

Verslag van de SER-conferentie Pensioenbewustzijn, gehouden op dinsdagmiddag 13 november 2007 in het SER-gebouw te Den Haag¹

Welkom

De heer *Mijnten*, dagvoorzitter, opent de conferentie met een woord van welkom. Centrale vraag is hoe het pensioenbewustzijn kan worden vergroot? Aanleiding is de aangenomen motie Verbeet, waarin de SER werd gevraagd een maatschappelijk debat te organiseren over de toekomst van met name het tweedepijlerpensioen en de uitvoering van pensioenregelingen. De conferentie vormt de afsluiting van drie panelgesprekken die de Pensioencommissie van de SER heeft gehouden met uitvoerders, gebruikers en deskundigen. De heer Linschoten, de voorzitter van de Pensioencommissie van de SER, zal enkele bevindingen uit die panelgesprekken toelichten. Het eindproduct van het debat zal een rapport van bevindingen zijn ten behoeve van minister Donner van SZW. Daarvoor zal mevrouw De Lange van de Stichting Pensioenkijker.nl een presentatie houden over de vraag wie pensioenbewust is in Nederland. Mevrouw Prast van de Universiteit van Tilburg/Netspar doet dit voor het onderwerp *De transparantie voorbij; een libertair paternalistische visie op pensioenen in de 21^e eeuw*.

Vervolgens peilt de heer Mijnten de stemming bij de deelnemers in de zaal met enkele vragen, waarover zij hun opvatting later in de conferentie met stemkastjes nog (nader) kunnen geven.

Een aantal deelnemers beantwoordt de vraag bevestigend of ook zij van opvatting zijn dat het pensioenbewustzijn moet worden vergroot. Zo stelt een deelnemer dat veel mensen niet weten of ze op hun 65^{ste} jaar voldoende pensioen krijgen en wat ze kunnen doen om die situatie te verbeteren. Een andere deelnemer pleit voor betere voorlichting en meer communicatie over bijvoorbeeld een pensioenbreuk.

Weer een andere deelnemer meent dat het vooral voor lager betaalde werknemers van belang is om te weten of zij een goed pensioen opbouwen. Als er een verplicht bedrijfstakpensioenfonds is, zorgt dat goed voor hen.

Een deelnemer is zich ervan bewust dat zij, net als veel werknemers, op zich wel geïnteresseerd is in het pensioen maar er verder niets mee doet.

Een jongere deelnemer tot slot, vindt pensioen, net als vele jonge werknemers, een onderwerp waarover je je nu nog niet druk hoeft te maken: dat komt later wel.

¹ Door de techniek bleek een (beperkt) aantal sprekers niet of onvoldoende verstaanbaar. Hun bijdrage is dan ook niet in het verslag opgenomen. Wanneer de identiteit van een spreker niet hoorbaar was, is deze evenmin vermeld.

Inleiding van mevrouw De Lange van de Stichting Pensioenkijker.nl over het thema *Wie is pensioenbewust in Nederland?; de resultaten van de (jaarlijkse) onderzoeken van de Stichting Pensioenkijker.nl*

Mevrouw *De Lange* verzorgt een powerpointpresentatie, waarin zij de resultaten van onderzoeken van de Stichting Pensioenkijker.nl uit 2004 en 2007 vergelijkt en op ingaat op de vraag hoe het pensioenbewustzijn kan worden vergroot.

Hoofdpunten uit de presentatie en samenvatting gegeven aanvullende informatie:

Wat is pensioenbewustzijn eigenlijk? De Stichting Pensioenkijker.nl vindt dat daarvan sprake is wanneer iemand weet wat hij/zij krijgt bij pensionering, overlijden en arbeidsongeschiktheid. Iemand hoeft niet per se actie te ondernemen. Dit is een extra bonus.

In algemene zin, en ook buiten Nederland, is sprake van een laag pensioenbewustzijn. Men is als een struisvogel die de kop in het zand steekt. Het desbetreffende plaatje is overgenomen uit een Ierse campagne voor pensioenbewustzijn, die wordt georganiseerd en gefinancierd door de pensioentoezichthouder aldaar.

De Stichting Pensioenkijker.nl houdt sinds 2004 onderzoek. Vergelijking van 2004 en 2007 bevestigt dat sprake is van een laag pensioenbewustzijn. De meeste mensen (52 procent) hebben zich in de afgelopen twee jaar nooit de vraag gesteld met hoeveel geld zij het moeten doen tijdens hun oude dag. Hier ligt het echte probleem. Gelukkig is er een kleine stijging in het aandeel mensen dat stelt hiervan goed op de hoogte te zijn (van 12,5 procent naar 15,4 procent). Ook het percentage actienemers is wat gestegen. Harde conclusies kunnen er niet aan worden verbonden, maar het gaat in ieder geval de goede kant en niet de verkeerde kant op.

Op een vraag van een deelnemer in de zaal geeft mevrouw De Lange aan dat een groter pensioenbewustzijn belangrijk is. Niet zelden valt namelijk het pensioen tegen. Niet omdat de pensioencijfers vergeleken met vroeger minder betrouwbaar zijn geworden maar omdat de wereld is veranderd. Zeg 30 jaar geleden kon een werknemer ervan uitgaan dat het pensioen 70 procent van het laatstverdiende salaris was. Tegenwoordig zijn er bijna geen eindloonregelingen meer.

32 procent (was 36 procent) blijkt in de afgelopen twee jaar weleens te hebben nagedacht over hun financiële situatie bij pensionering. 51 procent ondernam hierop actie, in de zin van het zoeken van meer informatie. Daarvoor zijn verschillende bronnen beschikbaar: ongeveer de helft van de ondervraagden benadert hiervoor de pensioenuitvoerder. Je zou mogen veronderstellen dat het pensioenoverzicht dan een belangrijke informatiebron is. In 2004 gebruikte 53 procent dat overzicht, in 2007 was dat gedaald naar 44 procent. Hopelijk gaat het nieuwe, meer toegankelijke uniforme pensioenoverzicht hieraan iets verbeteren. Wel zijn meer mensen internet als informatiebron gaan gebruiken (stijging van 21 naar 34 procent). In 2004 haalde 29 procent van de mensen nog informatie bij hun werkgever, in 2007 is dat gezakt naar 19 procent.

Wie zijn er nu wel pensioenbewust? De verschillen zijn niet heel groot maar als meest pensioenbewuste groep is te onderscheiden mannen en vrouwen (gelijk verdeeld), 45-plussers met een middeninkomen (meestal netto 1150 tot 1800 euro per maand, en ook 1800 tot 2600) die een (v)mbo-vooropleiding hebben. Mensen met een lbo of lager opleidingsniveau en mensen met een hbo- of wo-niveau scoren beduidend slechter. Mensen met maandelijks meer dan 2600 euro netto hebben geen idee wat hun pensioen gaat worden.

Desgevraagd licht mevrouw De Lange toe dat uit algemeen onderzoek blijkt dat hoger opgeleiden niet meer doen aan eigen aanvullingen op het pensioen dan lager opgeleiden.

Het is niet alleen interessant wat je zelf aan pensioen krijgt, maar ook wat je nabestaanden krijgen als je overlijdt. 20 procent zegt hiervan goed op de hoogte te zijn. 48 procent is niet op de hoogte. Slechts een beperkt gedeelte van degenen die zich dit wel eens afvragen (32 procent), zoekt aanvullende informatie: 53 procent (overwegend mannen).

Je zou veronderstellen dat gepensioneerden beter scoren op deze vraag. Maar dat is niet zo. Slechts 38 procent van de gepensioneerden weet wat zijn partner krijgt bij overlijden.

De situatie wordt nog slechter als gekeken wordt naar het pensioenbewustzijn bij arbeidsongeschiktheid. 70 procent heeft geen idee met hoeveel pensioen het men dan moet doen.

