

Reactie PensioenLab op internetconsultatie 'Wetsvoorstel Pensioencommunicatie'



Het PensioenLab is een initiatief van CNV Jongeren, FNV Jong en MHP-jor en ongevraagd advies aan de pensioenwereld. In navolging op onze eerdere reactie bij de consultatieronde over de Wet invoering reële ambitieovereenkomst, willen wij door middel van deze brief reageren op de consultatie betreffende het voorontwerp van het Wetsvoorstel Pensioencommunicatie.

PensioenLab heeft al meerdere malen randvoorwaarden geschetst voor een goed en houdbaar pensioen (www.pensioenlab.nl). Daarbij heeft PensioenLab aangegeven dat het huidige systeem (en derhalve ook het toekomstige systeem) veel te complex is (en zal blijven) indien er niets verandert. De mate van complexiteit van ons huidige pensioensysteem maakt het lastig om goed te communiceren. De pensioensector is hier momenteel nog niet in geslaagd, gezien het feit dat het pensioenbewustzijn bij (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden de laatste jaren niet is gestegen en ondanks dat er naar schatting +/- €3,2 miljard aan communicatie wordt besteed door pensioenuitvoerders.

PensioenLab heeft het wetsvoorstel Pensioencommunicatie geanalyseerd en de algemene conclusie getrokken dat het voorontwerp veel positieve elementen bevat. De (gewezen) deelnemer en/of pensioengerechtigde komt meer centraal te staan en de voorgestelde wijzigingen zijn onderbouwd door daadwerkelijk uitgevoerd klantonderzoek. Positief kijken wij aan tegen de ruime mogelijkheden tot digitale informatieverstrekking (dit sluit aan op de informatiebehoefte van huidige- en aankomende generaties), het inzichtelijk maken van individuele keuzemogelijkheden binnen de 2^e pijlerregeling, en de gelaagdheid in pensioeninformatie.

De verwachting is dan ook dat deze wijzigingen bij zullen dragen aan het verbeteren van de pensioencommunicatie richting de (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden. Belangrijk om te vermelden is dat de complexiteit van de pensioenregeling blijft bestaan. Hoe goed de wettelijke richtlijnen ook in elkaar zitten, de mate van complexiteit van de pensioenregeling zal een grote impact hebben op de kwaliteit van de communicatie. Het blijft dan ook de vraag of het pensioenbewustzijn bij (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden door middel van de invoering het wetsvoorstel zal stijgen.

Drie onderdelen van het voorontwerp willen wij specifiek benoemen en voorzien van aandachtspunten:

- 1) Toevoeging van de normen "correct" en "evenwichtig";
- 2) Digitale verstrekking van informatie;
- 3) De uitbreiding van het pensioenregister.

Toevoeging van de normen "correct" en "evenwichtig"

PensioenLab ziet dat de pensioensector er de laatste jaren onvoldoende in is geslaagd om (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden adequaat en begrijpelijk te informeren over de pensioenregelingen. Het grootste gedeelte van alle communicatie-uitingen wordt niet gelezen, en draagt niet bij aan het verhogen van het pensioenbewustzijn onder de Nederlanders.

PensioenLab vindt de huidige pensioeninformatie te complex en ondersteunt de toevoeging van de term: "correct" en de wijziging in de norm "in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen". Het is van groot belang dat (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden kunnen vertrouwen op de correctheid van de informatie. Dit lijkt ons evident. Het is nog belangrijker dat de huidige informatie wordt omgezet naar begrijpelijke informatie. Hiermee wordt bedoeld dat de gemiddelde Nederlandse inwoner de informatie daadwerkelijk begrijpt, dat er kort en bondig wordt gecommuniceerd en dat moeilijke woorden worden vermeden (of worden uitgelegd).

Eén aandachtspunt,

- 1) De toevoeging van de term "evenwichtig" lijkt niet bij te dragen aan de begrijpelijkheid van de informatie. Volgens PensioenLab is het onwenselijk om bij elke communicatie-uiting de (gewezen) deelnemer en pensioengerechtigde te wijzen op eventuele mogelijke risico's c.q. voorwaarden. PensioenLab adviseert dan ook om de voorgestelde normen met uitzondering van de norm "evenwichtig" in het wetsvoorstel toe te passen.

Digitale verstrekking van informatie

Zoals in de voorgaande consultatieronde al is aangegeven, opteert PensioenLab ervoor om beter aan te sluiten om de daadwerkelijk behoeftes van de (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden.

Hierbij gelooft PensioenLab ook in:

- digitalisering;
- het inzetten van moderne communicatiemiddelen (bijv. "social media");
- personalisatie en/of segmentatie; en
- de kanaalregie (fysiek of digitaal en via welk middel) bij de (gewezen) deelnemer of pensioengerechtigde neer te leggen.

