

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
t.a.v. mw. drs. J. Klijnsma  
Postbus 90801  
2509 LV Den Haag

Bezoekadres  
Houttuinlaan 3, 3447 GM Woerden

Postadres  
Postbus 2012, 3440 DA Woerden

Telefoon (0348) 46 66 66

E-mail [info@anbo.nl](mailto:info@anbo.nl)

Website [www.anbo.nl](http://www.anbo.nl)

K.v.K. Utrecht 40476442

ABN AMRO NL16ABNA0433715014

Woerden

10 januari 2014

Onderwerp

Reactie  
internetconsultatieronde  
wetsvoorstel  
pensioencommunicatie

Kenmerk

BL14010001

Informatie bij

Dhr. W. Reijn  
[w.reijn@anbo.nl](mailto:w.reijn@anbo.nl)

Geachte mevrouw Klijnsma,

Met bijzondere belangstelling hebben wij het wetsontwerp pensioencommunicatie ontvangen. Graag maken wij van deze gelegenheid gebruik om een bijdrage te leveren aan ons aller doel: het bevorderen van het pensioenbewustzijn van deelnemers en gepensioneerden. Wij concentreren ons in deze bijdrage op de rol van de pensioenfondsen, maar denken dat in elk geval een groot deel van de suggesties onzerzijds zonder meer ook toepasbaar zijn op andere pensioenverstrekkers.

Wij onderschrijven het bijzondere belang van een betere communicatie. Immers, niet alleen de individuele deelnemer moet weten hoe er met zijn geld wordt omgegaan, het is ook een maatschappelijk belang dat deelnemers inzicht verkrijgen over hun pensioentoekomst. Wij denken dat een dieper inzicht leidt tot meer waardering voor het huidige, weliswaar te moderniseren, pensioenstelsel, dat ervoor heeft gezorgd dat Nederland op dit gebied tot de wereldtop behoort.

Wij delen de uitgangspunten zoals die zijn verwoord in het voorstel: toegankelijkheid van informatie, in fysieke zin (kan ik er makkelijk bij) en in communicatieve zin (begrijp ik wat er staat). We zijn het met de staatssecretaris ook eens dat vereenvoudiging en beperking belangrijke voorwaarden zijn om de toegankelijkheid te bevorderen. Ten slotte noemen we met instemming het begrip maatwerk.

Wie het voorstel doorneemt, leest een doorwrocht stuk, waarvoor ANBO waardering opbrengt. Wij denken dat de waaier van voorstellen en ideeën de verstrekte informatie zeker zal verbeteren.

Toch vrezen wij dat in de voorstellen aan één aspect van de deelnemer voorbij is gegaan: *de mens*.

Het wetsontwerp is meer *over* de deelnemer geschreven, dan *vanuit* de deelnemer. Voorbeeld: de regels beklemtonen de eigen verantwoordelijkheid van de deelnemers in pensioenfondsen. Dat past ook in een maatschappij waarin burgers worden verondersteld voorbeeldig de eigen verantwoordelijkheid te dragen en daardoor verstandige zelfstandige keuzes te maken.

Het beroep op de burger lijkt echter een beetje doorgeschoten. We hebben de jaarlijkse keuze voor de zorgverzekering net achter de rug: talloze aanbieders, talloze tarieven, talloze voorwaarden. Dat het aantal overstappers beperkt is gebleven, is niet vreemd.

Waar je vroeger gewoon een elektriciteitsrekening kreeg, moet je nu stilstaan bij welke energieleverancier je neemt, tegen welke prijs met welk contract en welke kleur stroom. En dan moet de burger ook nog weten dat het transport van de stroom apart betaald moet worden.

En dat zijn keuzes die de burger zelf kan maken en waarvan hij de opbrengst voor zichzelf kan beïnvloeden.