Nederlanders weten graag wat iets kost en vinden iets snel duur. Dat geldt echter niet voor pensioenen. Mensen weten niet welk percentage van hun huidige bruto inkomen wordt besteed aan pensioen (AOW plus pensioen uit de werkkring). 31 procent heeft geen idee. 70 procent wel, maar schokkend is dat 70 procent van die groep denkt dat dit 10 procent of minder is. Dit terwijl de AOW-bijdrage al 17,9 procent is. Daarboven op komt dan nog het tweedepijlerpensioen.

Dit geringe bewustzijn van de kosten en van de eigen bijdrage daarin is volgens mevrouw De Lange één van de elementen die het pensioen-onbewustzijn vergroot.

Wanneer denkt men wel na over het pensioen? Te laat: meestal als men met pensioen gaat en bij overlijden. Gelukkig denkt men wel steeds meer na over pensioen bij het veranderen van baan. Dit is dan ook een belangrijk life-event bij het onder de aandacht brengen van pensioen.

Voor acties die gericht zijn op het vergroten van het pensioenbewustzijn is het belangrijk om te weten hoe de pensioen-onbewuste deelnemer eruit ziet.

30 procent weet niet dat je na uitdiensttreding recht houdt op je opgebouwde pensioenaanspraken; 5 procent van hen denkt dat men zijn pensioen kwijt is. Slechts 34 procent weet dat een baanwissel gevolgen kan hebben voor het nabestaandenpensioen; de rest (66 procent) niet.

Ondanks een wettelijk vereveningsrecht voor het pensioen bij echtscheiding, heeft 50 procent van mensen die gescheiden zijn niet naar het pensioen gekeken. Niet alleen die

deelnemer is dus pensioen-onbewust, ook echtscheidingsadvocaten zullen er beter naar moeten kijken.

Zoals eerder gezegd, is er, ondanks alle tegenvallende cijfers, ook sprake van een trend die de goede kant opgaat. Het maatschappelijk debat zal dit naar verwachting versterken. Het aantal mensen dat zich goed op de hoogte houdt is niet veel gestegen: van 11,5 naar 12,1 procent. Belangrijker is dat nu 54,5 procent (was 42,9 procent) het belangrijk vindt om te weten of de eigen pensioenvoorziening goed geregeld is, zonder de details te kennen.

Mevrouw De Lange rondt af met drie leerervaringen die zij heeft opgedaan met het vergroten van het pensioenbewustzijn in de Stichting Pensioen kijker.nl:

- Informeren is niet hetzelfde als communiceren. Het is niet voldoende te voldoen aan de verplichtingen uit de Pensioenwet. Je moet contact leggen met de deelnemer.
- Daarbij heeft de Stichting Pensioen kijker.nl gekozen om aan te sluiten bij de leefmomenten (live-events) en het kennisniveau van de deelnemer. Jargon en moeilijk taalgebruik moeten worden vermeden.
- De subsidie die de Stichting krijgt van SZW is veel kleiner dan van de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen. Ook het Verbond van Verzekeraars draagt zijn steentje bij. Het zou wenselijk zijn wanneer er vanuit de overheid meer hulp komt.

Op vragen van de heer Mijnten stelt mevrouw De Lange dat het vergroten van het pensioenbewustzijn geen onbegonnen werk is. De activiteiten laten zien dat het werkt. Mensen mogen vertrouwen hebben in de rol van hun pensioenuitvoerder en in de wettelijke basis van de AOW, maar moeten wel weten wat hun situatie is. Zelfs als men bijvoorbeeld een goede nabestaandenregeling heeft, kan het in je eigen specifieke situatie slecht uitpakken. Pensioeninformatie is vaak erg algemeen. In individuele gevallen kan het resultaat tegenvallen.

Inleiding van mevrouw Prast van de Universiteit van Tilburg/Netspar over het thema *De transparantie voorbij; een libertair paternalistische visie op pensioenen in de 21^e eeuw*

Ook mevrouw *Prast* verzorgt een powerpointpresentatie. Spreekster is van baan gewisseld per 1 oktober jl., weet wat ze zou moeten doen als het gaat om haar pensioen, maar heeft nog geen actie ondernomen, zoals vaak het geval is. Dit vormt ook de rode draad van haar presentatie.

Hoofdpunten uit de presentatie:

Zoals gezegd, zelfs als mensen goed geïnformeerd zijn over hun pensioensituatie, doen zij vervolgens vaker niet dan wel wat goed voor hen is.

De huidige beleidsvisie is dat de overheid mensen ertoe in staat wil stellen om verantwoorde keuzes te maken, met name via marktwerking, informatie, transparantie

en educatie en zorgplicht. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat mensen goede keuzes maken in een deregulerende samenleving die meer risico legt bij de burger/consument? De doelstelling van bijvoorbeeld Centiq weerspiegelt die beleidsvisie. Een ander voorbeeld hiervan is de financiële bijsluiter, maar mevrouw Prast werpt de vraag op of die wel als waarschuwing werkt. Op pakjes sigaretten staat ook de boodschap *Roken is dodelijk*, maar die boodschap is vooral een juridische boodschap voor de tabakindustrie (see you in court). 14 procent van de rokers zijn bewuste, tevreden rokers. De rest wil eigenlijk stoppen, maar dit lukt ze niet.

Haar “zwart/wit”-interpretatie van het huidige beleid is dat risico’s over de schutting worden gegooid, informatie er achter aan wordt gegooid, de financiële sector wordt bedolven onder regels met betrekking tot de technische informatievoorziening. En: was je handen in onschuld.

Mevrouw Prast heeft geen goed nieuws. Zelfs als mensen weten wat goed voor ze is, gedragen ze zich er niet altijd naar. Sterker nog, ze gedragen zich er meestal niet naar. Er is sprake van ‘financiële dyslexie’ en ‘formulierfobie’, en zeker in het financiële domein is keuzevrijheid een “mixed blessing”. Theoretisch mag het zo zijn dat hoe meer keuze er is, hoe groter de kans dat de consument een product kiest dat bij hem/haar past. In de praktijk raken consumenten er door in de war.

Ook Paul Samuelson, de eerste Amerikaanse Nobelprijswinnaar voor de economie, bedacht in 1937 dat mensen voor de rest voor hun leven een optimaal plan maken. Hierbij maakte hij de kanttekening dat dit maar één mogelijke veronderstelling was van het gedrag van mensen en dat de praktijk er anders uit kon zien. Anders zijn verplichte pensioensystemen immers niet nodig. Andere wetenschappers hebben steeds de basisveronderstelling gevolgd, maar vergaten de kanttekening.

Vervolgens gaat mevrouw Prast dieper in op de eerder geschetste problemen. Dat mensen vaak niet doen wat goed voor hen is, heeft te maken met hun zelfbeheersingsprobleem en uitstelgedrag. Goede pensioeninformatie is dus niet voldoende. Zij illustreert dit met enkele voorbeelden (o.a. op basis van www.womensday.com: veel vrouwen willen betalen om permanent gewicht te verliezen, terwijl zij weten dat ze minder en gezonder moeten eten en meer moeten bewegen). Waarom gebeurt dit? Bij het maken van keuzes en het afwegen van korte termijnbelangen tegen lange termijnbelangen zijn in je hersenen een rationele planner actief, maar ook een doener (kiezen voor iets leuks op de korte termijn) waarbij je je verstand even uitzet.

Het tweede probleem betreft ‘financiële dyslexie’ en ‘formulierfobie’. Uit een eigen recent onderzoek blijkt 40 procent de vraag of zij ja dan nee een idee hebben welk bedrag in euro's zij te zijner tijd per maand nodig hebben om vanaf hun pensionering prettig te kunnen leven (met de veronderstelling dat er geen inflatie optreedt), bevestigend te beantwoorden (men hoefde niet te weten hoeveel men dan nodig zou hebben!). Een deel van die 40 procent zal hier overigens het gewenste antwoord geven. 33 procent heeft geen idee en de 27 procent die weet niet/geen mening antwoordt, heeft kennelijk ook geen idee. Dus zelfs als de pensioeninformatie goed is, weten veel mensen niet wat die informatie betekent.

