

Evaluatie informatiebepalingen pensioenwetgeving



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

EVALUATIE INFORMATIEBEPALINGEN PENSIOENWETGEVING

- eindrapport -

drs. L.F. Heuts
dr. J.F.I. Klaver

Amsterdam, november 2011
Regioplan publicatienr. 2155

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 5315315
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek in opdracht van het
ministerie van SZW.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	1
1.1	Achtergrond.....	1
1.2	Onderzoeksdoel en -vragen.....	2
1.3	Pensioenfondsen en -verzekeraars	2
1.4	De AFM als toezichthouder.....	4
1.5	Onderzoeksaanpak.....	4
1.6	Leeswijzer	6
2	Informatiebepalingen in de pensioenwetgeving	7
2.1	Inleiding.....	7
2.2	De startbrief.....	8
2.3	Het Uniform Pensioenoverzicht	8
2.4	Toeslagverlening.....	9
2.5	Zorgplicht bij premieovereenkomsten met beleggings- vrijheid.....	10
2.6	Overige informatiebepalingen	10
3	Naleving en handhaafbaarheid informatiebepalingen	13
3.1	Inleiding.....	13
3.2	De startbrief.....	14
3.3	Het Uniform Pensioenoverzicht	15
3.4	Toeslagverlening.....	16
3.5	Zorgplicht bij premieovereenkomsten met beleggings- vrijheid.....	19
3.6	De stopbrief.....	21
3.7	Herstelplan en korten	22
3.8	Naleving overige informatiebepalingen.....	23
3.9	Bovenwettelijke informatieverstrekking.....	27
3.10	Handhaafbaarheid van de informatiebepalingen.....	28
4	Uitvoerbaarheid van informatiebepalingen	31
4.1	Inleiding.....	31
4.2	De startbrief.....	32
4.3	Het Uniform Pensioenoverzicht	37
4.4	Communicatie over risico's	39
4.5	Zorgplicht bij premieovereenkomsten met beleggings- vrijheid.....	41
4.6	De stopbrief.....	42
4.7	Wens pensioenuitvoerders: meer ruimte voor maatwerk ..	43
5	Het Pensioenregister	45
5.1	Invoering van het Pensioenregister	45
5.2	Bezoekers van het Pensioenregister	46
5.3	Mening over Pensioenregister	47

6	Oordeel over informatieverstrekking	51
6.1	Inleiding.....	51
6.2	Pensioenbewustzijn en pensioeninteresse.....	52
6.3	De startbrief.....	55
6.4	Het Uniform Pensioenoverzicht	56
6.5	Toeslagverlening.....	61
6.6	Overige informatie-uitingen.....	63
6.7	Communicatieplan en extra communicatieactiviteiten.....	64
6.8	Digitaal of per brief?	66
6.9	Tot slot	69
7	Samenvatting en conclusies.....	71
7.1	Naleving handhaafbaarheid en uitvoerbaarheid	71
7.2	Begrijpelijke, duidelijke en tijdige informatieverstrekking...	72
7.3	Realisatie doel van informatiebepalingen?	74
Bijlage	Geraadpleegde bronnen.....	79

1 INLEIDING

1.1 Achtergrond

Op 1 januari 2007 is de Pensioenwet (Pw) in werking getreden. De nieuwe wet vervangt de oudere Pensioen- en spaarfondsenwet (Psw) die dateerde uit 1954. De Psw is herhaaldelijk gewijzigd om de wetgeving aan te laten sluiten op de veranderende samenleving. Een reden om de Pensioenwet in te voeren, was dat de wetgever meer transparantie, zekerheid en kennisoverdracht rond pensioenen wilde. De Pw geldt voor vrijwel alle pensioenregelingen tussen werkgevers en werknemers. In 2007 is ook de aangepaste Wet verplichte beroepspensioenregeling (Wvb) in werking getreden, die bepalingen bevat ten aanzien van beroepspensioenregelingen. De Wvb vervangt de Wet betreffende verplichte deelneming in een beroepspensioenregeling, die stamde uit 1972. Aan beroepspensioenregelingen kunnen alleen vrije beroepsbeoefenaars en werknemers meedoen die in bepaalde sectoren werken (bijvoorbeeld huisartsen en apothekers).

De Pw en Wvb (vanaf nu: pensioenwetgeving) zorgden voor een strengere informatieplicht voor pensioenuitvoerders. In de Memorie van Toelichting bij de Pensioenwet is de opname van de informatiebepalingen in de wet als volgt gemotiveerd: “De regering acht het van groot belang dat pensioenuitvoerders deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en gewezen partners rechtstreeks informeren over de uitvoering van de pensioenovereenkomst. Alleen op grond van goede informatie kunnen deze belanghebbenden een financiële planning maken met betrekking tot inkomen bij ouderdom, arbeidsongeschiktheid en/of inkomen voor nabestaanden bij overlijden. Het is de verantwoordelijkheid van een burger zelf om te beoordelen of het totaal aan uitkeringen waar hij recht op heeft – op basis van wettelijke regelingen en aanvullende pensioenregelingen – tezamen met eventuele eigen middelen voldoende is of aangevuld moet worden met behulp van een vrijwillige pensioenregeling of een derdepijlerproduct. De informatieverstrekking dient dusdanig te zijn dat een burger deze verantwoordelijkheid waar kan maken.”

Op grond van de pensioenwetgeving moeten de informatiebepalingen eind 2011 zijn geëvalueerd. Regioplan heeft hiertoe in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) deze evaluatie van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving uitgevoerd.

1.2 Onderzoeksdoel en -vragen

Om het ministerie van SZW in staat te stellen een oordeel te vormen over de uitwerking van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving, is in deze evaluatie gekeken naar de doeltreffendheid van de informatiebepalingen. Door middel van dit onderzoek wordt basisinformatie opgeleverd waarmee het ministerie tot een analyse en een afgewogen oordeel van de werking van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving kan komen. Binnen de evaluatie staan de begrijpelijkheid, duidelijkheid en tijdigheid van de informatieverstrekking door pensioenuitvoerders aan (gewezen) deelnemers, pensioengerechtigden en gewezen partners centraal. Op basis van de bovenstaande doelstelling van de evaluatie kan de volgende centrale onderzoeksvraag worden geformuleerd:

In hoeverre zijn de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving doeltreffend?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden, wordt in dit onderzoek antwoord gegeven op de volgende deelvragen:

- In hoeverre worden de informatiebepalingen door pensioenuitvoerders nageleefd? Worden extra (bovenwettelijke) communicatieactiviteiten verricht? Wat gaat goed en minder goed?
- In hoeverre zijn de informatiebepalingen voor pensioenuitvoerders uitvoerbaar? Wat gaat goed en minder goed?
- In hoeverre zijn de informatiebepalingen voor de Autoriteit Financiële Markten handhaafbaar? Wat gaat goed en minder goed?
- Hoe beoordelen deelnemers de informatie die zij van pensioenuitvoerders ontvangen? Wat is het oordeel over de extra communicatieactiviteiten van pensioenuitvoerders? Wat gaat goed en minder goed?

1.3 Pensioenfondsen en -verzekeraars

De informatiebepalingen in de pensioenwetgeving gelden voor pensioenfondsen en -verzekeraars (voortaan samen: pensioenuitvoerders). In ons land zijn verschillende typen pensioenuitvoerders actief¹:

- ondernemingspensioenfondsen: pensioenfondsen die aan een specifieke onderneming zijn verbonden;
- bedrijfstakpensioenfondsen: pensioenfondsen die zijn ingesteld door een gehele bedrijfstak;

¹ Naast pensioenfondsen en pensioenverzekeraars heeft Nederland er per 1 januari 2011 een nieuwe pensioenuitvoerder bij gekregen, de Premiepensioeninstelling (PPI). PPI's zijn pensioeninstellingen die pensioenregelingen in de vorm van premieovereenkomsten (defined contribution) in de opbouwfase uitvoeren van Nederlandse en/of buitenlandse ondernemingen.

- beroepspensioenfondsen: pensioenfondsen voor beoefenaren van een specifiek beroep, bijvoorbeeld huisartsen of apothekers; voor beroepspensioenfondsen is de Wvb van kracht;
- pensioenverzekeraars: verzekeringsmaatschappijen die pensioenregelingen uitvoeren.

In tabel 1.1 wordt weergegeven hoeveel pensioenuitvoerders er in Nederland zijn (naar type pensioenuitvoerder).

Tabel 1.1 Verschillende typen pensioenuitvoerders in Nederland (per september 2011)

Type pensioenuitvoerder	Aantal
Ondernemingspensioenfonds	371
Bedrijfstakpensioenfonds	77
Beroepspensioenfonds	12
Pensioenverzekeraars	22 ²
Totaal	482

Bron: DNB/Verbond van Verzekeraars, september 2011

Volgens cijfers van De Nederlandsche Bank (DNB) hadden in 2010 circa 6,8 miljoen mensen een pensioenregeling bij een pensioenfonds of verzekeraar. Van alle actieve deelnemers zit driekwart bij een bedrijfstakpensioenfonds, 10,5 procent bij een ondernemingspensioenfonds en 0,8 procent bij een beroepspensioenfonds. In totaal zit bijna 13,8 procent bij een verzekeraar.

Veel pensioenfondsen besteden kernactiviteiten zoals informatieverstrekking, pensioenadministratie en vermogensbeheer uit aan pensioenuitvoeringsorganisaties. Er is in Nederland een aantal grote pensioenuitvoeringsorganisaties dat voor veel verschillende pensioenfondsen, meestal bedrijfstakpensioenfondsen, de communicatieactiviteiten verricht. Ongeveer twee derde van de pensioenfondsen in Nederland heeft de pensioenuitvoering uitbesteed aan een pensioenuitvoeringsorganisatie. Bijna een op de vijf heeft de pensioenuitvoering gedeeltelijk uitbesteed.³

In het geval dat een pensioenfonds zich heeft herverzekerd, kan het voorkomen dat de communicatieactiviteiten van het fonds door de betreffende (her)verzekeraar worden verricht. Ongeveer een derde van de pensioen-

² In totaal waren negentien pensioenverzekeraars verplicht om het selfassessment-onderzoek in te vullen. In de tabel geeft DNB aan dat er 22 pensioenverzekeraars zijn. Mogelijke verklaringen voor dit verschil zijn volgens de AFM: (1) dat er zeer recent een aantal fusies heeft plaatsgevonden die mogelijk nog niet zijn doorgevoerd in registers van DNB; (2) het selfassessment-onderzoek richt zich uitsluitend op pensioenverzekeraars die onder de Pw vallen; verzekeraars die onder de Psw vallen, zijn niet meegenomen.

³ AFM, 2011: Selfassessment-onderzoek pensioenfondsen.

fondsen heeft zich gedeeltelijk herverzekerd; circa een op de zes fondsen heeft zich volledig herverzekerd.⁴

1.4 De AFM als toezichthouder

Sinds 1 januari 2007 houdt de Autoriteit Financiële Markten (AFM) toezicht op pensioenuitvoerders. De AFM controleert of pensioenuitvoerders zich aan de wetten en regels houden die gaan over:

- de informatie die zij volgens de wet aan deelnemers, gewezen deelnemers en gepensioneerden moeten geven;
- de zorgplicht die zij hebben voor deelnemers, gewezen deelnemers en gepensioneerden die een premieovereenkomst met beleggingsvrijheid hebben;
- het omgaan met voorkennis en privétransacties en het beheersen van belangenverstrengeling.

Ten aanzien van alle overige onderdelen in de pensioenwetgeving houdt DNB toezicht op de pensioenuitvoerders.

1.5 Onderzoeksaanpak

Om de centrale onderzoeksvraag en onderliggende deelvragen te kunnen beantwoorden, hebben wij de volgende onderzoeksactiviteiten uitgevoerd:

- documentanalyse en analyse van databestanden;
- interviews met stakeholders;
- interviews met pensioenuitvoerders;
- interviews met leden van deelnemersraden van pensioenfondsen;
- interviews met individuele (gewezen) deelnemers en gepensioneerden;
- focusgroepen met pensioenuitvoerders en met leden van deelnemersraden.

Documentanalyse en analyse databestanden

Door middel van deskresearch zijn inzichten uit reeds uitgevoerde onderzoeken hergebruikt voor de beantwoording van een deel van de onderzoeksvragen. Hiervoor zijn relevante landelijke onderzoeken, waaronder onderzoeken van de AFM, het onderzoek van de Pensioenfederatie en Verbond van Verzekeraars over het UPO 2012 en overige documenten bestudeerd. Ook hebben wij de data van twee onderzoeken van de AFM die in de zomer van 2011 zijn afgerond, nader geanalyseerd: het selfassessment-onderzoek onder pensioenfondsen en verzekeraars en de Consumentenmonitor onder deelnemers in een pensioenregeling.

⁴ AFM, 2011: Selfassessment-onderzoek pensioenfondsen.

Het ministerie van SZW heeft een aantal vragen mee laten lopen in het selfassessment-onderzoek van de AFM. Deze vragen richtten zich op de mening van pensioenuitvoerders over de uitvoerbaarheid van een aantal informatiebepalingen in de pensioenwetgeving. Pensioenuitvoerders waren niet verplicht om deze vragen te beantwoorden, in tegenstelling tot de vragen van de AFM in het selfassessment-onderzoek. Het selfassessment-onderzoek gaat uit van zelfrapportage. De AFM toetst steekproefsgewijs of de gegeven antwoorden kloppen.

Interviews

Voor deze evaluatie zijn telefonische en face-to-face-interviews afgenomen met verschillende typen stakeholders. Dit zijn:

- de Pensioenfederatie;
- het Verbond van Verzekeraars;
- de AFM;
- DNB;
- de Ombudsman Pensioenen;
- de Stichting Pensioenregister;
- het ministerie van SZW.

Naast interviews met de bovengenoemde stakeholders hebben wij dertig interviews met pensioenuitvoerders afgenomen (15 face to face en 15 telefonisch). De selectie van deze pensioenuitvoerders vond deels plaats op basis van een aselechte steekproef die door de AFM is getrokken.⁵ Deels heeft de selectie plaatsgevonden op basis van suggesties van de AFM, het Verbond van Verzekeraars, de Pensioenfederatie en het ministerie van SZW, zodat bepaalde typen pensioenuitvoerders vertegenwoordigd zouden zijn in het onderzoek. Het gaat om de volgende aantallen en typen pensioenuitvoerders:

- 9 bedrijfstakpensioenfondsen;
- 9 ondernemingspensioenfondsen;
- 4 beroepspensioenfondsen;
- 6 pensioenverzekeraars.

Daarnaast zijn twee pensioenuitvoeringsorganisaties geïnterviewd.

Tot slot hebben wij telefonische interviews afgenomen met vijftien leden van deelnemersraden van pensioenfondsen en met zestien individuele deelnemers/gepensioneerden. Bij de selectie van de individuele deelnemers hebben wij onderscheid gemaakt naar (gewezen) deelnemers/gepensioneerden, leeftijd (50-plus en jonger dan 50 jaar) en opleidingsniveau (mbo of hoger en lager dan mbo).

