

6 Suggesties om het pensioenbewustzijn te vergroten

Uit de panelbijeenkomsten die de Pensioencommissie heeft georganiseerd, is gebleken dat op het terrein van de communicatie veel in beweging is en dat dit aspect de laatste jaren veel aandacht heeft gekregen van pensioenuitvoerders. In deze paragraaf komt eerst de bestaande, wettelijk verplichte, informatievoorziening aan de orde. Daarna worden de suggesties van de deelnemers aan het debat weergegeven.

6.1 De informatieverstrekking over pensioen

Het vergroten van de betrokkenheid van deelnemers bij hun pensioen is een proces dat al lange tijd loopt. De PSW bevatte de nodige verplichtingen om de deelnemer te informeren. Ook de medezeggenschap bij de uitvoering is mede bedoeld om de betrokkenheid te vergroten. Daarnaast hebben commerciële partijen natuurlijk altijd belang gehad bij betrokkenheid vanwege de verkoop van pensioenproducten.

De voorlichting aan deelnemers is niet altijd optimaal geweest. De SER en de Stichting van de Arbeid hebben in het verleden dan ook op verbetering aangedrongen¹.

De afgelopen jaren is de (wil tot) voorlichting verbeterd en geïntensiveerd. Pensioenuitvoerders werken veelal met fraaie websites waarop algemene informatie is te vinden, en waarop in veel gevallen ook informatie over de persoonlijke pensioensituatie is te vinden. Daarnaast is de directe voorlichting aan deelnemers in veel gevallen verbeterd en is het UPO (Uniform Pensioen Overzicht) tot stand gekomen. Dit UPO is bedoeld om deelnemers op inzichtelijke wijze te informeren over het opgebouwde pensioen en het te verwachten pensioen². Het gebruik van het UPO is met ingang van 2008 verplicht (PW, art. 38).

Daarnaast is met het tot stand komen van de Pensioenwet de informatieverplichting voor de werkgever verduidelijkt en voor de pensioenuitvoerder vergroot, en is het toezicht op de naleving daarvan opgedragen aan de Autoriteit Financiële Markten (AFM)³.

Zo moet de werkgever de werknemer informeren over deelname (art. 7) en ervoor zorgen dat de werknemer informatie krijgt over de regeling via de startbrief (art. 21).

De pensioenuitvoerder moet informatie verstrekken aan deelnemers, gewezen deelnemers, de gewezen partner en pensioengerechtigden over pensioenaanspraken, toeslagverlening etc. (artt. 36 - 47).

-
- 1 Bijvoorbeeld SER (2001) *Advies Nieuwe Pensioenwet*, publicatienr. 01/06, Den Haag, hoofdstuk 11, p. 117 e.v. en Stichting van de Arbeid (mei 2001) *Moderne en betaalbare pensioenen voor alle werknemers*, publicatienr. 01/05, Den Haag.
 - 2 Voor een voorbeeld van het UPO zie bijv. de site van het VB: www.vvb.nl.
 - 3 Voor de voornemens van de AFM voor dit toezicht zie bijv. J. van Miltenburg (2007) *Van cijfers en tekst naar beeld en begrip*, *Tijdschrift voor Pensioenvraagstukken (TPV)*, 2007 - oktober, pp. 132-135.

Daarbij dient de pensioenuitvoerder deze informatie tijdig en in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen te verstrekken (art. 48).

Ook de eerder genoemde regeling van het keuzerecht om ouderdomspensioen om te ruilen in partnerpensioen (art. 61) kan als informatieverplichting worden gezien. Verder verplicht de Pensioenwet tot de invoering van een pensioenregister door pensioenuitvoerders dat uiterlijk op 1 januari 2011 operationeel dient te zijn (art. 51) en de introductie van een indexatielabel (dat inzicht geeft in de indexatiekwaliteit van de regeling, art. 48).

Eén van de overwegingen bij deze informatieplicht is dat goede informatie noodzakelijk is voor het nemen van eventuele aanvullende maatregelen in het kader van een financiële planning. De informatieverplichting is dus ook bedoeld om het pensioenbewustzijn te vergroten.

Het 'financieel analfabetisme'^a is voor het ministerie van Financiën aanleiding geweest 'CentiQ, platform voor bewust omgaan met geld' in het leven te roepen. CentiQ is een samenwerkingsverband van partijen in de financiële sector, de overheid, voorlichting- en consumentenorganisaties en de wetenschap. Doel van CentiQ is de financiële kennis en vaardigheden van de consument te verbeteren en een actieve houding te stimuleren. Dit moet ertoe leiden dat de consument zelf goed geïnformeerde en bewuste financiële keuzes kan maken.

- a Zie bijv. DNB (2006) Financiële kennis Nederlandse huishoudens is beperkt, *DNB Kwartaalbericht*, 2006 - juni, pp. 48-53.
 • Zie: www.CentiQ.nl.

