



> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 1 A
2513 AA S GRAVENHAGE



Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
T 070 333 44 44
F 070 333 40 33
www.rijksoverheid.nl

Contactpersoon
dhr. mr. drs. E. Soetendal LLM

T 070 333 46 35
ESoetendal@minszw.nl

Onze referentie
AV/PB/2012/9663

Datum **26 JUN 2012**

Betreft Pensioencommunicatie aan deelnemers

1. Inleiding

Met deze brief informeer ik u over voorstellen tot verbetering van de pensioencommunicatie aan pensioendeelnemers¹. Ik heb deze brief aangekondigd in de Hoofdpijnnnota herziening financieel toetsingskader². Ik geef uw Kamer in overweging om deze brief te betrekken bij het Algemeen Overleg over de Hoofdpijnnnota herziening financieel toetsingskader op 4 juli a.s.

Evaluatie informatieverplichtingen laat noodzaak verbeteringen zien

Er is op dit moment een uitgelezen kans, maar ook een noodzaak, om de pensioencommunicatie tegen het licht te houden en op een andere leest te schoeien.

De huidige informatiebepalingen dateren van 1 januari 2007. Op die datum traden de Pensioenwet en de Wet verplichte beroepspensioenregeling in werking. Het opnemen van informatiebepalingen in de pensioenwetgeving was een belangrijke stap in het verbeteren van de pensioencommunicatie aan deelnemers. De evaluatie van de informatiebepalingen uit 2011 laat zien dat pensioenfondsen en verzekeraars de informatiebepalingen uit de pensioenwetgeving in het algemeen goed naleven³. Als uitvloeisel van die wetgeving communiceren pensioenuitvoerders nu meer met pensioendeelnemers. Tegelijkertijd hebben de huidige communicatie-inspanningen niet altijd het gewenste effect. Belangrijke verplichte informatie-uitingen zijn voor een aanzienlijk deel van de deelnemers onvoldoende begrijpelijk en duidelijk. Ze geven een te rooskleurig beeld over de hoogte van het pensioen, geen inzicht in onzekerheden en zetten deelnemers daardoor op het verkeerde been. Veel informatie is bovendien te algemeen geformuleerd, terwijl het uiteindelijk gaat om wat de deelnemer nodig heeft. Verder laat de evaluatie zien dat pensioenuitvoerders te weinig ruimte hebben voor maatwerk bij de informatieverstrekking aan hun deelnemers.

Ingrijpende veranderingen dwingen tot verbetering pensioencommunicatie

De pensioensector staat voor grote uitdagingen, ook in de communicatie naar deelnemers. De aanhoudende dekkingstekorten bij pensioenfondsen vragen om aanvullende maatregelen. Verder ontwikkelt de overheid een nieuw financieel toetsingskader en wordt de transitie naar meer schokbestendige en transparante pensioencontracten mogelijk gemaakt. Sociale partners moeten straks gaan kiezen welke mate van zekerheid en risico's ze hun deelnemers bieden.

¹ Met pensioendeelnemers wordt bedoeld op deelnemers, gewezen deelnemers, gepensioneerden en gewezen partners.

² Zie Hoofdpijnnnota herziening financieel toetsingskader, Kamerstukken II 2011/12, 32043, nr. 113

³ Zie Kamerstukken II 2011/12, 33 110, nr.1

De economisch onzekere tijden en de op handen zijnde structurele aanpassingen in het pensioenstelsel maken het noodzakelijk goed te communiceren over pensioenen: begrijpelijke informatie geven over de toekomst van een individueel pensioen en met heldere communicatie duidelijkheid en rust scheppen onder deelnemers.

Datum

Werkgroep pensioencommunicatie

Eind 2011 is onder leiding van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) de werkgroep pensioencommunicatie van start gegaan. In de werkgroep participeerden pensioenuitvoerders, de toezichthouders Autoriteit Financiële Markten en De Nederlandsche Bank, de Pensioenfederatie, het Verbond van verzekeraars, het ministerie van Financiën/Wijzer in Geldzaken, de Sociale Verzekeringsbank, sociale partners, evenals een aantal communicatie-experts. Het doel van deze werkgroep was om te komen tot aanbevelingen ter verbetering van de pensioencommunicatie. De werkgroep fungeerde als klankbord voor het ministerie van SZW. Het ambtelijke rapport "Pensioen in duidelijke taal" met de aanbevelingen bied ik u hierbij aan.

