

Lessons learned in transitiecommunicatie pensioenfondsen

In het kort In deze publicatie deelt de AFM belangrijke inzichten uit onderzoek in 2024 en 2025 naar de transitiecommunicatie van pensioenfondsen. Wij stellen vast dat de kwaliteit van de prognose-transitieoverzichten een stijgende lijn laat zien. Wel blijven er aandachtspunten, met name op gebied van de persoonlijke toelichtingen op de scenariobedragen, waarmee onrealistische verwachtingen over het nieuwe pensioen moeten worden voorkomen. Wij roepen pensioenfondsen en hun (eventuele) pensioenuitvoeringsorganisaties op om de inzichten uit deze publicatie te gebruiken om verdere verbeteringen door te voeren. Hoewel de inzichten volgen uit haar onderzoek bij pensioenfondsen, kunnen ze ook voor verzekeraars en PPI's relevant zijn.

In 2024 en 2025 hebben wij onderzoek gedaan naar de (concept) prognose-transitieoverzichten van pensioenfondsen. Het doel van het toezicht is gelijk aan het doel van pensioenuitvoerders: alle deelnemers ontvangen tijdens de transitie evenwichtige, tijdige, correcte en duidelijke informatie.

Hieronder delen we vier aandachtspunten gebaseerd op het onderzoek. Met het oog op de pensioentransitie roepen wij pensioenuitvoerders op deze te gebruiken om hun transitiecommunicatie te verbeteren. Voor lessons learned ten aanzien van verzekeraars en PPI's verwijzen we naar de eerdere publicatie '[Lessons learned: Transitiecommunicatie verzekeraars & PPI's](#)'.

Wettelijk kader (voor het Pw- artikel kan ook het overeenkomstige artikel uit de Wvb worden gelezen)

Artikel 150j, tweede en derde lid van de Pensioenwet (Pw) en artikel 46a van het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroeps-pensioenregeling (BuPw) bepalen welke informatie pensioenfondsen aan deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden (hierna: deelnemers) moeten verstrekken. Op grond van artikel 48, eerste lid, Pw moet de informatie tijdig worden verstrekt en correct, duidelijk en evenwichtig zijn. In dit document gebruiken we de termen 'prognose-transitieoverzicht' en 'definitief transitieoverzicht' om de transitiecommunicatie aan te duiden die respectievelijk voorafgaand en na het transitiemoment moet worden verstrekt. Voorafgaand

aan de vier aandachtspunten, wijzen wij graag nog op de volgende uitgangspunten:

- Informeer actieve, gewezen deelnemers, gewezen partners en gepensioneerden persoonlijk over de compensatie binnen de pensioenregeling. Ook wanneer zij niet in aanmerking komen voor compensatie. Dit geldt ook voor de financiering van de compensatie (uit de premie en/of de buffer). Wij zagen in haar onderzoek regelmatig dat de informatie hierover niet in lijn was met de wettelijke vereisten uit artikel 150j, tweede lid, sub c, Pw. Zie ook het rapport dat wij uitbrachten over compensatie.
- Zorg dat transitieoverzichten tijdig worden verstrekt en wees transparant als de definitieve transitiedatum nog niet met volledige zekerheid vaststaat. Het uiterste moment waarop u prognose-transitieoverzichten moet verstrekken aan deelnemers is één maand voorafgaand aan het transitiemoment (artikel 46a BuPw). Het definitieve overzicht ontvangt een deelnemer idealiter binnen drie maanden, en niet later dan zes maanden na het transitiemoment (48 Pw).
- Richt een beheerst proces in voor het vervaardigen van transitieoverzichten, waarin (vermijdbare) fouten worden voorkomen. Gedurende het onderzoek hebben wij geconstateerd dat pensioenuitvoerders fouten maakten die vermeden hadden kunnen worden.
- Borg dat transitiecommunicatie deelnemers daadwerkelijk bereikt. Pensioenuitvoerders verstrekken de transitiecommunicatie als geheel per post of digitaal. Zie onze recente publicatie '[Vijf handreikingen voor pensioenuitvoerders voor betere digitale informatieverstrekking](#)'.