Focusgroepen

Aan het einde van het onderzoekstraject zijn twee focusgroepen georganiseerd: één focusgroep met pensioenuitvoerders en één focusgroep met

⁵ Hierbij is uitgegaan van drie grootteklassen naar aantal actieve deelnemers (tot 600 actieve deelnemers, 600 tot 6000 actieve deelnemers en 6000 of meer actieve deelnemers).

leden van deelnemersraden van pensioenfondsen. In de focusgroep met pensioenuitvoerders stonden onze bevindingen met betrekking tot de naleving en de uitvoerbaarheid van de informatieverplichtingen centraal. In de focusgroep met leden van deelnemersraden van pensioenfondsen stonden onze bevindingen met betrekking tot het oordeel van de deelnemers centraal. De beide focusgroepen hebben geleid tot een verdere aanscherping van en nuttige aanvullingen op onze voorlopige onderzoeksbevindingen.

1.6 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt allereerst beschrijvend ingegaan op het doel van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving en de verschillende informatiebepalingen. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 beschreven in welke mate de informatiebepalingen door pensioenuitvoerders worden nageleefd. Hoofdstuk 4 beschrijft de mate waarin pensioenuitvoerders de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving uitvoerbaar achten. In hoofdstuk 5 wordt nader ingegaan op het Pensioenregister. Hoofdstuk 6 beschrijft daarna wat het oordeel van deelnemers, gewezen deelnemers en gepensioneerden is over de informatieverstrekking die zij van pensioenuitvoerders hebben ontvangen. In het slothoofdstuk worden conclusies getrokken ten aanzien van de informatieverstrekking door pensioenuitvoerders.

2 INFORMATIEBEPALINGEN IN DE PENSIOENWETGEVING

De informatiebepalingen in de pensioenwetgeving hebben als doel om belanghebbenden op grond van goede informatie in staat te stellen om een financiële planning te maken met betrekking tot inkomen bij ouderdom, arbeidsongeschiktheid en/of inkomen voor nabestaanden bij overlijden. De pensioenwetgeving kent een aantal informatiebepalingen die door pensioenuitvoerders nageleefd dienen te worden. Belangrijke wettelijk verplichte informatie-uitingen zijn onder meer de startbrief, het Uniform Pensioenoverzicht, de stopbrief en informatie omtrent toeslagverlening. Daarnaast is er een beleidsregel van de AFM inzake de tijdigheid van het verstrekken van het Uniform Pensioenoverzicht.

2.1 Inleiding

Het doel van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving is dat pensioenuitvoerders hun deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en gewezen partners rechtstreeks informeren over de uitvoering van de pensioenovereenkomst. In de Memorie van Toelichting bij de Pensioenwet staat dat deze belanghebbenden alleen op grond van goede informatie een financiële planning kunnen maken met betrekking tot inkomen bij ouderdom, arbeidsongeschiktheid en/of inkomen voor nabestaanden bij overlijden. In de pensioenwetgeving staan verschillende bepalingen die iets zeggen over de informatieverstrekking door pensioenuitvoerders¹ aan actieve deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en gewezen partners (vanaf nu samen 'deelnemers', tenzij anders aangegeven).

De Pensioenwetgeving schrijft voor dat de informatieverstrekking begrijpelijk en duidelijk is voor de deelnemers en dat de informatie tijdig verstrekt wordt. Voor sommige informatie-uitingen, zoals de startbrief en het Uniform Pensioenoverzicht (UPO), wordt – in respectievelijk de wet en de beleidsregel AFM – exact aangegeven wanneer deze verstrekt dienen te worden. Voor andere verplichte informatie-uitingen geldt de eis van tijdigheid, zonder dat daarvoor een exacte voorgeschreven termijn wordt aangegeven.

In de volgende paragrafen wordt nader ingegaan op de achtergrond van een aantal belangrijke informatiebepalingen in de pensioenwetgeving. Aan het einde van dit hoofdstuk wordt een overzicht van alle informatiebepalingen weergegeven in een tabel.

¹ Naast de informatiebepalingen in de Pw en Wvb zijn aanvullende informatiebepalingen opgenomen in het Besluit Uitvoering Pensioenwet en de Regeling Pensioenwet. Ook staan er informatieverplichtingen in artikelen van de pensioenwetgeving over afkoop, waardeoverdracht en korting van pensioenafspraken of pensioenrechten. Tot slot moeten pensioenuitvoerders zich houden aan een aantal beleidsregels van de AFM ten aanzien van de informatieverstrekking.

2.2 De startbrief

Iedere nieuwe actieve deelnemer van een pensioenuitvoerder dient binnen drie maanden een startbrief te ontvangen, waarin hij of zij wordt geïnformeerd over de belangrijkste aspecten van de nieuwe pensioenregeling. Deze startbrief moet in principe schriftelijk worden verstrekt, tenzij de deelnemer expliciet heeft ingestemd met elektronische verstrekking. In de startbrief moeten alle wettelijk verplichte informatie-elementen staan, zoals informatie over de ingangsdatum van de pensioenovereenkomst en informatie over toeslagverlening. De precieze vorm van de startbrief, evenals de te hanteren tekst, mogen door de pensioenuitvoerders zelf bepaald worden.

2.3 Het Uniform Pensioenoverzicht

Pensioenuitvoerders moeten ieder jaar vóór 1 oktober het UPO naar actieve deelnemers sturen. Via het UPO worden actieve deelnemers geïnformeerd over de verworven en te bereiken pensioenaanspraken, de toeslagverlening en de waardeaanwinst in het voorafgaande kalenderjaar. Gewezen deelnemers en gewezen partners dienen ten minste eens in de vijf jaar een pensioenoverzicht te ontvangen. Pensioenuitvoerders moeten gepensioneerden jaarlijks een pensioenoverzicht toesturen.

Elk UPO-model bestaat uit een cijfermatig deel en een toelichting die bestaat uit achtergrondinformatie over devgehanteerde pensioentermen, de pensioenregeling en het cijfermatige deel. Door het uniforme karakter van dit informatiedocument is het voor deelnemers mogelijk om de aanspraken die zij voor zichzelf en hun nabestaanden hebben opgebouwd, bij verschillende pensioenuitvoerders te combineren. In het UPO staan voorgeschreven teksten – in gezamenlijkheid bepaald door de pensioenuitvoerders – die pensioenuitvoerders moeten hanteren. Voor uitkeringsovereenkomsten, kapitaalovereenkomsten, premieovereenkomsten, arbeidsongeschikten en beroepspensioenregelingen bestaan verschillende soorten UPO-modellen.

De cijfers die in het UPO staan, vormen de basis voor het Pensioenregister. Sinds januari 2011 bestaat de website www.mijnpensioenoverzicht.nl van de Stichting Pensioenregister, een initiatief van de gezamenlijke Nederlandse pensioenfondsen, de pensioenverzekeraars en de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Deze website maakt het voor elke Nederlandse burger mogelijk om een overzicht te krijgen van de door hem of haar opgebouwde en op te bouwen pensioenaanspraken bij pensioenfondsen en pensioenverzekeraars en zijn of haar opgebouwde AOW-rechten (zie ook hoofdstuk 5).

2.4 Toeslagverlening

Toeslagverlening (of indexering) door pensioenuitvoerders zorgt ervoor dat de koopkracht van het pensioen van de deelnemer door de jaren heen op peil blijft. Pensioenuitvoerders moeten actieve deelnemers op verschillende manieren hierover informeren: de startbrief, het pensioenreglement en het UPO. Bij wijziging van hun toeslagbeleid dienen pensioenuitvoerders actieve deelnemers, maar ook gewezen deelnemers, gepensioneerden en gewezen partners binnen drie maanden na wijziging hierover te informeren. Pensioenuitvoerders moeten actieve deelnemers ook in het geval van waardeoverdracht over toeslagverlening informeren.

De wettelijk verplichte informatieverstrekking over toeslagverlening bestaat uit twee elementen: de zogeheten voorwaardelijkheidsverklaring uit de toeslagenmatrix en het toeslagenlabel. In de voorwaardelijkheidsverklaring staat een tekst waarin de toeslagregeling wordt verwoord en staat informatie over de daadwerkelijk gegeven toeslagen. Voor de voorwaardelijkheidsverklaring gelden wettelijk voorgeschreven teksten, die zijn opgenomen in de zogenaamde toeslagenmatrix. In deze toeslagenmatrix is gedefinieerd welke soorten toeslagen er zijn en welke voorwaardelijkheidsverklaring bij welk soort toeslag hoort. Hierin worden zes hoofdsoorten van toeslagverlening gedefinieerd: van geen toeslag tot onvoorwaardelijke toeslag. Sinds 1 april 2011 hoeven pensioenuitvoerders vooraf geen toestemming meer te vragen aan de AFM wanneer zij afwijken van de standaardteksten van de voorwaardelijkheidsverklaring. De toezichthouder toetst wel achteraf of en op welke wijze er afgeweken wordt van de voorgeschreven tekst van de voorwaardelijkheidsverklaring.

Het toeslagenlabel is een plaatje dat een verwachting uitspreekt over hoe het opgebouwde pensioen meegroeit met de stijging van de prijzen. Het toeslagenlabel geeft inzicht in de verwachte toeslagverlening in de komende vijftien jaar en de toeslagverlening in een pessimistisch scenario over de komende vijftien jaar. Vanaf 2011 mogen pensioenuitvoerders zelf de inschatting maken of het opnemen van het toeslagenlabel op de daartoe aangewezen documenten bijdraagt aan de kwaliteit van informatievoorziening aan hun deelnemers. Een pensioenuitvoerder kan dus ook de keuze maken om het toeslagenlabel niet op te nemen.²

² In de reactie op de brief van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) over de geconstateerde knelpunten in de toezichtregelgeving op het gebied van pensioenen, die op 27 januari 2011, aan de Tweede Kamer (kamerstukken II 2010/11, 32 043, nr. 24) is aangeboden, is onder andere ingegaan op het toeslagenlabel. Er is aangekondigd dat op basis van de resultaten van de evaluatie van de informatiebepalingen van de Pensioenwet wordt bezien of het toeslagenlabel voldoende effectief is dan wel afgeschaft moet worden. Totdat nadere besluitvorming over het voortbestaan van het label heeft plaatsgevonden, kan aanvaard worden dat pensioenuitvoerders in afwijking van de Pensioenwet en de Wet verplichte beroepspensioenregeling zelf de afweging maken of het toeslagenlabel bijdraagt aan de kwaliteit van de informatievoorziening aan hun deelnemers.

2.5 Zorgplicht bij premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid

Bij de uitvoering van een premieovereenkomst met beleggingsvrijheid is de pensioenuitvoerder verantwoordelijk voor de beleggingen. De pensioenuitvoerder moet de (gewezen) deelnemer de mogelijkheid bieden de verantwoordelijkheid voor de beleggingen over te nemen. Indien de (gewezen) deelnemer de verantwoordelijkheid voor de beleggingen heeft overgenomen, adviseert de pensioenuitvoerder de (gewezen) deelnemer over de spreiding van de beleggingen.

Een premieovereenkomst met beleggingsvrijheid is dus een type premieovereenkomst waarbij een actieve deelnemer invloed kan uitoefenen op de wijze waarop de pensioenpremie belegd wordt. Beleggingsvrijheid is er bijvoorbeeld indien een deelnemer kan kiezen welk deel van de premie in aandelen of juist in vastrentende waarden belegd moet worden. Deelnemers aan pensioenovereenkomsten in de vorm van een premieovereenkomst lopen beleggingsrisico. Bij een premieovereenkomst maken de werkgever en de werknemer namelijk slechts afspraken over de hoogte van de periodieke inleg (premie) die moet leiden tot pensioen. Een werkgever belooft een werknemer dus geen periodieke pensioenuitkering of een kapitaal waarmee op de pensioendatum een uitkering aangekocht kan worden.

Een pensioenuitvoerder moet deelnemers met een premieovereenkomst met beleggingsvrijheid informeren/adviseren en wel met inachtneming van de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de deelnemer. Daarna controleert een pensioenuitvoerder periodiek of de beleggingskeuzen van een deelnemer wel bij hem of haar passen. Jaarlijks informeert de pensioenuitvoerder de deelnemer over die passendheid.

2.6 Overige informatiebepalingen

In de pensioenwetgeving is nog een aantal andere informatiebepalingen opgenomen. Zo moeten pensioenuitvoerders hun (gewezen) deelnemers en gepensioneerden ook informatie verstrekken wanneer zij genoodzaakt zijn om de pensioenaanspraken of pensioenrechten van belanghebbenden te korten. Dit kan het geval zijn wanneer de dekkingsgraad van een pensioenuitvoerder aanhoudend te laag is. Andere informatiebepalingen hebben betrekking op de melding van wijzigingen in de pensioenovereenkomst/beroepspensioenregeling en het verstrekken van een stopbrief in geval van beëindiging. In tabel 2.1 wordt een overzicht gegeven van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving.

