

Uitdagingen bij digitale verstrekking van pensioeninformatie

In het kort Pensioenuitvoerders verstrekken wettelijk verplichte informatie steeds vaker digitaal aan deelnemers. Dat is een goede ontwikkeling (onder meer beter voor klimaat en kostenbeheersing), mits de informatie deelnemers (tijdig) bereikt. In dit rapport geven we vijf handreikingen voor pensioenuitvoerders waarmee ze kunnen zorgen voor een goed (digitaal) bereik van wettelijk verplichte communicatie.

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Onderzoeksopzet en wettelijk kader	5
Onderzoeksopzet	5
Wettelijk kader	6
Vijf handreikingen	8
1. Bedien iedere deelnemer via zijn eigen voorkeurs- of standaardkanaal	8
2. Controleer e-mailadressen vooraf en zorg voor een bounce-functionaliteit	11
3. Zorg dat digitale informatie iedereen tijdig bereikt en dat informatie beschikbaar is en blijft	13
4. Meet het inlog- en klikgedrag in de MijnOmgeving en activeer deelnemers om notificaties te openen	14
5. Bespreek als bestuur periodiek het bereik van je communicatie en verbeter dat voortdurend	16
Tot slot	18

Samenvatting

Digitaal communiceren met deelnemers door pensioenuitvoerders gebeurt steeds vaker.¹ Dat heeft duidelijke voordelen, bijvoorbeeld het eenvoudiger op de persoon of doelgroep toespitsen van informatie en toelichtingen. Maar er is ook een risico: bereikt wettelijk verplichte communicatie die pensioenuitvoerders digitaal verstrekken wel álle deelnemers, of krijgen sommige deelnemers die informatie niet (bijvoorbeeld door een verkeerd e-mailadres in de administratie) of te laat? De AFM heeft onderzoek gedaan naar de manier waarop pensioenuitvoerders borgen dat digitale verstrekking van wettelijk verplichte informatie daadwerkelijk hun deelnemers bereikt.

Hoewel voor de meeste pensioenuitvoerders digitale informatie-verstrekking inmiddels het uitgangspunt is, zien we veel verschillen, zoals bij de controles op de correctheid van e-mailadressen, de omgang met e-mails die niet aankomen (zogenoemde 'bounces'), de manier waarop deelnemers een notificatie ontvangen en het me-ten of die notificaties of het bericht zelf worden geopend. Sommige pensioenuitvoerders hanteren meetbare doelstellingen om hun digitale gegevensverstrekking te verbeteren, andere niet. Ook de rol van het bestuur verschilt sterk. Bij sommige pensioenuitvoerders staat het onderwerp bij iedere bestuursvergadering standaard op de agenda, bij andere zelden of nooit.

Transitiecommunicatie

De handreikingen uit dit rapport zijn ook van toepassing op de vereisten met betrekking tot transitiecommunicatie. Wij vragen pensioenuitvoerders de handreikingen goed te bestuderen.

De kern van dit rapport bestaat uit vijf 'handreikingen', waarmee pensioenuitvoerders hun voordeel kunnen doen om hun digitale communicatie te verbeteren. We hebben ze voorzien van tips, bevindingen en good (en bad) practices, die we tijdens ons onderzoek tegenkwamen. De handreikingen in het kort:

¹ Als wij verwijzen naar deelnemers bedoelen wij: (gewezen) deelnemers, gewezen partners en/of pensioengerechtigden.

De vijf handreikingen

1

Bedien iedere deelnemer via zijn eigen voorkeurs- of standaardkanaal.

De meeste pensioenuitvoerders (56%) kiezen voor het verstrekken via de MijnOmgeving met persoonlijke notificatie als default (als de deelnemer zelf geen keuze maakt). Let op: als de deelnemer voor een bepaalde manier van verstrekken heeft gekozen, moet de pensioenuitvoerder deze volgen.

2

Controleer e-mailadressen vooraf en zorg voor een bounce-functionaliteit.

De meeste pensioenuitvoerders (94%) controleren achteraf of e-mailadressen correct zijn, doorgaans wanneer een e-mail wordt 'gebounce'. Tweede derde van de pensioenuitvoerders voert ook controles uit voorafgaand aan de verzending van wettelijk verplichte communicatie. Een voorafgaande controle op de spelling van het e-mailadres komt het vaakst voor. De controle op zakelijke e-mailadressen bij slapers en gepensioneerden vindt beperkt plaats (19%).

3

Zorg dat digitale informatie iedereen tijdig bereikt en dat informatie beschikbaar blijft.

Sommige pensioenuitvoerders houden geen rekening met eventuele vertraging bij digitale informatieverstrekking, bijvoorbeeld door bounces. Hierdoor kan verplichte informatie de deelnemer te laat bereiken. Daarnaast is het belangrijk deelnemers bij een waardeoverdracht of liquidatie te informeren dat belangrijke digitale informatie (bijvoorbeeld op hun MijnOmgeving) binnenkort niet meer toegankelijk is voor hen.

4

Meet het inlog- en klikgedrag in de MijnOmgeving en activeer deelnemers om notificaties te openen.

Slechts 28% van de onderzochte pensioenuitvoerders meet het klik- en inloggedrag van de deelnemers en geeft daar vervolgens opvolging aan door bijvoorbeeld een reminder te sturen. Dit soort activatie is cruciaal om deelnemers aan te zetten om berichten te openen en te lezen.

5

Bespreek als bestuur periodiek het bereik van je communicatie en verbeter dat voortdurend.

Als pensioenuitvoerder is het van belang dat je een beleid, procedures en meetbare doelstellingen voor digitale informatieverstrekking hebt. Rapporteer hierover aan het bestuur. Niet alle pensioenuitvoerders doen dit. Zo heeft een derde van de pensioenuitvoerders geen schriftelijk beleid opgesteld voor digitale informatieverstrekking.

