

SWALEF en Catapult

# Reactie Consultatiedocument

Voorontwerp Wet Pensioencommunicatie



**CATAPULT** creatieve communicatie

SWALEF

pensioenjuristen  
academie



## Algemeen

‘Het centraal stellen van de deelnemer is het begin van begrip en inzicht in de persoonlijke pensioensituatie’

Het centraal stellen van de deelnemer is het begin van begrip en inzicht in de persoonlijke pensioensituatie. Wij geloven daar erg in. Wij zijn dan ook blij te lezen dat hier in het consultatiedocument Wet pensioencommunicatie veel gewicht aan wordt gegeven. Naast het centraal stellen van de deelnemer wordt ook meer aandacht gevraagd voor maatwerk voor pensioenuitvoerders en krijgt de werkgever een grotere rol in pensioencommunicatie. De voorgestelde wet is een eerste stap in het realiseren van de doelstellingen, te weten: kennis, inzicht en handelingsperspectief bieden aan deelnemers.

# Constateringen

## Invulling communicatiestrategie op middelen niveau

In dit wetsvoorstel wordt op veel punten specifiek invulling gegeven aan de communicatie op middelen niveau. Echter, communicatie die leidt tot centraal stellen van de deelnemer, is volgens ons niet voor iedereen gelijk. Wat voor de deelnemer van het ene pensioenfonds werkt, is geen garantie voor succes bij een ander fonds. We pleiten ervoor om de communicatie aan te passen aan wat effectief is bij de doelgroep en dit in de wet meer te sturen.

## Relatief weinig aanpassingen in de Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregelingen, ten opzichte van de uitgebreide Memorie van Toelichting

Wat ons is opgevallen is dat de wijzigingen die worden doorgevoerd in de Pensioenwet en de Wet verplichte beroepspensioenregelingen relatief gering zijn, ten opzichte van de uitgebreide Memorie van Toelichting. Een verklaring hiervoor kunnen wij vinden in het feit dat veel doelen en achtergronden worden toegelicht, maar nadere invulling zullen krijgen door middel van een Algemene Maatregel van Bestuur. Wij vragen ons af of dit de duidelijkheid van de doelen zoals uiteengezet in de toelichting zal kunnen vervullen. Vraag is ook of de Algemene Maatregelen van Bestuur tevens ter consultatie worden voorgelegd.

## Basis van communicatie blijft zenden

De gekozen manier van communicatiewetgeving blijft in dit voorontwerp in basis nog steeds een eenzijdige manier van informatievervalsing: zenden. Wij zijn van mening dat communicatie alleen effectief kan zijn als deze gebaseerd is op interactie. Alleen dan kan de deelnemer centraal gesteld worden. Immers, als je niet luistert naar de deelnemer, hoe weet je dan wat hem bezig houdt? En hoe kan je hem dan centraal stellen? In het wetsvoorstel heeft de pensioenuitvoerder informatie beschikbaar voor als de deelnemer informatie wil 'halen'.

Dit betekent volgens ons nog steeds dat in dit voorontwerp de nadruk ligt op wat de deelnemer, volgens de wetgever, moet weten in plaats van wat de deelnemer wil weten.

'Wij zijn van mening dat communicatie alleen effectief kan zijn als deze gebaseerd is op interactie'





## Verantwoordelijkheden

### Verantwoordelijkheid pensioenuitvoerder

In het wetsvoorstel worden pensioenuitvoerder, deelnemer en werkgever genoemd, maar krijgt ook de overheid een grote rol in het communicatieproces. Vooral door het centraal stellen van het pensioenregister. Wij vragen ons af of zo'n verdeling van verantwoordelijkheid, gecombineerd met verplichte communicatiemomenten, leidt tot betrokkenheid van de pensioenuitvoerder. Graag zouden wij zien dat de wet meer appelleert aan verandering in houding bij de pensioenuitvoerders en er meer voor zorgt dat pensioenuitvoerders zich als probleemeigenaar gaan voelen en gedragen. En minder als wetsuitvoerder.

### Verantwoordelijkheid en rol werkgever

In de Memorie van Toelichting wordt uiteengezet dat de werkgever verantwoordelijk is voor de informatieverstrekking over arbeidsvoorwaarden aan werknemers. Dit kunnen wij niet in het wetsvoorstel terugvinden. Daarnaast zijn wij van mening dat de werkgever uiteraard wel in staat moet worden gesteld om informatie te verstrekken aan haar werknemers. Onze vraag is hoe de werkgever hiertoe in staat zal worden gesteld? De werkgever is immers in basis geen materiedeskundige. Voornamelijk voor het MKB in Nederland is het inschakelen van deskundig advies kostbaar.

Graag merken wij op dat een belangrijke rol voor de werkgever door de Memorie van Toelichting wordt toegekend aan de fase rondom de sollicitatie. Dat juichen wij toe, omdat dat het moment is waarop werknemers beslissingen over hun financiële toekomst kunnen maken. Echter wij zien dit niet terug in het wetsvoorstel.

