

Consultatiedocument Wet voor Pensioencommunicatie

Reactie TKP Pensioen

Inleiding

De overheid heeft met de Wet voor Pensioencommunicatie als doel om de communicatie over pensioenen te verbeteren. Met de consultatie betreft de overheid de pensioenwereld bij de ontwikkeling van de wet, teneinde tot een zo goed mogelijk wetsvoorstel te komen. Als moderne pensioenuitvoeringsorganisatie voor bijna 30 pensioenfondsen hecht TKP veel belang aan de goede kwaliteit van de communicatie tussen het pensioenfonds, de werkgever(s) en de deelnemers. Pensioencommunicatie neemt dan ook een belangrijke plaats in bij onze dagelijkse werkzaamheden. Wij waarderen het consultatieverzoek en reageren dan ook graag.

TKP kan zich op hoofdlijnen goed vinden in het consultatiedocument en onderschrijft het belang van goede pensioencommunicatie. Wij zijn het eens met de analyse van de huidige situatie, het doel van de Wet Pensioencommunicatie en de geformuleerde uitgangspunten. Ook de voorgestelde bepalingen voor de uitvoering zijn goed uitgewerkt.

Na bestudering van het consultatiedocument benoemen wij ter overweging de volgende vijf opmerkingen om het wetsvoorstel Wet voor Pensioencommunicatie verder te verbeteren.

1 Keuze voor digitalisering moet duidelijk zijn

Wetsvoorstel: Faciliteren van digitalisering is een belangrijk uitgangspunt van de Wet voor Pensioencommunicatie. In de memorie van toelichting staat nu dat de keuze voor papier of digitaal bij de deelnemer ligt.

Reactie TKP: Dat is naar onze mening nog onvoldoende duidelijk een keuze voor digitalisering. De voordelen van digitale communicatie zijn immers groot, waarbij het belangrijk is om vast te stellen dat de kwaliteit van de geboden informatie digitaal veel beter is dan op papier, denk daarbij bijvoorbeeld aan het voorgestelde pensioendashboard. De voorkeur/het advies behoort dan ook expliciet te liggen bij de keuze voor digitale communicatie, tenzij er gegronde redenen zijn om toch voor papier te kiezen, bijvoorbeeld als een deelnemer of een groep deelnemers nog niet de vaardigheid of de mogelijkheden heeft om digitaal te communiceren. Alleen op eigen verzoek ontvangt de deelnemer zijn informatie dan voortaan nog op papier.

2 Websites pensioenuitvoerders vormen het centrum van pensioencommunicatie

Wetsvoorstel: Zowel het pensioendashboard van het pensioenregister als de website van de pensioenuitvoerder krijgen kerntaken toebedeeld in de deelnemerscommunicatie.

Reactie TKP: Eén omgeving voor het pensioen op internet is veel beter dan twee. Het pensioendashboard moet daarom ook benaderbaar zijn vanuit het beveiligde deel van de websites van pensioenfondsen en niet alleen via de inlog van het register. Bij voorkeur krijgt het pensioenregister naast de nieuwe functie van pensioendashboard ook de functie van 'trusted collector' van pensioengegevens. Pensioenuitvoerders kunnen dan – mits zij voldoen aan eisen op het gebied van veiligheid, privacy en kwaliteit – automatisch gegevens van het register uploaden in hun eigen pensioenplanners. Veiligheid kan worden geborgd door een gelijkwaardige inlog (beide achter DigiD). Privacy kan in acht worden genomen door deelnemers om toestemming te vragen bij aanvang van het bezoek. Voor deze aanpassing van de richtlijnen benoemen wij drie argumenten:

(1) De deelnemer moet centraal staan

Vanuit het perspectief van de deelnemer staat vitale informatie nu op twee verschillende plaatsen op het internet. Het gewenste totaalplaatje voor de deelnemer is op deze manier nog niet gerealiseerd. Dit werkt complicerend en dus verstorend voor het communicatieproces. De

praktijk wijst uit dat veel deelnemers hierdoor afhaken. Het pensioendashboard en de website hebben als doel om de deelnemer een platform te bieden waarop hij alle informatie terug kan vinden en alle mogelijke pensioenhandelingen kan verrichten. Communicatie waarbij de deelnemer centraal staat dus. Koppeling van de data uit het register aan de planners in de Mijn-Omgevingen van pensioenuitvoerders maakt dit mogelijk.