Het derde probleem dat keuzevrijheid een “mixed blessing” is, wordt eveneens met enkele voorbeelden geïllustreerd. Zo blijken consumenten minder jam te kopen als er meer soorten worden aangeboden en meer als er minder soorten worden aangeboden. Verder blijken mensen bij de spreiding van financiële risico's uit gegeven mogelijkheden te kiezen voor de middenweg (die keuze kan dus gemanipuleerd worden door een bepaalde mogelijkheid als middenweg te presenteren). Dit is in zeker opzicht angstaanjagend (commercieel misbruik), maar het biedt ook enorme kansen in eerlijke consumentenvoorlichting en -communicatie.

Er is echter ook goed nieuws. Veel mensen zijn zich bewust van hun zwakheden, laten zich graag helpen (verplicht pensioen biedt zekerheid en vindt men fijn: men stelt anders te weinig te sparen) en zijn te sturen op libertair-paternalistische wijze. Dit laatste houdt in dat je mensen zelf laat kiezen wat ze zouden kiezen als ze daartoe in staat zouden zijn (geïnformeerd, planner is de baas over de doener). Dat kan door te sturen met standaarden (wie zwijgt stemt toe: zonder actie te hoeven te ondernemen, krijgt men een goed resultaat, bijvoorbeeld een verplicht pensioen), commitment mechanismen (biedt contract ter tekening aan waarmee men meer gaat sparen voor het pensioen; verstandige keuzes die hun doener in bedwang houden, bijvoorbeeld meer premie bij elke loonstijging ingaand na twee jaar) en levensstandaardproducten. In de Pensioenwet 2007 is een wie-zwijgt-stemt-toe mechanisme voor het individuele pensioenproduct geïntroduceerd. Als pensioenuitvoerders een individueel product aanbieden, moeten ze een default bieden: een product als de werknemer geen keuze maakt. Bij dat individuele pensioenproduct is echter geen rekening gehouden met individuele omstandigheden (employability, eigen huis, aantal mensen dat van hem/haar afhankelijk is e.d.).

In de informatieverstrekking is het van belang een goede deal te eren. De financiële bijsluiter geeft productgerichte informatie over de te betalen prijs en de te verkrijgen zekerheid. Is het voor de betrokken consument een goede deal? In hoeverre wordt door pensioenuitvoerders rekening gehouden met individuele omstandigheden?

Financiële instellingen willen graag de risicohouding van de klant kennen om daarop vervolgens een passend spaar/beleggingsproduct te kunnen aanbieden. Dit toont ook een tekort aan. Vertrouwt het individu het aanbod, dan wordt het als voldoende objectief ervaren.

In het eerder aangehaalde, eigen onderzoek is mevrouw Prast nagegaan welke uitgaven mensen in ieder geval van hun pensioen willen kunnen doen. De respons hierop is groter. Dergelijke vragen blijken gemakkelijker te kunnen worden beantwoord door mensen. Dit zegt ook iets voor de communicatie omtrent pensioen.

Afrondend concludeert mevrouw Prast dat het niet helpt om risico en keuzevrijheid over de schutting te gooien en informatie erachter aan te gooien. In ieder geval is dit niet voldoende.

Wel helpt: het gebruik van zorgvuldige wie-zwijgt-stemt-toe mechanismen en een beperkt aantal zinnige keuzes met informatie over de levensstandaard.

Inleiding van de heer Linschoten van de Pensioencommissie van de SER, *Enkele bevindingen van de Pensioencommissie*

De heer *Linschoten* begint met een metafoor die de sociale zekerheid in brede zin en ook het pensioendebat raakt: een oudere bestuurster van een auto met pech voor het stoplicht, biedt de toeterende chauffeur van de vrachtwagen achter haar aan de toeter vast te zullen houden als hij haar wagen wil repareren. Ook in het pensioendebat worden vaak niet de juiste analyses gemaakt en worden niet altijd de juiste vragen gesteld, zoals dit ook al in de presentatie van de dames De Lange en Prast naar voren is gekomen.

Spreker zal kort stilstaan bij de geschiedenis van dit debat en de organisatie ervan en zal vervolgens een aantal, vooralsnog persoonlijke, observaties toelichten die in de gevoerde panelgesprekken naar voren zijn gekomen. Deze observaties moet de Pensioencommissie nog bespreken samen met de resultaten van de conferentie van vandaag ten behoeve van een eind dit jaar af te ronden rapport van bevindingen.

Oorsprong van het debat is een aangenomen motie bij de behandeling van de Pensioenwet in de Tweede Kamer, waarin werd gesproken over een bij voorkeur door de SER te organiseren pensioendebat over de toekomst van met name het tweedepijlerpensioen en de uitvoering van pensioenregelingen, waarbij de relevante maatschappelijke groepen en organisaties alsmede de wetenschap worden betrokken. De minister heeft deze motie vervolgens doorgestuurd naar de SER. De SER is, om het populair te zeggen, geen organisatiebureau voor maatschappelijke debatten. De SER is een adviesorgaan waarin werkgevers, werknemers en onafhankelijke kroonleden adviseren aan het kabinet en het parlement. Zodanig dat niet alleen sprake is van een inhoudelijk advies maar ook van een advies dat maatschappelijk draagvlak heeft. De organisatie van een debat als vandaag is wat anders en niet de corebusiness van de SER. De SER is hier slechts een facilitator en een doorgever. Dit noopt de SER tot een prudente verwoording van zaken in zijn rapport van bevindingen, waarbij transparant moet zijn van wie welke informatie afkomstig is.

Transparantie is overigens wel een rode draad in alle discussies die tot nu toe zijn gevoerd over het vergroten van pensioenbewustzijn.

De oorspronkelijke vraag in de motie betrof de toekomst van het tweedepijlerpensioen. De SER heeft geconstateerd dat dat debat in de Kamer en daarbuiten rondom de totstandkoming van de Pensioenwet al was gevoerd. Het probleem was dat dit debat vooral werd gevoerd door pensioendeskundigen en in hoge mate de techniek van pensioen betrof. Het debat was in hoge mate onbegrijpelijk voor mensen die geen pensioendeskundigen waren. Eén van de zaken die opviel in de gesprekken met actieve pensioendeelnemers of gepensioneerden, was dat zij afhaken wanneer het gesprek zich concentreert op de techniek. Les 1 voor het vergroten van het pensioenbewustzijn is dan ook dat het begrijpelijk moet blijven, ook voor mensen die niet deskundig zijn.

Om die reden heeft de SER de minister voorgesteld het debat niet te concentreren op de toekomst van het tweedepijlerpensioen maar op het vergroten van het

pensioenbewustzijn. De veronderstelling daarbij was dat de gemiddelde Nederlander weinig kennis heeft c.q. weinig belangstelling heeft voor pensioen.

De al gegeven presentaties bevestigden de veronderstelling. Maar als je kijkt hoe zwaar Nederlanders aan hun centen tillen, is het buitengewoon merkwaardig dat zij niet geïnteresseerd zijn in hun pensioen. Voor de gemiddelde Nederlander is zijn/haar pensioen ongeveer de grootste uitgave. Meer dan een derde van de loonsom wordt uitgegeven aan pensioen. Boven de ca. 18 procent AOW mag ca. gemiddeld 16 procent aan premie voor het tweedepijlerpensioen worden geteld. Dit terwijl aan uitgaven van mindere omvang veel meer aandacht wordt besteed.

In de nieuwe Pensioenwet is voorzien in veel meer aandacht voor het informeren van de pensioenconsumenten dan in de oude Pensioen- en Spaarfondsenwet het geval is. De desbetreffende verplichtingen zullen nog meer handen en voeten moeten krijgen. In navolging van mevrouw Prast betekent het ook dat de pensioenconsument kennis zal moeten nemen van de informatie en er acties aan moeten verbinden.