Onderzoeksopzet en wettelijk kader

Hoewel er pensioenuitvoerders zijn die pensioeninformatie hoofdzakelijk via de post aan hun deelnemers versturen, is er onmiskenbaar een trend om deze informatie digitaal te verstrekken. Daar zijn goede redenen voor. Digitale communicatie stelt pensioenuitvoerders beter in staat om de informatie te laten aansluiten bij hun populatie, door bijvoorbeeld het gebruik van grafische mogelijkheden, hyperlinks en gelaagdheid. Daarnaast is digitale informatieverstrekking vaak sneller, klimaatvriendelijker en goedkoper. Deelnemers hebben er ook steeds vaker een voorkeur voor, blijkt uit onderzoek van enkele pensioenuitvoerders: zij kunnen belangrijke informatie over hun pensioen op die manier gemakkelijker terugvinden en doorzoeken. Bovendien biedt digitale gegevensverstrekking pensioenuitvoerders de mogelijkheid om allerlei zaken te meten: openen deelnemers de notificatie wel? Loggen ze daadwerkelijk in op de MijnOmgeving om de informatie te lezen? En hoeveel tijd besteden ze aan het lezen van de informatie en waar haken ze af?

Wij vinden de overgang van papier naar digitaal, een goede ontwikkeling, mits aan twee belangrijke wettelijke voorwaarden is voldaan. Ten eerste moeten deelnemers die dat willen, de mogelijkheid houden om wettelijk verplichte informatie (ook) op papier te ontvangen. Niet alle deelnemers zijn immers voldoende digitaal vaardig.² Het is belangrijk dat zij laagdrempelig en op een voor hen passende wijze kunnen aangeven dat ze de informatie op papier willen ontvangen.

Minstens zo belangrijk is dat digitale informatie aankomt bij alle deelnemers die (impliciet of expliciet) gekozen hebben voor deze manier van verstrekking. Daar gaat dit rapport in de kern over: we geven pensioenuitvoerders vijf handreikingen die hen kunnen helpen het bereik van digitale communicatie te verbeteren. We raden alle pensioenuitvoerders aan deze handreikingen goed te lezen en op basis hiervan de eigen digitale communicatie te optimaliseren.

Leeswijzer

In bepaalde situaties schrijft de wet voor dat pensioenuitvoerders - naast pensioenfondsen óók verzekeraars en premiepensioeninstellingen (ppi's) - informatie moeten verstrekken. Dat geldt onder meer voor het Uniform Pensioenoverzicht (UPO). Dit rapport gaat over informatie die pensioenuitvoerders *wettelijk verplicht moeten verstrekken* aan hun deelnemers. Dus niet om informatie die ze uit eigen beweging verstrekken of ter beschikking stellen. Om de leesbaarheid van dit rapporten te bevorderen, laten we de toevoeging 'wettelijk verplicht verstrekken' meestal weg. Weet dat we dat in alle gevallen - tenzij we expliciet anders vermelden - wel bedoelen. Om eenzelfde reden bedoelen we 'bestuur of directie' waar we van bestuur spreken. Niet alle handreikingen zijn gekoppeld aan een wettelijke verplichting. Als sprake is van wettelijke verplichting, vermelden wij het wetsartikel of spreken wij van moeten/dienen of dat sprake is van een verplichting.

Onderzoeksopzet

We hebben de afgelopen maanden een verkennend onderzoek gedaan naar de manier waarop pensioenuitvoerders wettelijk verplichte informatie verstrekken aan deelnemers. En hoe ze er concreet voor zorgen dat die informatie iedere deelnemer ook tijdig bereikt. Daarvoor hebben we in november 2024 aan 36 pensioenuitvoerders (pensioenfondsen, verzekeraars en premiepensioeninstellingen (ppi's)) een vragenlijst gestuurd over hun digitale informatieverstrekking. Sommige pensioenuitvoerders hebben meerdere regelingen met een verschillende communicatieaanpak, waardoor het totaal aantal onderzochte communicatiepraktijken op 39 ligt. Zes pensioenuitvoerders communiceren uitsluitend schriftelijk.³

² Naar schatting ondervinden 2,5 tot vier miljoen Nederlanders ervaren problemen in het dagelijkse, digitale leven. Deze groep is zeer divers en bestaat zeker niet alleen uit ouderen. https://www.afm.nl/~/_profmedia/files/publicaties/2023/drempels-bij-het-online-regelen-van-geldzaken.pdf

³ Bij bevindingen die uitsluitend betrekking hebben op digitaal verstuurd informatie (bijvoorbeeld het meten van klikgedrag en verstuurd e-mails) zijn deze pensioenuitvoerders buiten beschouwing gelaten in de statistieken.

In ons verkennend onderzoek hebben we de communicatiepraktijk van pensioenuitvoerders ook getoetst aan de eisen die er in de wet staan over digitale communicatie. Op basis daarvan hebben we een klein aantal pensioenuitvoerders een toezichtbrief gestuurd voor het overtreden van een wetsartikel: vanwege het niet volgen van de voorkeur van de deelnemer bij het verstrekken van verplichte informatie en vanwege het ontbreken van een bounce-functionaliiteit waardoor communicatie niet (tijdig) is verstrekt.

Wettelijk kader

Pensioenuitvoerders moeten bepaalde informatie op grond van de Pensioenwet (**Pw**) aan deelnemers beschikbaar stellen (doorgaans op de website) of verstrekken (digitaal of schriftelijk).⁴ Bij het verstrekken van informatie geldt een brengplicht. De pensioenuitvoerder dient de informatie binnen de persoonlijke omgeving van een deelnemer te brengen.⁵ Het slechts opnemen van informatie op een website is dus niet het verstrekken van informatie.

De wijze van verstrekken

Het verstrekken van informatie kan volgens de wet op verschillende wijzen, namelijk elektronisch, schriftelijk of via een MijnOmgeving gecombineerd met persoonlijk attenderen (artikel 49, eerste lid, Pw).

Met schriftelijke verstrekking wordt het verstrekken van de informatie per post bedoeld. Elektronisch verstrekken kan door de informatie in een e-mail te verstrekken, maar mag bijvoorbeeld ook via de externe berichtenbox van Mijnoverheid.nl (artikel 9d Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling (**BuPw**)). Verstrekken via de website of MijnOmgeving met persoonlijk attenderen gebeurt doorgaans door het sturen van een notificatie aan de deelnemer. Via die notificatie logt de deelnemer in om de informatie (in pdf) te raadplegen in zijn portaal. Het persoonlijk attenderen door middel van een notificatie van de deelnemer kan elektronisch, als het e-mailadres van de deelnemer bekend is, of schriftelijk (artikel 49, tweede lid, Pw).

Als de deelnemer niet heeft bepaald op welke wijze hij informatie wil ontvangen, bepaalt de pensioenuitvoerder de wijze van verstrekken hiervan op grond van artikel 49, tweede lid, Pw. Volgens artikel 49, derde lid, Pw mag een pensioenuitvoerder maximaal eenmaal per jaar de wijze waarop hij informatie verstrekt aan een deelnemer veranderen.