Tabel 2.1 Wettelijk verplichte informatieverstrekking pensioenuitvoerders

Te verstrekken informatie of document	Verstrekkingstermijn	Wet- of regelgeving m.b.t. termijn
1. Startbrief	Binnen drie maanden na de start van de verwerving van pensioenaanspraken.	artikel 21, eerste lid, Pensioenwet
2. Startbrief: informatie over de beroepspensioenregeling	Binnen drie maanden na toetreding tot de beroepspensioenregeling.	artikel 48 Wvb
3. Melden van wijzigingen in de pensioenovereenkomst/beroepspensioenregeling	Binnen drie maanden na een wijziging in de pensioenovereenkomst /beroepspensioenregeling.	artikel 21, tweede lid, Pensioenwet artikel 48, tweede lid, Wvb
4. Melding door (beroeps)pensioenfonds van premieachterstand en tekort minimaal vereist vermogen. De uitvoerder informeert de deelnemersraad en, bij het ontbreken daarvan, de deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden. De uitvoerder informeert tevens de ondernemingsraad (zie lid 2).	Wanneer er sprake van is: ieder kwartaal.	artikel 28 Pensioenwet artikel 38 Wvb
5. Melding door verzekeraar bij premieachterstand en gevolgen van premieachterstand	Tijdig (niet gespecificeerd) wanneer de premieachterstand het noodzakelijk maakt de opbouw van pensioenaanspraken te beëindigen.	artikel 29 Pensioenwet artikel 39 Wvb
6. Jaarlijks verstrekken van informatie aan deelnemers (UPO)	Uiterlijk 30 september van het betreffende jaar.	artikel 38 Pensioenwet artikel 49 Wvb beleidsregel tijdigheid verstrekking UPO AFM
7. Verstrekken van beëindigingsoverzicht	Tijdig (niet gespecificeerd). Bij beëindiging van de deelneming.	artikel 39 Pensioenwet artikel 50 Wvb
8. Informatie aan deelnemer over aanspraken bij waardeoverdracht door ontvangende uitvoerder	Binnen twee maanden na ontvangst van de opgave van de overdrachtswaarde door de overdragende uitvoerder.	besluit uitvoering Pensioenwet en Wvb, artikel 20
9. Vijfjaarlijks overzicht aan gewezen deelnemers	Tijdig (niet gespecificeerd). Ten minste één keer in de vijf jaar. Bij wijziging toeslagbeleid: binnen drie maanden na wijziging.	artikel 40 Pensioenwet artikel 51 Wvb
10. Verstrekken van overzicht aan gewezen partner bij scheiding	Tijdig (niet gespecificeerd)	artikel 41 Pensioenwet artikel 52 Wvb
11. Verstrekken van vijfjaarlijks overzicht aan gewezen partner	Tijdig (niet gespecificeerd). Ten minste één keer in de vijf jaar. Bij wijziging toeslagbeleid: binnen drie maanden na wijziging.	artikel 42 Pensioenwet artikel 53 Wvb
12. Verstrekken van overzicht bij pensionering	Tijdig (niet gespecificeerd)	artikel 43 Pensioenwet artikel 54 Wvb
13. Verstrekken van jaaroverzicht aan pensioengerechtigden	Tijdig (niet gespecificeerd). Jaarlijks. Bij wijziging toeslagbeleid: binnen drie maanden na wijziging.	artikel 44 Pensioenwet artikel 55 Wvb
14. Verstrekken van informatie bij vrijwillige regeling	Tijdig (niet gespecificeerd). Voorafgaand aan de deelneming in de vrijwillige regeling.	artikel 45 Pensioenwet artikel 56 Wvb
15. Verstrekken van informatie op verzoek	Tijdig (niet gespecificeerd)	artikel 46 Pensioenwet artikel 57 Wvb
16. Verstrekken van informatie bij vertrek naar andere lidstaat	Tijdig (niet gespecificeerd)	artikel 47 Pensioenwet artikel 58 Wvb
17. Informatie over afkoop klein ouderdomspensioen bij beëindiging deelneming indien de pensioenuitvoerder gebruik wenst te maken van het recht op afkoop.	Gewezen deelnemer: binnen zes maanden na afloop van de periode van twee jaar na beëindiging deelneming. Pensioengerechtigde: binnen zes maanden na ingang van het pensioen.	artikel 66, derde lid, Pensioenwet artikel 78, derde lid, Wvb
18. Informatie bij afkoop klein partnerpensioen bij ingang	Binnen zes maanden na ingangsdatum pensioen.	artikel 67, tweede lid, Pensioenwet artikel 79, tweede lid, Wvb
19. Informatie bij afkoop klein bijzonder partnerpensioen bij scheiding	Binnen zes maanden na melding van de scheiding.	artikel 68, tweede lid, Pensioenwet artikel 80, tweede lid, Wvb
20. Informatie bij herleving plicht waardeoverdracht	Tijdig (niet gespecificeerd)	artikel 74, tweede lid, Pensioenwet artikel 85, tweede lid, Wvb
21. Informatie bij voornemen tot collectieve waardeoverdracht	Tijdig (niet gespecificeerd)	artikel 83, tweede lid onder a, Pensioenwet artikel 91, tweede lid onder a, Wvb
22. Informatie bij korting van pensioenaanspraken of pensioenrechten	Tijdig (niet gespecificeerd)	artikel 134, tweede lid, Pensioenwet artikel 129, tweede lid, Wvb

Bron: AFM, 2011

3 NALEVING EN HANDHAAFBAARHEID INFORMATIEBEPALINGEN

De informatiebepalingen in de pensioenwetgeving worden door een grote meerderheid van de pensioenuitvoerders naar eigen zeggen nageleefd. De naleving van de informatiebepalingen door pensioenverzekeraars is in vergelijking met pensioenfondsen op sommige punten iets minder goed. Een deel van de pensioenuitvoerders past sommige wettelijk verplichte informatie-uitingen in zekere mate aan, zoals het UPO en de voorwaardelijkheidsverklaring. Het toeslagenlabel wordt door veel pensioenuitvoerders niet meer opgenomen. Sinds januari 2011 hebben pensioenuitvoerders de keuzevrijheid om dit label wel of niet op te nemen. Aanpassingen in informatie-uitingen zijn er veelal op gericht meer begrijpelijkheid en duidelijkheid van de informatie te creëren voor de eigen deelnemerspopulatie. Ten aanzien van de handhaafbaarheid geldt dat de pensioenwetgeving momenteel tamelijk nauw omschrijft hoe de informatieverstrekking moet plaatsvinden. Dit maakt het voor pensioenuitvoerders lastig om maatwerk te leveren.

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de naleving van de informatiebepalingen door pensioenuitvoerders. Daarbij wordt onder meer gekeken naar de naleving wat betreft de tijdigheid en de inhoud van de wettelijk verplichte informatie-uitingen. De bevindingen in dit hoofdstuk zijn voornamelijk gebaseerd op de resultaten van het selfassessment-onderzoek van de AFM onder pensioenuitvoerders dat in de zomer van 2011 is uitgezet. Sommige bevindingen hebben betrekking op het SZW-gedeelte van het selfassessment-onderzoek. Waar mogelijk en relevant zijn de onderzoeksresultaten aangevuld met bevindingen uit de interviews met pensioenuitvoerders en stakeholders, en bevindingen uit overige relevante onderzoeksrapporten die iets zeggen over de naleving van de informatiebepalingen door pensioenuitvoerders.

De resultaten van het selfassessment-onderzoek zijn gebaseerd op de antwoorden van in totaal 76 procent van de pensioenfondsen en 86 procent van de pensioenverzekeraars.¹ Sommige vragen waren niet van toepassing voor bepaalde pensioenfondsen en -verzekeraars, waardoor het aantal respondenten bij die vragen lager ligt. Indien onderzoeksresultaten betrekking hebben op de totale groep pensioenfondsen en -verzekeraars, wordt gesproken van 'pensioenuitvoerders'. Wanneer bepaalde resultaten specifiek voor pensioenfondsen of -verzekeraars gelden, dan wordt dat aangegeven.

¹ Voor dit onderzoek heeft Regioplan een geanonimiseerde rapportage gekregen van de AFM van de resultaten van het selfassessment-onderzoek op de initiële sluitingsdatum. Voor de pensioenfondsen was de initiële sluitingsdatum voor het onderzoek begin augustus en voor de pensioenverzekeraars eind september. Op deze peildata waren gegevens beschikbaar van 348 pensioenfondsen en 19 pensioenverzekeraars.

Een rechtstreekse vergelijking tussen de naleving door pensioenfondsen en de naleving door verzekeraars is niet altijd mogelijk. Dit komt doordat de vraagstelling in de selfassessment-onderzoeken onder pensioenfondsen en verzekeraars in sommige gevallen van elkaar verschilt.

Het selfassessment-onderzoek onder pensioenuitvoerders is een zelfbeoordeling. Hoewel pensioenuitvoerders verplicht zijn dit onderzoek naar waarheid in te vullen, bestaat de mogelijkheid dat de uitkomsten van het onderzoek in meerdere of mindere mate afwijken van de werkelijkheid.

3.2 De startbrief

Tijdigheid	<p>Zoals in het vorige hoofdstuk is besproken, dient iedere nieuwe deelnemer van een pensioenuitvoerder binnen drie maanden een startbrief te ontvangen, waarin hij of zij wordt geïnformeerd over de belangrijkste aspecten van de pensioenregeling. Uit het selfassessment-onderzoek onder pensioenfondsen komt naar voren dat bijna alle fondsen (circa 98%) binnen drie maanden na indiensttreding van een deelnemer een startbrief verstrekken. Slechts enkele pensioenfondsen verstrekken de startbrief pas na drie maanden na indiensttreding; twee kleinere pensioenfondsen hebben aangegeven dat zij de startbrief niet verstrekken.</p> <p>In het selfassessment-onderzoek geeft ruim driekwart van de verzekeraars aan dat ten minste negentig procent van de startbrieven binnen drie maanden na toetreding tot de pensioenregeling is verstrekt. Vier verzekeraars geven aan dat vijftig tot negentig procent van de startbrieven tijdig is verstrekt. Hieruit blijkt dat verzekeraars de startbrief iets minder tijdig verstrekken dan pensioenfondsen.</p> <p>Uit de interviews met bedrijfstakpensioenfondsen en verzekeraars komt naar voren dat tijdige verzending van de startbrief mede afhankelijk is van een tijdige aanlevering van deelnemersgegevens door werkgevers aan pensioenuitvoerders.</p>
Naleving inhoud	<p>Uit het selfassessment-onderzoek komt verder naar voren dat bijna elk pensioenfonds de verplichte informatie, zoals voorgeschreven in de pensioenwetgeving, opneemt in de startbrief. Slechts enkele pensioenfondsen geven aan dat zij de meeste verplichte informatie hierin opnemen. De naleving door pensioenverzekeraars is iets minder goed: bijna driekwart van de verzekeraars neemt voor alle regelingen de wettelijk verplichte informatie in de startbrief op; de rest doet dit voor negentig tot honderd procent van de regelingen. Ongeveer de helft van de pensioenfondsen en -verzekeraars heeft in de startbrief een disclaimer opgenomen die aangeeft dat de deelnemer geen rechten kan ontlenen aan de informatie in de startbrief.</p>

Alle pensioenfondsen geven in het selfassessment-onderzoek aan dat hun startbrief aan de eis van begrijpelijkheid en duidelijkheid voldoet. Bijna de helft van de pensioenfondsen heeft dit getoetst door een selectie van deelnemers te ondervragen; de rest heeft dit niet getoetst. Grote pensioenfondsen geven vaker dan kleinere pensioenfondsen aan dat zij dit getoetst hebben onder een selectie van deelnemers. Bedrijfstakpensioenfondsen hebben dit relatief vaak getoetst ten opzichte van beroepspensioenfondsen en ondernemingspensioenfondsen. Bijna alle pensioenverzekeraars geven aan dat hun startbrief bij ten minste negentig procent van de regelingen die zij aanbieden, aan de eis van begrijpelijkheid en duidelijkheid voldoet. In het selfassessment-onderzoek onder verzekeraars is niet gevraagd of en op welke wijze zij dit getoetst hebben. Ruim twee op de vijf verzekeraars hebben de startbrief zelf opgesteld, en iets minder dan twee op de vijf van hen hebben deze in samenwerking met een externe partij opgesteld.

3.3 Het Uniform Pensioenoverzicht

Tijdigheid	<p>Bijna alle pensioenfondsen verstrekten het UPO 2010 vóór de verplichte datum (1 oktober van het betreffende jaar),² zo blijkt uit het selfassessment-onderzoek. Slechts enkele pensioenfondsen geven aan dat zij het UPO pas in het vierde kwartaal van 2010 verstrekten. Meer dan negentig procent van de pensioenfondsen geeft aan dat 98 tot 100 procent van de actieve niet-arbeidsongeschikte deelnemers in 2010 een UPO heeft ontvangen. Vier op de vijf pensioenfondsen geven aan dat 98 tot 100 procent van de arbeidsongeschikte deelnemers in 2010 een UPO heeft ontvangen.</p> <p>Meer dan vier op de vijf verzekeraars heeft aan ten minste 98 procent van de actieve niet-arbeidsongeschikte deelnemers voor de verplichte datum het UPO 2010 verstrekt. Twee derde van de verzekeraars heeft het UPO tijdig verstrekt aan ten minste 98 procent van de arbeidsongeschikte deelnemers.</p>
Naleving inhoud	<p>Twee op de vijf pensioenfondsen verstrekken het UPO zonder dat daarin aanpassingen zijn aangebracht in het standaard UPO-model. De rest van de pensioenfondsen heeft kleine aanpassingen aangebracht; slechts enkele pensioenfondsen geven aan dat zij grote aanpassingen hebben aangebracht aan het UPO. Ondernemingspensioenfondsen passen het UPO relatief het minst vaak aan. Grote pensioenfondsen met meer dan 6000 actieve deelnemers hebben relatief vaak kleine aanpassingen aangebracht. Uit het selfassessment-onderzoek komt naar voren dat bijna alle verzekeraars in 2010 het UPO-model voor actieve deelnemers hebben gevolgd, zoals dat is vastgesteld door de pensioenkoepels.</p>

² De AFM heeft in mei 2009 in de Staatscourant (nr. 87, 13 mei 2009) een beleidsregel gepubliceerd die betrekking heeft op de tijdigheid van de verstrekking van het UPO.

Negen op de tien pensioenfondsen toetsen altijd de juistheid van de gegevens op het UPO op consistentie van de verstrekte informatie met de pensioenovereenkomst en het pensioenreglement. Slechts enkele pensioenfondsen geven aan dat zij dit meestal niet of nooit toetsen. Ruim twee derde van de verzekeraars toetst de juistheid van de gegevens op het UPO voor alle regelingen; circa een kwart doet dit voor minder dan vijftig procent van de regelingen. Negen op de tien verzekeraars garanderen de juistheid door het vooraf testen van de UPO-programmatuur; driekwart garandeert dit door het steekproefsgewijs controleren van de gegevens op het UPO.

Uit het interview met de AFM komt naar voren dat het soms wel eens voorkomt dat informatie over het te ontvangen pensioenbedrag in het UPO onjuist is als gevolg van verkeerde berekeningen.³

3.4 Toeslagverlening

Voorwaardelijkheidsverklaring

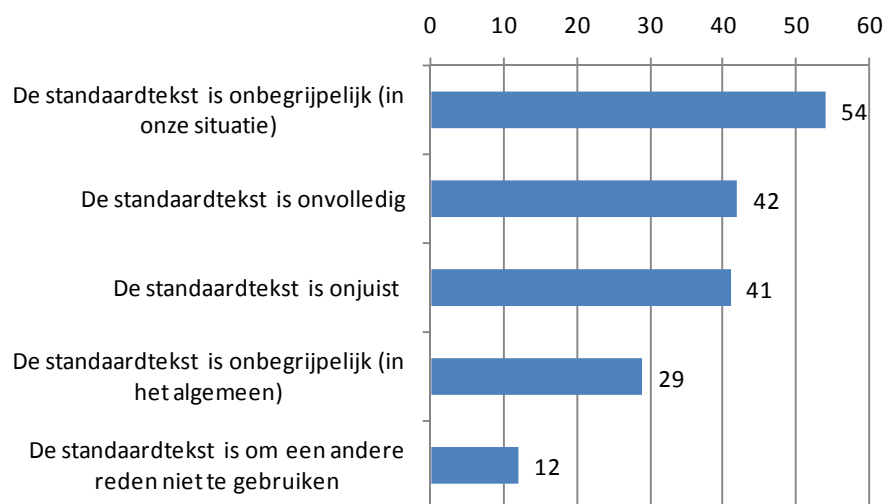
Naleving inhoud In het selfassessment-onderzoek geeft iets meer dan de helft van de pensioenfondsen aan dat in alle persoonlijke uitingen de letterlijke tekst van de voorwaardelijkheidsverklaring uit de toelagenmatrix is opgenomen. Circa veertig procent neemt de voorwaardelijkheidsverklaring met kleine aanpassingen op. Grote pensioenfondsen (met meer dan 6000 actieve deelnemers) geven relatief vaak aan dat zij de voorwaardelijkheidsverklaring met kleine aanpassingen opnemen. Meer dan driekwart van de verzekeraars heeft in ten minste negentig procent van de regelingen de voorwaardelijkheidsverklaring opgenomen in alle persoonlijke uitingen; de rest geeft aan dat zij dit niet hebben gedaan. Bijna twee derde van de verzekeraars (bij n=19) volgt de letterlijke tekst van de voorwaardelijkheidsverklaring voor ten minste vijftien procent van de regelingen.