In de panelgesprekken met gebruikers, uitvoerders en deskundigen zijn hen eigenlijk maar drie vragen voorgelegd:

- Hoe komt het dat het pensioenbewustzijn zo laag is?
- Kan het pensioenbewustzijn worden vergroot en zo ja hoe kan dat?
- Wie zou daarbij het voortouw moeten nemen, hoe is daarbij de verantwoordelijkheidsverdeling tussen individu, sociale partners, de overheid e.d.?

In het eindrapport zal verslag worden gedaan van de bevindingen.

Een belangrijke observatie is dat een oorzaak voor het lage pensioenbewustzijn is dat het voor veel jongeren nog een ver-van-mijn-bed show is. Bovendien is het voor veel jongeren ook geen sexy onderwerp. Zeker ook veel jongeren vertrouwen hier op de rol van de pensioenuitvoerder. Onderzoek bevestigt een en ander: 80 procent van de jongeren gaat liever naar de tandarts dan over pensioen te praten. In dit opzicht noemt de heer Linschoten de geringe belangstelling van jongeren voor het onderwerp pensioen behoorlijk doorgeschooten.

Een tweede observatie is dat hoe eerder een probleem met de hoogte van het pensioen wordt onderkend hoe eerder het kan worden opgelost. Als je jong bent, kun je een groot probleem met relatief kleine maandelijkse bedragen oplossen. Als je oud bent, is het zelfs moeilijk kleine problemen met grote maandelijkse bedragen op te lossen. Het moet toch mogelijk zijn dit goed te kunnen communiceren met mensen. Laat pensioen je niet overkomen; hoe jonger je inspeelt op een pensioenprobleem hoe beter je het kan oplossen.

Mevrouw Prast noemde financiële dyslexie als één van de oorzaken voor het geringe pensioenbewustzijn. In de panelgesprekken kwam ook, iets anders benoemd, de financiële ongeletterdheid als oorzaak naar voren. De heer Linschoten vindt dit verbazingwekkend. Nederlanders zijn in algemene zin erg attent op financiële voordeeltjes, willen overal zegeltjes bij, sparen airmiles en gebruiken bonuskaarten. Vele mensen vergelijken de nominale premie van de verschillende zorgaanbieders. Ook

andere financiële zaken worden goed gevolgd. Kennelijk hebben mensen nog steeds niet goed in de gaten hoeveel het pensioen eigenlijk kost in termen van het bruto/nettoloon. Een betere communicatie moet dit helder maken.

Mevrouw De Lange heeft het belang van goede informatie over pensioen onderstreept, onder meer via het pensioenoverzicht. In alle panelgesprekken kwam dit onderwerp terug. Niet alleen de mate en manier en kwaliteit van informeren maar als grootste probleem: hoe en waarover moeten mensen over pensioen worden geïnformeerd. Dit vraagstuk heeft al decennialang de aandacht maar is nog niet tot een goede oplossing gebracht. Begin jaren '90 was er al het pensioenboekje (naar analogie van het spaarbankboekje). Op dit moment is de ontwikkeling van een pensioenregister actueel, waarvoor de technologie voorhanden is. De heer Linschoten meent dat het essentieel is dat die infrastructuur en die wijze van communiceren snel op een ordentelijke manier wordt opgebouwd. Alle betrokkenen moeten hieraan prioriteit geven. Daarvoor is ook de hulp en inzet van pensioenverzekeraars nodig: als in hun backoffice sprake is van aanzienlijke administratieve achterstanden kan de on line pensioeninformatie van een pensioenregister niet actueel zijn.

Laat mensen op een eenvoudige wijze zien hoe men antwoorden op vragen kan krijgen. Het panelgesprek met gebruikers liet zien dat het dan eigenlijk maar op een antwoord op twee vragen gaat:

- Hoe lang moet ik nog doorwerken om een x-percentag van mijn huidige loon als pensioen te kunnen krijgen?
- Hoeveel extra geld moet ik in mijn pensioen stoppen om met mijn pensioenregeling op x-leeftijd met x-pensioen te kunnen gaan?

Deze informatie zou op geïndividualiseerd niveau beschikbaar moeten zijn via een voor iedereen toegankelijke infrastructuur.

Vervolgens sluit de heer Linschoten zich bij mevrouw De Lange aan dat het interessant is wat zij met die informatie gaan doen. Natuurlijk maken mensen wel eens een verkeerde keuze rond een bepaalde levensgebeurtenis. Maar dan kan vanuit de informatievoorziening wel worden verduidelijkt wat dan het probleem is.

Een derde observatie, die door veel deelnemers aan de panelgesprekken naar voren is gebracht, is dat je niet iedere dag bezig hoeft te zijn met pensioen maar dat het verstandig en efficiënt is om aan te sluiten bij de pensioensituatie rondom life-events, zoals baanwisseling, een echtscheiding, arbeidsongeschiktheid. Ook in de prestaties van mevrouw De Lange en mevrouw Prast werd dit bepleit. Bij dat soort levensgebeurtenissen doen mensen er verstandig aan na te gaan wat de consequenties voor het pensioen zijn. De professionals die hen daarbij begeleiden, zoals een notaris of echtscheidingsadvocaat, moeten er ook voor zorgen dat die vragen aan de orde worden gesteld.

Een vierde observatie uit de panelgesprekken betreft het steekwoord 'onderwijs'. Verbazing is uitgesproken dat in het initieel onderwijs niet of nauwelijks aandacht wordt besteed aan zoiets belangrijks en kostbaars als pensioen. Een grapje van Agnes Jongerius in dit verband was, wat het verschil is tussen het naaktstrand en het AOW-gat.

Het antwoord was dat het naaktstrand wel bij de inburgeringscursussen in Nederland aan de orde komt, maar het AOW-gat niet.

Een vijfde observatie is dat een aantal zaken nog niet of niet voldoende is geregeld in pensioenland: de zzp-ers. Nog steeds is de heer Linschoten groot voorstander van vergaande deregulering van de fiscale regelingen rond pensioenen. Die regelingen zijn vreselijk ingewikkeld gemaakt en voorzien niet in maatwerk-oplossingen voor de oude dag, eventueel in combinatie met andere regelingen, zoals de levensloopregeling. Alweer 25 jaar geleden werd in Nederland het debat gevoerd over de brede herwaardering, waarbij onder meer de vraag aan de orde was of in de fiscaliteit niet uitgegaan moet worden van een natuurlijk maximum. Mensen zullen niet onbeperkt geld storten voor hun oudedag als zij dat geld tot hun pensionering kwijt zijn. Als overheid hoef je niet bezorgd te zijn dat mensen te pas en te onpas gebruik maken van fiscale faciliteiten. Het zou goed zijn als de wetgever terug zou gaan maar het debat over het natuurlijk maximum en bezien of er stappen kunnen worden gezet in de sfeer van de fiscaliteit in pensioenen.

Ten slotte zal er ook gecommuniceerd moeten worden over de AOW. Nederlanders gaan er vanuit dat de AOW staat. Dit vindt de heer Linschoten een juiste constatering. Geen politieke partij, niet nu en ook niet over 20 jaar, zal denkt hij fundamenteel ingrijpen in de AOW, buiten maatregelen in de sfeer van fiscalisering e.d. Toch is het goed op twee momenten nader stil te staan bij de AOW, zo is onder meer aangevoerd vanuit de Sociale Verzekeringsbank in de panelgesprekken:

- De situatie per 2015, waarin de individualisering van de AOW zijn afronding krijgt. De heer Linschoten ervaart dat veel mensen hierover niet geïnformeerd zijn. Op dat punt zal dus de nodige informatie moeten worden verstrekt.
- Veel mensen die niet hun hele leven in Nederland hebben doorgebracht, realiseren zich niet dat de AOW een opbouwstelsel kent. Ook hierover zal veel extra informatie nodig kunnen zijn.

