

Amsterdam, 16 januari 2014

Geachte mevrouw Klijsma,

Graag geven wij onze reactie op uw voorontwerp wijziging wet Pensioencommunicatie. Wij zijn er van overtuigd dat meer aandacht voor dit thema uiteindelijk zal leiden tot een hoger pensioenbewustzijn en meer handelingsvaardigheid voor de pensioendeelnemer. Graag gaan wij in onderstaande reactie in op de onderdelen Pensioenregister/Pensioendashboard en digitale informatieverstrekking.

Uit het wetsvoorstel maken wij samengevat het volgende op:

- ✓ Het pensioendashboard krijgt op termijn een spilfunctie in de informatievoorziening richting pensioendeelnemers, zowel voor het verstrekken van actuele informatie als voor het geven van inzicht in mogelijke toekomstige situaties
- ✓ Er zal zoveel mogelijk digitaal worden gecommuniceerd
- ✓ De overheid zorgt er voor dat het pensioenregister deze taken kan en zal uitvoeren

Wij zien drie hoofdproblemen in deze oplossing:

1. Het alleen verstrekken van schriftelijke informatie over pensioen en aow is onvoldoende om deelnemers goed te informeren en zeker onvoldoende om hen tot handelen te bewegen.
2. Een pensioendashboard dat alleen informatie van bekende pensioenen en de aow presenteert en alleen de mogelijke keuzes binnen de betreffende pensioenregelingen laat zien, is onvoldoende om een goed inzicht te geven in de persoonlijke financiële situatie.
3. E-mail is geen sluitende manier om alle pensioendeelnemers op een eenduidig digitaal adres te benaderen, in tegenstelling tot het fysieke adres zoals bekend bij de GBA. Gebruik maken van de voorgestelde berichtenbox is een te gesloten oplossing waarbij de overheid veel moet investeren om aanvullende functionaliteit te kunnen leveren.

#### **Ad 1.**

*Het alleen verstrekken van schriftelijke informatie over pensioen en aow is onvoldoende om deelnemers goed te informeren en zeker onvoldoende om hen tot handelen te bewegen.*

De impact van deels zelf te vergaren, schriftelijke informatie op het handelen van deelnemers is beperkt. Wij zien een veel effectievere aanpak voor ons: verplicht de werkgever of het pensioenfonds tot het persoonlijk informeren en begeleiden van de werknemer bij vastgestelde essentiële wijzigingen in de omstandigheden van de deelnemer: trouwen, scheiden, kinderen krijgen, grote salarisaanpassingen etc.. De werkgever of het pensioenfonds dient op deze momenten de werknemer te informeren over de gevolgen van de gebeurtenis en de daardoor ontstane keuzes. De werknemer dient dan een keuze te maken in de betreffende opties en te bevestigen dat hij goed is geïnformeerd.

Verder denken wij dat het noodzakelijk is om in het basis- en voortgezet onderwijs zodanig aandacht te geven aan financiële kennis en financiële handelingsvaardigheid dat de toekomstige deelnemers over voldoende basiskennis beschikken om de informatie over pensioen goed te kunnen begrijpen.

Het wetsvoorstel zou uitgebreid dienen te worden met regelgeving op dit gebied.

#### **Ad 2.**

*Een pensioendashboard dat alleen informatie van bekende pensioenen en de aow presenteert en alleen de mogelijke keuzes binnen de betreffende pensioenregelingen laat zien is onvoldoende om een goed financieel advies te geven.*

Het Pensioenregister bevat uitsluitend de gegevens van pensioenen en de AOW. Het koppelen van een pensioendashboard aan het pensioenregister zal dus per definitie een beperkte functionaliteit kennen. Een goede financiële planning kan namelijk uitsluitend worden gemaakt als alle relevante gegevens van de deelnemer bekend zijn, zowel financiële als niet financiële gegevens. Het door de deelnemer zelf laten opvoeren van deze gegevens is bewerkelijk en foutgevoelig en zal daardoor slechts beperkt, onvolledig of foutief gebeuren. Als het pensioendashboard dan poogt inzicht te geven in gevolgen van mogelijke keuzes en scenario's zal dat dus vaak gebaseerd zijn op onvolledige gegevens en dat kan dus in veel gevallen leiden tot een verkeerd advies. Hier komt bovenop dat het een kostbare aangelegenheid zal zijn om alle pensioenregelingen met al hun keuzes in het pensioendashboard in te bouwen. Vanwege de inherente beperkingen van de beschikbare data lijkt het zodanig uitbouwen van het pensioenregister met een uitgebreid pensioendashboard slechts een beperkt rendement op te gaan leveren.