Bij verstrekking via een website (zoals de MijnOmgeving) attendeert de pensioenuitvoerder de deelnemer daarop persoonlijk. Hij moet de deelnemer daarbij wijzen op de mogelijkheid te kiezen voor een andere manier van informatieverstrekking (artikel 49, tweede lid, Pw). Verder geldt de verplichting dat de pensioenuitvoerder op de website meldt dat informatie ook elektronisch of schriftelijk kan worden verstrekt. Via de website moet de deelnemer zijn voorkeur kunnen doorgeven of aanpassen (op grond van artikel 49, tweede lid, Pw).⁶

De pensioenuitvoerder verstrekt de deelnemer altijd een papieren afschrift van digitale informatie als hij daarom vraagt (artikel 49, vijfde lid, Pw). Bij gelaagde informatie ontvangt hij in ieder geval de eerste twee lagen op papier per post. De derde laag kan eventueel op de website geplaatst worden, waarbij de deelnemer een duidelijke link daarnaar ontvangt.

Daarnaast geldt dat de pensioenuitvoerder bij gelaagd informeren alle verplichte informatie op dezelfde wijze dient te verstrekken. Het is dus bijvoorbeeld niet mogelijk om de eerste twee lagen per post te verstrekken en de derde laag (alleen) op de website te plaatsen als in de derde laag verplichte informatie staat.

Alternatieve wijze van verstrekken bij onjuist adres

Bij het elektronisch of via een website (met een persoonlijke attendering) verstrekken van informatie is het belangrijk dat de pensioenuitvoerder controleert of de gehanteerde e-mailadressen van deelnemers juist zijn. Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat pensioenuitvoerders verantwoordelijk zijn als er evident sprake is van een verkeerd e-mailadres. Dit is het geval als de pensioenuitvoerder na

⁴ Als wij refereren aan de Pensioenwet, geldt dat de overeenkomstige artikelen uit de Wet verlichte beroepspensioenregeling (**Wvb**) van toepassing zijn voor beroepspensioenfondsen.

⁵ Kamerstukken 2013–2014, 34 008, nr. 3, p. 6.

⁶ Met digitaal verstrekte informatie bedoelen wij elektronisch verstrekken en verstrekken via de website gecombineerd met persoonlijk attenderen.

verzending een e-mail ontvangt met de mededeling dat het e-mail-adres niet correct is. Ook is sprake van een evident verkeerd e-mail-adres bij een duidelijke beschrijving in het opgegeven e-mailadres.⁷

Als het bij de pensioenuitvoerder bekende adres voor de elektronische verstrekking van informatie onjuist blijkt, biedt de pensioenuitvoerder aan de deelnemer de mogelijkheid het juiste adres voor elektronische verstrekking van informatie op te geven (artikel 50, vierde lid, Pw). Hierbij is het belangrijk dat de pensioenuitvoerder de tijdigheid van communicatie in de gaten houdt. Informatie moet immers tijdig verstrekt (of beschikbaar gesteld) worden (artikel 48, eerste lid, Pw).

Beschikbaarheid van digitaal verstrekte informatie

Het is van belang dat communicatie die via een website verstrekt is, te raadplegen blijft voor de deelnemer. Als de pensioenuitvoerder de deelnemer elektronisch of via een website (met persoonlijke attendering) informatie verstrekt, is hij verplicht de elektronisch of via een website verstrekte informatie te bewaren tot één jaar na het overlijden van de pensioengerechtigde dan wel tot één jaar na het aflopen van de uitkering aan de nabestaanden. De deelnemer of de gewezen deelnemer kan ten hoogste eenmaal per jaar de elektronisch of via een website verstrekte informatie opvragen (artikel 49, vierde lid, Pw).

⁷ Kamerstukken II 2014–2015, 34 008, nr. 6, p. 10.

Vijf handreikingen

Hieronder hebben we de vijf handreikingen uitgewerkt waarmee pensioenuitvoerders het bereik van hun digitale communicatie kunnen vergroten. Na iedere handreiking volgen steeds enkele bevindingen uit ons onderzoek en goede en slechte voorbeelden die we tegenkwamen.



Bedien iedere deelnemer via zijn eigen voorkeurs- of standaardkanaal

Een groeiend aantal deelnemers wil pensioeninformatie het liefst digitaal ontvangen. Maar er zijn (en blijven) ook deelnemers met een voorkeur voor papier. Het is verplicht om de voorkeur van deelnemers bij de verstrekking van wettelijk verplichte informatie te volgen. Stuur deelnemers met een voorkeur voor papier alle wettelijk verplichte informatie per post met de volledige inhoud (en niet een gedeelte digitaal). Dit betekent overigens niet dat je geen gebruik kan maken van gelaagd informeren, bijvoorbeeld door middel van bijlages. Het is daarnaast sterk aanbevolen om de op papier verstrekte informatie ook toe te voegen aan de MijnOmgeving van een deelnemer, bijvoorbeeld voor het geval hij op een later moment toch een voorkeur voor digitaal ontwikkelt of zijn documentatie is kwijtgeraakt.

Default voor deelnemers die geen keuze maken

De meeste pensioenuitvoerders hanteren een standaardwijze (default) van communiceren (wanneer deelnemers geen keuze maken). Vaak is dat communicatie via de MijnOmgeving met een attendering per e-mail (soms per post). Bedenk bij het kiezen van een standaardwijze goed of die past bij de deelnemers. Maak daarbij gebruik van deelnemersonderzoek en kies waar nodig een afwijkende communicatiewijze voor specifieke deelnemersgroepen. Vraag je, als je nog geen digitaal communiceren aanbiedt, ook af of je dat in de toekomst wel wil gaan doen om de deelnemer in staat te stellen om zijn voorkeur voor digitaal op te geven.

⁸ Artikel 49, derde lid, Pw

Eenmalig afwijken van standaardwijze

Maak deelnemers duidelijk dat ze van de standaardwijze kunnen afwijken, als ze dat willen. Zet die mogelijkheid sowieso duidelijk op de website. Is digitaal de standaardcommunicatiewijze, maak dan ook op andere wijze (post, persoonlijk contact) duidelijk dat een deelnemer voor papier kan kiezen, anders ontgaat hem dat mogelijk. Geef deelnemers in dat geval ook de mogelijkheid hun keuze anders dan digitaal door te geven.