Afrondend stelt de heer Linschoten vast dat aan de panelgesprekken pessimisten en optimisten hebben deelgenomen. Mensen die meenden dat het wel goed zou komen met het pensioenbewustzijn met goede informatie en een goede online-infrastructuur. Anderen waren minder positief. De heer Linschoten hoopt dat het debat van vandaag de verkregen informatie uit de panelgesprekken kan completeren ten behoeve van een prachtig rapport met bevindingen aan minister Donner, waarmee concrete stappen kunnen worden gezet in de richting van een groter pensioenbewustzijn in Nederland.

Desgevraagd geeft de heer Linschoten nog aan dat waar het gaat om oplossingen het pensioen primair de verantwoordelijkheid is van sociale partners. Ook als het gaat om het bevorderen van het pensioenbewustzijn moet niet meteen weer richting overheid worden gewezen, al kan de overheid hierin wel een rol spelen. Het bedrijfsleven zal het probleem van een actueel, voor eenieder toegankelijk pensioenregister moet oplossen. De overheid heeft wel een rol als het gaat om de fiscaliteit.

Op de vraag of Nederland van het buitenland kan leren als het gaat om het vergroten van het pensioenbewustzijn, merkt de heer Linschoten op dat het pensioenbewustzijn in

Nederland niet kleiner is dan in het buitenland. In algemene zin heeft Nederland een geweldig pensioensysteem, met een prachtige mix van omslagfinanciering voor de AOW, kapitaaldekking voor aanvullend pensioen en maatwerkoplossingen in de derde pijler. De rest van de wereld is hierop jaloers.

Vervolgens wordt een korte pauze van ca. 20 minuten ingelast.

Discussie – forum en publiek

De forumleden worden voorgesteld: mevrouw Biesheuvel van het Pensioenfonds Metaal en Techniek, de heer Goedhart van de Consumentenbond, de heer Van Woerkom van Zwitserleven, mevrouw De Lange en mevrouw Prast.

De discussie vindt plaats aan de hand van een aantal stellingen (vermeld op de achterzijde van de agenda in de persmap), waarover de deelnemers via stemkastjes hun opvatting kunnen geven.

Om het systeem te testen, wordt de volgende vraag gesteld:

Ik weet wat ik op mijn 65^{ste} (netto) per maand aan pensioen ontvang?:

- 38 procent geeft aan dat te weten.
- 62 procent weet het niet, waarmee ook deze zaak het probleem duidelijk maakt.

Stelling 1. Pensioenbewustzijn is niet nodig want iedereen heeft AOW en bovendien bouwen alle werknemers verplicht pensioen op:

- Eens: 8 procent
- Oneens: 92 procent.

De heer *Van Woerkom* vindt pensioenbewustzijn wel nodig, maar niet voor iedereen. Veel Nederlanders hebben een goed pensioen. De heer *Linschoten* stelde terecht dat Nederland één van de beste pensioensystemen in de wereld heeft. Wanneer men op het 21^{ste} jaar en een geïndexeerde middelloonregeling van 2,25 procent opbouw heeft, bedraagt het pensioen op 65 jaar 99 procent van het laatstverdiende inkomen. Een kleine meerderheid van de Nederlanders (50 tot 60 procent) hoeft zich geen zorgen te maken. Ca. 40 procent (van ca. 7 miljoen werkenden gaat het dus om 3 miljoen mensen) heeft wel pensioenproblemen die ontstaan bij veranderingen als baanwisseling, zzp-er, echtscheiding (1 op de 3), tijdelijk parttime werken. Het is zinloos steeds generiek informatie ter beschikking te stellen. De informatie moet specifiek op de betrokken probleemgroepen worden gericht en moet specifieke oplossingen bieden.

De heer *Goedhart* stelt het volmondig oneens te zijn met de stelling. Niet voor niets is de Consumentenbond vijf jaar geleden begonnen met het bevorderen van duidelijkheid over het pensioen, wat heeft uitgemond in het uniform pensioenoverzicht en een pleidooi voor het pensioenregister. Spreker is blij met de steun van SER-zijde hiervoor. Generiek informatie geven, heeft inderdaad geen zin. De individuele consument moet worden geïnformeerd over zijn/haar pensioensituatie. Het pensioenbewustzijn zal dan

ongetwijfeld groeien en de consument is dan in de gelegenheid om te zien of en zo ja, welke oplossingen nodig zijn.

In het panelgesprek met gebruikers, waaraan hij ook heeft deelgenomen, kwam naar voren dat het geringe pensioenbewustzijn ook te maken heeft met de omstandigheid dat we ook geen pensioenzorgen hebben. In Duitsland is de jongere generatie veel bewuster omdat er daar grote pensioenzorgen zijn. Blijkbaar worden mensen pas wakker als ze een ramp zien. Ook de ervaringen rond de aandelenlease-affaire en beleggingspolissen lieten dit zien: in het eerste geval werden mensen pas wakker toen ze vernamen dat ze 10.000 euro moesten bij betalen, in het tweede geval is de schade nog niet zichtbaar en daarom leeft dit probleem minder sterk.

Mevrouw *Biesheuvel* licht desgevraagd toe dat de informatie- en communicatie-inspanningen van haar pensioenfonds zeker geen natte vingerwerk is. Daar is een communicatiebeleid voor ontwikkeld. Niet alleen speelt het fonds in op vragen en suggesties van de deelnemersraad, maar zoekt het fonds de deelnemers ook actief op via de inzet van pensioenconsulenten. Het fonds krijgt hierdoor veel feedback. Die feedback is dan niet afkomstig van de toch al actief naar informatie zoekende deelnemer maar van de gemiddelde deelnemer. Deelnemers die zich zorgen maken over hun pensioen, bang zijn een pensioengat te hebben. Vaak kan het fonds hen geruststellen.

Een deelnemer uit de zaal stelt de vraag ontkennend te hebben beantwoord, mede omdat hij het accent liever op pensioenbescherming zou willen leggen. Het uniform pensioenoverzicht helpt volgens betrokkene in veel gevallen het pensioenbewustzijn te vergroten.

Stelling 2. De belangrijkste reden voor laag pensioenbewustzijn is:

- Het is nog ver weg, komt later wel: 39 procent.
- Het is toch goed geregeld: 32 procent.
- De informatie is te ingewikkeld: 20 procent.
- Men is niet echt geïnteresseerd: 10 procent.

Een deelnemer uit de zaal (heer Schoo, financieel adviseur) vermoedt dat het samenhangt met de leeftijd van mensen. Een 30-jarige zal vijf jaar vooruitkijken, een 40-jarige 10 jaar en een 50-jarige 15 jaar. Al voor 25-jarigen kan worden begonnen met het vergroten van pensioenbewustzijn. Een lichte dwang in de vorm van een jaarlijks verplichte berekening lijkt hem hierbij nodig vanuit de overheid. Op deze wijze wordt een eventueel pensioengat jaarlijks zichtbaar gemaakt.

Verder suggereert hij het derdepijlerpensioen uit box 1 te halen (is ingewikkeld en kostenverhogend) en over te hevelen naar box 3 (eenvoudiger). Voor met name de laagste inkomens zou analoog aan de zorgtoeslag aan een soort pensioenspaartoeslag kunnen worden gedacht.

Mevrouw *De Lange* is niet zo snel enthousiast over verplichtingen, boven op de al bestaande verplichtgestelde regelingen. Net als mevrouw Prast is zij voorstander van het bieden van opties. Wat een grote rol speelt, is hoe je het brengt. Als je jongeren laat zien

hoeveel geld het pensioen kost en welk bedrag ermee wordt gespaard voor later, wordt het wel interessant. De heer Linschoten heeft dit ook al bepleit.

Mevrouw *Biesheuvel* sluit zich hierbij aan. Gemiddeld sparen deelnemers in haar sector netto 100 euro per maand en dat is veel geld. Spreekster stelt dat de verplichte regeling van haar bedrijfstakpensioenfondsen over het algemeen goed uitpakt voor de deelnemers.