Wij bevelen daarom aan gebruik te maken van de mogelijkheden van recente technologische ontwikkelingen waarbij de gebruiker zelf al zijn data kan beheren en kan delen met relevante partijen. Wij werken deze aanbeveling verderop in dit document verder uit.

### **Ad 3.**

*E-mail is geen sluitende manier om alle pensioendeelnemers op een eenduidig digitaal adres te benaderen, in tegenstelling tot het fysieke adres zoals bekend bij de GBA. Gebruik maken van de voorgestelde berichtenbox is een te gesloten oplossing waarbij de overheid veel moet investeren om aanvullende functionaliteit te kunnen leveren.*

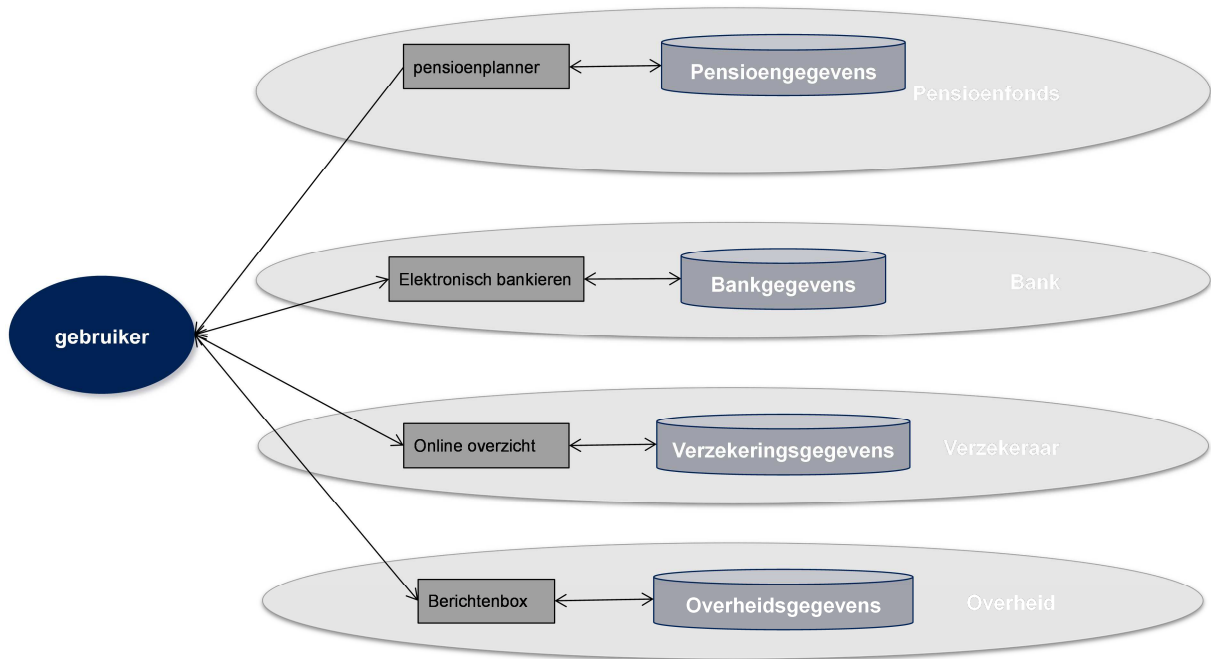
Het gebruik van e-mail om met pensioendeelnemers te communiceren kent een essentiële beperking: er is op dit moment in Nederland geen gecontroleerd proces voor organisaties om per individu altijd over een actueel e-mail adres te beschikken. Daarnaast is e-mail notoir onveilig en is het onzeker wie degene is die het e-mailbericht opent. Het gebruik maken van een berichtenbox is een oplossing; alle deelnemers krijgen dan hetzij schriftelijk hetzij digitaal hun inlog gegevens en hij/zij kan daarmee zijn berichten raadplegen in de berichtenbox. Het nadeel van een berichtenbox is dat informatie daar staat te wachten en niet naar de deelnemer komt. Het kost een extra handeling om de berichtenbox te benaderen. Het gebruik zal daarom beperkt zijn

Wij bevelen daarom aan, in lijn met onze aanbeveling ad. 2, de gebruiker zelf een plek op internet te geven via welke hij kan aangeven op welke wijze hij wil communiceren, niet alleen met de overheid maar ook met bijvoorbeeld pensioenfondsen. Hieronder werken wij dit verder uit.

