteren van deelnemers af te remmen of op decentraal niveau te ontmoedigen door te stellen (impliciet of expliciet) dat dit uitsluitend centraal aangeboden moet worden. Zeker gezien het voorgaande punt, de vraag of een centraal dashboard wel voor 2018 gerealiseerd is.
- Uitvoerders die streven naar goed contact met hun deelnemers willen graag rechtstreeks met hen communiceren en hen ondersteunen. Juist omdat inzicht bieden niet alleen een kwestie is van informeren, maar ook van context bieden, interactie, motiveren en overtuigen. Deze aspecten van communicatie spelen een belangrijke rol bij het (willen) verkrijgen van inzicht in de eigen pensioensituatie. De communicatie-aanpak die beschreven is onder punt 1 is uitdrukkelijk ook gericht op deze vormen van communicatie.
- Marktpartijen die zich richten op pensioencommunicatie en online tooling houden elkaar scherp en zijn erop gericht snel effectieve oplossingen te ontwikkelen die bijdragen aan een groeiend pensioenbewustzijn. Het is hun bestaansrecht. Het zou in onze optiek niet bevorderlijk zijn voor 'de vruchten' van de markt als alleen gefocust zou worden op één centrale oplossing die door de overheid wordt ontwikkeld en door uitvoerders gebruikt moet worden. Marktwerking is wenselijk. Niet alleen vanuit kosten oogpunt (hier zullen marktpartijen elkaar scherp houden), maar ook vanuit deelnemeroogpunt (gezien de pro-actieve en uiterst persoonlijke benadering die de decentrale oplossingen hen bieden). Als de markt ook tooling kan en mag aanbieden, zullen deze oplossingen zich verder doorontwikkelingen en steeds meer sophisticated en effectiever worden. Wat in de Memorie van toelichting beschreven wordt als een 'streven voor drie jaar na inwerkingtreding' is er nu al. En wat er nu al is, zal in 2018 alleen maar verder doorontwikkeld zijn en nog meer aansluiten op de deelnemer, mits hiervoor ruimte blijft. Zet deze ontwikkelingen niet 'on hold'.

### 3. Belang van kwaliteit data in NPR

We onderschrijven het belang van het verder verbeteren van de kwaliteit van de data in het pensioenregister. De kwaliteit van berekeningen van rekentools die aangesloten zijn op het register (centraal of decentraal) staat of valt met de kwaliteit van de data die uitvoerders aanleveren. Dit punt zou naar ons idee verder geconcretiseerd moeten worden in het

wetsvoorstel. Het verbeteren van de kwaliteit van de data is een eerste voorwaarde voor het kunnen bieden van een accuraat centraal dashboard. Wij kunnen – omdat we al een decentraal dashboard bieden – benoemen op welke onderdelen de data verbeterd zouden moeten worden:

### 3.1 Verbeteren van de actualiteit van data

Dit punt wordt ook genoemd in de Memorie van toelichting. Op dit moment komt het voor dat data sterk verouderd zijn. Soms lopen data in het pensioenregister anderhalf jaar of langer achter op de werkelijke stand van zaken.

### 3.2 Het herkenbaar maken van verschillende soorten aanspraken

Wanneer er sprake is van opbouw binnen verschillende typen regelingen, zijn deze niet duidelijk altijd herkenbaar in de detailweergave. Ook bij de export van de gegevens worden er verschillende soorten labels meegegeven, naar eigen inzicht van de uitvoerder. Hierdoor kan een deelnemer, een financieel adviseur of een tool niet herkennen om welke ‘potten’ het gaat.

### 3.3 Het tonen van alle partnerpensioenen

Omdat in één periode maar sprake kan zijn van één type partnerpensioen in het register, kan op dit moment geen partnerpensioen op risicobasis én opbouwbasis worden getoond. Hierdoor krijgt een deelnemer geen compleet beeld van zijn pensioensituatie. Een uitvoerder moet nu kiezen welke aanspraak hij doorgeeft aan het register en welke hij achterwege laat.

### 3.4 Het tonen van opbouw tijdens deeltijdpensioen

In de Memorie van toelichting wordt gesteld dat het zinvol zou zijn ook de aanspraken van pensioengerechtigden te tonen. Wij zouden dit punt nog willen aanvullen: zodra een deelnemer met deeltijdpensioen is, worden er geen aanspraken meer getoond (ook geen AOW-aanspraken) in het pensioenregister. Dit, terwijl de deelnemer nog steeds pensioen opbouwt en mogelijk nog geen AOW ontvangt. Het zou mogelijk moeten zijn om tegelijk een pensioenuitkering te ontvangen én pensioen in opbouw te tonen. De huidige situatie is onwenselijk omdat deeltijdpensioen een vorm van flexibilisering is die naar verwachting alleen maar populairder wordt onder deelnemers.

### 3.5 Het uniform tonen van de gevolgen van een scheiding

De wijze waarop een scheiding wordt verwerkt in de eigen administratie van de uitvoerder en wordt getoond in het pensioenregister is nu zeer uiteenlopend. Er zijn vier varianten waarop een uitvoerder data met

betrekking tot een scheiding kan aanleveren aan het register. Variërend van niet aanleveren (variant 1) tot informatie in detail over de situatie voor en na de scheiding (variant 4). Een deelnemer kan nu niet zien of, en zo ja hoe de gevolgen van een scheiding worden gepresenteerd in het pensioenregister, behalve als er sprake is van variant 4. Ook in de XML-export vanuit het pensioenregister is niet zichtbaar welke vorm van administreren aan de orde is.

### 3.6 Het te bereiken pensioen

Het tonen van de scenario's bij een mee- of tegenvallend economisch scenario. De wijze van berekenen van het te bereiken pensioen is al onderwerp van discussie. De uitkomsten van deze discussie moeten ook op correcte wijze worden verwerkt in de presentatie van het te bereiken pensioen in het pensioenregister. Dit geldt in het bijzonder voor het DC-pensioen.

### 3.7 Alle pijlers

Op dit moment bevat het register uitsluitend aanspraken in de eerste en tweede pijler. Voor een volledig beeld zouden ook derde pijler aanspraken opgenomen moet worden.

Met vriendelijke groet,

A.M. van Hekken, L. van der Hoeven, W.M. Mazee en G.E. Smid

Bridgevest