Al ontvangt de deelnemer informatie via het kanaal van zijn voorkeur of de door de pensioenuitvoerder bepaalde standaardwijze, soms verstrekken pensioenuitvoerders bepaalde informatie (zoals het UPO) standaard via papier (soms alleen aan bepaalde deelnemersgroepen).

Belangrijk om hierbij op te merken: als een deelnemer een keuze heeft gemaakt voor bepaalde vorm van verstrekken moet alle wettelijk verplichte informatie op die manier. Enkel de deelnemer mag dan (hoogstens een keer per jaar) wisselen. Als een deelnemer geen keuze heeft gemaakt, is de door de pensioenuitvoerder bepaalde standaardwijze leidend. Die mag maximaal één keer per jaar wisselen van manier van verstrekken.⁸ Je mag overigens wel tegelijk met de standaardwijze een extra kanaal inzetten om informatie te verstrekken.

Let op: alleen het UPO op papier verstrekken aan een deelnemer (als de pensioenuitvoerder heeft gekozen voor de standaardwijze om digitaal informatie te verstrekken, en de deelnemer dus geen afwijkende keuze heeft gemaakt), leidt al snel tot twee wisselingen per jaar. Om die reden is het verstandig de papieren informatie óók op digitale wijze te verstrekken. Een eenduidige manier van verstrekken van informatie is ook praktisch voor dossiervorming.

MijnOverheid

Zoals gezegd: veel pensioenuitvoerders plaatsen pensioeninformatie op de MijnOmgeving en maken deelnemers daarop attent via een notificatie. Die notificatie krijgen deelnemers via e-mail, de post en soms via MijnOverheid. Besef dat het laatste kanaal deelnemers een extra stap kan opleveren: deelnemers krijgen bericht van MijnOverheid dat er informatie voor ze klaar staat. Na inloggen zien ze de notificatie voor de pensioeninformatie, die ze vervolgens kunnen bekijken via de MijnOmgeving van hun pensioenuitvoerder. Onderzoek of dit deelnemers belemmert om het daadwerkelijke bericht te lezen.

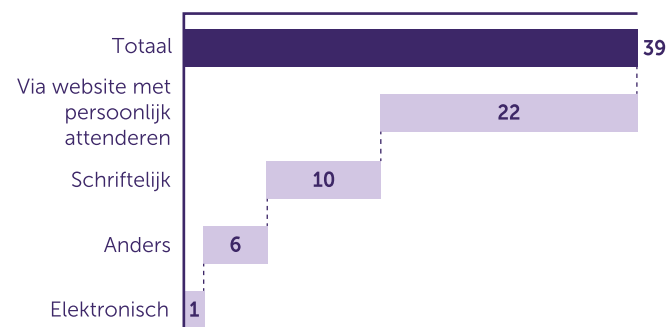
E-mailadressen achterhalen

Als elektronisch (bijvoorbeeld via de MijnOmgeving met persoonlijke attendering) je standaardwijze van verstrekken is, achterhaal dan zoveel mogelijk e-mailadressen. Dat kan door campagnes te organiseren. Zo minimaliseer je het aantal deelnemers dat vanwege het ontbreken van een geldig e-mailadres een notificatie per post krijgt. Een post-notificatie kan een extra drempel zijn om een elektronisch bericht te openen en lezen. Besteed extra aandacht aan het achterhalen van e-mailadressen van moeilijk bereikbare groepen, waaronder gewezen partners en nabestaanden.

Bevindingen

Default wijze van communiceren

De meeste pensioenuitvoerders (56%) kiezen voor digitaal communiceren als default (als de deelnemer zelf geen keuze maakt). Ruim een kwart van de pensioenuitvoerders biedt de mogelijkheid om communicatie digitaal te ontvangen wel aan, maar kiest voor post als default. Zes partijen uit ons onderzoek communiceren uitsluitend per post. Een deel hiervan is wel bezig met de ontwikkeling van digitale communicatie in de toekomst. Onder 'Anders' vallen verstrekkingwijzen zoals het gebruik van MijnOverheid.



Figuur 1: de default communicatiewijze van de 39 onderzochte regelingen.

Onderscheid default op basis van deelnemersgroepen

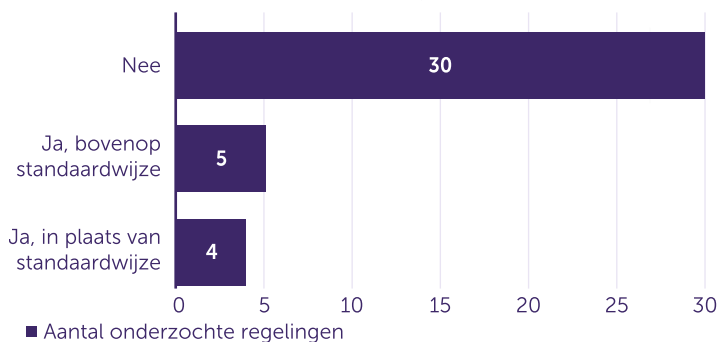
Uit ons onderzoek blijkt dat 79% van de pensioenuitvoerders één standaardcommunicatiewijze gebruikt voor de gehele populatie. 21% geeft aan onderscheid te maken in deelnemersgroepen. Hierbij zien we bijvoorbeeld dat deelnemers vanaf een bepaalde leeftijd de communicatie standaard per post krijgen, omdat uit onderzoek van de pensioenuitvoerder bleek dat hun oudere deelnemers minder digitaal vaardig zijn.

Uitzonderingen op het gebruiken van de standaardwijze

De wet stelt dat er ten hoogste een maal per jaar gewisseld mag worden in de wijze waarop informatie wordt verstrekt. Dit speelt mogelijk bij pensioenuitvoerders die uit eigen beweging uitzonderingen maken op het gebruik van de standaardwijze van verstrekken voor bepaalde verplichte communicatie-uitingen.

De meeste pensioenuitvoerders (77%) kennen geen uitzonderingen op de standaardwijze van communiceren voor wettelijk verplichte communicatie; negen pensioenuitvoerders wel. Vijf van deze negen pensioenuitvoerders geven aan dat ze tegelijk met de standaardwijze een alternatieve verstrekkingwijze hanteren, bijvoorbeeld omdat een communicatiemoment extra attentiewaarde verdient.