### Verantwoordelijkheid deelnemer

Ondanks alle verplichtingen voor werkgever en pensioenuitvoerder blijft de deelnemer zelf verantwoordelijk voor het lezen van de informatie die hij actief krijgt, of die passief beschikbaar is. Ook dit punt hebben wij niet in het wetsvoorstel terug kunnen lezen.

## Verder segmenteren

We onderschrijven het belang van relevante communicatie wat dit wetsvoorstel beoogd.

We zijn van mening dat, om de deelnemer centraal te stellen, meer nodig is dan alleen segmentatie op leeftijd. We pleiten voor een verdere segmentatie op bijvoorbeeld functie. Een administratief medewerker heeft mogelijk behoefte aan andere informatie dan een productiemedewerker.

Ook bestaat er mogelijk een andere informatiebehoefte bij mannen dan bij vrouwen. Kortom, wij pleiten voor het beter afstemmen van de informatie op de doelgroep.

'Wij pleiten voor het beter afstemmen van de informatie op de doelgroep'



‘Wij juichen het toe dat meer aandacht wordt besteed aan interactie en digitale informatie o.a. via de website van de pensioenuitvoerder’



### Interactie en website pensioenuitvoerder

Wij juichen het toe dat meer aandacht wordt besteed aan interactie en digitale informatie o.a. via de website van de pensioenuitvoerder.

Voor verzekeraars lijkt het ons echter een ware uitdaging om per werkgever informatie via de website van de verzekeraar beschikbaar te stellen. Immers per verzekeraar worden tientallen, zo niet duizenden verschillende pensioenregelingen uitgevoerd. Dat lijkt ons niet haalbaar en ook te kostbaar in de praktijk, ook niet met de overgangstermijn van een jaar. Wellicht dat de wetgever meer standaardisering van de arbeidsvoorwaarde pensioen voor ogen heeft? Dat wordt op die manier namelijk wel bereikt.

### Concretisering scenario's

Wij hebben twijfels en vragen over de uitvoerbaarheid van het verplicht aanbieden van drie verschillende scenario's door pensioenuitvoerders. We noemen er een paar.

- Op basis van welke gegevens worden de scenario's opgesteld?
- Hoe zit het met de uniformiteit van deze gegevens?
- Om de hoeveel tijd dienen deze scenario's te worden bijgewerkt?
- Door wie zal de informatie worden verstrekt en gecontroleerd?

Daarnaast vragen wij ons in het algemeen af of het verplicht aanbieden van drie scenario's leidt tot verduidelijking van de pensioensituatie voor de deelnemer, of dat de aanwezigheid van 'onzekere scenario's' vooralsnog te omvangrijk is.

### Wijziging artikel 21 Pensioenwet en artikel 48 van de Wet verplichte beroepspensioenregelingen

In het wetsvoorstel wordt voorgesteld dat op grond van artikel 21 Pensioenwet en artikel 48 Wet verplichte beroepspensioenregelingen de deelnemer binnen twee maanden na de start van de pensioenvererving basisinformatie over zijn pensioenregeling dient te ontvangen. Hier draagt de werkgever zorg voor. Wij vragen ons allereerst af of de termijn van twee maanden in de praktijk haalbaar is.

Daarnaast wordt minder gedetailleerd dan in de huidige wet voorgeschreven welke informatie het betreft. De Memorie van Toelichting geeft aan dat dit als doel heeft om de kenmerken van de pensioenregeling en de persoonlijke omstandigheden van de werknemer die actie van hem kunnen vergen dienen te worden verstrekt.

Daarentegen zullen bij Algemene Maatregel van Bestuur, regels worden gesteld over dit artikel. In die regels zal worden bepaald welke informatie moet worden opgenomen in de basisinformatie.

Wij vragen ons af waarom de invulling van de basisinformatie moet worden opgenomen in een Algemene Maatregel van Bestuur en niet kan worden opgenomen in de wettekst. Dit laatste heeft onze duidelijke voorkeur in verband met uniformiteit en helderheid.

### 'Evenwichtige informatie'

Wie toetst of de informatie evenwichtig is? Dit lijkt ons per deelnemer en zoals eerder genoemd, per groep, verschillend. Wat is eigenlijk 'evenwichtig'? In de Memorie van Toelichting staat de bedoeling van 'evenwichtig', echter het lijkt ons een moeilijk te toetsen en te realiseren wettelijke term.

### De nieuwe startbrief

De nieuwe startbrief waarover in de Memorie van Toelichting wordt gesproken wordt 'een open norm' die nader zal worden uitgewerkt bij of krachtens Algemene Maatregel van Bestuur. Aangegeven wordt dat bij deze nadere invulling er op zal worden gelet dat de nieuwe startbrief beknopt blijft.

Ook hier wordt gekozen voor een Algemene Maatregel van Bestuur in plaats van een wettelijke grondslag. Wij vragen ons af of dit bevorderlijk is voor de duidelijkheid. Daarnaast zouden wij graag willen weten hoe deze nieuwe startbrief zal functioneren. Is dit het zogenaamde 'pensioen 1-2-3' of wordt de bedoelde nieuwe startbrief gehanteerd naast dit pensioen 1-2-3?