### **Conclusie en nadere uitwerking aanbevelingen**

In essentie komen de voorgestelde oplossingen voort uit het hanteren van een inmiddels verouderd paradigma: de gebruiker moet via het internet naar de informatieverstrekkende of dienstverlenende organisatie komen. De verstrekkende organisatie (en dat zijn voor een individu veel verschillende partijen) moet dan investeren in software en communicatie om de deelnemer toegang te geven en adequaat te informeren. Tevens moet de organisatie alle relevante gegevens van de gebruiker proberen te vergaren. Inherent aan deze oplossing is dat de per definitie beperkte gegevensset van de gebruiker waarover de organisatie beschikt, leidt tot suboptimale bediening, zeker bij complexe producten zoals pensioenen en andere financiële diensten. De voorgestelde oplossingen gaan voor de overheid en voor de deelnemende uitvoerders heel veel kosten veroorzaken waarbij er gelijksoortige (en soms identieke) functionaliteit wordt gebouwd door meerdere organisaties tegelijkertijd waarbij de gebruiker uiteindelijk toch nog slechts gefragmenteerd kan worden bediend. Dit lijkt ons dus minimaal suboptimaal.

Schematisch werkt het huidige paradigma als volgt:

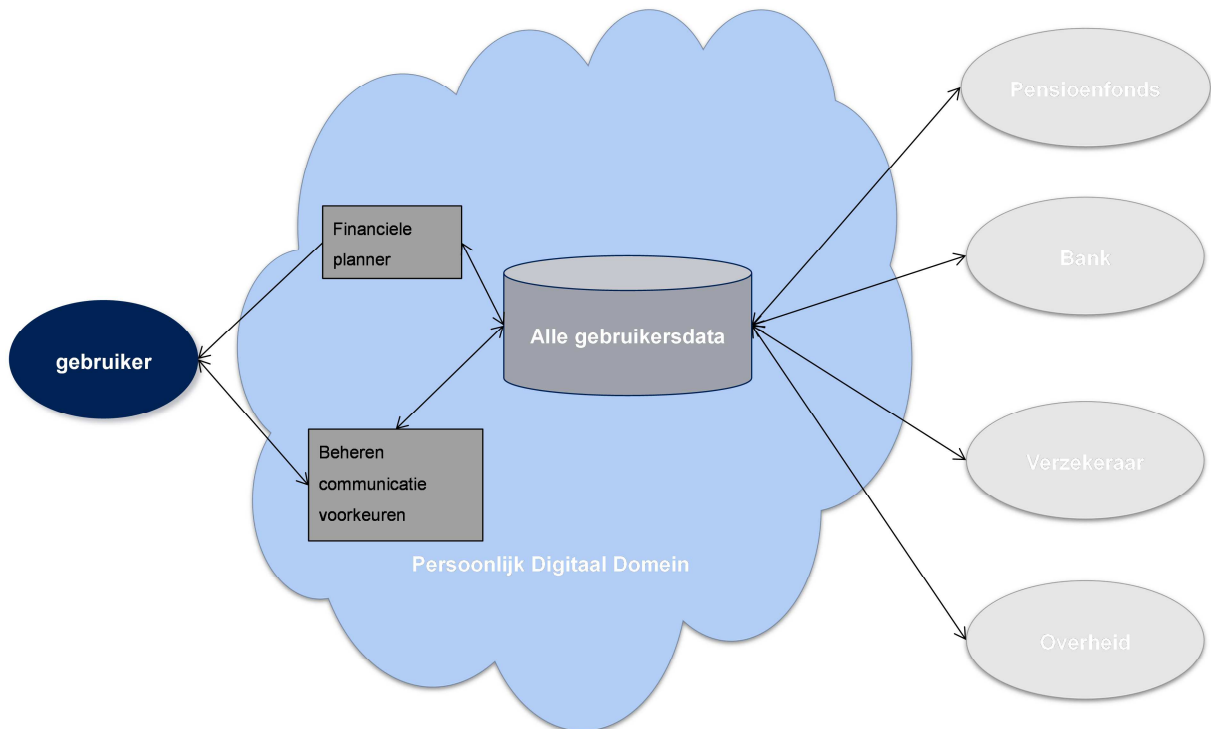


De techniek is inmiddels zo ver gevorderd dat een nieuw paradigma kan worden gehanteerd: ieder individu heeft een eigen plek op het internet. Een plek waar hij/zij makkelijk en veilig zijn gegevens en voorkeuren kan beheren en van waaruit hij toegang heeft tot zijn gegevens bij bedrijven en overheden. Deze kan hij zelf up-to-date houden. Organisaties kunnen, na toestemming van het individu, gebruik maken van alle gegevens waarover een individu op die plek beschikt. Dit kan variëren van persoonsgegevens tot financiële gegevens, van gegevens over gezinssamenstelling tot GBA-gegevens. Hierdoor hoeft de dienstverlener geen kostbare acties uit te voeren om gegevens te vergaren en up-to-date te houden, de gebruiker hoeft gegevens niet meerdere keren aan te leveren etc. etc..

Dit persoonlijke digitale domein is gekoppeld op een Trust Framework. Dienstverleners kunnen via dit Trust framework applicaties bieden waarmee de gebruiker over allerlei functionaliteit kan beschikken, van het maken van pensioenkeuzes tot het kopen van aanvullende financiële producten.