De overige vier pensioenuitvoerders geven aan af te wijken van de standaardwijze voor wettelijk communiceren. Dat kan betekenen dat deze pensioenuitvoerders tweemaal per jaar wisselen van standaardcommunicatie, wat niet mag.



Figuur 2: Zijn er uitzonderingen op het gebruiken van de standaardwijze bij communicatie?



Good practice

Een pensioenuitvoerder is overgegaan op digitaal communiceren als default. Maar deelnemers die op dat moment 75+ waren, kregen de informatie nog altijd per post omdat deze deelnemersgroep minder digitaal vaardig bleek te zijn. Wel worden zij duidelijk gewezen op de mogelijkheid om de informatie ook digitaal te ontvangen. De deelnemers die in de toekomst 75 worden, krijgen de informatie wel default digitaal tenzij zij anders wensen.



Bad practices

- Een pensioenuitvoerder kiest digitaal als default met het argument dat de wetgever dit toestaat. De pensioenuitvoerder doet zelf geen onderzoek of de default past bij de eigen populatie.
- Een pensioenuitvoerder verstrekt deelnemers die een voorkeur hebben opgegeven voor post niet alle wettelijk verplichte informatie per post, maar een gedeelte digitaal door te verwijzen naar de website. De pensioenuitvoerder hanteert hiermee meerdere wijzen van verstrekken binnen een communicatie-uiting.

2 Controleer e-mailadressen vooraf en zorg voor een bounce-functionaliteit

Het digitaal verstrekken van pensioeninformatie vergt een andere inrichting van processen en controles dan het versturen van pensioeninformatie naar een postadres dat geregistreerd is in de Basisregistratie Personen (BRP). Het is belangrijk dat pensioenuitvoerders ervoor zorgen dat digitale communicatie daadwerkelijk bij de deelnemer aankomt. Span je daarom maximaal in om ervoor te zorgen dat de informatie alle deelnemers bereikt. Doe voorafgaand aan digitale informatieverstrekking een aantal checks op de e-mailadressen die je gaat gebruiken. Er zijn verschillende typen controles. We sommen er een aantal op, maar de lijst is niet uitputtend.

- Werk samen met de werkgever om de (privé) e-mailadressen up-to-date te houden door bijvoorbeeld **e-mailbestanden periodiek door de werkgever te laten bevestigen**. Zorg uiteraard dat je met deze werkwijze voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- Controleer of de domeinnaam van **het e-mailadres niet van een werkgever** is. Dit is vooral belangrijk voor slapers en gepensioneerden, omdat zij geen toegang meer hebben tot deze e-mailadressen.
- Controleer of het opgegeven e-mailadres voldoet aan het **format van een e-mailadres**, bijvoorbeeld of een '@' of '.' aanwezig is.
- Controleer of er geen 'No reply'-e-mailadressen tussen zitten. **Check e-mailadressen ook op termen als 'info', 'service'** en dergelijke. Check ook of er geen identieke e-mailadressen bij verschillende deelnemers in het systeem staan.
- Stuur een **verificatiemail** naar het opgegeven e-mailadres. De deelnemer moet dit e-mailadres dan bevestigen. Gebruik het e-mailadres niet wanneer het niet geverifieerd is.

- **Maak gebruik van contactmomenten** om e-mailadressen te verifiëren. Doe dit bijvoorbeeld bij telefonisch contact, of door een checkoproep bij schriftelijk contact.
- Zet **campagnes** op om ontbrekende privé e-mailadressen te verkrijgen of te controleren.
- Zorg voor een periodieke **check-pop-up** bij inloggen op de MijnOmgeving om het e-mailadres te verifiëren.
- Richt een procedure in waarbij deelnemers hun **nieuwe e-mailadres** kunnen doorgeven en waarbij het oude e-mailadres wordt verwijderd.

Bounce-functionaliteit

Ondanks controles vooraf kan informatie die digitaal wordt verstrekt toch niet aankomen. Het e-mailadres bestaat bijvoorbeeld niet (meer). Het is daarom belangrijk dat pensioenuitvoerders ook controles achteraf doen. De meeste onderzochte pensioenuitvoerders gebruiken hiervoor een bounce-functionaliteit.⁹ Als het e-mailadres niet meer bestaat, krijgt de pensioenuitvoerder daarbij een zogeheten 'hard bounce'. Een hard bounce bevat de expliciete melding dat het e-mailadres niet (meer) bestaat.

Als het onmogelijk is om een bericht af te leveren omdat het e-mailaccount zijn maximale capaciteit bereikt heeft, ontvangt de pensioenuitvoerder hier ook een melding over. Dit noemen we een 'soft bounce'.

Zorg voor een bounce-functionaliteit waarmee je snel ontdekt dat een bericht niet is aangekomen zodat je de informatie op tijd via een ander kanaal aan de deelnemer kunt verstrekken. Wij beschouwen het als een wettelijke overtreding als door het ontbreken van een bounce-functionaliteit communicatie-uitingen niet (tijdig) zijn verstrekt aan deelnemers. De pensioenuitvoerder heeft immers een plicht om evident onjuiste e-mailadressen op te sporen en om (bepaalde) communicatie-uitingen te verstrekken.¹⁰

⁹ Dit is een functionaliteit die een melding verstuurt wanneer een e-mailadres ongeldig is, de mailbox van de ontvanger vol zit of een andere reden waardoor uw bericht niet aankomt bij de ontvanger.

¹⁰ Op grond van artikel 49, eerste lid, Pw juncto artikel 50, vierde lid, Pw in combinatie met de relevante verstrekkingnorm uit de Pensioenwet. Met de relevante verstrekkingnorm uit de Pw bedoelen wij bijvoorbeeld artikel 38, eerste lid, Pw waaruit de plicht volgt om jaarlijks een UPO te verstrekken aan actieve deelnemers.