Tevens biedt de Mijn-Omgeving van de pensioenuitvoerder veel meer mogelijkheden voor de in het wetsvoorstel benoemde segmentatie-eis dan het pensioendashboard (bij het register). De pensioenuitvoerder weet immers welke kenmerken de deelnemers hebben en kan daar in de communicatie met moderne technieken in vorm en inhoud op inspelen.

Met het oog op het voorgenomen gebruik van de berichtenbox door pensioenuitvoerders, is de integratie van het pensioendashboard in de website eveneens aantrekkelijk. Via de berichtenbox leiden pensioenfondsen deelnemers naar nieuwe informatie op hun website. Door de integratie lezen deelnemers niet alleen hun berichten, zoals een nieuw pensioenoverzicht of een indexatiebesluit, maar zijn zij tegelijkertijd direct verbonden met het pensioendashboard.

(2) Een directe koppeling met de administratie is noodzakelijk

Het handelingsperspectief is een belangrijk uitgangspunt in de Wet voor Pensioencommunicatie. De analyse toont immers aan dat een dergelijk handelingsperspectief noodzakelijk is om deelnemers te motiveren om zich in hun pensioen te verdiepen.

Het pensioendashboard biedt functionaliteiten voor deelnemers om die handelingen te verrichten, zij het beperkt. Door een directe koppeling met de Mijn-omgeving van de pensioenuitvoerder ontstaan veel meer mogelijkheden om direct uiteenlopende (administratieve) handelingen digitaal te verrichten. Zo ontstaat de mogelijkheid om het handelingsperspectief aanzienlijk te verruimen en optimaal te benutten. Goede voorbeelden van dergelijke functionaliteiten zijn:

- Schuiven met mogelijkheden als pensioenleeftijd, hoog-laag pensioen en deeltijdpensioen en deze keuzes direct doorgeven aan de pensioenuitvoerder.
- Digitaal de aanvraag indienen voor waardeoverdracht, pensionering en extra pensioenopbouw.
- Direct doorgeven van administratieve aanpassingen, zoals beleggingskeuzes.
- Aanpassen van het risicoprofiel voor beleggen.
- Ondersteuning van telefonische helpdesk, e-mail en social media.

(3) Een pensioenuitvoerder heeft bereik nodig voor succesvolle communicatie

De digitale communicatie groeit, de schriftelijke communicatie neemt de komende jaren af. In de huidige opzet van het pensioendashboard kunnen deelnemers direct contact leggen met het pensioenregister. Die toegang is gewenst, deze informatie moet immers voor alle deelnemers aan pensioenregelingen beschikbaar zijn. Maar dit heeft wel een negatieve bijwerking. Het gaat namelijk ten koste van het aantal contacten tussen pensioenuitvoerder en deelnemers. Hierdoor komt de effectiviteit van de communicatie van de uitvoerders in gevaar. Er ontstaan twee zelfstandige kanalen, waardoor het mogelijke bereik van beide kanalen beperkt blijft.

Voldoende bereik is een voorwaarde voor effectieve communicatie van pensioenuitvoerders. Dat is essentieel voor de pensioenuitvoerder, die meer communicatiedoelen heeft dan het pensioendashboard. Het is daarom noodzakelijk dat de informatie uit het register ook via de planners en Mijn-omgevingen van pensioenfondsen kan worden gebruikt.

Zo houden pensioenuitvoerders de mogelijkheid om effectief met hun deelnemers en werkgevers te communiceren.

Voldoende bereik is ook een voorwaarde voor het pensioenregister. Maar dit mag niet ten koste gaan van het websitebezoek en het gebruik van de planners van de uitvoerders. Het register speelt juist een cruciale rol door deze dienstverlening en informatievoorziening voor pensioenuitvoerders te faciliteren. Met elk verzoek van informatie vanuit de webomgeving van een pensioenuitvoerder verhoogt het pensioenregister zijn bereik en draagt het bij aan het doel van de Wet voor Pensioencommunicatie.

3 Vormvrijheid samenwerking werkgevers (Pensioen 1-2-3 en Pensioenvergelijker)

Wetsvoorstel: De pensioenuitvoerder dient de werkgever(s) te betrekken bij de pensioencommunicatie.

Reactie TKP: Digitalisering van de informatie en een goede samenwerking met de werkgevers biedt inderdaad de mogelijkheid om (potentiële) werknemers snel te informeren over het pensioen. Als de Pensioenvergelijker een geïntegreerd onderdeel vormt van Pensioen 1 (van het pensioen 1-2-3), dan kunnen zowel werkgever als werknemer deze informatie gebruiken in de onderhandelingen over de arbeidsvoorwaarden. Als werkgevers hun communicatiekanalen beschikbaar stellen voor pensioencommunicatie (waaronder email), dan biedt dit aantrekkelijke extra mogelijkheden.