Als dit nieuwe paradigma wordt gehanteerd kunnen de overheid en de pensioenfondsen en –uitvoerders zich beperken tot het leveren van de relevante bij hen bekende data in dit persoonlijke digitale domein. Investerings in financiële of pensioendashboards kunnen dan door commerciële partijen worden opgepakt, wel binnen afgesproken regels en richtlijnen om betrouwbaarheid en deskundigheid te kunnen garanderen. Aangezien ieder individu in deze oplossing slechts één digitaal adres op internet heeft zijn ook geen kostbare procedures per organisatie nodig om e-mail adressen te vergaren. E-mail kan in dit paradigma nog steeds gebruikt worden: de gebruiker behoudt nl. in zijn persoonlijke digitale domein zijn communicatievoorkeuren bij: van de ene organisatie wil hij digitale informatie ontvangen en wel via een bepaald e-mail adres en van een andere organisatie wil hij zaken op papier ontvangen.

Schematisch werkt het nieuwe paradigma als volgt:



Kort samengevat pleiten wij er voor om, naast aandacht voor persoonlijke begeleiding door de werkgever en aanvullend onderwijs voor financiële basiskennis, de aangepaste wetgeving te baseren op de actuele digitale mogelijkheden om zo tegen veel lagere kosten veel rijkere en flexibele functionaliteit te kunnen realiseren. Diverse overheidspartijen zijn reeds betrokken geweest bij proof-of-concepts rondom dit nieuwe paradigma in samenwerking met de nederlandse Qiy Foundation. Een aantal daarvan zijn momenteel betrokken bij vervolgstappen in het publiek-private domein.

Indien u behoefte heeft aan nadere uitleg over deze reactie zijn wij daartoe gaarne bereid.

### **Over Double Effect: Driving business improvement in the heart of financial institutions**

De bedrijfsvoering van financiële dienstverleners is veelzijdig, complex en heeft vele focusgebieden. Om verbeteringen door te voeren, opereert Double Effect op verschillende onderdelen die van groot belang zijn voor deze financiële organisaties.

Onze kracht ligt in het vertalen van strategie naar tactische en operationele inzichten, en het verbinden van de verschillende focus gebieden tot een kloppend en samenhangend geheel ontstaat. Dankzij onze inhoudelijke expertise, ervaring, gedrevenheid en aanpak om maatwerk te leveren, gaan wij keer op keer voor totaal oplossingen die werken.

In 2003 is Double Effect opgericht in Amsterdam. In augustus 2011 is een tweede vestiging geopend in Singapore en in 2013 in Frankfurt. Wij zijn wereldwijd actief in projecten die we in samenwerking met de klant tot een succes brengen.



Namens Double Effect,

Rian de Heer  
Senior Consultant Pensions & Insurance  
06-48712755