In reactie op de gedane fiscale suggestie wijst de heer *Goedhart* erop dat momenteel in de Tweede Kamer het wetsvoorstel banksparen wordt besproken. Dit zou hij eerst willen afwachten. Spreker vraagt zich ook af of mensen nog zullen sparen voor extra pensioen als het fiscale voordeel wordt weggehaald.

De heer *Van Woerkom* gelooft evenmin in de gesuggereerde verplichting gelet op zijn ervaringen met goede, transparante informatie via internet, geformuleerd in overleg met de werkgever en werknemers.

Bij een grote consultants/accountantsfirma met ca. 3000 hoogopgeleide werknemers met een gemiddelde leeftijd van midden 30 bleek ca. 80 procent een pensioenprobleem te hebben. Op eenvoudige wijze kon dit probleem via de pc worden opgelost. Slechts 1 procent bleek actie te hebben ondernomen. Vervolgens is er op verzoek van de werkgever een persoonlijk advies aan gekoppeld en toen ondernam 10 procent actie. Persoonlijke advisering met enige emotionele/morele dwang blijkt een sleutelfactor te zijn om mensen tot actie te laten overgaan. Alleen schriftelijke of digitale informatie gaat het verschil niet maken.

Mevrouw *De Lange* memoreert dat pensioenbewustzijn voor de Stichting PensioenKijker.nl betekent dat je je afvraagt hoeveel pensioen je krijgt als je met pensioen gaat. Als dat tegenvalt, kan dat ook worden opgelost door een verwachte erfenis, door zelf geld aan de kant te zetten, elders te bezuinigen e.d. Wel is zij groot voorstander van een onafhankelijk(e) pensioenloket/ instantie waar mensen met hun pensioenvragen terecht kunnen. Dit missen we in Nederland en dit kwam ook in de panelgesprekken naar voren.

De heer *Goedhart* vraagt zich af hoe het kan dat dat veel mensen in Nederland een pensioenprobleem hebben, terwijl we het beste systeem ter wereld hebben. Maar op individueel niveau kan het probleem wel spelen. Met hoeveel pensioen men toe kan, is een individuele beoordeling, waarvoor individuele informatie van belang is.

Mevrouw *Prast* denkt dat het nuttig is dat de pensioensituatie van mensen wordt bijgehouden en dat zij worden geattendeerd op de gevolgen als hun leefsituatie verandert. Er is veel informatie bekend bij banken, de belastingdienst, werkgevers e.d. Die informatie zou aan elkaar moeten worden gekoppeld om mensen vervolgens in groepen te kunnen indelen met een pensioenrisicoprofiel. Mensen met een risico zouden geïnformeerd kunnen worden. Zij heeft in haar presentatie uitgelegd dat dit echter niet betekent dat mensen ook actie ondernemen.

De heer *Van Woerkom* blijft van opvatting dat ook al is dat zo toch een persoonlijk advies wenselijk is.

Vanuit de zaal wordt de gedachte ondersteund dat communicatie inderdaad moet worden toegesneden worden op de individuele situatie waarin iemand verkeert.

Een andere deelnemer uit de zaal (heer De Kleine, deelnemersraad PMT) wijst erop dat de verplichtstelling voor lager opgeleiden/betaalden een veilig vangnet is. Veel oplossingen van een eventueel pensioenprobleem lijken vooral bruikbaar voor hoger opgeleiden/betaalden. Het beeld van het 'Zwitserlevengevoel' is voor veel mensen niet reëel.

De heer *Van Woerkom* stelt dat het Zwitserlevengevoel er niet alleen voor de hogere inkomens is.

Zijn ervaringen in een aantal transportbedrijven leren hem dat chauffeurs met gezinnen zeer geïnteresseerd waren in een goede pensioenvoorziening en dat zij schrokken van een verwacht pensioenresultaat van 35 tot 40 procent van het laatstverdiende salaris. Mede dankzij een werkgeversbijdrage namen betrokkenen deel aan een aanvullende regeling.

Stelling 3. Met de Pensioenwet wordt begrijpelijke informatie over je pensioen een recht maar het lijkt niet tot een groter pensioenbewustzijn:

- Eens: 68 procent.
- Oneens: 32 procent.

Een deelnemer uit de zaal (heer Bongers, NVP) bevestigt dat bij pensioencommunicatie maatwerk moet worden, gericht op de individuele situatie waarin de ontvanger verkeert. Dan leidt de verplichte informatie wel tot een groter pensioenbewustzijn.

De heer *Goedhart* ziet het uniform pensioenoverzicht als een opstap voor het pensioenregister waaraan pensioenuitvoerders en de overheid hard werken. Het denken bij de Consumentenbond erover is geëvolueerd in de richting van een digitaal centraal informatiesysteem. De centralisatie vindt niet plaats door het bijeen brengen van alle pensioengegevens in één databank, maar de consument moet gecentraliseerd op zijn computerscherm (of dat van bijvoorbeeld personeelszaken) al zijn gegevens getoond krijgen. De informatie moet eenvoudig zijn. Een bestuurder uit een winkelbedrijf heeft hem uitgelegd dat het ideale pensioenoverzicht het netto maandbedrag geeft bij pensionering. Dat willen mensen weten. Die informatie kan wellicht uit de diverse bronnen worden aangeboden.

Vernemende dat het pensioenfonds PME al enkele jaren zo'n pensioenregister heeft, wijst spreker erop dat ook rekening moet worden gehouden met elders opgebouwd pensioen, het pensioen van de partner, aanvullend pensioensparen e.d.

Op de vraag of dit allemaal wel uitvoerbaar is, merkt spreker op dat er voorbeelden in het buitenland zijn die laten zien dat het kan.

Een deelnemer uit de zaal (mevrouw Ipek-Demir, E-Quality) wijst erop dat ook niet-werkenden, vrouwen en allochtone werknemers met een onvolledige AOW-opbouw een ouderdagsvoorziening moeten hebben. Ook zij moeten worden geïnformeerd.

E-Quality heeft hiervoor een toolkit gemaakt die inspeelt op vragen uit deze doelgroepen, werkt nauw samen met de Sociale Verzekeringsbank en geeft in persoon voorlichting bij vrouwen- en minderhedenorganisaties in Jip- en Janneketaal.

Een deelnemer uit de zaal (heer Bongers, NVP) merkt op dat de Pensioenwet weliswaar verplichtingen bevat om pensioendeelnemers te informeren, maar dat sancties op niet-naleving ontbreken. Werkgevers zullen hun pensioenuitvoerders hierin meer onder druk moeten zetten. Een aantal grote fondsen heeft de communicatie op orde. Wanneer iemand echter aan meerdere fondsen heeft deelgenomen, blijkt pensioeninformatie nog teveel een 'haalrecht'.

Een andere deelnemer uit de zaal (heer Borgdorff, VB) stelt dat de Pensioenwet voorschrijft dat er bij het aangaan van de arbeidsovereenkomst een startbrief moet zijn, die door de pensioenuitvoerder wordt aangeboden. Ondanks verzet is er een tweede pensioentoezichthouder, de AFM, gekomen en hij is ervan overtuigd dat er boetes zullen komen als de afspraken in de Pensioenwet niet worden nagekomen.

Het grote probleem vandaag is niet of mensen informatie krijgen, maar of ze die tot zich nemen en er wat mee gaan doen.

Via het Pensioenregister zijn straks de data beschikbaar om voor ieder individu het ouderdagsinkomen in kaart te brengen. Dit kost nog enige tijd en zal problemen geven, maar het zal worden gerealiseerd. Het probleem is wat een individu met die data doet: daarbij moet immers met persoonlijke omstandigheden rekening worden gehouden (wel of niet een partner, scheiding, oud geld, een luxe of een sober leven). Kortom: er zijn dan veel individuele vragen en hij is blij met de roep om een centraal vraagpunt in te stellen.