Dat ligt met pensioen een stukje moeilijker. Uitgaande van pensioenfondsen is de keuze voor hem feitelijk al gemaakt: de aanbieder, de voorwaarden, met een heel klein beetje cafetariamodel (vroeger pensioen, hoog-laag, uitruilen partnerpensioen).

Bij de zorgverzekeraar heb ik in elk geval volgende maand al profijt van mijn keuze. Bij het pensioen ligt dat nog vele jaren, vaak tientallen jaren weg.

En daarnaast vinden veel mensen financiële informatie op zich al lastig en om genoemde redenen geeft pensioen ook niet meteen een 'sense of urgency'.

Wij twijfelen er daarom aan of vormen van top-down-communicatie, papieren of digitale informatie die van een abstracte zender naar een menselijke ontvanger vloeit, nu zo maar wél gaan werken.

Opmerkelijk is dat er in het hele geschetste communicatieproces blijkbaar maar één moment van menselijke interactie is opgenomen: in het arbeidsvoorwaardengesprek, als het ook gaat over de hoogte van het loon, de reiskostenvergoeding, het aantal vakantiedagen en mogelijkheden van ouderschapsverlof, de laptop of de telefoon van de zaak, dan wel de leaseauto. En daarbij dus ook het onderwerp pensioenen.

Gezien de aard van de problematiek en de hoge drempel die mensen ervaren bij deze materie, zouden één-op-één-gesprekken dan wel groepsgesprekken een effectief middel zijn om daadwerkelijk deelnemers inzicht te geven in hun (toekomstige) pensioen. Eens in de drie jaar zouden pensioenfondsen dan wel werkgevers actief met hen om tafel moeten zitten en hen bijpraten. Onderdeel van die gesprekken is dan de upo, inclusief de vertaling naar koopkracht.

Daarbij zouden drie grote onderhoudsbeurten kunnen worden bepaald: op veertig-, vijftig- en zestigjarige leeftijd. In die gesprekken zou een breder financieel toekomstvergezicht aan de orde moeten komen, waardoor de deelnemer kan bepalen of bijsturing noodzakelijk dan wel gewenst is.

Wij geloven veel meer in dit soort middelen dan in het anonieme, abstracte top-down-informatieverkeer. In contacten met vertegenwoordigers uit de sector, blijkt deze mening vaak te worden gedeeld.

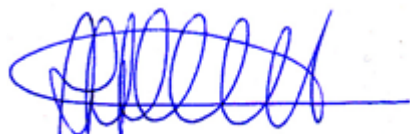
Werkgevers en pensioenfondsen zouden elke drie jaar de pensioenen met de deelnemers moeten doornemen. Dat kan individueel of in groepen.

Waar wij het niet helemaal mee eens zijn, is de beperking die pensioenfondsen is opgelegd op het gebied van financiële planning. Het pensioeninkomen is een deel van de financiële puzzel, waarbij persoonlijke factoren van groot belang zijn: huisvesting,

leeftijd kinderen, inkomen en pensioen partner. Het zou juist goed zijn dat non-commerciële, onafhankelijke en toegankelijke instanties als pensioenfondsen meer voor hun deelnemers zouden kunnen doen. Nu zijn – commerciële – financiële planners feitelijk onbetaalbaar en onhaalbaar voor veel consumenten.

**Afsluitend:** ANBO heeft waardering voor de uitgangspunten zoals verwoord in de communicatievoorstellen. Wij zijn echter sceptisch of met deze anonieme, abstracte werkwijze het pensioenbewustzijn daadwerkelijk wordt opgekrikt. En wij zouden het menselijke contact, de humane factor een centrale plaats willen geven, omgeven door de wettelijke vereiste informatie. Of dat exact in een wet geregeld moet worden, is de vraag. De sector zou met eigen structuren kunnen komen, die regelmatig worden aangepast aan de wensen en noden van de tijd.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'N.L. den Haan', written in a cursive style.

N.L. den Haan  
Directeur-bestuurder