

Op 29 november 2013 verscheen het voorontwerp van de wet tot wijziging van de Pensioenwet (Wet pensioencommunicatie) en de Wet verplichte beroepspensioenregeling. Vanuit de afdeling Taal en Communicatie aan de Faculteit Geesteswetenschappen van de Universiteit Utrecht geven wij hierop graag onze reactie. Deze reactie is gebaseerd op ons onderzoek naar financiële communicatie en in bredere zin het onderzoek naar *mandatory communication*: de studie naar regelgeving vanuit de overheid ten behoeve van organisaties die bij burgers specifieke communicatiedoelen realiseren. De literatuur laat zien dat overheden hun kracht op dit punt vaak overschatten. In de Memorie ontbreekt naar ons idee een duidelijke visie op wat de overheid meent wel en niet te moeten doen aan sturing op dit punt en op welke punten de dynamiek van het veld het werk moet doen. De voorstellen t.a.v. de herziening lijken een indicatie van een terugtrekkende beweging. Welke rol ziet de overheid in deze fase voor zich?

1. De voorgestelde wijziging van de wet reflecteert een erg hoge verwachting van de gemiddelde pensioendeelnemer, die wordt geprojecteerd als actieve, informatie vergarende en rationeel beslissende consument. Daarmee wordt te weinig rekening gehouden met de eisen die de maatschappij aan hem stelt: behalve over zijn pensioen, moet hij ook nog geïnformeerd zijn en beslissingen nemen over zijn hypotheek, zijn zorgverzekering, zijn nieuwe auto en weloverwogen beslissingen nemen in nog tientallen andere domeinen. In dat licht bezien is de druk zeer groot, en mogen wij niet te veel van de burger verwachten.
2. Een belangrijke randvoorwaarde bij begrijpelijke pensioencommunicatie is de complexiteit van de onderliggende regelingen. In het huidige voorstel wordt niet gesproken over mogelijkheden om die complexiteit te verminderen. De aannahme lijkt te zijn dat hoe complex een regeling ook is, die altijd in begrijpelijke termen en op maat aan de deelnemer uitgelegd kan worden. Dat is helaas niet juist.
3. Pensioencommunicatie richt zich in principe op drie doelen:
 - de deelnemer weet hoeveel pensioen hij kan verwachten (en wat de bijbehorende onzekerheden zijn);
 - kan nagaan of dat voldoende is;
 - en weet welke acties kunnen worden ondernomen om een eventueel tekort aan te vullen.

In deze memorie is vooral aandacht voor het eerste doel. Dat is belangrijk, maar er moet in de toekomst meer aandacht komen voor de toereikendheid van het pensioen en de reparatiemogelijkheden. Wat betreft de toereikendheid is de budgetteringstool van het Nibud een interessante optie. Wat betreft de andere bronnen van inkomsten moet integratie met andere partijen nog gerealiseerd worden. We moeten er zorg voor dragen dat de nu opgetuigde informatiestructuur in een later stadium goed aan kan sluiten op informatie over het tweede en derde thema.

4. Het voorstel pleit ervoor om de pensioeninformatie af te stemmen op de informatiebehoefte van de deelnemer. In het onderliggende onderzoek wordt de informatiebehoefte vooral ingeschat door mensen te vragen of zij informatie zouden willen over een bepaalde thema. We achten het aannemelijk dat hiermee de feitelijke

informatiebehoefte wordt overschat. Uit onderzoek blijkt dat deelnemers aan onderzoek niet altijd de beste opties prefereren: zij zeggen aan veel informatie behoefte te hebben, terwijl zij die in een later stadium geen blik waardig keuren. Dit is de zogenaamde *preference – performance* discrepantie. Bovendien is een meting van voorkeuren iets anders dan een meting van verwerkingscapaciteit. Die capaciteit wordt snel overschat, zo blijkt telkens weer.

5. Het voorstel bepleit de informatie af te stemmen op 'kenmerken van de deelnemer', zonder daar verder op in te gaan. Uit ons onderzoek naar het UPO en de startbrief blijkt dat twee kenmerken van belang zijn voor de begripsprestaties van mensen: opleiding en taalvaardigheid. In toekomstige tests moet goed worden nagegaan of de nieuwe informatie verwerkbaar is voor lager opgeleide en minder taalvaardige lezers. Hoe aanpassing aan die kenmerken precies mogelijk is, vergt nog veel onderzoek. Misleidende campagnes met het zogenaamde B2-niveau als claim hebben tot veel misverstanden geleid in het veld. In eerder onderzoek hebben we laten zien dat die claims niet steekhoudend zijn. Maar een alternatief is niet zomaar voorhanden; testen blijft voorlopig nodig.
6. Er wordt in het voorstel, zoals gezegd, veel wenselijke informatie genoemd. Deels gaat het om nieuwe informatie, waarmee nog geen ervaring is opgedaan, zoals de ambities op het vlak van de pensioenvergelijker. Over de dosering van informatie wordt minder gezegd, behalve dan dat de term gelaagdheid regelmatig valt. Maar deze term wordt onvoldoende concreet gemaakt. Het zou goed zijn om de minimale en verdergaande informatiebehoefte concreter uit te werken in een voorstel voor de inhoud van de verschillende lagen.
7. Er wordt een informatiepakket voorgesteld met drie onderdelen:
 - a. De basisinformatie, beschikbaar op de site van de uitvoerder
 - b. Het UPO, beschikbaar gesteld door de uitvoerder, met voornamelijk terugkijkende informatie
 - c. De prognose-informatie op mijnpensioenoverzicht.nl

Het gaat hier om drie bronnen die verschillen wat betreft afzender en kanaal. Het verdient de voorkeur om deze onderdelen te integreren, zowel om inhoudelijke redenen (zo kan retrospectieve informatie gekoppeld worden aan prospectieve informatie) als om redenen van gemak en vindbaarheid. Wij stellen voor te onderzoeken of de delen a., b. en c. niet tezamen op mijnpensioenoverzicht.nl geplaatst kunnen worden.

Het geheel overziend menen wij dat er nog veel werk is te doen op het terrein van het doseren, structureren en integreren van de informatie, bij voorkeur in *mijnpensioenoverzicht.nl*. Idealiter bevat dit overzicht op termijn twee delen: een deel over de afzonderlijke pensioenregelingen die voor een deelnemer relevant zijn, en een deel met totaalinformatie.

- Het regelings specifieke deel bevat per regeling de basisinformatie inclusief een overzicht van wat tot nu toe is opgebouwd (de UPO's).
- Het totaaldeel bevat het overzicht over het totaal te verwachten pensioeninkomen (liefst in reële termen), een module waar de inkomensbehoefte voor de oude dag kan worden bepaald, en een algemeen gehouden deel over mogelijkheden voor pensioenreparatie.

Uiteraard zijn wij graag bereid tot nader overleg over de reflectie in dit voorstel. Ook staan wij open voor voorstellen t.a.v. nader onderzoek rond pensioencommunicatie.