Ook de Principes voor goed pensioenfondsbestuur (Stichting van de Arbeid, 2005), die via de Pensioenwet verplicht zijn, besteden aandacht aan communicatie met de deelnemers. Volgens de Principes draagt het bestuur zorg voor een adequaat communicatiebeleid. "Dit beleid moet er op gericht zijn de deelnemers, de gewezen deelnemers en de pensioengerechtigden op begrijpelijke wijze voor te lichten over hun pensioenresultaten, het wel en wee van het fonds en over relevante veranderingen" (A 11). Voor pensioenregelingen die zijn ondergebracht bij verzekeraars (de rechtstreeks verzekerde regelingen) bevatten de Principes vergelijkbare bepalingen over de communicatie (D 5, D 8).

De Stichting Pensioen kijker.nl speelt in het informeren over pensioen een bijzondere rol. Pensioen kijker.nl wordt gesteund door veel partijen die bij pensioen zijn betrokken; voor de financiering is Pensioen kijker.nl afhankelijk van subsidies van de Vereniging voor Bedrijfstakpensioenfondsen, het Verbond van Verzekeraars en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Pensioen kijker.nl geeft via haar site (www.pensioen kijker.nl) algemene informatie over pensioen, die objectief en niet-commercieel is en wil het pensioenbewustzijn van de Nederlander vergroten. De Stichting stelt op haar site: "We gaan er met z'n allen nog veel te veel vanuit dat het met ons pensioen vanzelf goed komt. Maar dat is niet zo. Er zijn momenten in je leven waarop je er even bij stil moet

staan. Bijvoorbeeld als je trouwt, kinderen krijgt, langdurig met verlof gaat, van baan wisselt of stopt met werken.”

6.2 Verbetering van het bewustzijn volgens de deelnemers

De vele suggesties van de deelnemers aan de panelbijeenkomsten voor verbetering van de informatie en de communicatie laten zich als volgt weergeven:

- Pensioeninformatie moet kort en helder zijn. Er zou meer gebruik gemaakt moeten worden van de kennis over effectieve communicatie.
- Pensioeninformatie moet worden toegespitst op doelgroepen: maatwerk.
- Voor het individu moet op zijn situatie toegespitste informatie beschikbaar zijn. ‘Hoeveel pensioen kan ik wanneer verwachten?’.
- De informatie moet zich richten op de voor de deelnemer belangrijke aspecten van het pensioen en niet op de ingewikkelde techniek van het pensioen. Een deelnemer hoeft niet te weten wat zich ‘onder de motorkap’ afspeelt.
- Niet de zender moet centraal staan in de communicatie, maar de ontvanger.
- Pensioeninformatie moet aansluiten bij en beschikbaar zijn op momenten dat een beslissing over pensioen van belang is, bijvoorbeeld verandering van baan, huwelijk, etc. (gebeurtenissen in het persoonlijke leven).
- Informatie wordt aantrekkelijker als met het pensioen gerekend kan worden⁴.
- Communicatie zou van meervoudige acties gebruik moeten maken. Niet via één kanaal, maar via meerdere kanalen tegelijkertijd om voldoende aandacht voor pensioen te genereren.
- Investeren in de relatie (‘emotionele binding’) tussen pensioenuitvoerder en deelnemer. Bij een goede relatie is de kans groter dat informatie wordt gelezen (een brief van een vriend wordt eerder opengemaakt dan een brief van een willekeurige afzender).
- Kies ook andere vormen van communicatie dan schriftelijk of via internet, bijvoorbeeld bijeenkomsten voor nieuwe deelnemers, bezoeken van doelgroepen, etc. Dit geldt ook voor de AOW.
- Informatie over pensioen zou onderdeel gemaakt moeten worden van door de branche georganiseerde scholingsprogramma’s.
- Een andere mogelijkheid in dit verband is een vraagbaak voor pensioenen via de werkgever/branche (telefoon, e-mail, persoonlijk contact). Ook is de suggestie gedaan om Pensioen kijker.nl deze rol te laten vervullen.
- De deelnemer moet ook bewust gemaakt worden van de kosten van zijn pensioenvoorziening en van het belang dat het pensioen heeft in de totale arbeidsvoorwaarden. Kennis van de kosten kan de interesse in het pensioen vergroten.
- Pensioen zou duidelijker zichtbaar moeten zijn op de salarisstrook.

4 Verschillende partijen bieden inmiddels deze mogelijkheid. PGGM en Ortec bijvoorbeeld ontwikkelen op dit moment ieder een rekenmodel.