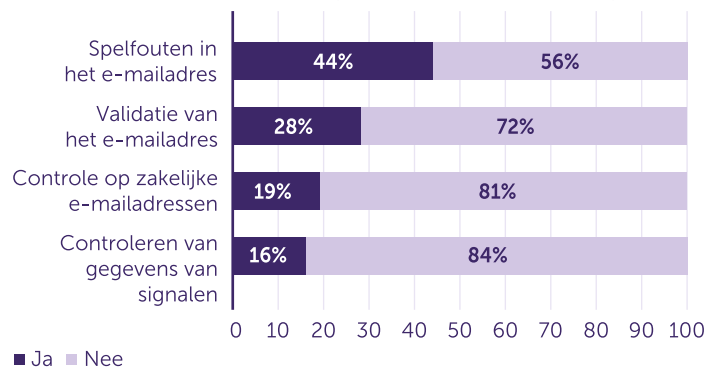
Bevindingen

Controles vooraf bij te versturen e-mails

We zien dat ruim twee derde van de uitvoerders controles op de e-mailadressen uitvoert voorafgaand aan het verstrekken van de informatie. De figuur hieronder toont de vier meest voorkomende controles voorafgaand aan het versturen van e-mails uit ons onderzoek:

- **Spelfouten in het e-mailadres:** bijvoorbeeld het ontbreken van een '@' of '.' in het e-mailadres.
- **Validatie van het e-mailadres:** de deelnemer krijgt na het invoeren zijn e-mailadres een bevestigingslink in zijn mailbox.
- **Controle op zakelijke e-mailadressen:** screening na de invoering van het e-mailadres op bijvoorbeeld een bedrijfsnaam.
- **Controle van gegevens van signalen:** actie ondernemen nadat een deelnemer een signaal bij de pensioenuitvoerder indient dat hij bepaalde informatie (bijvoorbeeld het UPO) niet heeft ontvangen.

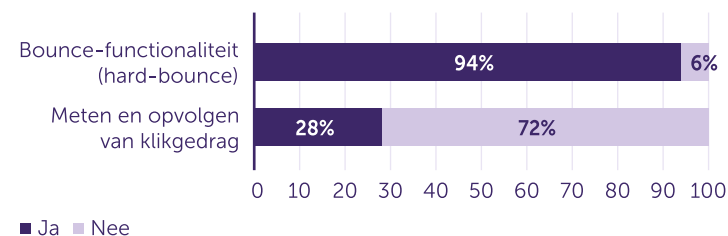
Vaak wordt slechts één type controle uitgevoerd. Dat hoeft niet erg te zijn, omdat je bij de controle van validatie van het e-mailadres, impliciet ook de spelling van het mailadres hebt gecheckt.



Figuur 3: Type controles op e-mailadressen voorafgaand aan het verstrekken van informatie.

Controles achteraf bij verstuurde e-mails

De meeste pensioenuitvoerders (94%) hebben een bounce-functionaliteit ingericht. Het aantal pensioenuitvoerders dat controleert of de deelnemers communicatie bekijkt in de MijnOmgeving of vanuit de notificatie doorklikt en actie onderneemt wanneer dit niet gebeurt, is beperkt (28%). Vervolgacties zijn bijvoorbeeld het versturen van een reminder, of de communicatie alsnog per post versturen bovenop de digitale verstrekking.



Figuur 4: Type controles die pensioenuitvoerders 'achteraf' doen.



Good practices

- De pensioenuitvoerder vraagt bij de start van de deelneming aan de deelnemer of via de werkgever naar een persoonlijk mailadres en controleert of er geen zakelijke mailadressen zijn opgegeven. Indien dit toch het geval is, wordt er nogmaals gevraagd naar een persoonlijk mailadres.
- De pensioenuitvoerder valideert vooraf de mailadressen van deelnemers. Als deelnemers gewezen deelnemers worden, controleert de pensioenuitvoerder of er sprake is van een zakelijk mailadres. Bij een zakelijk mailadres wordt de deelnemer benaderd om zijn communicatievoorkeur door te geven en eventueel het nieuwe mailadres. De communicatievoorkeur wordt vervolgens op onbekend gezet, totdat de deelnemer zijn (juiste) mailadres heeft doorgegeven.



Bad practice

Een pensioenuitvoerder heeft wel een bounce-functionaliteit ingeregeld om te controleren of de e-mail is aangekomen, maar doet geen enkele controle vooraf, zoals de validatie van het mailadres.

3

Zorg dat digitale informatie iedereen tijdig bereikt en dat informatie beschikbaar is en blijft

Voor verschillende informatiedocumenten gelden op grond van de Pw verschillende termijnen waarbinnen deze aan deelnemers verstrekt moeten zijn. Voor het UPO aan actieven is dat bijvoorbeeld

30 september¹¹; voor startbrieven binnen drie maanden na de start van de deelneming¹²; en het prognose transitieoverzicht moet minstens een maand voor overgang naar het nieuwe pensioenstelsel aan deelnemers zijn verstrekt.¹³ Als een pensioenuitvoerder gebruik maakt van digitale communicatie is het van belang in de gaten te houden of deze termijnen ook gehaald worden als een e-mail (in eerste instantie) niet aankomt. Daarnaast is het van belang dat de digitale communicatie ook beschikbaar blijft voor deelnemers. Indien de pensioenuitvoerder de deelnemer elektronisch of via een website (in combinatie met persoonlijke attendering) informatie verstrekt, is hij verplicht de elektronisch of via een website verstrekte informatie te bewaren tot één jaar na het overlijden van de pensioengerechtigde dan wel tot één jaar na het aflopen van de uitkering aan de nabestaanden.¹⁴

Tijdig bereiken van de deelnemer

Houd rekening met het feit dat je sommige deelnemers niet direct zult bereiken bij digitale informatieverstrekking. Richt je procedures zo in dat alle deelnemers tijdig de benodigde informatie ontvangen.¹⁵ In de praktijk betekent dit dat je digitale verstrekking ruim voor de deadline in gang zet. Denk hierbij aan het volgende:

- Wacht bij bounces niet te lang voordat je tot actie overgaat. Start zo snel mogelijk een alternatieve manier om de deelnemer te bereiken.
- Proberen alsnog het juiste e-mailadres te achterhalen, is belangrijk. Maar hierdoor mag de tijdigheid van de verstrekking niet in gevaar komen. Start daarom parallel ook de alternatieve verzendwijze, bijvoorbeeld door de complete informatie per post te versturen.

Beschikbaarheid van digitale informatie

Het is essentieel dat digitale informatie op een persoonlijk portaal zoals de MijnOmgeving beschikbaar is en blijft, zodat deelnemers hun documenten op een later moment kunnen raadplegen. Door blijvende toegankelijkheid behouden deelnemers de controle over hun pensioeninformatie en kunnen ze deze op elk gewenst moment

¹¹ Artikel 38, eerste lid, Pw juncto 48, eerste lid, Pw. Deze uiterlijke datum voor het verstrekken van het UPO voor actieven volgt uit de Beleidsregel tijdigheid verstrekking Uniforme Pensioenoverzichten.