### Het nieuwe UPO in combinatie met het pensioenregister

Wij zijn blij met het voorstel dat het nieuwe UPO verkort wordt en de pensioenuitvoerder maatwerk kan toepassen. In het nieuwe UPO staan alleen de tot nu toe opgebouwde pensioenaanspraken.

Voor het totale financiële pensioenplaatje kan de deelnemer terecht bij het pensioenregister. Dit lijkt ons verwarrend voor de deelnemer en wij zijn van mening dat de informatie op het UPO (per pensioenuitvoerder) consistent zou moeten zijn met de informatie bij het pensioenregister. Overigens zouden wij voorstander zijn van een zogenaamd 'real time UPO' (digitaal te verstrekken).

### Pensioencommunicatie ook buiten de Pensioenwet en/of tweede pijler

Versillende onderzoeken hebben aangetoond dat het pensioenbewustzijn van de Nederlanders laag is.

Dit wetsvoorstel doet stappen in de goede richting om informatie toegankelijker en begrijpelijker te maken voor deelnemers.

Er zijn natuurlijk ook Nederlanders die wel pensioen opbouwen, maar dit niet doen in de tweede pijler of conform de Pensioenwet. Wij zijn van mening dat ook voor DGA's en ZZP'ers pensioeninformatie toegankelijk moet zijn. Waarom wordt deze groep bijvoorbeeld niet in staat gesteld om een planning te kunnen maken via [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl)?

Wanneer pensioenuitvoerders verplicht worden om basisinformatie beschikbaar te stellen zou het evengoed mogelijk moeten zijn om voor bovengenoemde groep pensioen inzichtelijker en toegankelijker te maken.







'We willen bij de opstellers een andere zienswijze onder de aandacht brengen'

## Overweging

Het Consultatiedocument Wet Pensioencommunicatie gaat uit van het vastleggen van vorm, inhoud en timing van pensioencommunicatie. Voor een groot deel op middelen niveau en vastgelegd in regelgeving (rule-based). Hiervan zal het merendeel nader worden ingevuld door middel van Algemene Maatregelen van Bestuur. Hoewel wij de intentie van de wet onderschrijven, willen we, in een overweging, bij de opstellers een andere zienswijze onder de aandacht brengen.



### Van rule-based naar principle-based

Om te komen tot effectief communicatiebeleid, waarin op maat met de deelnemer wordt gecommuniceerd, willen wij ervoor pleiten dat de pensioenuitvoerder de volledige regie krijgt over de invulling van het communicatiebeleid. Immers, wie kan het best bepalen wat de communicatiebehoefte is van de deelnemer of gepensioneerde? Dit heeft ook als voordeel dat de werkgever in staat wordt gesteld om duidelijk en goed te communiceren met haar werknemers. Daarom denken wij dat het effectief zou zijn als er een pensioencommunicatiewet wordt opgesteld, waarin gestuurd en toezicht gehouden wordt op gewenst resultaat.

Een wet waarin alleen eisen aan communicatiemiddelen gesteld wordt, geeft geen garanties over het gewenste eindresultaat. Door vast te leggen wat de communicatieresultaten moeten zijn, verschuift de verantwoordelijkheid naar de pensioenuitvoerder. Deze kan niet meer volstaan met het afvinken van de wetsregels, maar wordt ook gevoelsmatig probleem-eigenaar.

Een op basis van dit principe geformuleerde wet komt tevens de effectiviteit en creativiteit ten goede. Het vraagt van de pensioenuitvoerder een actievere rol in het benaderen van de deelnemer. De uitvoerder wordt gedwongen om deelnemers effectief te informeren op een manier die past bij haar identiteit en kenmerken. Middelen worden gekozen en ook de momenten van communiceren die passend zijn bij de deelnemer. Op die manier kiest elke uitvoerder een eigen aanpak en wordt de communicatie op maat.

Ter ondersteuning van de pensioenuitvoerders kan de overheid tools en platformen beschikbaar stellen. De voorgestelde uitbreiding van het pensioenregister is hiervan een passend voorbeeld.

Handhaving van een wet op deze manier kan dan bijvoorbeeld door goedgekeurde onderzoeksresultaten te overleggen, naar voorbeeld van jaarrekeningen of door onderzoeken van gecertificeerde onderzoeksbureaus.

## Opstellers reactie

SWALEF en Catapult werken vanuit hun eigen disciplines veel samen voor diverse pensioenfondsen, verzekeraars, premiepensioeninstellingen en ook werkgevers. Vanuit die expertise en praktijkervaring is bovenvermelde reactie opgesteld.

### SWALEF Pensioenjuristen en Academie

Polanerbaan 13e, 3447 GN Woerden  
info@swalef.nl, www.swalef.nl

### Catapult creatieve communicatie

Reggeweg 5, 7447 AN Hellendoorn  
communicatie@catapult.nl, www.catapult.nl