- Het uniform pensioenoverzicht (UPO) is een verbetering, maar wordt door een aantal deelnemers toch als onvoldoende gezien, want te ingewikkeld en te omvangrijk. Het UPO zou, om beter aan het doel te beantwoorden, een voorblad moeten hebben waarop de belangrijkste informatie in een oogopslag te vinden is⁵.
- Het pensioenregister (van kracht per 2011) wordt van groot belang geacht omdat het daarmee mogelijk wordt de juiste individuele informatie te verstrekken en te verkrijgen.
- Onafhankelijke informatie i.c. een onafhankelijke informatieverstrekker wordt belangrijk gevonden.
- Financiële educatie. In het onderwijs zou – bijv. in de vakken rekenen, maatschappijleer, wiskunde, economie – aandacht besteed moeten worden aan financiële zaken zoals sparen, lenen, hypotheek en ook pensioen (niet tot in detail maar op hoofdlijnen).
- In het beroepsonderwijs zou bij het voorbereiden op het zelfstandig ondernemerschap meer aandacht moeten zijn voor pensioenzaken.
- Op communicatiegebied zou meer moeten worden samengewerkt tussen de pensioenuitvoerders.
- De pensioendeelnemer zou de mogelijkheid moeten krijgen periodiek een pensioenadvies te vragen (wat is de stand van zaken, zijn er pensioenhiaten en kan er iets aan gedaan worden). Onafhankelijkheid is hierbij een voorwaarde.
- Bij dit alles wordt aandacht gevraagd voor de kosten van communicatie en het feit dat niet alle uitvoerders dezelfde mogelijkheden hebben.
- Verbeter de voorlichting over de AOW. Er is op gewezen dat er vooraf veelal duidelijkheid over is of iemand een onvolledige AOW-opbouw heeft. Betrokkenen kunnen daar tijdig op gewezen worden⁶.
- Zelfstandigen vallen veelal niet onder verplichte deelname aan een pensioen in de tweede pijler. Zij zijn zelf verantwoordelijk voor hun oudedagsvoorziening. Wel zouden adviseurs en tussenpersonen zich voor de oudedagsvoorziening meer moeten richten op pensioenplanning dan, zoals volgens velen nu vooral gebeurt, de mogelijke belastingbesparing als vertrekpunt te nemen. Ook zou de voorlichting versterkt en verbeterd kunnen worden.

De verantwoordelijkheid voor het vergroten van het pensioenbewustzijn is in de bijeenkomsten ook aan de orde gesteld.

5 Over het UPO wordt verschillend gedacht. Zo zijn enkele aanwezigen van mening dat hun eigen informatie beter is dan wat door het UPO wordt voorgeschreven. Zij handhaven deze informatie en doen het UPO erbij.

6 De SVB maakt vanaf 2008 een aanvang met het vervroegd informeren van toekomstige AOW'ers over hun AOW-hiaat. Begonnen wordt met de groep die het dichtst tegen de AOW aanzit. Het streven is in de toekomst alle ingezetenen vroegtijdig over hun AOW-hiaat te informeren. Zie Tweede Kamer, vergaderjaar 2007-2008, 29 549, nr. 14, vraag 30.

Los van de eigen verantwoordelijkheid van het individu, met daarbij de kanttekening dat het individu niet erg geschikt lijkt om deze verantwoordelijkheid te dragen, wordt de verantwoordelijkheid vooral bij de pensioenuitvoerder en de werkgever gelegd.

Uit de panelbijeenkomsten heeft de Pensioencommissie de indruk gekregen dat bij werkgevers i.c. hun afdeling personeelszaken de aandacht voor pensioen (bijvoorbeeld bij het aannemen van personeel) nog zeer gering is, zowel wat pensioen als arbeidsvoorwaarde betreft als wat informatieverstrekking over de pensioenregeling betreft, en dat de aandacht voor pensioenen dan ook versterking behoeft.

De vakbeweging als een belangrijke partij bij het tot stand komen van een pensioenregeling en de uitvoering van die regeling, zou volgens betrokkenen een grotere rol kunnen spelen en meer dan nu voorlichting en informatie moeten geven.

Voor de overheid wordt met betrekking tot het pensioenbewustzijn een beperkte rol gezien. Naast het handhaven en veiligstellen van de verplichtstelling gaat het om het verstrekken van goede informatie over de AOW (onvolledige AOW en 2015-maatregel) en om het verstrekken van algemene informatie over pensioen.

Daarnaast zou de overheid steun moeten geven aan initiatieven zoals Pensioen kijker.nl waarmee onafhankelijke pensioeninformatie wordt verspreid en aan campagnes gericht op groepen waarvan is gebleken dat extra aandacht voor het pensioen gewenst is (zoals zzp'ers). De deelnemers aan de panelbijeenkomsten zijn over het algemeen bevreesd voor extra regeldruk en zijn geen voorstander van extra regels om het pensioenbewustzijn te vergroten.