Mevrouw *De Lange* stelt dat verschillende stappen nodig zijn. Eerst moet de informatie beschikbaar zijn, wat gemakkelijker zal worden als het Pensioenregister er is.

Vervolgens moet iemand op eenvoudige wijze ook een vraag kunnen stellen aan een onafhankelijk instituut over zijn/haar pensioenvooruitzichten. Pas daarna zullen super pensioenbewuste mensen via allerlei rekentools nagaan of zij een aanvullende voorziening moeten treffen.

De heer *Van Woerkom* heeft de stelling negatief beantwoord. Hij is van mening dat de startbrief, het verplichte uniform pensioenoverzicht en de informatieverplichtingen in de Pensioenwet een stap zijn om tot een groter pensioenbewustzijn te komen.

Mevrouw *Van Lieshout* is het juist eens met de stelling. De grotere fondsen werkten al met een startbrief en uniform pensioenoverzicht. Positief is dat via de Pensioenwet de kleinere fondsen ook verplicht worden om die informatie te bieden. Toch zal de nieuwe Pensioenwet volgens haar niet bijdragen aan een groter pensioenbewustzijn. De wet verplicht tot extra informatie en allerlei juridische disclaimers in de informatie,

waarmee het pensioenoverzicht in omvang is verdubbeld en minder goed leesbaar wordt. Dit zal mensen snel afschrikken.

Mevrouw Biesheuvel stelt dat de uitwerking van de Pensioenwet de begrijpelijkheid niet ten goede komt. Er worden juridische en zeer ingewikkelde teksten verplicht gesteld in communicatie. Teksten worden langer en moeilijker. Dit terwijl informatie juist op een toegankelijke, op maat gesneden manier moet worden aangeboden. Het uniform pensioenoverzicht wordt nu langer en niet duidelijker voor de deelnemer.

Een deelnemer uit de zaal stelt dat testen in zijn fonds lieten zien dat het uniform pensioenoverzicht redelijk begrijpelijk is.

Een andere deelnemer uit de zaal (heer Snijders, ABP) denkt dat bij zijn fonds sprake zal zijn van een iets groter pensioenbewustzijn. Goede en verplichte informatie is inderdaad de eerste stap. De werkgever zal hierop inderdaad meer druk moeten uitoefenen. Vervolgens moeten mensen afwegen of nadere actie nodig is (persoonlijke leefsituatie en wensen) Veel mensen zullen overigens op basis van hun pensioenoverzicht tot de conclusie komen dat hun pensioen niet zo slecht geregeld is. Misschien moeten mensen met positieve prikkels (beloning of anderszins) worden verleid kennis te nemen van beschikbare informatie.

Stelling 4. Inspelen op life events is een goede aanpak. Voorbeeld: bij baan verandering moet gewezen worden op mogelijke pensioenconsequenties:

- Eens: 95 procent.
- Oneens: 5 procent.

Mevrouw *De Lange* geeft aan dat de Stichting Pensioen kijker.nl hiernaar veel onderzoek heeft gedaan. Wettelijk is voorgeschreven dat de werkgever waarbij de werknemer vertrekt en diens nieuwe werkgever de betrokken werknemer moeten wijzen op zijn wettelijk recht op waardeoverdracht. 23 procent van de dga's van een kleine onderneming en de HRM-managers van grote ondernemingen gaven toe het woord pensioen nooit in de mond te nemen en ook de informatieverplichting ten aanzien van het wettelijk recht op waardeoverdracht dus te laten liggen.

Desgevraagd licht spreekster toe dat een werkgever weliswaar verantwoordelijk is voor de schade die daaruit voortvloeit, maar dit is lastig aan te tonen.

Een deelnemer uit de zaal (heer Smit, Renault Nederland) deelt de ervaring dat veel werkgevers zwijgen over het pensioen. Het geringe pensioenbewustzijn is volgens spreker mede veroorzaakt door het feit dat werkgevers de medewerkers jarenlang in slaap hebben gesust met de boodschap dat het pensioen goed geregeld was.

Om tot een beter pensioenbewustzijn te komen, is een stappenplan nodig: eerst moeten de gegevens beschikbaar komen en vervolgens moet men er mee aan de gang gaan, ook alle hier vertegenwoordigde organisaties. Daarbij gebruikt hij de term 'animeren'. Voor passieve werkgevers kan verplichtende wet- en regelgeving noodzakelijk zijn, inclusief sancties.

De heer *Goedhart* wil het niet alleen bij werkgevers laten. Spreker sluit zich erbij aan dat pensioencommunicatie gericht zal moeten zijn op life-events. Met elkaar zal moeten worden nagedacht hoe het betrokken individu kan worden bereikt, juist op het moment waarop hij of zij er behoefte aan heeft.

Zo geeft de Consumentenbond in een maandelijks blad vergelijkende informatie over bepaalde producten. De consument echter zou in de winkel per sms de informatie van de Consumentenbond moeten kunnen krijgen over bijvoorbeeld twee merken wasmachines. Pas op dat moment immers heeft de consument behoefte aan gerichte informatie.

Zo ook zal er gerichte pensioeninformatie moeten worden gegeven op de momenten dat iemand er behoefte aan heeft. Veel pensioenfondsen hebben goede informatiebrochures beschikbaar voor situaties als baanwisseling, echtscheiding e.d., maar hierbij is sprake van een ‘vraag-situatie’ terwijl het een ‘breng-situatie’ moet worden.

Mevrouw *Biesheuvel* vindt dat een pensioenfonds hierin zijn verantwoordelijkheid moet nemen. Het fonds heeft de informatie en kent zijn deelnemers. Een fonds moet op zoek blijven naar manieren om deelnemers te bereiken met informatie waaraan zij behoefte hebben. Desgevraagd meldt zij dat deelnemers een welkomstpakket met alle informatie ontvangen.

De heer *Goedhart* stipuleert dat van de behoefte van mensen moet worden uitgegaan.

Een deelnemer uit de zaal (heer *Snijders*, ABP) licht toe dat 30 procent van de werknemers een offerte voor waardeoverdracht aanvraagt bij zijn fonds. De helft van hen doet er vervolgens wat mee. Dit toont aan dat verplichte informatie wel een eerste stap kan zijn, maar nog niet automatisch leidt tot een beter bewustzijn en een actieve opstelling. Zijn de traditionele middelen nog wel toereikend? Hoe moeten werkgevers worden geprikkeld om hun verantwoordelijkheid beter op te pakken? Misschien moet er inderdaad aan wie-zwijgt-stemt-toe mechanismen worden gedacht.

Mevrouw *Prast* brengt naar voren dat ook zij zich nu realiseert dat haar oude werkgever (DNB) geen informatie heeft gegeven over het recht op waardeoverdracht. In de checklist bij vertrek was het onderwerp ‘pensioen’ ook niet opgenomen.

Een deelnemer uit de zaal (mevrouw *Schraffordt Koops*, Baker&McKenzie Amsterdam NV) bevestigt dat veel werkgevers een gebrek aan kennis hebben over het onderwerp pensioen en in algemene zin ook geen behoefte hebben die kennis te vergaren. Zij ervaart dat werkgevers wel in beweging komen wanneer fiscale of accountanttechnische redenen daartoe aanleiding geven.

Een deelnemer in de zaal en lid van de Pensioencommissie (heer *Verheij*, VNO-NCW) wijst er desgevraagd op dat het pensioen niet de corebusiness van een werkgever is: dat is ondernemen en dat vergt vandaag de dag al veel inspanningen. 90 procent van de Nederlandse bedrijven heeft minder dan 10 werknemers. Van de betrokken werkgevers kan men niet verwachten dat ze over moeilijke onderwerpen als pensioen, ziektekostenpolissen e.d. hun werknemers steeds alle informatie kunnen geven. Het is

ook vaak niet nodig: bijvoorbeeld bouwondernemingen vallen onder het bedrijfstakpensioenfonds voor de bouw. Voor veel werknemers is het pensioen geregeld.