Redenen aanpassingen Sinds 1 april 2011 hoeven pensioenuitvoerders vooraf geen toestemming meer te vragen aan de AFM wanneer zij afwijken van de standaardteksten. Zoals hierboven is aangegeven, geeft een deel van de pensioenfondsen aan

³ In 2010 heeft de AFM onderzoek gedaan naar de juistheid van het UPO 2008. In dit onderzoek heeft de toezichthouder gekeken naar het UPO van 31 pensioenfondsen (11 bedrijfstakpensioenfondsen, 17 ondernemingspensioenfondsen en 3 beroepspensioenfondsen). Bij negen onderzochte pensioenfondsen constateerde de AFM cijfermatige onjuistheden op het UPO. Bij vier pensioenfondsen zijn onjuistheden op het UPO geconstateerd die te herleiden waren tot een onduidelijke of verouderde tekst van het pensioenreglement. Bij circa twee derde van de onderzochte bedrijfstakpensioenfondsen constateerde de AFM dat de weergave van de pensioenaanspraken niet correct was; bij ondernemingspensioenfondsen lag dat percentage op 24 procenten. In: AFM, oktober 2010: *Rapport Juistheid UPO. Onderzoek naar de juistheid van de informatieverstrekking op het UPO 2008*. In reactie op het onderzoek gaf de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan: De AFM heeft in haar onderzoek relatief veel fouten in de Uniforme Pensioenoverzichten geconstateerd. Dat vind ik zorgelijk. Het onderzoek laat echter ook zien dat de afwijkingen in het merendeel van de gevallen beperkt zijn. De geconstateerde afwijkingen bedragen voor een groot aantal pensioenfondsen minder dan twee procent van de juiste waarden van de kerngegevens. Een deel van de fouten is niet rekenkundig onjuist maar hangt samen met een verouderde of onduidelijke tekst van het pensioenreglement. (ah-tk-2010/11-376).

dat zij aanpassingen hebben aangebracht. De meest genoemde reden voor aanpassing van de standaardtekst is dat deze tekst onbegrijpelijk is (in de situatie van het pensioenfonds); 54 procent geeft dit aan. In totaal geeft 42 procent aan de standaardtekst te hebben aangepast omdat deze onvolledig is. Figuur 3.1 geeft het een en ander weer.

Figuur 3.1 Redenen van aanpassingen door pensioenfondsen in de standaardteksten (in %, meerdere antwoorden mogelijk, n=101)



Bron: Regioplan, 2011

Drie verzekeraars geven in het SZW-deel van het selfassessment-onderzoek aan dat zij de standaardteksten hebben aangepast omdat deze onbegrijpelijk waren (in hun situatie). Onbegrijpelijkheid (in het algemeen), onjuistheid en onvolledigheid worden elk door één verzekeraar als reden genoemd. Ook wordt door twee verzekeraars als reden voor aanpassing genoemd dat de standaardtekst niet aansluit op de werkelijke situatie.

Pensioenfondsen noemen in het selfassessment-onderzoek verschillende typen aanpassingen die zij hebben verricht. Hieronder worden enkele aanpassingen genoemd:

- Een pensioenfonds heeft aanpassingen in de voorwaardelijkheidsverklaring gedaan die betrekking hebben op de vergelijking met de door het fonds gehanteerde periode waarover de prijsindex wordt berekend. Hierdoor is volgens het betreffende pensioenfonds de vergelijking duidelijker geworden voor de deelnemer.
- De standaardtekst is minder ingewikkeld en begrijpelijker gemaakt; het pensioenfonds heeft de huidige tekst wel nog afgestemd met de AFM.
- Omdat de standaardteksten niet in de combinatie van een voorwaardelijk eindloon en een voorwaardelijk middelloon voorzagen, zoals dit wordt

gehanteerd door het betreffende pensioenfonds, is de tekst aangepast en toegespitst op het eigen pensioenfonds.

- Personalisatie van de standaardtekst, onder meer door de naam van het eigen pensioenfonds hierin op te nemen.

Tot april 2011 waren pensioenuitvoerders die wilden afwijken van de voorgeschreven tekst van de voorwaardelijkheidsverklaring, wettelijk verplicht om hiervoor toestemming te krijgen van de AFM. Uit het interview met de AFM kwam naar voren dat deze contactmomenten met pensioenuitvoerders hen veel tijd en energie hebben gekost. De toezichthouder toetst momenteel wel nog achteraf of en op welke wijze er afgeweken wordt van de voorgeschreven tekst van de voorwaardelijkheidsverklaring. De toegestane afwijkingen zijn te vinden op de website van de AFM.⁴

Het toeslagenlabel

Opname
label

In 2011 hebben pensioenuitvoerders de keuzevrijheid gekregen om het toeslagenlabel wel of niet op te nemen in de daartoe aangewezen documenten. In het selfassessment-onderzoek onder pensioenuitvoerders is gevraagd of zij het toeslagenlabel opnemen in het UPO 2011. Hieruit komt naar voren dat circa twee derde van de pensioenfondsen en ongeveer drie op de vijf verzekeraars het toeslagenlabel niet meer opnemen. Ook uit de interviews komt naar voren dat veel pensioenuitvoerders het toeslagenlabel niet meer opnemen.

Wat opvalt, is dat kleinere pensioenfondsen vaker dan middelgrote en grote fondsen aangeven dat zij het toeslagenlabel niet meer opnemen. Daarnaast nemen ondernemingspensioenfondsen vaker dan bedrijfstakpensioenfondsen het toeslagenlabel niet meer op. Van de grote ondernemingspensioenfondsen met meer dan 6000 actieve deelnemers nemen negen op de tien fondsen (bij n=17) het toeslagenlabel niet meer op. Van de grote bedrijfstakpensioenfondsen neemt 44 procent (bij n=32) het toeslagenlabel niet meer op. Drie van de vier grote beroepspensioenfondsen nemen het toeslagenlabel wel nog op in het UPO 2011.

Redenen
niet opnemen

Voor het niet opnemen van het toeslagenlabel worden in het selfassessment-onderzoek verschillende redenen genoemd door pensioenuitvoerders, namelijk: het is te complex, het is niet duidelijk en begrijpelijk voor deelnemers, het leidt tot verwarring, het heeft geen toegevoegde waarde, het geeft geen juiste voorstelling van zaken weer, het roept additionele vragen op bij deelnemers en het kan deelnemers onjuiste informatie geven, gezien de specifieke pensioenregeling van een bepaald pensioenfonds. In de interviews met pensioenuitvoerders worden soortgelijke redenen genoemd.

⁴ <http://www.afm.nl/nl/professionals/afm-voor/pensioenuitvoerders/toeslagverlening/toeslagenmatrix.aspx>

Redenen wel opnemen Geïnterviewde pensioenfondsen en -verzekeraars die nog steeds het toeslagenlabel hanteren, noemen hiervoor als reden(en) dat het tijd en geld kost om het toeslagenlabel te verwijderen uit de eigen informatie-uitingen, dat het verwijderen van het toeslagenlabel tot onduidelijkheid/verwarring kan leiden bij deelnemers die op zoek zijn naar het toeslagenlabel omdat ze daarmee bekend waren, en dat het toeslagenlabel opgenomen blijft worden zolang dit wettelijk bepaald is (anders bestaat het risico op juridische claims).

Box 3.1 Risicomaat toeslagenlabel

Een onderdeel van het toeslagenlabel is de zogeheten risicomaat. De minister van SZW heeft toegezegd dat dit onderwerp moet worden betrokken bij de evaluatie van het toeslagenlabel (Kamerstukken II 2008/09, 30 413, nr.116). In deze box wordt nader ingegaan op de risicomaat.

Door middel van het toeslagenlabel dienen deelnemers via een 'kwalitatieve en beeldende maatstaf' geïnformeerd te worden over de toeslagverlening in hun pensioenregeling. Het toeslagenlabel is door het ministerie van SZW in overleg met de Stichting van de Arbeid (Star), de AFM en DNB en de pensioenkoepelorganisaties ontwikkeld. Vóór de introductie van het label dienden de grenzen van de categorie-indeling in het toeslagenlabel nog bepaald te worden. Men heeft er toen voor gekozen om deze te baseren op cijfers uit het veld. Pensioenuitvoerders moesten voor 1 april 2008 voor iedere pensioenregeling een berekening aanleveren bij DNB, waaruit bleek hoe hoog de verwachte gemiddelde toeslagverlening was en hoe hoog de toeslagverlening zou zijn in een pessimistisch scenario (waarmee het risico zichtbaar zou worden). Pensioenuitvoerders moesten berekeningen aanleveren bij DNB over de hoogte van de verwachte gemiddelde toeslagverlening en de toeslagverlening in de tien en vijf procent slechtste scenario's. Uiteindelijk is op advies van de DNB gekozen voor een risicomaat van vijf procent, omdat dit ten opzichte van een risicomaat van tien procent meer onderscheidend vermogen had.

Hoewel de AFM niet meer controleert of het toeslagenlabel wordt gebruikt door pensioenuitvoerders, is het in beginsel wel nog een wettelijke verplichting. De AFM is van mening dat het toeslagenlabel moet komen te vervallen als verplichting in de wet, omdat het label een misleidend beeld over de toekomstige toeslagverlening kan geven en omdat het bovendien niet duidelijk of begrijpelijk is voor een grote groep deelnemers.

3.5 Zorgplicht bij premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid

Beleggingsvrijheid In het selfassessment-onderzoek is aan pensioenuitvoerders met premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid gevraagd hoeveel beleggingsvrijheid hun deelnemers hebben. Er zijn verschillende vormen van beleggingsvrijheid:

- deelnemers kunnen kiezen uit meerdere lifecycles;
- deelnemers kunnen kiezen voor één lifecycle of kunnen een geheel eigen beleggingsmix samenstellen;

- deelnemers kunnen kiezen uit meerdere lifecycles of kunnen een geheel eigen beleggingsmix samenstellen;
- deelnemers moeten een geheel eigen beleggingsmix samenstellen.

Volgens de AFM geldt voor 66 pensioenfondsen de zorgplicht bij premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid; dit betreffen zowel basis- als excedentregelingen. Bij 36 pensioenfondsen kan de deelnemer kiezen voor één lifecycle of kan deze een geheel eigen beleggingsmix samenstellen, zo blijkt uit het selfassessment-onderzoek. Bij zestien fondsen kan de deelnemer kiezen uit meerdere lifecycles of kan deze een geheel eigen beleggingsmix samenstellen. Vier pensioenfondsen bieden meerdere lifecycles waaruit de deelnemer kan kiezen en zes fondsen bieden een andere vorm van beleggingsvrijheid aan. Welke vorm van beleggingsvrijheid de resterende vier fondsen precies aanbieden, was op het moment van dit evaluatie-onderzoek niet duidelijk.⁵

De vraag over beleggingsvrijheid is in het selfassessment-onderzoek onder verzekeraars op een andere manier gesteld dan aan pensioenfondsen. Van de verzekeraars (bij n=16) geven er bijna twee op de vijf aan dat ten minste negentig procent van alle deelnemers enige mate van beleggingsvrijheid (de keuze uit verschillende lifecycles of de mogelijkheid om een geheel eigen beleggingsmix samen te stellen) heeft. Andere verzekeraars geven aan dat een lager percentage van de deelnemers enige mate van beleggingsvrijheid heeft; dit varieert van minder dan 25 procent tot negentig procent van de deelnemers.

Klantprofiel Meer dan negentig procent van de pensioenfondsen (bij n=62) stelt altijd een klantprofiel op van de deelnemers die de verantwoordelijkheid voor de beleggingen hebben overgenomen. Bij verzekeraars (n=12) ligt dat percentage op ruim tachtig procent. In alle gevallen wordt door pensioenfondsen de risicobereidheid in het klantprofiel opgenomen en in de meeste gevallen ook de financiële doelstelling van de deelnemer en de beleggingskennis en -ervaring van de deelnemer (bij n=58). In meer dan twee derde van de gevallen wordt het inkomen van de deelnemer meegenomen en in de helft van de gevallen wordt het vermogen van de deelnemer (financiële positie) opgenomen in het klantprofiel. Verzekeraars nemen in alle gevallen (n=10) de risicobereidheid en de beleggingskennis en -ervaring van de deelnemers op in het klantprofiel. De financiële doelstelling en het inkomen van de deelnemer worden ook in de meeste gevallen ook opgenomen door verzekeraars. Uit het selfassessment-onderzoek komt dus naar voren dat pensioenfondsen en –verzekeraars de zorgplicht bij premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid wat het klantprofiel betreft op ongeveer dezelfde wijze invullen.

⁵ Het selfassessment-onderzoek was gedurende dit evaluatieonderzoek nog niet door ieder pensioenfonds ingevuld.

In de interviews met verzekeraars wordt aangegeven dat zij invulling geven aan de zorgplicht bij premieovereenkomsten zoals die zijn weergegeven in een visiedocument van de AFM ten aanzien van deze zorgplicht. Eén van de geïnterviewde verzekeraars geeft aan dat zij doel-risicoprofielen heeft opgesteld; zolang deze verzekeraar de verantwoordelijkheid draagt voor de beleggingskeuzes, belegt deze de premies van de deelnemer volgens het doel-risicoprofiel neutraal. Zodra de deelnemer de verantwoordelijkheid voor de beleggingskeuzes bij deze verzekeraar overneemt, kan de deelnemer een andere spreiding voor zijn beleggingen definiëren die vervolgens door de verzekeraar wordt uitgevoerd. Jaarlijks voert deze verzekeraar dan een risicometing uit, waarna de deelnemer wordt geïnformeerd of en in hoeverre hij of zij afwijkt van het doelrisicoprofiel.