Echter, lang niet alle werkgevers beschikken over faciliteiten om deelnemers intensief te ondersteunen bij pensioencommunicatie. De mogelijkheden lopen sterk uiteen. Uitvoerder en werkgever behoren in onderling overleg te bepalen of en op welke manier de werkgever een bijdrage kan leveren. Vrijheid om de optimale vorm van samenwerking onderling te bepalen behoort te worden opgenomen in het wetsvoorstel.

4 Onderzoeksinspanning kan vanuit breder perspectief

Wetsvoorstel: Pensioenuitvoerders dienen communicatiemiddelen vooraf met behulp van deelnemerspanels te pre-testen.

Reactie TKP: De onderzoeksinspanning dient zich niet te beperken tot pre-testen, ook moet de effectiviteit en de invloed van middelen op communicatieprocessen kwantitatief getoetst worden. Op die manier beperkt het onderzoek zich niet tot de bewaking van de kwaliteit van de middelen, maar kunnen ook ontwikkelingen en effecten in pensioenbewustzijn en imago van de pensioenuitvoerder zelf in beeld worden gebracht. Zo ontstaat de mogelijkheid om pensioencommunicatie ook als inhoudelijk sturingsinstrument in te zetten.

De sector heeft te maken met imagoproblemen. Die problemen hebben een versturende invloed op de communicatieprocessen tussen deelnemers, werkgevers en pensioenuitvoerders. Een concrete bedreiging die onder meer met inhoudelijke communicatie kan worden tegen gegaan. Het wetsvoorstel en de memorie van toelichting besteden helaas geen aandacht aan dit onderwerp. Kwantitatief onderzoek faciliteert pensioenuitvoerders in elk geval om gericht inhoudelijk op de ontwikkeling van pensioenbewustzijn en beeldvorming in te gaan.

Vanuit het oogpunt van kosten is het mogelijk belastend om meerdere vormen van onderzoek te verlangen van uitvoerders. Ter overweging stellen wij voor om pensioenuitvoerders voor de invulling van de onderzoeksinspanning vormvrijheid te bieden.

5 Aanpak koopkracht en risico's moet duidelijk zijn

Wetsvoorstel: De verwachte koopkracht en de invloed van risico's op de verwachte koopkracht van het pensioen moeten inzichtelijk zijn. Deelnemers moeten zo een realistische prognose kunnen maken van hun verwachte pensioensituatie en de bijbehorende risico's.

Reactie TKP: TKP is het eens met het beoogde doel, maar heeft nog vraagtekens bij de realisatie. De wijze waarop we een en ander in de communicatie kunnen verwerken is nog onvoldoende uitgewerkt. Is dit echt haalbaar? Maar ook de aangekondigde rekenregels leiden bij ons tot vragen en kunnen naar onze verwachting tot forse inspanningen leiden voor pensioenuitvoerders. Wij stellen voor om pensioenuitvoerders te betrekken bij de verdere uitwerking van dit onderdeel.

6 Conclusie

Pensioencommunicatie staat aan de vooravond van een grote verandering. Een verandering waarvoor in het wetsvoorstel Wet voor Pensioencommunicatie een goede basis wordt gelegd. Naar onze mening dient het wetsvoorstel op een aantal punten aangescherpt te worden:

- Maak nog explicieter de keuze voor digitale communicatie.
- Kies voor één centrum van pensioencommunicatie: de websites van pensioenuitvoerders.
- Geef pensioenuitvoerders en werkgevers vrijheid om de onderlinge samenwerking te bepalen.
- Beperk de onderzoeksinspanning niet alleen tot pre-testen, maar faciliteer ook onderzoeken naar de ontwikkelingen en effecten in pensioenbewustzijn en imago van de pensioenuitvoerder.
- Consulteer de pensioenwereld over de invulling van lagere regelgeving op het punt van rekenregels en communicatie voor het inzichtelijk maken van verwachte koopkracht en risico's.

16 januari 2014

Rob Simon, manager Pensioencommunicatie TKP Pensioen



TKP
Europaweg 27, 9723 AS Groningen
Postbus 501, 9700 AM Groningen

A large, solid red circle is positioned on the left side of the page, partially overlapping the dark blue background.

verzekerd van aandacht

www.tkppensioen.nl