Dit alles neemt niet weg dat het meer standaard zou moeten zijn dat een werkgever bij het aannemen van een nieuwe werknemer attendeert op waardeoverdracht en bij wie/welke organisatie hij daarvoor moet zijn.

In algemene zin vervult VNO-NCW ook een informerende en soms stimulerende rol naar haar leden. De andere kant daarvan is dat er ook “pensioenhonger” moet zijn. Voor spreker betekent dit dat de pensioencommunicatie vooral moet zijn afgestemd op live-events, omdat het dan relevant is geïnformeerd te zijn over de consequenties voor het pensioen.

Volgens een deelnemer in de zaal kan de “pensioenhonger” worden gestimuleerd door te laten zien hoeveel geld er met het pensioen is gemoeid, bijvoorbeeld in de vorm van een soort B-factor, naast de al bekende A-factor.

De heer *Van Woerkom* wijst erop dat zeer weinig mensen weten wat de factor A is. In die situatie is het weinig zinvol ook nog eens een factor B-brief te versturen. Belangrijk is dat er rond de live-events een financieel adviseur wordt geraadpleegd.

Mevrouw *Biesheuvel* bevestigt dat de inzet van pensioenadviseurs werkt. Het blijkt dat informatie over pensioen zeer wel valt uit te leggen. De deelnemers van haar pensioenfonds geven een hoog waarderingcijfer voor deze adviseurs en de door hen verstrekte informatie.

Desgevraagd stelt spreekster dat een deelnemer ook niet bevreesd hoeft te zijn voor meer commercieel gerichte informatie over andere producten, omdat dit niet is toegestaan aan pensioenfondsen. Het gebeurt ook niet.

Mevrouw *Prast* merkt op dat in Nederland mooie woorden worden bedacht voor problemen waar we het niet over willen hebben: de achterbuurt wordt een prachtwijk, een druk kind wordt een adhd. Is er niet een betere term voor pensioen te bedenken waardoor het wel een bespreekbaar onderwerp wordt?

De heer *Van Woerkom* denkt aan de term Zwitserlevengevoel.

Stelling 5. Zelfs als mensen weten dat ze meer voor pensioen moeten sparen doen ze het niet. Dit vraagt om meer dan alleen informatieoverdracht. De instituties moeten de burgers “Wie zwijgt stemt toe” pensioenmogelijkheden bieden:

- Eens: 40 procent.
- Oneens: 60 procent.

Deze stelling is uitvoerig toegelicht in het betoog van mevrouw Prast.

Een deelnemer uit de zaal stelt deze stelling nadrukkelijk afwijzend te beantwoorden, omdat ook op andere terreinen wie-zwijgt-stemt-toe opties niet worden geaccepteerd, bijv. een aanbod van de Boekenclub.

De uitslag verbaast de heer *Van Woerkom* niet. Er zitten ook veel haken en ogen aan een dergelijke optie.

Omdat de tijd begint de dringen, laat de heer *Mijnts* de resterende stellingen snel passeren.

Stelling 6. Als je op school leert over omgaan met geld, over sparen, lenen, hypotheek en pensioen kun je later financieel planning en dan ben je ook pensioenbewust:

- Eens: 60 procent.
- Oneens: 40 procent.

De uitslag spreekt voor zich. Wel wordt gewezen op het feit dat daarvoor deskundige docenten beschikbaar moeten zijn. De heer *Mijnten* kan zich indenken dat allerlei pensioenorganisaties daaraan een bijdrage kunnen leveren.

Een deelnemer uit de zaal (heer *De Wind*, Nederlandse Bond voor Pensioenbelangen) zou dergelijke lessen in scholen die op de arbeidsmarkt voorbereiden inderdaad zeer waarderen. Bovendien kunnen de leerlingen dan meteen hun ouders voorlichten.

Een andere deelnemer (heer *Van Heesch*, Nederlandse Bond voor Pensioenbelangen) sluit zich hierbij aan. Ook een instelling als het Nibud zou hiermee erg gelukkig zijn.

Stelling 7. Met een centraal informatiepunt en het pensioenregister komt alles goed:

- Eens: 20 procent.
- Oneens: 80 procent.

De heer *Goedhart* beantwoordt de vraag bevestigend onder de voorwaarden dat het centrale informatiepunt objectieve informatie geeft.

Gelet op haar presentatie beantwoordt mevrouw *Prast* de vraag uiteraard ontkennend.

Ook de heer *Van Woerkom* sluit zich hierbij aan, omdat het te simpel zou zijn dat hiermee alles goed zou komen.

Mevrouw *De Lange* is hierover positiever gestemd, maar ziet het wel als een begin. Er zijn dan nog vervolgstappen nodig.

Enkele vanuit de zaal genoemde adviezen aan de minister van SZW om het pensioenbewustzijn te vergroten (hierover mocht één minuut worden nagedacht):

- Een jaarlijks recht op een advies van een onafhankelijk financieel adviseur.
- Maak een leuk tv-programma (bijvoorbeeld een quiz) over pensioen.
- Verkort de periode voor AOW-opbouw conform het SER-advies.
- Stel een centraal informatiepunt in.
- De schoktherapie van een verhoging van de AOW-gerechtigde leeftijd.

- Laat het aan maatschappelijke organisaties over.
- Sociale Verzekeringsbank in de gelegenheid stellen royaal mee te werken aan het pensioenregister.
- Stel de mens centraal en niet techniek als een A- of B-factor.
- Ontslag is bijzonder slecht voor je pensioenopbouw.
- Stimuleer dat de toezichthouder vooral let op de communicatie in plaats van op de informatie sec.
- Begin voor 20-jarigen het omslagstelsel om te vormen naar een kapitaaldekkingstelsel.
- Geef gepensioneerden zelf meer zeggenschap.
- Personeelsfunctionarissen moeten het pensioen in hun pakket krijgen; geef hen een checklist gericht op life-events.

De maatregelen die de panelleden zouden nemen als zij één dag minister van SZW zouden zijn:

- De heer *Van Woerkom* zou de spaarloon- en levensloopregeling integreren en voor het overige rust voor wetgevingsveranderingen op pensioengebied aankondigen.
- De heer *Goudhart* zou een jaarlijkse heffing van 0,001 procent opleggen aan pensioenuitvoerders (d.w.z. 8 miljoen euro per jaar) om daarmee de centrale objectieve pensioeninformatie te coördineren.
- Mevrouw *De Lange* zou in de Pensioenwet de nadruk leggen op het communiceren met de deelnemer en niet uitsluitend het informeren van de deelnemer.
- Mevrouw *Biesheuvel* sluit zich hierbij aan en zou het verplichtstellen van onbegrijpelijke juridische teksten in communicatie afschaffen. Daarnaast zou zij de Voorjaarsnota 2007 ter hand nemen, waarin wordt gesteld dat informatie op maat en toegankelijk aangeboden dient te worden
- Mevrouw *Prast* zou een onderzoeksopdracht met bijbehorend budget geven aan een onderzoeksinstituting op pensioengebied voor het ontwikkelen van een systeem met optimale wie-zwijgt-stemt-toe-groepen.

Afsluiting

De heer *Mijnten* sluit dit onderdeel van de conferentie af.

De heer *Linschoten* bedankt hem, de deelnemers, panelleden en de overige betrokkenen voor hun bijdrage aan de slotconferentie.

Spreker geeft aan dat een samenvatting van het vandaag besprokene in het rapport van bevindingen zal worden opgenomen. De stemuitslagen bij een aantal stellingen vormen ook een bevestiging van de bevindingen in de diverse panelgesprekken. In die zin is de conferentie ook qua proces een logisch slot van de gevoerde panelgesprekken.

De panelleden en dagvoorzitter ontvangen als dank een attentie.

Tot slot nodigt spreker een ieder uit tot napraten onder het genot van een hapje en een drankje.

21-11-2007/pd