3.6 De stopbrief

Tijdigheid Ruim vier op de vijf pensioenfondsen verstrekt de stopbrief aan (oud-) deelnemers binnen drie maanden na uitdiensttreding, zo blijkt uit het selfassessment-onderzoek. Slechts enkele pensioenfondsen geven aan dat zij de stopbrief niet verstrekken. Verzekeraars werd gevraagd in het selfassessment-onderzoek aan te geven welk percentage van de stopbrieven binnen drie maanden na uitdiensttreding wordt verstrekt. Ruim driekwart van de verzekeraars geeft aan dat ten minste negentig procent van de stopbrieven binnen drie maanden is verstrekt.

Uit de interviews met pensioenuitvoerders komt naar voren dat tijdige verzending van de stopbrief (hiervoor is geen specifiek tijdstip in de pensioenwetgeving opgenomen) afhankelijk is van tijdige aanlevering van relevante gegevens door werkgevers. In het selfassessment-onderzoek is gevraagd wanneer werkgevers doorgeven dat een werknemer uit dienst treedt en zijn deelname aan de pensioenregeling zal beëindigen. Meer dan negen op de tien pensioenfondsen geeft aan dat dit tot maximaal twee maanden na uitdiensttreding van de werknemer plaatsvindt.

Aan verzekeraars is in het selfassessment-onderzoek een ander soort vraag over dit onderwerp gesteld, namelijk over het moment van aanlevering van gegevens door werkgevers in combinatie met het percentage van de regelingen waarvoor dit moment gold. Uit het onderzoek komt naar voren dat verzekeraars de aanlevering van gegevens door werkgevers na uitdiensttreding van een werknemer minder goed vinden dan pensioenfondsen. Zo geeft één van de verzekeraars aan dat deze informatie voor zeventig procent van de regelingen pas na zes maanden wordt verstrekt door werkgevers. Zes verzekeraars geven aan dat deze info voor vijf tot twintig procent van de regelingen na zes maanden wordt verstrekt.

Naleving inhoud Meer dan negentig procent van de pensioenfondsen heeft in de stopbrief de verplichte informatie opgenomen zoals die is voorgeschreven in de pensioenwetgeving. Hoe groter het pensioenfonds, hoe vaker wordt geantwoord dat alle verplichte informatie wordt opgenomen in de stopbrief. Van de verzekeraars geeft bijna negentig procent aan dat zij voor negentig procent tot honderd procent van de regelingen de verplichte informatie opnemen in de stopbrief.

3.7 Herstelplan en korten

Herstelplan

Wijze van communicatie In het selfassessment-onderzoek is aan pensioenfondsen gevraagd of en op welke wijze zij hun deelnemers informeren over het bestaan van een herstelplan. Van de pensioenfondsen die te maken hebben met een herstelplan, communiceert de meerderheid hierover via de startbrief en het UPO. Naast deze wettelijk verplichte informatie-uitingen communiceert een meerderheid van de pensioenfondsen over het herstelplan via een brief, de eigen website en/of een nieuwsbrief.

Korten

Tijdigheid Wanneer een pensioenfonds moet korten op de pensioenrechten en -aanspraken van de deelnemer is het van belang dat het pensioenfonds de belanghebbenden hier tijdig en begrijpelijk over informeert. In het selfassessment-onderzoek is gevraagd of pensioenfondsen informatie hebben verstrekt aan hun deelnemers en gepensioneerden op het moment dat duidelijk werd dat er gekort moest worden. Van de pensioenfondsen waarvoor deze vraag van toepassing was, geeft bijna ieder fonds aan dat deze informatie binnen drie maanden wordt verstrekt.

In het SZW-deel van het selfassessment-onderzoek is aan pensioenfondsen ook gevraagd op welk(e) moment(en) fondsen het beste over de mogelijkheden van korten kunnen communiceren. Twee momenten die het vaakst worden genoemd, zijn de momenten dat de kortingsmaatregel definitief wordt vastgesteld en dat er een voornemen tot korten is opgenomen in het initiële herstelplan. Tabel 3.1 geeft het een en ander weer.

Tabel 3.1 Op welk(e) moment(en) kan een pensioenfonds het beste communiceren over korten? (meer antwoorden mogelijk, n=209)

	%
Als de kortingsmaatregel definitief vastgesteld wordt	77
Als er een voornemen tot korten is opgenomen in het initiële herstelplan	64
Een x aantal maanden voordat de korting wordt doorgevoerd	52
Bij het doorvoeren van de korting	48
Bij de tussentijdse evaluatie van het herstelplan door DNB (wanneer het voornemen tot korten blijft bestaan)	44
Op een ander moment	7

Bron: Regioplan, 2011

Zowel in het SZW-deel van het selfassessment-onderzoek als in de interviews wordt door pensioenfondsen genoemd dat communicatie over de *mogelijkheid* van korten kan zorgen voor onnodige onrust bij deelnemers. Zij vinden het daarom belangrijk dat er pas geïnformeerd wordt over korten zodra er meer zekerheid over de noodzaak hiertoe bestaat. Enkele geïnterviewde pensioenfondsen geven aan dat zij op hun website of in hun nieuwsbrief aan de orde hebben gesteld dat korten voor hen niet speelde.

Box 3.2 Informatieverstrekking over korten

In de zomer van 2010 werd bekend dat mogelijk veertien pensioenfondsen op 1 januari 2011 zouden moeten besluiten tot het korten op pensioenrechten. DNB heeft deze fondsen aangeschreven omdat hun dekkingsgraad eind juni 2010 te laag was. Het aantal pensioenfondsen dat daadwerkelijk in 2011 tot korten moest overgaan, lag uiteindelijk lager, namelijk op vier fondsen.

In een interview met een pensioenfonds dat heeft gekort, kwam naar voren dat dit fonds haar (gewezen) deelnemers en gepensioneerden tweemaal per brief heeft geïnformeerd over de te nemen kortingsmaatregel. Daarnaast heeft het pensioenfonds voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd, waarin de kortingsmaatregelen nader werd toegelicht. Ook werd actuele informatie over de te nemen maatregelen verstrekt via nieuwsbrieven en de eigen website. Het pensioenfonds heeft met communicatiespecialisten gesproken over de wijze waarop het beste over korten gecommuniceerd kon worden.

Uit deskresearch komt naar voren dat ook de andere pensioenfondsen die moesten korten, hun (gewezen) deelnemers en gepensioneerden tijdig op verschillende manieren hebben geïnformeerd over de te nemen kortingsmaatregelen. Zij deden dit via een persoonlijke brief, de eigen website en/of een nieuwsbrief.

3.8 Naleving overige informatiebepalingen

Communicatie over waardeoverdracht

Tijdigheid

Informatie over waardeoverdracht op verzoek van gewezen deelnemers wordt door meer dan negentig procent van de pensioenfondsen binnen drie maanden verstrekt, zo blijkt uit het selfassessment-onderzoek. Ook wat informatie over collectieve waardeoverdracht betreft, geven de meeste pensioenfondsen (waarvoor dit geldt) aan dat deze binnen drie maanden wordt verstrekt.

In het selfassessment-onderzoek onder verzekeraars zijn andersoortige vragen gesteld over de communicatie over waardeoverdracht; er is niet specifiek gevraagd naar de tijdigheid van informatieverstrekking over dit onderwerp. Meer dan vier op de vijf verzekeraars verstrekken aan alle gewezen deelnemers op verzoek informatie over waardeoverdracht. Ruim twee derde van de verzekeraars verstrekt aan alle belanghebbenden informatie bij collectieve waardeoverdracht.

Informatie-uitingen In de startbrief dienen pensioenuitvoerders de deelnemers te attenderen op het recht op waardeoverdracht. Zoals in paragraaf 3.2 al aan bod kwam, neemt bijna elke pensioenuitvoerder de wettelijk verplichte informatie, dus ook informatie over waardeoverdracht, op in haar startbrief. Daarnaast geeft meer dan negentig procent van de pensioenfondsen in de stopbrief van deelnemers aanvullende informatie over waardeoverdracht. Vier op de vijf verzekeraars geven voor alle regelingen aanvullende informatie over waardeoverdracht in de stopbrief.

Begeleiding Bijna de helft van de pensioenfondsen geeft in het selfassessment-onderzoek aan dat zij, al dan niet in samenwerking met de werkgever, deelnemers helpen bij de keuze om wel of geen waardeoverdracht te laten plaatsvinden. Circa twee op de vijf verzekeraars (bij n=19) geven aan dat zij voor ten minste negentig procent van de regelingen deelnemers zelf helpen bij de keuze om wel of geen waardeoverdracht te laten plaatsvinden; de rest van de verzekeraars helpt zijn deelnemers niet bij deze keuze. Overigens is dit geen wettelijke verplichting voor pensioenuitvoerders. Er zijn verschillende manieren om deelnemers te begeleiden bij hun keuze voor wel of geen waardeoverdracht. Fondsen begeleiden hun deelnemers meestal door middel van persoonlijke uitleg of een brief met uitleg over de consequenties van de te maken keuze voor het pensioen, en via algemene informatie in een brochure. In het selfassessment-onderzoek is aan pensioenfondsen ook gevraagd wie volgens hen de deelnemer moet helpen bij het maken van de keuze om wel of geen waardeoverdracht plaats te laten vinden. Circa driekwart van hen vindt dat een adviseur dit moet doen. Een kleine minderheid vindt dat de nieuwe pensioenuitvoerder of werkgever dit moet doen. Van de verzekeraars vindt driekwart (bij n=12) dat een adviseur een deelnemer hierbij moet helpen.

Type communicatie **Communicatie over wijzigingen in het pensioenreglement**
Pensioenfondsen die te maken hebben gehad met wijzigingen in het pensioenreglement, communiceren hierover met name via een nieuwsbrief of de eigen website, zo blijkt uit het selfassessment-onderzoek. Circa een op de zes pensioenfondsen doet dit door middel van een gerichte brief aan de deelnemers. Daarnaast heeft ruim twee derde van de pensioenfondsen haar deelnemers geïnformeerd over de mogelijkheid om het gewijzigde pensioenreglement op te vragen.

Aan verzekeraars is in het selfassessment-onderzoek een andersoortige vraag gesteld over wijzigingen in het pensioenreglement. Meer dan de helft van de verzekeraars geeft aan dat zij voor alle regelingen hun deelnemers informeren over wijzigingen in het reglement. Eén op de vijf verzekeraars doet dit voor vijftig tot negentig procent van de regelingen; daarnaast geeft circa één op de vijf aan deelnemers niet te informeren over wijzigingen in het reglement. Verzekeraars informeren hun deelnemers over wijzigingen in het pensioenreglement vooral via een aan de deelnemers gerichte brief. Via de eigen website wordt hierover niet gecommuniceerd door verzekeraars. Enkele verzekeraars communiceren over wijzigingen in het pensioenreglement via

een nieuwsbrief. Daarnaast heeft de helft van de verzekeraars voor alle regelingen haar deelnemers geïnformeerd over de mogelijkheid om het gewijzigde pensioenreglement op te vragen; een vijfde heeft hierover geen informatie verstrekt aan deelnemers.

Box 3.3 Overige informatie-uitingen

Aan pensioenfondsen en -verzekeraars is in het selfassessment-onderzoek gevraagd in welke mate zij de overige informatiebepalingen in de pensioenwetgeving naleven. Hieronder wordt voor verschillende informatie-uitingen aangegeven in welke mate de informatiebepalingen worden nageleefd.

Informatie op verzoek van de deelnemer (termijn na verzoek)(artikel 46 Pw/artikel 57 Wvb)

Bijna alle pensioenfondsen verstrekken binnen drie maanden na het verzoek de informatie die een deelnemer heeft aangevraagd. Meer dan vier op de vijf verzekeraars verstrekken aan alle deelnemers informatie op verzoek.

Informatie bij vertrek naar andere lidstaat (termijn na vertrek) (artikel 47 Pw/artikel 58 Wvb)

Ruim de helft van de pensioenfondsen geeft aan dat deze informatie binnen drie maanden na het vertrek wordt gecommuniceerd. Een op de zeven pensioenfondsen verstrekt deze informatie niet. Een kwart van de pensioenfondsen geeft aan dat deze informatie-uiting voor hen niet van toepassing was. Twee derde van de verzekeraars verstrekt aan negentig tot honderd procent van de belanghebbenden informatie bij vertrek naar een andere lidstaat. Eén op de vijf verzekeraars geeft aan dat deze situatie zich nog bij geen enkele deelnemer heeft voorgedaan.

Melding van premieachterstand aan deelnemers (indien van toepassing) (artikel 28 en 29 Pw/artikel 38 en 39 Wvb)

Ruim driekwart van de pensioenfondsen geeft aan dat deze informatie-uiting voor hen niet van toepassing was; kleinere fondsen geven dit vaker aan dan grotere fondsen. Van de pensioenfondsen waarvoor deze vraag wel van toepassing was, geven circa drie op de vier fondsen aan dat deze informatie binnen drie maanden wordt verstrekt. Meer dan twee derde van de verzekeraars meldt aan alle deelnemers een premieachterstand. Enkele verzekeraars geven aan dat deze situatie zich voor geen enkele deelnemer heeft voorgedaan.

Informatie afkoop klein ouderdomspensioen bij einde deelneming (termijn voor of na ingangsdatum) (artikel 66, derde lid, Pw/artikel 78, derde lid, Wvb)

Ongeveer zestig procent van de pensioenfondsen verstrekt binnen drie maanden informatie over de afkoop van een klein ouderdomspensioen bij einde deelneming. Circa een op de acht van de pensioenfondsen geeft aan dat deze informatie tussen drie en twaalf maanden na einde deelneming wordt verstrekt. Iets minder dan de helft van de verzekeraars verstrekt aan alle belanghebbenden informatie over de afkoop klein ouderdomspensioen bij einde deelneming. Ongeveer een kwart geeft aan dat deze informatie niet wordt verstrekt.

Informatie afkoop klein bijzonder partnerpensioen bij scheiding (artikel 68, tweede lid, Pw/artikel 80, tweede lid, Wvb)

Bijna twee derde van de pensioenfondsen verstrekt informatie over de afkoop van een klein bijzonder partnerpensioen bij scheiding binnen drie maanden (termijn voor of na ingangsdatum). Minder dan tien procent van de pensioenfondsen verstrekt deze informatie niet. Twee op de vijf verzekeraars verstrekken aan alle belanghebbenden informatie over de afkoop van een klein bijzonder partnerpensioen bij

scheiding. Iets meer dan een kwart verstrekt deze informatie niet, en drie verzekeraars geven aan dat deze situatie zich nog niet heeft voorgedaan voor deelnemers.

Informatie afkoop klein partnerpensioen bij ingang (artikel 67, tweede lid, Pw/artikel 79, tweede lid, Wvb)

Meer dan vier op de vijf pensioenfondsen verstrekken binnen drie maanden informatie over de afkoop van een klein partnerpensioen bij ingang (termijn na ingangsdatum). Meer dan twee derde van de verzekeraars verstrekt aan alle belanghebbenden informatie over de afkoop van een klein partnerpensioen bij ingang.