PensioenLab is positief over het voorstel om pensioenfondsen meer ruimte te geven op het gebied van digitale informatieverstrekking. PensioenLab vraagt zich daarbij wel af hoe dit praktisch ingeregeld gaat worden.

Drie aandachtspunten:

- 1) Het digitaliseren van pensioencommunicatie is niet voor alle doelgroepen (of pensioenfondsen) een wenselijke optie. Derhalve moet het niet te "moeilijk" worden gemaakt door pensioenuitvoerders indien (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden geen digitale informatie wensen te ontvangen (bijv. opt-out constructie);
- 2) Het is niet duidelijk welke waarborgen er gelden bij digitale verstrekking van informatie. Hoe zit het bijvoorbeeld met pensioenfondsen die zijn geliquideerd en hun website komt te vervallen? Daarnaast is het zo dat er meer van (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden wordt gevraagd. Voor een goed overzicht dienen zij de informatie digitaal actief te traceren, uit te printen en te documenteren, terwijl er uit onderzoek is gebleken dat veel mensen hun pensioenpost niet eens openen;
- 3) De werkgever heeft naast de pensioenuitvoerders ook een belangrijke taak om werknemers te informeren over de toepasselijke pensioenregeling. PensioenLab adviseert dan ook om te stimuleren dat pensioenuitvoerders en werkgevers beter samenwerken bij digitale informatieverstrekking. Pensioenfondsen zouden bijvoorbeeld gebruik kunnen maken het e-mailadres die de deelnemers bij hun werkgever hebben, voor het ontvangen van pensioeninformatie. Dit emailadres zou dan als 'default optie' gebruikt kunnen worden in pensioencommunicatie. PensioenLab vraagt dan ook nadrukkelijk om de rol van de werkgevers in de nadere uitwerking mee te nemen.

Uitbreiding van het pensioenregister

PensioenLab gelooft in een financieel totaaloverzicht voor alle Nederlanders. In dit overzicht moet iedere Nederlander op een snelle, simpele en adequate manier inzicht krijgen in zijn/haar totale financiële situatie na pensionering. Dit overzicht moet zich niet beperken tot 2^e pijler, maar een totaaloverzicht bieden van 1^e, 2^e en 3^e pijler en de overige inkomsten/schulden die na pensionering van toepassing zijn. Dit overzicht moet ervoor zorgen dat er een reëel beeld over de pensioensituatie ontstaat, waarna (indien gewenst) de (gewezen) deelnemer of pensioengerechtigde eventueel actie kan ondernemen (bijsparen, extra verzekeren, keuzes binnen een pensioenregeling maken, etc.)

PensioenLab staat dan ook positief tegenover de beoogde doorontwikkeling van het huidige pensioenregister. Zeker met het oog op steeds vaker wisselende arbeidsverhoudingen (door vaker wisselen van werkgever/verschillende functies/zelfstandig ondernemer/freelancer) lijkt een totaaloverzicht van de financiële situatie na pensionering wenselijk.

Twee aandachtspunten:

- 1) Het creëren van een financieel totaaloverzicht alleen zal het pensioenbewustzijn van een aantal Nederlanders vergroten. Het overzicht moet duidelijke, simpele en overzichtelijke informatie moeten bevatten. Daarnaast zal er landelijke aandacht (Pensioenfederatie, overheid) aan gegeven moeten worden. Het verleiden van Nederlanders om überhaupt met pensioen bezig te zijn blijft (ook met een totaaloverzicht) immers een grote uitdaging. Zo zijn veel mensen niet op de hoogte van de hoogte van de pensioenpremie (werknemersgedeelte en werkgeversgedeelte) dat is ingehouden tot aan de pensioenleeftijd. Toevoeging van deze informatie zal naar ons idee zeker bijdragen aan het pensioenbewustzijn van Nederlanders. Daarnaast zijn andere vormen van pensioencommunicatie naast het pensioenregister ook van belang, bijvoorbeeld een verplichte pensioencursus op het werk;

- 2) PensioenLab adviseert om de uitbreiding van het pensioenregister in nauwe samenwerking met de verschillende pensioenuitvoerders te doen. Belangrijk is het om het vernieuwde pensioenregister af te stemmen op de reeds bestaande MIJN-omgevingen van de pensioenfondsen. In onze optiek moet het pensioenregister een globale indicatie geven van de totale pensioensituatie (1^e t/m 3^e pijler). Zodra er meer detailinformatie (specifieke 2^e pijler informatie, zoals keuzes in de regeling) zou de (gewezen) deelnemer en pensioengerechtigde verwezen moeten worden naar de eigen omgeving (MIJN-omgeving) van een pensioenfonds.

PensioenLab, Communicatiegroep 13-01-2014