Aandachtspunt 1

Breng de persoonlijke gevolgen van de pensioentransitie op evenwichtige wijze in kaart. En voorkom onrealistische verwachtingen.

Houd rekening met de volgende zaken:

- Maak duidelijk dat het verwachte pensioen onzeker is. Bij de transitie van een DB naar DC-regeling kan sprake zijn van een flinke toename van de verwachte pensioenen. Voor onder andere jongere deelnemers kan het nieuwe verwachte pensioen in het goedweerscenario honderden procenten hoger uitkomen. Voorkom door het geven van een persoonlijke toelichting die aansluit bij de getoonde bedragen onrealistisch hoge verwachtingen bij deelnemers. In het [Servicedocument Transitiecommunicatie van de Pensioenfederatie](#) en het zogeheten inspiratiedocument 'Aanpak uitleg verschillen' leest u meer terug over de persoonlijke toelichtingen.
- Denk na over het gebruik van gelaagdheid. De informatie als geheel, maar ook elke laag afzonderlijk, moet evenwichtig zijn. Als u in laag 1 bijvoorbeeld toont dat de nieuwe pensioenregeling tot een hoger verwacht pensioen leidt, dan moet u daarbij ook duidelijk maken dat, indien dat het geval is, er bijvoorbeeld meer beleggingsrisico wordt genomen en dat de uitkering ook naar beneden kan.



Goed voorbeeld

- De pensioenuitvoerder geeft bij de navigatiemetafoor 10 jaar na ingang van het pensioen een toelichting, waarbij duidelijk wordt aangegeven dat het pensioen na ingang jaarlijks wordt herzien. Ook wordt de deelnemer geïnformeerd in hoeverre zijn of haar pensioenuitkering na ingang - in het mediane verwachte scenario - koopkrachtig is



Slechte voorbeelden

- De pensioenuitvoerder brengt de persoonlijke gevolgen van de transitie in kaart door de nominale scenariobedragen in de nieuwe en oude regeling (in laag 1) te tonen. Een toelichting op (grote) verschillen ontbreekt, bijvoorbeeld dat bij de nominale bedragen in de nieuwe regeling wel rekening is gehouden met beleggingsresultaten en bij de oude regeling niet met indexatie.
- De pensioenuitvoerder maakt in laag 1 van het prognose-transitieoverzicht voor een actieve deelnemer onvoldoende duidelijk dat het toekomstig pensioen kan fluctueren. Er wordt bijvoorbeeld niet expliciet vermeld dat de hoogte van het toekomstige pensioen meebeweegt met de economische omstandigheden, en ook lager kan uitvallen dan de mediane uitkomst. Of het pensioenfonds benoemt (in laag 1) de solidariteitsreserve, zonder duidelijk te maken dat deze reserve bedoeld voor de pensioenuitkeringen, waarmee bij een actieve deelnemer de indruk kan worden gewekt dat het verwachte pensioen op de pensioendatum een beperkte mate van onzekerheid kent.
- De pensioenuitvoerder analyseert niet bij welke deelnemersgroepen de scenariobedragen mogelijk tot onrealistische verwachtingen kunnen leiden. Hierdoor kan de pensioenuitvoerder niet voor een persoonlijke toelichting zorgen.

Aandachtspunt 2

Baseer het transitieoverzicht op de persoonlijke en actuele situatie van de deelnemer en het pensioenfonds

Houd rekening met de volgende zaken:

- Geef duidelijk weer welke (persoons)gegevens zijn gebruikt. Denk aan: persoonsgegevens, peildatum van de berekeningen, salaris, franchise, parttime percentage en datum in dienst. Deze gegevens stellen de deelnemer in staat te controleren of de pensioenbedragen zijn berekend op basis van de juiste persoonsgegevens.
- Pas maatwerk toe bij bijzondere deelnemersgroepen, bijvoorbeeld bij deelnemers die in de oude pensioenregeling vielen onder een overgangsregeling. Geef in het transitieoverzicht duidelijk aan wanneer hiervan sprake was, wat de hoogte van deze aanspraak is en wat de gevolgen van de transitie hierop zijn (bijvoorbeeld het vervallen van deze regeling).