Onze referentie
AV/PB/2012/9663

Ter ondersteuning van de werkzaamheden van de werkgroep, heeft TNS NIPO in opdracht van het ministerie van SZW onderzoek uitgevoerd naar de behoeften en barrières met betrekking tot pensioeninformatie van deelnemers. Ook dit onderzoek bied ik u hierbij aan. Dit onderzoek concentreert zich op:

- de barrières voor pensioencommunicatie en hoe die weg te nemen zijn;
- de informatiebehoeften en wensen van pensioendeelnemers;
- de voorwaarden voor begrijpelijke informatie.

De aanbevelingen zijn mede gebaseerd op de resultaten van dit onderzoek en op de eerder vermelde evaluatie van de informatiebepalingen.

2. Rapport "Pensioen in duidelijke taal"

Het rapport "Pensioen in duidelijke taal" stelt het perspectief van de deelnemer centraal en biedt een staalkaart voor verbeteringen in de communicatie over pensioenen voor de komende jaren. Het rapport bevat aanbevelingen over:

- communicatie over koopkracht en risico's;
- periodieke communicatie over pensioenaanspraken en -rechten;
- communicatie over de gevolgen voor het aanvullend pensioen van belangrijke gebeurtenissen in het leven van mensen, zoals in- en uitdiensttreding, en scheiden; en
- communicatie bij de keuze voor een nieuw reëel pensioencontract en het onderbrengen van opgebouwde pensioenaanspraken en -rechten in het nieuwe contract.

Het vertrekpunt in de pensioencommunicatie is wat mij betreft het perspectief van de deelnemer: Wat weet hij feitelijk? Wat zou de deelnemer eigenlijk moeten weten? Zijn de verwachtingen over het eigen pensioen correct? Is hij op de hoogte van de risico's? Het doel van pensioencommunicatie is dat de deelnemer weet *hoeveel* pensioen hij kan verwachten, hij kan nagaan of dit *voldoende* is, zich bewust is van de *risico's* en de *kosten* van zijn pensioenvoorziening en welke *actie* hij indien nodig zelf kan ondernemen.

Ik vind dat dit vertrekpunt de pensioenuitvoerder moet aanzetten om de eigen communicatie verder te verbeteren. Het is belangrijk dat de pensioenuitvoerder zich inleeft in de wensen en kenmerken van de deelnemer. Dit betekent:

- meer en blijvend investeren in het contact tussen pensioenuitvoerder en deelnemer op een manier die aansluit bij de behoeften en de kenmerken van deelnemers;
- meer ruimte voor maatwerk;

- dosering van beschikbare informatie: van informatie op hoofdlijnen in de eerste informatielaag naar meer gedetailleerde informatie in een volgende laag.

Uit het eerdergenoemde onderzoek van TNS-NIPO blijkt voorts dat deelnemers behoefte hebben aan een digitaal overzicht, dat in één oogopslag duidelijk maakt wat hun pensioenvooruitzichten zijn. Ook moet het financiële gevolgen laten zien bij veranderingen in de persoonlijke leefsituatie (bijvoorbeeld een nieuwe baan) of als een deelnemer bepaalde keuzes maakt voor bijvoorbeeld langer doorwerken of deeltijdpensioen. Mensen willen dat daarin ook de AOW als onderdeel van het totale pensioen wordt meegenomen.

Datum

Onze referentie
AV/PB/2012/9663

3. Vervolgtraject

De aanbevelingen uit het rapport bieden in mijn ogen goede bouwstenen ter verbetering van de pensioencommunicatie. Een aantal aanbevelingen zal leiden tot vernieuwing van de communicatie- en informatiebepalingen in de pensioenwetgeving. Ook geven sommige aanbevelingen aanleiding tot nadere uitwerking, voordat de wetgeving kan worden aangepast. Daarnaast kunnen alle betrokken partijen vanuit hun eigen verantwoordelijkheid hun voordeel doen met de aanbevelingen. Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste vervolgacties.