¹² Artikel 21, eerste lid, Pw

¹³ <https://open.overheid.nl/documenten/79f63f2b-599e-4b00-b7b7-fe8da2597eff/file>

¹⁴ Artikel 49, vierde lid, Pw

¹⁵ Artikel 48, eerste lid, Pw

opnieuw inzien. Zorg ervoor dat na de start van de deelneming het portaal zo snel mogelijk actief is, zodat bij belangrijke informatie de deelnemer niet aanvullende stappen moet uitvoeren om de informatie te raadplegen.

Voor deelnemers die uit dienst treden en de waarde van hun pensioen overdragen naar een andere pensioenuitvoerder geldt dat zij geen deelnemer meer zijn van de oorspronkelijke pensioenuitvoerder. Als deze deelnemer wettelijk verplichte informatie alleen digitaal heeft ontvangen, verwachten wij dat de oorspronkelijke pensioenuitvoerder de deelnemer wijst op het feit dat de MijnOmgeving op enig moment ophoudt te bestaan. Ook voor pensioenuitvoerders die ophouden te bestaan, is het belangrijk om deelnemers op laatstgenoemde te wijzen. Dit stelt de deelnemer in staat om belangrijke documenten, waaronder documentatie voor de berekening van bijvoorbeeld de factor A, te downloaden en op te slaan.

Bevindingen



Bad practice

Een pensioenuitvoerder probeert meerdere keren een communicatie-uiting te versturen naar hetzelfde foutieve e-mailadres, terwijl deze telkens opnieuw bouncet. Hierna wordt overgegaan op postverstrekking, zonder dat de tijdigheid van informatie in de gaten wordt gehouden. De communicatie-uiting bereikt de deelnemer uiteindelijk te laat.



4 Meet het inlog- en klikgedrag in de MijnOmgeving en activeer deelnemers om notificaties te openen

Meetbaarheid is een van de voordelen van digitale communicatie ten opzichte van papier. Toch meet een groot deel van de pensioenuitvoerders weinig. Door te meten krijg je een beter beeld van het bereik

van je communicatie. En kun je verbeteringen doorvoeren en vervolgens weer de effecten meten van je aanpassingen. Dit is belangrijk omdat pensioenuitvoerders moeten bevorderen dat de informatie de deelnemer aanzet tot relevante actie.¹⁶ Een ander belangrijk voordeel van digitale communicatie is dat je de informatie eenvoudiger kunt laten aansluiten bij de specifieke doelgroepen, denk aan specifieke toelichtingen voor arbeidsongeschikten of voor gewezen partners. Ook hier kunnen je statistieken van pas komen om de informatie-behoefte van je deelnemers te inventariseren.

Technisch is het goed mogelijk van alles te meten, van het openen van e-mails en het inloggen op de MijnOmgeving tot (mits de informatie niet bestaat uit een pdf) de leestijd en de plaats waar lezers afhaken. Opvallend is dat sommige pensioenuitvoerders bij niet-wettelijk verplichte uitingen (zoals campagnes en nieuwsbrieven) soms wel van alles meten, maar dat niet doen bij wettelijk verplichte informatie. We roepen pensioenuitvoerders op hier meer werk van te maken. We geven een paar voorbeelden van zaken die je kunt meten.

Notificaties

Het is makkelijk om te meten of deelnemers digitale notificaties openen. Doe dat ook, het geeft je een goed beeld of deze notificaties de deelnemers hebben bereikt. En voer op basis van je metingen verbeteringen door. Als notificaties stelselmatig door deelnemers genegeerd worden, neem dan contact op via een ander kanaal. Het zou ook kunnen dat de notificaties standaard in een spambox belanden. De notificatie (tekstueel) aantrekkelijker of interessanter maken kan ook helpen. Naar verwachting triggert een notificatie met inhoud namelijk vaker tot het bekijken van de verstrekte informatie dan een standaard-bericht, zoals de tekst 'er staat een bericht voor u klaar'. Maak bij het onderwerp van het bericht meteen duidelijk waarover het gaat, en waarom de deelnemer dit bericht wil lezen.

Downloaden en doorklikken

Het is ook goed mogelijk te meten of de deelnemer eventuele bijlagen downloadt, of klikt op links in de mail of notificatie. Meet ook of deelnemers inloggen op de MijnOmgeving.

¹⁶ Artikel 48, vierde lid, Pw

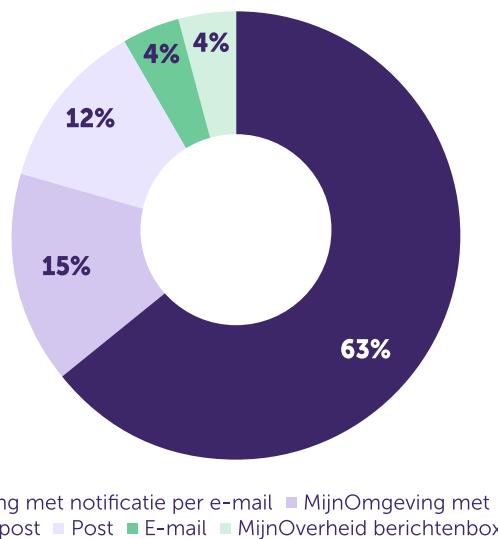
MijnOverheid

Gebruik van MijnOverheid is toegestaan, maar heeft als nadeel dat inloggen daar niet te meten is door de pensioenuitvoerder. Zorg er bij een notificatie via MijnOverheid voor dat je meet of deelnemers inloggen in hun persoonlijke portaal (de MijnOmgeving).

Bevindingen

Gebruik van kanalen

Bijna 80% van het totaal aantal deelnemers van de 36 pensioenuitvoerders krijgt het UPO in de MijnOmgeving te zien met een notificatie per e-mail of post. Ondanks dat het overgrote deel van de deelnemers het UPO digitaal tot zich kan nemen, wordt er vaak niet gemeten in hoeverre de communicatie daadwerkelijk geopend wordt in het portaal. Slechts 28% van de onderzochte pensioenuitvoerders meet dit en geeft er opvolging aan.



Figuur 5: Kanaal waarop actieve deelnemers het UPO hebben ontvangen.