Informatie bij vrijwillige regeling (termijn voor of na ingangsdatum) (artikel 45 Pw/artikel 56 Wvb)

Twee derde van de pensioenfondsen geeft aan dat deze informatie-uiting voor hen niet van toepassing is. Van de pensioenfondsen waarvoor dit wel van toepassing is, geeft een grote meerderheid aan dat deze informatie vóór de ingangsdatum wordt verstrekt. Drie op de vijf verzekeraars verstrekken informatie bij een vrijwillige regeling aan negentig tot honderd procent van de belanghebbenden. Eén op de vijf geeft aan dat de betreffende situatie zich voor geen enkele deelnemer heeft voorgedaan.

Overzicht bij pensionering (termijn voor of na pensionering) (artikel 43 Pw/artikel 54 Wvb)

Meer dan negentig procent van de pensioenfondsen verstrekt dit overzicht uiterlijk één maand voor de ingangsdatum, zo blijkt uit het selfassessment-onderzoek. Slechts enkele fondsen geven aan dat zij dit overzicht pas verstrekken rond de ingangsdatum of na de ingangsdatum. Twee pensioenfondsen geven aan dat zij dit overzicht niet verstrekken. Ongeveer negen op de tien verzekeraars geven aan dat zij het overzicht bij pensionering aan alle belanghebbenden verstrekken.

Jaarlijkse opgave pensioengerechtigden (artikel 44 Pw/artikel 55 Wvb)

Een pensioenuitvoerder moet de pensioengerechtigde jaarlijks een opgave van zijn pensioenrechten verstrekken en indien van toepassing ook een opgave van de opgebouwde aanspraken op nabestaandenpensioen en informatie over toeslagverlening. Meer dan negentig procent van de pensioenfondsen geeft in het selfassessment-onderzoek aan dat zij deze informatie verstuurt. Bijna vier op de vijf verzekeraars geven aan dat zij aan alle pensioengerechtigden een periodiek overzicht verstrekken. Een enkele verzekeraar geeft aan dat dit overzicht niet wordt verstrekt.

Vijfjaarlijks overzicht gewezen deelnemers (artikel 40 Pw/artikel 51 Wvb)

Eens in de vijf jaar moeten pensioenuitvoerders gewezen deelnemers (die na inwerkintreding van de pensioenwetten gewezen deelnemer zijn geworden) een pensioenoverzicht verstrekken. De meerderheid van de pensioenfondsen heeft dit overzicht de afgelopen jaren verstrekt, zo blijkt uit het selfassessment-onderzoek. Ongeveer een op de vijf pensioenfondsen verstrekt dit overzicht in 2012. Slechts enkele pensioenfondsen geven aan dat zij niet met gewezen deelnemers te maken hebben of dat zij dit overzicht niet verstrekken. Circa twee derde van de verzekeraars verstrekt aan alle gewezen deelnemers een periodiek overzicht. Drie verzekeraars verstrekken dit overzicht aan negentig tot honderd procent van de belanghebbenden. Twee verzekeraars verstrekken het overzicht aan vijftig tot negentig procent van de belanghebbenden.

Overzicht bij scheiding voor gewezen partner (artikel 41 Pw/artikel 52 Wvb)

Vier op de vijf pensioenfondsen geven aan dat zij dit overzicht binnen drie maanden

verstrekken. Slechts enkele pensioenfondsen geven aan dat zij dit overzicht niet verstrekken. Bijna driekwart van de verzekeraars verstrekt alle gewezen partners een overzicht bij scheiding. Eén op de vijf verstrekt dit overzicht aan negentig tot honderd procent van de belanghebbenden.

Vijfjaarlijks overzicht gewezen partners (artikel 42 Pw/artikel 53 Wvb)

Eens in de vijf jaar moeten pensioenuitvoerders gewezen partners een pensioenoverzicht verstrekken. De meeste pensioenfondsen hebben dit overzicht de afgelopen jaren verstrekt; ruim een kwart verstrekt dit overzicht in 2012. Twee op de vijf verzekeraars verstrekken dit periodiek overzicht aan alle gewezen partners. Eén op de vijf verstrekt dit overzicht aan minder dan 25 procent van de belanghebbenden. Een kwart van de verzekeraars geeft aan dat zij het overzicht niet verstrekken.

3.9 Bovenwettelijke informatieverstrekking

Communicatie over life-events

Veel pensioenuitvoerders vinden communicatie over het pensioen rondom life-events belangrijk voor hun deelnemers. Life-events zijn gebeurtenissen in het leven van deelnemers die van invloed kunnen zijn op het pensioen, bijvoorbeeld een huwelijk, echtscheiding of het overlijden van de partner.

Hoewel dit wettelijk niet verplicht is, komt uit het selfassessment-onderzoek naar voren dat meer dan de helft van de pensioenfondsen bij communicatie naar deelnemers rekening houdt met life-events. Iets meer dan een op de vijf geeft aan een deelnemer pas te informeren op het moment dat hij of zij dat wenst. Bijna drie op de vijf de verzekeraars stemmen bij negentig tot honderd procent van de deelnemers de communicatie af op life-events. De rest doet dit bij minder dan vijftig procent van de deelnemers.

Kredietrisico herverzekerde pensioenfondsen

Aan volledig of gedeeltelijk herverzekerde pensioenfondsen (n=184) is in het selfassessment-onderzoek gevraagd of zij hun deelnemers geïnformeerd hebben over het feit dat het pensioenfonds geen reserves meer hoeft aan te houden voor het kredietrisico dat het pensioenfonds loopt op de herverzekeraar. Dit is geen wettelijke verplichting voor pensioenfondsen. Drie op de vijf volledig of gedeeltelijk herverzekerde pensioenfondsen hebben hun eigen deelnemers hierover niet geïnformeerd. Een kwart heeft hier wel informatie over verstrekt aan haar deelnemers. De rest van de pensioenfondsen heeft hier geen informatie over verstrekt, omdat zij nog steeds reserves aanhoudt.

3.10 Handhaafbaarheid van de informatiebepalingen

Uit de resultaten van het selfassessment-onderzoek komt het beeld naar voren dat de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving door een grote meerderheid van de pensioenuitvoerders goed worden nageleefd. Wel is de naleving door pensioenverzekeraars in vergelijking met pensioenfondsen op sommige punten iets minder goed. Dit wordt onder meer veroorzaakt door de veelheid aan verschillende regelingen die pensioenverzekeraars uitvoeren, waardoor het voor hen lastiger is om alle onderdelen van de informatiebepalingen tijdig en conform de specificaties uit te voeren.

Perspectief van de toezichthouder

De AFM geeft aan dat zij bij aanvang van haar toezichthouderrol in 2007 verwacht had, dat de naleving van de informatiebepalingen door pensioenuitvoerders beter zou zijn dan in eerste instantie het geval was. De benodigde capaciteit om te handhaven bleek hierdoor groter dan aanvankelijk werd verwacht. De naleving van de informatiebepalingen is de afgelopen jaren volgens de AFM beter geworden, maar er zijn nog altijd pensioenuitvoerders die informatie niet geheel zoals wettelijk bepaald verstrekken.

De AFM geeft aan dat zij wat haar sanctiebeleid betreft de afgelopen jaren iets strenger is geworden. De toezichthouder heeft verschillende sanctie-instrumenten in het geval dat een pensioenuitvoerder een informatiebepaling niet (volledig) naleeft:

- een normoverdragend gesprek met de pensioenuitvoerder;
- een normoverdragende brief aan de pensioenuitvoerder;
- een aanwijzing aan een pensioenuitvoerder, waarbij wordt opgelegd dat een uitvoerder binnen een bepaalde termijn iets moet hebben aangepast in de informatieverstrekking;
- last onder dwangsom;
- een bestuurlijke boete voor een pensioenuitvoerder.

De AFM heeft in 2010 voor het eerst formele sanctiemaatregelen genomen; er zijn toen drie aanwijzingen en twee boetes opgelegd. De betreffende pensioenuitvoerders hebben direct maatregelen genomen om alsnog aan de normen te voldoen.⁶ Volgens de toezichthouder is de dosering van sanctie-instrumenten afhankelijk van de mate waarin zij een zekere informatiebepaling relevant acht. In het geval van het toeslagenlabel heeft de AFM er bijvoorbeeld voor gekozen om niet meer te controleren of dit door pensioenuitvoerders wordt opgenomen.

Perspectief van de pensioenuitvoerders

In de interviews geven veel pensioenuitvoerders aan dat zij vinden dat de AFM een te rigide houding heeft wat betreft haar handhavingsrol. Zij vinden dat de toezichthouder te strikt kijkt naar de naleving van normen als begrijpelijkheid

⁶ AFM (2011) *Jaarverslag 2010*.

en duidelijkheid, terwijl het lastig is om bij deze normen aan te geven wat wel of niet goed is. De wens bij de meeste pensioenuitvoerders is om meer ruimte te krijgen om een eigen invulling te geven aan de wijze waarop zij informatie verstrekken, waarbij wel richtlijnen en/of minimumeisen ten aanzien van de informatieverstrekking bestaan. Op die manier kunnen zij de te verstrekken informatie specifiek richten op hun eigen doelgroep. Hierdoor kunnen hun deelnemers mogelijk op een effectievere wijze worden benaderd.

Meer open normen?

Op dit moment is de AFM als handhavende partij gebonden aan regelgeving. Uit het interview met de toezichthouder blijkt dat deze zelf ook voorstander is van minder verplicht voorgeschreven middelen of teksten. Een alternatief zou zijn om ten aanzien van naleving en handhaving meer open normen te hanteren; de AFM geeft aan dat zij voorstander hiervan is. Of het hanteren van open normen zal werken, hangt af van de wijze waarop dit in de praktijk wordt uitgevoerd. In de focusgroep met pensioenuitvoerders werd het risico genoemd dat open normen op den duur weer worden ingevuld door de toezichthouder (en zo weer gesloten normen worden).

Box 3.4 Toezegging minister van SZW: invoering wettelijke bepaling dat niet-verplichte informatie-uitingen juist en niet misleidend moeten zijn?

In de reactie van de minister van SZW van 27 januari 2011 op de wetgevingsbrief van de AFM is een aantal toezeggingen gedaan dat uitgevoerd moet kunnen worden op basis van de resultaten van de evaluatie van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving. Eén van deze toezeggingen is om een mogelijke invoering van een wettelijke bepaling dat niet-verplichte informatie-uitingen van pensioenuitvoerders juist en niet misleidend moeten zijn, bij de evaluatie te betrekken (Kamerstukken II 2010/2011, 32 043, nr. 24, bijlage 97 680). In deze box wordt nader ingegaan op dit onderwerp.

In de Memorie van Toelichting op de pensioenwetgeving staat dat het een taak van de toezichthouder is om de communicatie-uitingen van pensioenuitvoerders niet alleen op toegankelijkheid en tijdigheid, maar ook op juistheid te toetsen. In de pensioenwetgeving wordt echter niet genoemd dat pensioenuitvoerders verplicht zijn om juiste informatie aan te leveren. De AFM geeft aan dat het ontbreken van deze bepaling het lastig maakt om te handhaven op juistheid, bijvoorbeeld in het geval dat zij constateert dat in het UPO van een bepaald fonds een onjuist (te ontvangen) pensioenbedrag staat als gevolg van een verkeerde berekening. Om sancties te kunnen opleggen, is volgens de AFM een wettelijk kader nodig. Om die reden zou de AFM graag zien dat in de pensioenwetgeving de bepaling wordt opgenomen dat de door pensioenuitvoerders verstrekte – zowel wettelijk verplichte als niet-verplichte – informatie juist en niet misleidend is.

De Pensioenfederatie heeft aangegeven niet overtuigd te zijn van de noodzaak van een dergelijke bepaling. Naar mening van de Pensioenfederatie wordt niet aannemelijk gemaakt dat pensioenfondsen (bewust) onjuiste of misleidende informatie verstrekken. Ook uit de interviews en focusgroep met pensioenuitvoerders blijkt dat zij geen voorstander zijn van de invoering van een dergelijke bepaling. Pensioenuitvoerders vinden niet dat zij onjuiste en misleidende informatie verstrekken. Indien het voorkomt dat er onjuiste informatie wordt verstrekt, dan moet dit niet gezien worden als een bewuste handeling (of misleiding) die beboet dient te worden.

4 UITVOERBAARHEID VAN INFORMATIEBEPALINGEN

Pensioenfondsen vinden de informatiebepalingen goed uitvoerbaar, met uitzondering van fondsen die te maken hebben met veel deelnemers met korte arbeidscontracten. Verzekeraars vinden de informatiebepalingen, met name door het grote aantal typen pensioenregelingen waarmee zij te maken hebben, praktisch gezien lastiger uitvoerbaar. Pensioenfondsen en verzekeraars willen graag meer ruimte krijgen voor maatwerk, zodat zij de wettelijk verplichte informatie-uitingen meer kunnen toespitsen op de kenmerken van de eigen populatie en de eigen regeling(en). Dit kan de begrijpelijkheid en duidelijkheid van de verstrekte informatie verhogen, wat daarmee kan leiden tot een hogere effectiviteit van de informatieverstrekking.

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de uitvoerbaarheid van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving. Hierbij ligt de focus op een aantal belangrijke informatie-uitingen: de startbrief, het UPO, toeslagverlening, de zorgplicht bij premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid en de stopbrief.¹ Het hoofdstuk is gebaseerd op de interviews met pensioenuitvoerders, het interview met de AFM en de SZW-vragen in het selfassessment-onderzoek van de AFM onder een deel van de pensioenfondsen en verzekeraars. Waar belangrijke verschillen bestaan tussen pensioenfondsen en verzekeraars, wordt dit duidelijk aangegeven.

In het selfassessment-onderzoek van de AFM is een aantal vragen opgenomen dat door het ministerie van SZW is toegevoegd. Omdat pensioenuitvoerders niet verplicht waren om deze vragen te beantwoorden, is het aantal respondenten lager dan in het overige deel van het selfassessment-onderzoek. De SZW-vragen zijn beantwoord door in totaal 209 pensioenfondsen en dertien verzekeraars. Sommige vragen waren niet van toepassing voor bepaalde fondsen of verzekeraars, met als gevolg dat het aantal respondenten bij die vragen lager ligt. Indien onderzoeksresultaten betrekking hebben op de totale groep pensioenfondsen en -verzekeraars, wordt gesproken van 'pensioenuitvoerders'. Wanneer bepaalde resultaten specifiek voor pensioenfondsen of -verzekeraars gelden, dan wordt dat duidelijk aangegeven.

¹ De reden dat in dit hoofdstuk niet nader ingegaan wordt op de uitvoerbaarheid van overige informatiebepalingen, is dat hier in het selfassessment-onderzoek niet naar is gevraagd. In de interviews met pensioenuitvoerders is wel gevraagd naar hun mening over de uitvoerbaarheid van overige informatiebepalingen. Over het algemeen bleek niet dat er problemen werden ervaren met de uitvoerbaarheid van overige informatiebepalingen.