Goede voorbeelden

- De pensioenuitvoerder zorgt ervoor dat het transitieoverzicht persoonlijk is. De deelnemer krijgt hierdoor alleen informatie te zien die op hem of haar van toepassing is. Een voorbeeld hiervan betreft het tijdelijk ouderdomspensioen. Bij deelnemers die hier recht op hadden wordt dit expliciet gemeld, en deelnemers waarvoor dit niet geldt ontvangen hierover ook geen informatie. De pensioenuitvoerder toont geen generieke tekstblokken of tekstblokken waarvan de deelnemer zelf moet bedenken of die op hem van toepassing is.
- De pensioenuitvoerder zorgt ervoor dat deelnemers met een levensgebeurtenis tussen de peildatum van de gegevens en de verstrekking van het prognose-transitieoverzicht informatie ontvangen die aansluit op de gewijzigde situatie. Dit is vooral van belang in het geval van een peildatum verder in het verleden, zoals langer dan 6 maanden vóór de transitiedatum. Dit betekent bijvoorbeeld dat een pensioenuitvoerder bij uitdiensttreding van deelnemers na de peildatum een nieuw prognose-transitieoverzicht opstelt op basis van zijn inactieve status, of andere maatregelen neemt om het risico op niet actuele transitie-informatie te verkleinen.



Slecht voorbeeld

- De pensioenuitvoerder informeert niet alle gepensioneerden, actieve en gewezen deelnemers over de compensatie voor de afschaffing van de doorsneesystematiek en/of informeert hen niet hoe deze compensatie wordt gefinancierd in hun prognose-transitieoverzicht. Een voorbeeld dat wij in de praktijk veelvuldig zien is dat gewezen deelnemers en gepensioneerden, die niet in aanmerking komen voor deze compensatie, hierover geen informatie ontvangen. Of dat deelnemers die op grond van hun leeftijd niet in aanmerking komen voor deze compensatie, een generieke tekst krijgen te zien op hun prognose-transitieoverzicht die de indruk wekt dat zij mogelijk wel in aanmerking komen en in het definitieve transitieoverzicht pas informatie krijgen over de hoogte van het compensatiebedrag.

Aandachtspunt 3

Stel deelnemers in staat een goede vergelijking te maken tussen relevante kenmerken van de oude en nieuwe pensioenregeling

Houd rekening met de volgende zaken:

- Gebruik bij berekeningen voor de oude en de nieuwe pensioenregeling dezelfde berekeningsdatum, grondslagen en uitgangspunten, of licht duidelijk de verschillen en de gevolgen daarvan toe. Bijvoorbeeld wanneer de pensioenrichtleeftijd wijzigt.
- Licht de veranderingen voor zowel het partner- en/of wezenpensioen als het arbeidsongeschiktheidspensioen duidelijk toe. Het is van belang dat elke deelnemer een toelichting ontvangt op de verschillen tussen de oude en nieuwe pensioenregeling. Daarbij is het belangrijk dat ook specifieke wijzigingen worden toegelicht. Denk hierbij onder andere aan het feit dat deze pensioenen in de nieuwe pensioenregeling na ingang variabel worden, in tegenstelling tot de oude pensioenregeling.
- Toon de hoogte van het geëerbiedigde partnerpensioen in het prognose-transitieoverzicht voor actieve deelnemers wanneer het opgebouwde partnerpensioen wordt meegenomen naar de nieuwe regeling.



Goede voorbeelden

- De pensioenuitvoerder heeft het transitieoverzicht zo ingericht dat de oude en de nieuwe situatie overzichtelijk naast elkaar staan. De kenmerken van de oude en nieuwe pensioenregeling worden niet alleen in getallen getoond, maar worden ook in woorden toegelicht.
- De pensioenuitvoerder vermeldt in het prognose-transitieoverzicht voor actieven dat het partnerpensioen zes maanden na uitdiensttreding komt te vervallen, tenzij wordt gekozen voor vrijwillige voortzetting.