Ontwikkeling van pensioendashboard

Een interactief "pensioendashboard" zorgt ervoor dat een deelnemer beter weet wat hij kan verwachten wat betreft de hoogte van zijn pensioen. Om dat mogelijk te maken wordt de komende periode de vormgeving en methode van presentatie uitgewerkt. De ontwikkeling van het dashboard zal door het ministerie van SZW in nauw overleg met de werkgroep pensioencommunicatie worden ontwikkeld.

Vervolg werkgroep pensioencommunicatie

Een aantal aanbevelingen wordt verder uitgewerkt in de werkgroep pensioencommunicatie. Dit betreft bijvoorbeeld de aanbeveling over de introductie van een nieuw reëel pensioencontract en de communicatie bij de overgang naar het reële pensioencontract (het invaren). Ook is het belangrijk als werkgroep om de implementatie van de aanbevelingen te stimuleren.

Stichting van de Arbeid

Ik zal aan de Stichting van de Arbeid vragen om de aanbeveling uit te werken om de werkgever een prominentere rol in de communicatie over pensioenen te geven.

Wetgeving

Een reeks aanbevelingen leidt tot vernieuwing van de communicatie- en informatiebepalingen in de pensioenwetgeving. Ik streef ernaar om een wetsvoorstel tot aanpassing van de pensioenwetgeving volgend voorjaar bij uw Kamer aanhangig te maken. De meest in het oog springende aanbevelingen die leiden tot wetswijziging zijn:

- *Perspectief deelnemer centraler stellen*
De huidige informatiebepalingen zijn gekoppeld aan enkele overkoepelende normen, zoals tijdigheid, duidelijkheid en begrijpelijkheid van de informatie. Deze normen gelden als uitgangspunt bij pensioencommunicatie. De aanbeveling om aan te sluiten bij de informatiebehoefte en de kenmerken van de deelnemer en om de deelnemer een handelingsperspectief te bieden leidt tot aanvulling van deze normen.

- *Communiceer op maat: vormvrijheid waar mogelijk, standaardisatie waar nodig*

Pensioenuitvoerders dienen hun communicatie af te stemmen op de behoefte van de deelnemer en zijn manier van informatieverwerking. Dat vraagt om regelgeving waar meer ruimte is voor maatwerk voor pensioenuitvoerders.

Datum

- *Gelaagdheid in informatie*

De aanbeveling om te zorgen voor gelaagdheid in het aanbieden van de informatie, maakt het noodzakelijk dat de wetgever aangeeft wat de essentiële elementen zijn, die een plaats zouden moeten krijgen in de eerste informatielaag. Niet alle onderwerpen, die nu in de wetgeving worden genoemd, moeten een plek krijgen in de eerste laag.

Onze referentie
AV/PB/2012/9663

- *Meer ruimte voor elektronische informatieverstrekking*

De aanbeveling om meer mogelijkheden te creëren met betrekking tot digitale pensioeninformatie en informatieverstrekking maakt het noodzakelijk de huidige wettelijke verplichting - tot schriftelijke informatieverstrekking, tenzij de deelnemer instemt met elektronische verstrekking - te verruimen. Voor in ieder geval de tweede en derde informatielaag kan digitale informatieverstrekking de hoofdregel worden. Ook de uitwerking van een interactief "pensioendashboard" leidt tot aanpassing van wetgeving.

- *Uniforme communicatie over koopkracht en risico's*

Het zichtbaar maken van de koopkracht van het pensioeninkomen en de gevolgen van de pensioenrisico's moet steeds op dezelfde wijze gebeuren. Om te bewerkstelligen dat de opgebouwde bedragen bij verschillende pensioenuitvoerders en de AOW optelbaar zijn om een totaaloverzicht te kunnen bieden, wordt een uniforme berekeningsmethodiek in de wetgeving vastgelegd.

Het is belangrijk dat pensioendeelnemers in een veranderende (pensioen)wereld meer inzicht krijgen in de hoogte en de toereikendheid van het eigen pensioen. Ik verwacht dat de aanpak langs de lijnen neergezet in het rapport "Pensioen in duidelijke taal" tot gevolg heeft dat pensioendeelnemers meer informatie tot zich nemen, begrijpen wat de informatie voor hen persoonlijk betekent, en hen indien nodig aanzet tot actie.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,


H.G.J. Kamp