4.2 De startbrief

Praktische uitvoerbaarheid

In het selfassessment-onderzoek van de AFM is aan pensioenuitvoerders gevraagd of de wettelijke voorschriften ten aanzien van de startbrief uitvoeringstechnische problemen voor hen opleveren. De grotere meerderheid van de pensioenfondsen (91%) geeft aan dat dit niet het geval is; er bestaat daarbij bijna geen verschil tussen de verschillende typen pensioenfondsen. Ook uit de interviews blijkt dat pensioenfondsen geen problemen ervaren met de praktische uitvoerbaarheid van de startbrief. Een beperkt deel van de pensioenfondsen (3%) geeft aan dat er wat de tijdigheid van de verstrekking betreft, uitvoeringstechnische problemen kunnen ontstaan. Uit het selfassessment-onderzoek, maar ook uit de interviews met verzekeraars, bedrijfstakpensioenfondsen en beroepspensioenfondsen, komt naar voren dat dit komt doordat zij afhankelijk zijn van de tijdige aanlevering van deelnemersgegevens door de werkgever respectievelijk de beroepsbeoefenaar/deelnemer zelf. Voor ondernemingspensioenfondsen speelt dit probleem over het algemeen nauwelijks, dankzij de directe relatie tussen werkgever en werknemer/deelnemer. In het selfassessment-onderzoek onder pensioenfondsen geeft daarnaast slechts drie procent aan dat de wettelijke voorschriften ten aanzien van de startbrief uitvoeringstechnische problemen voor hen opleveren wat de inhoud betreft.

Verzekeraars ervaren ten opzichte van pensioenfondsen vaker uitvoeringstechnische problemen met de wettelijke voorschriften ten aanzien van de startbrief. Meer dan de helft van de verzekeraars geeft in het SZW-gedeelte van het selfassessment-onderzoek aan dat zij problemen hiermee ervaren. Enkele verzekeraars noemen uitvoeringstechnische problemen wat de inhoud betreft. Ook de afhankelijkheid van de tijdige aanlevering van deelnemersgegevens door werkgevers wordt door een verzekeraar genoemd. Een andere verzekeraar geeft in het selfassessment-onderzoek aan dat de hoeveelheid van de wettelijke voorschriften voor de startbrief het uitvoeringstechnisch moeilijk maakt, omdat het complex is om bij grote aantallen verzekerde regelingen geautomatiseerd correcte startbrieven te genereren. Ook uit de interviews met verzekeraars komt naar voren dat zij ten opzichte van pensioenfondsen de startbrief lastiger uitvoerbaar vinden. Als reden hiervoor wordt genoemd dat verzekeraars (in tegenstelling tot pensioenfondsen) met veel verschillende typen pensioenregelingen te maken hebben. Een zelfde constatering geldt – wellicht nog in sterkere mate – bij documenten met verplichte tekstblokken zoals het UPO en de voorwaardelijkheidsverklaring (zie ook hierna).

Omvang verplichte informatie-elementen

In het selfassessment-onderzoek onder pensioenuitvoerders is ook gevraagd naar wat zij van de hoeveelheid verplichte informatie-elementen vinden die de startbrief moet bevatten. De helft van de pensioenfondsen (bij n=209) geeft aan dat zij deze hoeveelheid precies goed vindt, bijna de andere helft van de

pensioenfondsen vindt juist dat de startbrief te veel verplichte informatie-elementen moet bevatten. Bedrijfstakpensioenfondsen geven vaker (65%) dan ondernemingspensioenfondsen (44%) aan dat de startbrief te veel verplichte informatie-elementen moet bevatten. Ongeveer drie op de vijf verzekeraars vinden de hoeveelheid verplichte informatie-elementen die de startbrief moet bevatten te veel; de rest vindt de hoeveelheid precies goed.

Box 4.1 Pensioenfondsen met veel deelnemers met korte arbeidscontracten

Voor bepaalde typen pensioenfondsen vormt de uitvoerbaarheid van de informatiebepalingen een groot probleem. Dit zijn pensioenfondsen die te maken hebben met veel deelnemers met korte arbeidscontracten. Uit de interviews en de focusgroep met pensioenuitvoerders komt naar voren dat dit type fondsen aan een groot aantal deelnemers met vaak wisselende korte arbeidscontracten veel informatie moet verstrekken, terwijl deze – vaak jongere – deelnemers over het algemeen weinig interesse hebben in de verstuurd informatie. De kosten van informatieverstrekking staan bovendien niet in verhouding tot de opgebouwde pensioenen van de deelnemers. Deze mening wordt gedeeld door de AFM, zo blijkt uit het interview met deze organisatie.

Op de vraag of de wettelijk verplichte informatie-elementen in de startbrief in hun optiek ook de belangrijkste informatie-elementen voor de deelnemer bevatten, geeft circa 78 procent van de pensioenfondsen aan dat dit het geval is. Ondernemingspensioenfondsen en beroepspensioenfondsen geven vaker (87% respectievelijk 83%) aan dan bedrijfstakpensioenfondsen (49%) dat de wettelijk verplichte informatie-elementen in hun optiek ook de belangrijkste informatie-elementen voor de deelnemer zijn. Van de verzekeraars geeft meer dan negentig procent aan dat de wettelijk verplichte informatie-elementen in hun optiek ook de belangrijkste informatie-elementen voor de deelnemer bevatten. In het selfassessment-onderzoek wordt verder door enkele pensioenfondsen aangegeven dat in de startbrief de noodzakelijke, maar niet alle informatie hoeft te staan.

Uit de interviews met pensioenuitvoerders komt een wat kritischer geluid naar voren. Zij vinden de wettelijk verplichte informatie in de startbrief veel te omvangrijk. Genoemd wordt dat naar bepaalde informatie-elementen niet of in veel beknoptere mate verwezen zou moeten worden. Door de huidige omvang van de startbrief bestaat volgens pensioenuitvoerders het risico dat mensen minder snel bereid zijn om deze grondig door te lezen. Volgens sommige pensioenuitvoerders heeft een nieuwe deelnemer niet aan ieder verplicht informatie-element in even grote mate behoefte. Door informatie in de startbrief kort te beschrijven en door te verwijzen naar de eigen website voor meer informatie, kan volgens pensioenuitvoerders de omvang van de startbrief worden beperkt. Mogelijk heeft dit tot gevolg dat deelnemers sneller bereid zijn om de startbrief door te lezen.

Type informatie-elementen

Pensioenfondsen konden in het SZW-deel van het selfassessment-onderzoek aangeven welke van de huidige verplichte informatie-elementen volgens hen in de startbrief zouden moeten staan. In totaal hebben 106 pensioenfondsen deze vraag beantwoord (zie tabel 4.1). Meer dan negentig procent van de fondsen die deze vraag beantwoord hebben, vindt dat informatie moet worden geboden over:

- de ingangsdatum van de pensioenovereenkomst;
- de pensioensoorten die deel uitmaken van de basispensioenregeling;
- de ingangsdatum van het pensioen;
- de risico's die bij de deelnemer liggen (indien relevant).

Informatie-elementen die relatief minder van belang worden geacht, zijn:

- omstandigheden die van toepassing zijn op het functioneren van de pensioenuitvoerder (indien van toepassing);
- de keuzemogelijkheden die er zijn ten aanzien van uitruil;
- betalingsvoorbehoud van de werkgever (als hier sprake van is);
- vermelding van de mogelijkheid tot vrijwillige voortzetting (indien relevant).

Tabel 4.1 Welke van de huidige verplichte informatie-elementen zouden volgens pensioenfondsen in de startbrief moeten staan? (n=106, in %)

Informatie-element	%
De ingangsdatum van de pensioenovereenkomst	94
De pensioensoorten die deel uitmaken van de basispensioenregeling	93
De ingangsdatum van het pensioen	93
Vermelding van de risico's die bij de deelnemer liggen indien relevant	91
Vermelding wettelijk recht op of de mogelijkheid tot waardeoverdracht	88
Informatie over toeslagverlening voor zover verplicht	86
Informatieverplichting van de werknemer	84
De wijze waarop de pensioenaanspraken worden vastgesteld	73
Vermelding recht om pensioenreglement op te vragen	72
Vermelding van het bestaan van een vrijwillige pensioenregeling, indien relevant	72
Bij premieovereenkomsten informatie verstrekken over de bestemming en het verloop van de premie	72
Het karakter van de pensioenovereenkomst	67
De duur van de uitkering	64
Actueel zijn van een korte- of langetermijnherstelplan	64
De gevolgen van arbeidsongeschiktheid voor de verwerving van aanspraken	64
Overzicht van de informatie die de deelnemer op verzoek kan ontvangen	62
Als er sprake is van een vrijwillige pensioenregeling, dan de pensioensoorten vermelden waarop de vrijwillige pensioenregeling betrekking heeft	60
Vermelding van het bestaan van een geldende klachtenregeling	58
De gevolgen van beëindiging van deelneming voor de hoogte van de aanspraken	52

Vervolg tabel 4.1

Informatie-element	%
Omstandigheden die van toepassing zijn op het functioneren van de pensioenuitvoerder, indien van toepassing	34
De keuzemogelijkheden die er zijn ten aanzien van uitruil	30
Betalingsvoorbehoud van de werkgever als hier sprake van is	29
Vermelding van de mogelijkheid tot vrijwillige voortzetting, indien relevant	26

Bron: Regioplan, 2011

Ook pensioenverzekeraars konden in het SZW-deel van het selfassessment-onderzoek aangeven welke van de huidige verplichte informatie-elementen volgens hen in de startbrief moeten staan. Omdat slechts een beperkt aantal verzekeraars (n=8) deze vraag heeft beantwoord, worden de onderzoeksbevindingen niet in een tabel weergegeven. Alle verzekeraars geven aan dat in de startbrief informatie moet worden geboden over:

- de pensioensoorten die deel uitmaken van de basispensioenregeling;
- de risico's die bij de deelnemer liggen (indien relevant);
- het karakter van de pensioenovereenkomst;
- de duur van de uitkering.

Informatie-elementen die door verzekeraars relatief minder van belang worden geacht, zijn:

- vermelding van de mogelijkheid tot vrijwillige voortzetting (indien relevant);
- omstandigheden die van toepassing zijn op het functioneren van de pensioenuitvoerder (indien van toepassing);
- het actueel zijn van een korte- of langetermijnherstelplan.

Aan pensioenuitvoerders is in het selfassessment-onderzoek ook gevraagd welke informatie iedere deelnemer in zijn startbrief in aanvulling op de verplichte informatie-elementen zou moeten ontvangen. Verschillende pensioenfondsen geven aan dat er altijd vermeld dient te worden dat het pensioen een bepaalde mate van onzekerheid bevat en niet gegarandeerd kan worden, omdat het afhankelijk is van de financiële positie van het pensioenfonds. Ook wordt door pensioenfondsen genoemd dat deelnemers geïnformeerd moeten worden over het gegeven dat – indien van toepassing – de uitvoering van de pensioenregeling is uitbesteed aan een pensioenuitvoeringsorganisatie. Een beroepspensioenfonds geeft aan dat de startbrief meer gericht moet zijn op het gegeven dat hun regeling onder de Wvb valt. Het beperkte aantal pensioenverzekeraars dat deze vraag heeft beantwoord, gaf geen suggesties voor aanvullingen.

Mening van de AFM

Net als veel pensioenuitvoerders geeft de AFM aan dat er in de pensioenwetgeving te veel verplichte informatie wordt voorgeschreven voor de inhoud van de startbrief. De lengte van de startbrief zorgt er volgens de AFM met name voor dat de startbrief niet helemaal wordt gelezen. Daarnaast doet de

huidige omvang van de startbrief afbreuk aan de begrijpelijkheid van deze informatie-uiting. Volgens de AFM moet de startbrief de hoofdlijnen benoemen die de regeling met zich meebrengt. Een deel van de verplichte informatie moet niet meer in de startbrief worden opgenomen, maar in een pensioenbijsluiter of als onderdeel van een kwaliteitslabel. Een ander deel van de verplichte informatie moet beschikbaar worden gesteld via een website (of folder). De AFM zou willen dat de pensioenwetgeving een beperkt aantal verplichte onderwerpen voorschrijft ten aanzien van de startbrief.

Box 4.2 Pensioenbijsluiter

In een reactie van de minister van SZW van 27 januari 2011 op de wetgevingsbrief van de AFM is toegezegd dat de evaluatie van de informatiebepalingen bouwstenen moet opleveren voor een eventueel te ontwikkelen pensioenbijsluiter. In deze box wordt hier nader op ingegaan.

Omdat het pensioen een complex financieel product is, vindt de AFM het belangrijk dat er voor deelnemers een handzaam en continu beschikbaar document is dat een up-to-date overzicht geeft van de inhoud, kwaliteit en risico's van pensioenregelingen. Daarvoor wil de AFM een zogeheten pensioenbijsluiter introduceren. Deelnemers kunnen deze pensioenbijsluiter gebruiken om de eigen pensioenregeling te vergelijken met andere regelingen en/of bij het nemen van beslissingen in het kader van financiële zaken. De pensioenbijsluiter zou volgens de AFM een vergelijkbare opzet, inhoud en vormgeving voor alle pensioenuitvoerders moeten hebben.

De Pensioenfederatie beziet de wenselijkheid van de ontwikkeling van een communicatiemiddel dat deelnemers aan een pensioenregeling een beknopt overzicht geeft van de essentie van hun pensioenregeling, waaronder informatie over de risico's. De Pensioenfederatie kijkt hierbij ook naar de verhouding van zo'n middel ten opzicht van andere bestaande communicatiemiddelen, waaronder het UPO en de startbrief. Deze zouden met de introductie van zo'n communicatiemiddel een andere opzet en/of inhoud kunnen krijgen. Bovendien wordt bezien welke informatie schriftelijk en welke elektronisch aangeboden zou kunnen worden. Bij de door de AFM vermelde doelstellingen en randvoorwaarden voor een dergelijk communicatiemiddel heeft de Pensioenfederatie bedenkingen die deels worden genoemd door de pensioenuitvoerders en leden van deelnemersraden met wie gesprekken gevoerd zijn in het kader van dit evaluatieonderzoek.

In de gesprekken met pensioenuitvoerders en leden van deelnemersraden is gevraagd hoe zij aankijken tegen zo'n te ontwikkelen pensioenbijsluiter. Men liet zich over het algemeen niet positief uit over een pensioenbijsluiter. Zo wordt genoemd dat dat een extra informatie-uiting is waarin veel deelnemers niet geïnteresseerd zijn. Daarnaast wordt aangegeven dat deelnemers niet in staat zijn om op basis van de pensioenbijsluiter beslissingen omtrent hun pensioen te nemen. Deelnemers van bedrijfstakpensioenfondsen, ondernemingspensioenfondsen en beroepspensioenfondsen kunnen immers niet overstappen naar een ander pensioenfonds. Deelnemers bij verzekeraars kunnen dit ook niet op directe wijze, maar wel op indirecte wijze via hun werkgever. Tot slot wordt genoemd dat een pensioenbijsluiter ook geen bijdrage levert aan het pensioenbewustzijn.