Slechte voorbeelden

- De pensioenuitvoerder toont de toekomstige verwachte pensioenen in de oude en nieuwe regeling en vergelijkt deze met elkaar, maar vermeldt hierbij niet duidelijk dat de pensioenrichtleeftijd in de nieuwe regeling is verhoogd en maakt onvoldoende duidelijk wat hiervan de gevolgen zijn voor de deelnemer. Hierbij ontbreekt de toelichting dat de pensioenuitkering in de nieuwe regeling gebaseerd is op een langere premie-inleg en de nieuwe pensioenuitkering later ingaat dan in de oude regeling. Hiermee is onvoldoende aandacht voor de vergelijkbaarheid en evenwichtigheid.
- De pensioenuitvoerder licht niet duidelijk toe dat in de nieuwe regeling het partnerpensioen op risicobasis wordt meeverzekerd, in tegenstelling tot de oude regeling waar deze werd opgebouwd. Ook wordt niet duidelijk vermeld wat de gevolgen hiervan zijn. Bijvoorbeeld dat de deelnemer het opgebouwde pensioenkapitaal op pensioendatum deels moet aanwenden voor een PP na pensioendatum.

Aandachtspunt 4

Zorg dat communicatie rondom het transitiemoment duidelijk en evenwichtig is, ook in samenhang tot elkaar.

Houd rekening met de volgende zaken:

- Maak voor de deelnemer inzichtelijk welke documenten hij ontvangt en wat de samenhang is. Dit geldt voor de transitieoverzichten, maar ook voor andere communicatie die wordt verstrekt rondom het transitiemoment, zoals het UPO.
- Gebruik begrijpelijke taal die is afgestemd op de deelnemers. Geef expliciet aan waar deelnemers terecht kunnen met vragen of klachten.
- Maak een bewuste keuze over de berekeningsgrondslagen die u gebruikt in het prognose en definitieve transitieoverzicht. Houd bij voorkeur grondslagen als sterftetafels en scenariosets zoveel mogelijk gelijk, tenzij ontwikkelingen aanleiding geven ze te herzien. Maak dat dan duidelijk in het definitieve transitieoverzicht.



Goed voorbeeld

- De pensioenuitvoerder maakt gebruik van visuele opmaak (zoals kaders en kleuren) om bijvoorbeeld duidelijker te maken welke getoonde bedragen horen bij de oude en nieuwe regeling. De pensioenuitvoerder heeft zich overduidelijk ingespannen om de informatie op overzichtelijke wijze te presenteren aan de deelnemer.
- De pensioenuitvoerder neemt bij verwijzingen naar andere informatiebronnen (zoals nieuwsbrieven en de website) ook hyperlinks op, of geeft duidelijk aan waar een deelnemer eerdere uitingen of specifieke informatie kan terugvinden.



Slechte voorbeelden

- De pensioenuitvoerder heeft niet getest bij haar deelnemers of de communicatie begrijpelijk is en/of heeft de inzichten uit deze test niet gebruikt om het prognose-transitieoverzicht te verbeteren. Er heeft geen (representatief) onderzoek plaatsgevonden, zodat onvoldoende beeld is of de verstrekte informatie voldoende duidelijk is voor de specifieke populatie.
- De pensioenuitvoerder maakt bij het tonen van bedragen onvoldoende duidelijk of het een periodiek bedrag betreft (zoals bij pensioenuitkeringen een bruto jaarbedrag of maandbedrag) of dat het bedrag een kapitaal is (zoals bij een eenmalige compensatie).
- De pensioenuitvoerder toont nominale en reële bedragen op verschillende plekken in het transitieoverzicht, zonder dat dit wordt toegelicht. De samenhang tussen de verschillende bedragen is daarom moeilijk te begrijpen.