Good practices

- De pensioenuitvoerder meet of deelnemers inloggen op de MijnOmgeving. Als een deelnemer dat lange tijd niet doet, krijgt hij een brief dat de informatie niet wordt gelezen en wordt hij gewezen op de mogelijkheid om de informatie per post te ontvangen.
- Bij belangrijke communicatie-uitingen waarbij een actie van de deelnemer wordt gevraagd, meet de pensioenuitvoerder of deze de communicatie heeft aangeklikt. Zo niet, dan stuurt hij de deelnemer na enige tijd een extra reminder.



Bad practices

- De pensioenuitvoerder meet of deelnemers hun notificatie openen, maar doet vervolgens niets met die informatie.
- De pensioenuitvoerder meet wel allerlei zaken bij verstuurde digitale nieuwsbrieven, maar monitort geen klikgedrag van deelnemers bij notificaties van wettelijk verplichte communicatie.

5 Bespreek als bestuur periodiek het bereik van je communicatie en verbeter dat voortdurend

Als digitaal communiceren met deelnemers de standaard is, dan is het verstandig dit op te nemen in je communicatiebeleid: hierin staat hoe je je digitale communicatie hebt ingericht en waarom. Je kunt daarbij denken aan de boodschappen die je met de informatie wil overbrengen en wat je daarbij van een deelnemer verwacht, en de toelichting waarom deze standaardwijze passend is bij jouw specifieke deelnemerspopulatie. Houd het beleid up-to-date door voortschrijdende inzichten erin te verwerken.

Schriftelijke procedures

Wij raden aan om schriftelijke procedures op te stellen. Die gaan een stap verder dan je beleid. Hierin staat bijvoorbeeld wat je doet als een e-mail 'bouncet' en binnen hoeveel tijd je overgaat tot een alternatieve manier van verstrekken (bijvoorbeeld post).

We adviseren verder meetbare doelstellingen op te stellen voor je digitale communicatie. Bijvoorbeeld over het ontbrekend aantal e-mailadressen, het aantal bounces, het percentage geopende notificaties, het aantal inlogs (en downloads) op de MijnOmgeving et cetera. Meetbare doelstellingen opstellen kan natuurlijk alleen als je deze dingen ook goed meet.

Bij digitale communicatie zijn resultaten makkelijker te meten. Deze rapportages bevatten belangrijke statistieken en bieden aanknopingspunten voor verdere verbetering of het starten van campagnes onder deelnemers. Let op: het gaat ons hierbij primair om rapportages over wettelijk verplichte communicatie, al is het natuurlijk prima ook statistieken mee te nemen over niet-verplichte communicatie.

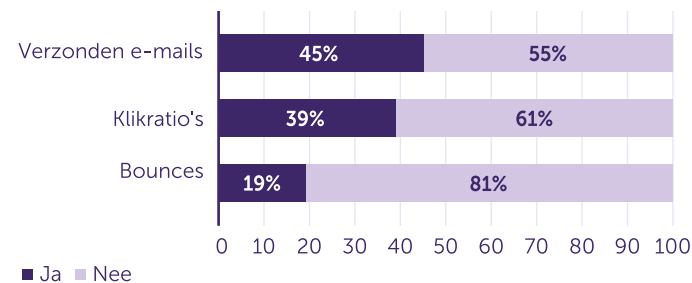
Rapporteer aan het bestuur

Zorg dat deze rapportages standaard bij het bestuur of de verantwoordelijke bestuurder(s) terechtkomen, beter nog is om de rapportages periodiek (bijvoorbeeld ieder kwartaal) te bespreken met het gehele bestuur.

Bevindingen

Rapportages aan het bestuur over digitale communicatie

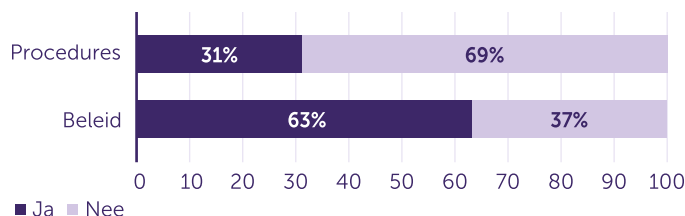
Rapportages aan het bestuur over verzonden e-mails (45%) komen het vaakst voor, gevolgd door klikratio's (39%) en de hoeveelheid bounces (19%). Het kan een meerwaarde zijn om verschillende statistieken bij te houden voor je communicatie en je daarbij dus niet te beperken tot verzonden e-mails.



Figuur 6: Percentage pensioenuitvoerders dat rapporteert aan het bestuur over verzonden mails, klikratio's en bounces.

Beleid en procedures

Hoewel er inmiddels veel gebruikgemaakt wordt van digitale communicatie, zien we dat een aanzienlijk deel van de uitvoerders nog geen beleid en/of procedures heeft hiervoor. Dit beleid kan onderdeel zijn van een algemeen communicatiebeleid. Om de continuïteit te waarborgen, is het belangrijk dat gemaakte afspraken over digitale communicatie worden vastgelegd.



Figuur 7: Percentage pensioenuitvoerders dat beleid en/of procedures heeft voor digitale communicatie.



Good practices

- Op basis van rapportages evalueert het bestuur regelmatig de wettelijk verplichte communicatie. Deze periodieke rapportages hebben betrekking op verschillende statistieken over digitale communicatie, uitgesplitst per deelnemersgroep, zowel visueel als tekstueel.
- Een pensioenuitvoerder heeft voor digitale communicatie zowel schriftelijke beleid als procedures en meetbare doelstellingen. Ze worden periodiek geëvalueerd en waar nodig aangepast.



Bad practices

- Een pensioenuitvoerder neemt zijn meetbare doelstellingen voor digitale communicatie op geen enkele manier mee in rapportages aan het bestuur. Die doelstellingen worden elk jaar achteraf bijgesteld zonder dat daar een duidelijke verklaring voor is.
- Een pensioenuitvoerder rapporteert aan het bestuur alleen over niet-wettelijk verplichte communicatie, maar niet over de wettelijk-verplichte communicatie. De statistieken beperken zich daarnaast tot het aantal verstuurde mails.

Tot slot

De AFM heeft gezien dat de meeste pensioenuitvoerders digitaal met hun deelnemers communiceren. We zien ook dat partijen dit op verschillende manieren aanpakken. We willen de sector daarbij ondersteunen met dit rapport en hopen dat de vijf handreikingen de sector verder helpen. Omdat het voor deelnemers van groot belang is dat wettelijk verplichte informatie hen daadwerkelijk en tijdig bereikt, zullen we de ontwikkelingen op dit vlak blijven monitoren de komende jaren.