

Memo

Aan : ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid/staatssecretaris mevrouw J. Klijnsma
Betreft : reactie op internetconsultatie pensioencommunicatie
Van : Pensioenfonds PGB
Datum : 16 januari 2014

Internetconsultatie pensioencommunicatie

Het einddoel van het kabinet met betrekking tot pensioencommunicatie is een geïnformeerde en handelingsbekwame deelnemer. Pensioenplanning is daarbij in de toekomst onderdeel van Persoonlijke Financiële Toekomstplanning.

Om dit te bereiken wordt een driesporenbeleid voorgesteld.

- (1) De communicatie via de werkgever wordt verbreed. Naast de pensioenovereenkomst als onderdeel van de arbeidsovereenkomst verstrekt de werkgever straks ook de basisinformatie (deel I van een gelaagd opgebouwde Pensioen 1-2-3) van de pensioenregeling.
- (2) De communicatie via het Pensioenregister wordt met het oog op het gewenste overzicht, inzicht én handelingsperspectief van de deelnemer substantieel uitgebreid.
- (3) Bij de informatieverstrekking via de pensioenuitvoerder zal meer dan nu het geval is, rekening gehouden moeten worden met de kenmerken van de doelgroep, de wijze van informatieverwerking en de kanaalvoorkeur. Daarnaast wordt in het voorontwerp van wet de startcommunicatie beperkt en geüniformeerd. Het uniform pensioenoverzicht (UPO) toont de deelnemer uitsluitend wat aan pensioen bij de pensioenuitvoerder is opgebouwd en verwijst verder door naar de website van het Pensioenregister.

Pensioenfonds PGB ziet de voorstellen van het kabinet als potentieel kansrijk om het pensioenbewustzijn van deelnemers te versterken en het lezersbereik te vergroten. PGB plaatst bij de voorgenomen uitvoering van dit driesporenbeleid twee kanttekeningen; één bij de UPO en één bij de digitale informatievoorziening.

Kanttekeningen bij UPO

In het voorontwerp van wet wordt voorgesteld om het *te bereiken ouderdomspensioen* en het *risico partnerpensioen* niet langer op te nemen in het jaarlijkse pensioenoverzicht. De pensioenuitvoerder licht de deelnemer in over zijn opgebouwde aanspraken en verwijst verder door naar de website van het Pensioenregister. Het Pensioenregister consolideert de pensioenbedragen van de pensioenuitvoerders en de Sociale Verzekeringsbank voor wat betreft de opgebouwde aanspraken en de te bereiken aanspraken inclusief nabestaandenpensioen.

PGB onderschrijft het nut en de noodzaak van aggregatie van pensioendata bij het Pensioenregister. Dat laat echter onverlet dat de stand van het te bereiken ouderdomspensioen en het bijbehorende partnerpensioen tevens thuishoort op het jaarlijkse pensioenoverzicht. Het fonds heeft daarvoor de volgende overwegingen.

De huidige pensioencommunicatie ademt nog in ruime mate de geest uit van de zogeheten 'injectienaaldtheorie'. De zender gaat er teveel vanuit dat de ontvanger de aangeboden informatie als een spons opneemt. Omvang, vorm, begrijpelijkheid en aard van de informatie zijn ondergeschikt aan de informatiebehoefte en wijze van informatieverwerking van de deelnemer. PGB heeft in aanvulling op de wettelijke voorgeschreven informatie geïnvesteerd in andere vormen. Het fonds heeft daarbij aansluiting gezocht met de 'uses and gratificationtheorie' en de 'agendasettingsfunctie' van

communicatie. Het pensioenfonds bepaalt op momenten die er voor de deelnemer toe doen de agenda (bijvoorbeeld met het verzenden van het UPO) en zorgt dat de informatie die dan aangeboden wordt als een beloning wordt ervaren. De waardering van de doelgroep voor de communicatie is relatief hoog.

Met betrekking tot pensioen, een low interest product, hebben deelnemers, afhankelijk van hun leeftijd en burgerlijke staat, in de regel de volgende vragen: wat heb ik? wat krijg ik? is dat genoeg? wat krijgt mijn partner? kan ik als dat nodig is wat doen? Als het voorontwerp van wet zou worden gevolgd, krijgt de deelnemer via de UPO uitsluitend nog antwoord op de eerste vraag. Voor het antwoord op de overige vragen wordt hij doorverwezen naar het Pensioenregister. Daar aangekomen wordt hij voor nadere informatie weer terugverwezen naar (de beveiligde website van) de pensioenuitvoerder. Het openen en lezen van de UPO zal de deelnemer niet als een beloning ervaren; zijn primaire vragen worden er niet beantwoord. Onze ervaring leert dat dat ten koste gaat van het lezersbereik.

Het ligt daarom meer in de rede om de pensioenuitvoerder te laten communiceren over de bij het fonds opgebouwde en te bereiken pensioenrechten inclusief het erbij behorende partnerpensioen¹ en bij het Pensioenregister de aggregatie van pensioenstanden naar een totaaloverzicht te laten plaatsvinden op basis van data van de alle pensioenuitvoerders en de Sociale Verzekeringsbank.

Wij onderschrijven wel het streven om de omvang van de UPO sterk te reduceren. Maximaal één A4. Door informatie gelaagd te brengen, en de eerste laag te beperken, zien wij daar goede mogelijkheden voor.

Kanttekeningen bij digitale informatievoorziening

Het kabinet stelt in het voorontwerp van wet voor om pensioenuitvoerders meer ruimte te geven voor digitale informatievoorziening. Pensioenuitvoerders kunnen kiezen hoe zij de informatie willen verstrekken: schriftelijk of digitaal. De pensioenuitvoerder die kiest voor digitale verstrekking zal de deelnemer die nog niet heeft ingestemd met elektronische verstrekking eenmalig schriftelijk moeten vragen of hij bezwaar heeft. De pensioenuitvoerder moet kunnen aantonen dat hij zo'n uitvraag heeft gedaan en wat de respons hierop was van individuele deelnemers.

PGB juicht de voorgenomen beleidswijziging toe. Het lijkt er echter op dat de wetgever aanstuurt op het aanleggen van een administratie waarin een schriftelijke bevestiging van de deelnemer met betrekking tot zijn voorkeurskanaal is opgenomen. Gezien de administratieve inspanning die dat met zich meebrengt en het onderhoud, geeft het fonds de minister in overweging om te gaan werken met een digitaal kanaal-voorkeurvenster. In een beveiligde website van de pensioenuitvoerder kan de deelnemer het voorkeurskanaal aanvinken en desgewenst wijzigen.

PGB biedt deelnemers in de toekomst binnen de beveiligde website van het fonds een functionaliteit voor digitale post met attenderingsbericht. Gebruikmaken van de berichtenservice van mijnoverheid.nl, zoals de Pensioenfederatie voorstelt, is in de visie van het pensioenfonds aanvullend. Een mogelijk bezwaar is dat de naam van de berichtenbox – mijnoverheid.nl - deelnemers en gepensioneerden op het verkeerde been kan zetten, omdat pensioenfondsen geen overheden zijn.

¹ In veel regelingen die PGB uitvoert is het partnerpensioen niet of niet meer volledig op opbouwbasis verzekerd. Wanneer het voorontwerp van wet wordt gevolgd, is in de UPO niet langer zichtbaar waar de partner bij overlijden van de deelnemer op kan rekenen. Alleen de opgebouwde aanspraken worden immers nog getoond. Gezien het belang van het partnerpensioen als onderdeel van de pensioenregeling geen voor de hand liggende keuze.