4.3 Het Uniform Pensioenoverzicht

Praktische uitvoerbaarheid

In het SZW-deel van het selfassessment-onderzoek is ook aan pensioenfondsen gevraagd of de wettelijke voorschriften ten aanzien van het UPO uitvoeringstechnisch problemen voor hen opleveren. 74 procent van de respondenten (bij n=209) geeft aan dat dit niet het geval is.

Bedrijfstakingpensioenfondsen ervaren vaker uitvoeringstechnische problemen dan ondernemingspensioenfondsen. Vijftien procent van de fondsen ervaart uitvoeringstechnische problemen bij het volgen van het UPO-model. Tabel 4.2 geeft het een en ander weer.

Tabel 4.2 Leveren de wettelijke voorschriften ten aanzien van het UPO uitvoeringstechnisch problemen voor u op? (n=209)

	%
Nee	74
Ja, wat het volgen van het UPO-model betreft	15
Ja, wat de hoeveelheid van de verplicht te verstrekken informatie betreft	7
Ja, op een ander gebied	7
Ja, wat betreft de tijdigheid van de verstrekking	2
Ja, wat betreft de juistheid van de informatie/bedragen	2

Bron: Regioplan, 2011

In het SZW-deel van het selfassessment-onderzoek maken enkele pensioenfondsen nog een aanvullende opmerking over de uitvoerbaarheid van het UPO. Zo wordt genoemd dat deelnemers die tegen de pensioeningangsdatum zitten, geen UPO meer zouden hoeven te ontvangen omdat zij al informatie krijgen over hun pensioen bij het aanvragen hiervan. Uit de interviews blijkt dat pensioenfondsen wel inhoudelijke problemen ervaren met het UPO (bijvoorbeeld het hanteren van voorgeschreven teksten), maar dat zij de praktische uitvoerbaarheid van het UPO niet als knelpunt zien.

Van de verzekeraars geeft iets meer dan de helft aan dat de wettelijke voorschriften ten aanzien van het UPO geen uitvoeringstechnische problemen voor hen opleveren. De problemen in tabel 4.2 worden door een enkele verzekeraar genoemd, uitgezonderd de juistheid van de informatie/bedragen en de hoeveelheid van de verplicht te verstrekken informatie. Daarnaast noemt een enkele verzekeraar dat het pensioenoverzicht ten behoeve van de gewezen partner van deelnemers niet kan worden verstrekt, aangezien deze persoon geen partij vormt in de verzekeringsovereenkomst en om die reden niet in de administratie van de verzekeraar voorkomt.

Omvang verplichte informatie-elementen

In het SZW-deel van het selfassessment-onderzoek is ook de vraag gesteld wat pensioenuitvoerders vinden van de hoeveelheid informatie die het UPO bevat (vanuit het perspectief van de deelnemer). Ruim driekwart van de

pensioenfondsen (75%) vindt dat het UPO te veel informatie bevat; 21 procent vindt de hoeveelheid informatie precies goed. Er bestaat bij deze vraag weinig verschil in de antwoorden van bedrijfstakpensioenfondsen en ondernemingspensioenfondsen. Van de verzekeraars geeft meer dan negentig procent aan dat het UPO te veel informatie bevat.

De bovengenoemde bevindingen worden ondersteund door de interviews met pensioenuitvoerders. Veel pensioenuitvoerders geven aan dat zij het UPO te omvangrijk vinden. Meerdere pensioenuitvoerders geven aan dat zij een kort UPO van bijvoorbeeld één of twee A4-tjes prefereren; deelnemers hebben volgens hen meer behoefte aan korte en bondige informatie ten aanzien van het eigen pensioen. De meeste pensioenuitvoerders geven daarnaast aan dat zij meer ruimte voor maatwerk zouden willen, zodat zij het taalgebruik kunnen toespitsen op de kenmerken (opleidingsniveau, leeftijd) van hun eigen deelnemers. Ook de AFM geeft aan dat het UPO korter zou mogen, bijvoorbeeld één of twee A4-tjes waarin de focus ligt op de belangrijkste zaken en waarbij de getoonde bedragen gerelateerd moeten zijn aan wat deelnemers verdienen (netto maandbedragen).

Nieuwe versie van het UPO: UPO-modellen 2012

April 2010 bespraken de vroegere pensioenkoepels – nu de Pensioenfederatie – en het Verbond van Verzekeraars met vertegenwoordigers van pensioenuitvoerders en de AFM in hoeverre het UPO beantwoordt aan de verwachtingen van deelnemers, pensioenuitvoerders en de toezichthouder. De uitkomst van deze gesprekken was dat er naar een bondiger UPO toegewerkt zou moeten worden, dat meer gericht is op de ontvangende deelnemer. Daarnaast moest het UPO voor pensioenuitvoerders minder een 'one-size-fits-all-model' zijn en voor de AFM moest het UPO minder bewerkelijk zijn om er goed toezicht op te houden. Vervolgens zijn pensioenuitvoerders met de uitkomsten van deze gesprekken aan de slag gegaan in een UPO-werkgroep. De AFM maakte geen onderdeel uit van deze werkgroep.

Een algemeen uitgangspunt voor het herzien van het UPO was dat de gegevens op het UPO vergelijkbaar en optelbaar moesten blijven door middel van een vaste lay-out en terminologie. Daardoor zouden deelnemers UPO's en hun pensioenaanspraken bij verschillende pensioenuitvoerders kunnen blijven vergelijken. Een ander uitgangspunt was dat het UPO 'signaalwaarde' moest houden: deelnemers moeten door middel van het UPO op essentiële onderdelen kunnen signaleren waar hun pensioenvoorziening eventueel ontoereikend is. Een derde uitgangspunt was dat de aansluiting met het Pensioenregister, dat op dat moment nog niet operationeel was, gegarandeerd bleef.

De Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars hebben tot medio 2011 tweewekelijkse afspraken gemaakt met een vertegenwoordiging van aangesloten pensioenuitvoerders. Allereerst hebben zij gezamenlijk bepaald wat de belangrijkste aspecten van een verkort UPO zijn, waarna aan de slag is gegaan met het ontwerp van een nieuw UPO-model. Het nieuwe model is

uiteindelijk getoetst door onderzoeksbureau GfK. Uit dit onderzoek bleek onder meer dat deelnemers:

- hechten aan de UPO-opmaak;
- eraan hechten dat informatie die bij elkaar hoort bij elkaar staat;
- een weerzin laten zien tegen scenario's/meer 'fictieve' bedragen;
- niet te veel en niet te weinig toelichting willen, bij voorkeur 'ter plekke';
- onderscheid willen tussen 'individuele gegevens' en 'regelinggegevens';
- behoefte hebben aan nettobedragen.

De werkgroep heeft de resultaten zoveel mogelijk geoperationaliseerd en het UPO meer ontvangergericht willen maken door behoud van de herkenbare UPO-lay-out, een toelichtende tekst vaker direct bij de desbetreffende passages op te nemen, de volgorde van de informatie zo te wijzigen dat de consument vóóraan de voor hem/haar belangrijkste pensioeninformatie vindt, en tot slot persoonlijke gegevens en meer generieke regelinggegevens uit elkaar te houden.

De gewenste inkorting van het UPO is volgens de werkgroep op dit moment slechts beperkt uit de verf gekomen. Dat heeft ermee te maken dat volledige gegevens van de pensioenregeling, waaronder franchise en opbouwpercentage, zijn behouden voor de UPO-modellen 2012. Hierbij spelen volgens de werkgroep zowel de wens van de toezichthouder als de publieke opinie een rol. Volgens de werkgroep is het UPO-model 2012 niet revolutionair veranderd ten opzichte van het model 2011, maar is dit wel iets compacter en meer lezergericht geworden. De kwaliteit van het nieuwe UPO zal zich in de praktijk moeten bewijzen.

4.4 Communicatie over risico's

Algemeen

Het pensioen dat mensen opbouwen of hebben opgebouwd, is niet zonder risico's. Allereerst bestaat het risico dat inflatie de waarde van het eigen pensioen doet afnemen; hiertoe verlenen pensioenuitvoerders al dan niet een toeslag. Daarnaast is er het risico dat er gekort wordt op de eigen pensioenaanspraken bij een aanhoudend lage dekkingsgraad van pensioenfondsen. Communicatie over risico's is belangrijk, zodat mensen niet ten onrechte de indruk krijgen dat hun pensioen zeker of gegarandeerd is. Hoewel dit nu al een belangrijk communicatieonderdeel dient te zijn, benadrukt het nieuwe pensioenakkoord specifiek het belang van communicatie over risico's en mogelijk tegenvallende uitkomsten van het pensioen.

Uit de interviews en de focusgroep met pensioenuitvoerders komt naar voren dat zij communicatie over risico's belangrijk achten maar dat zij het wel zeer lastig vinden om dit op een begrijpelijke en duidelijke wijze te doen. Het begrip 'risico' is volgens hen weinig begrijpelijk en moeilijk uit te leggen aan deelnemers. In de focusgroepen met pensioenuitvoerders en leden van deelnemersraden wordt genoemd dat de eigen deelnemers in ieder geval ervan

bewust moet worden gemaakt dát er risico's zijn verbonden aan het eigen pensioen. Om dit op begrijpelijke en duidelijke wijze te doen, moet dergelijke communicatie zo dicht mogelijk aansluiten op de belevingswereld van de eigen deelnemers, bijvoorbeeld door concrete voorbeelden van risico's te geven.

Informatie over de dekkingsgraad is volgens pensioenuitvoerders mede door de vele media-aandacht in de afgelopen jaren iets begrijpelijker en duidelijker geworden voor deelnemers en gepensioneerden. Over de dekkingsgraad wordt op verschillende manieren gecommuniceerd, zo blijkt uit de interviews met pensioenuitvoerders. Veel partijen maken melding van (de ontwikkeling van) de dekkingsgraad op hun website, in hun jaarverslag en/of in nieuwsbrieven. Sommige pensioenuitvoerders geven de stand van de dekkingsgraad iedere maand weer, andere pensioenuitvoerders geven de ontwikkeling van de dekkingsgraad over een aantal jaren weer, al dan niet aangevuld met een prognose van de ontwikkeling daarvan (op grafische wijze). Een aantal pensioenuitvoerders geeft in de interviews aan dat actieve communicatie over de dekkingsgraad deelnemers onnodig ongerust kan maken; een lage dekkingsgraad in de ene maand kan immers de volgende maand weer op een goed niveau liggen zonder dat dit gevolgen heeft voor deelnemers en gepensioneerden.

Praktische uitvoerbaarheid toeslagenmatrix

In het selfassessment-onderzoek onder pensioenfondsen is gevraagd of de wettelijke voorschriften ten aanzien van de toeslagenmatrix uitvoeringstechnische problemen voor hen opleveren. Negentig procent van de fondsen (bij n=209) geeft aan dat dit niet het geval is; er bestaat hierbij bijna geen verschil tussen de diverse typen pensioenfondsen. Negen procent geeft aan dat dit wel het geval is, namelijk wat de inhoud van de informatie betreft. Van de verzekeraars geven circa drie op de vijf aan dat wettelijke voorschriften ten aanzien van de toeslagenmatrix geen uitvoeringstechnische problemen voor hen opleveren. Twee verzekeraars geven aan dat de toeslagenmatrix problemen oplevert wat de inhoud betreft.

Praktische uitvoerbaarheid toeslagenlabel

Hoewel het toeslagenlabel door weinig pensioenuitvoerders als positief wordt ervaren (zie hoofdstuk 3), leveren de wettelijke voorschriften ten aanzien van het toeslagenlabel bij relatief weinig pensioenuitvoerders uitvoeringstechnische problemen op. In totaal geeft 92 procent van de pensioenfondsen en 77 procent van de verzekeraars aan dat het toeslagenlabel niet tot dergelijke problemen leidt.

Slechts een beperkt deel van de pensioenfondsen geeft aan dat de wettelijke voorschriften ten aanzien van het toeslagenlabel uitvoeringstechnische problemen opleveren bij de berekening van de onderliggende maatstaven (2%). Eén procent geeft aan dat dit het geval is wat de tijdigheid van de verstrekking betreft. Een enkele verzekeraar geeft aan dat het toeslagenlabel

problemen oplevert wat de berekening van de onderliggende maatstaven betreft. Een andere verzekeraar geeft aan dat het toeslagenlabel voor uitvoeringstechnische problemen zorgt omdat het bij combinatieregelingen een knelpunt is om het label in één klasse onder te brengen.

4.5 Zorgplicht bij premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid

Bij de uitvoering van een premieovereenkomst met beleggingsvrijheid is de pensioenuitvoerder verantwoordelijk voor de beleggingen. De pensioenuitvoerder moet de (gewezen) deelnemer de mogelijkheid bieden de verantwoordelijkheid voor de beleggingen over te nemen. Indien de (gewezen) deelnemer de verantwoordelijkheid voor de beleggingen heeft overgenomen, adviseert de pensioenuitvoerder de deelnemer of de gewezen deelnemer over de spreiding van de beleggingen in relatie tot de duur van de periode tot de pensioendatum, waarbij het beleggingsrisico kleiner wordt naarmate de pensioendatum nadert. Ten minste eenmaal per jaar dient de pensioenuitvoerder uit te zoeken of de beleggingen van de deelnemer of gewezen deelnemer zich binnen de gestelde grenzen bevinden en informeert de deelnemer en de gewezen deelnemer hierover.

Over de uitvoerbaarheid van de informatiebepalingen met betrekking tot de zorgplicht bij premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid zijn de meningen verdeeld onder verzekeraars, zo blijkt uit de interviews.² Eén van de geïnterviewde verzekeraars geeft aan dat de zorgplicht in technische zin goed uitvoerbaar is; wel vereisen de wettelijke bepalingen de nodige inspanningen in tijd en geld.

Een andere geïnterviewde verzekeraar geeft aan dat de informatiebepalingen met betrekking tot de zorgplicht bij premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid in technische zin redelijk goed uitvoerbaar zijn. Volgens deze verzekeraar geven de eigen deelnemers wel regelmatig aan dat zij graag meer beknopte informatie per post zouden ontvangen, eventueel ondersteund met meer uitgebreide informatie op internet. Ook geeft deze verzekeraar aan dat zowel uit klantenpanels als uit klachten blijkt dat de begrijpelijkheid van de informatie tekortschiet als gevolg van de veelheid aan informatie die moet worden opgenomen.

Een derde geïnterviewde verzekeraar geeft in de interviews aan dat informatiebepalingen met betrekking tot de zorgplicht bij premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid lastig uitvoerbaar zijn, omdat het voor hen moeilijk is om de individuele status van een (gewezen) deelnemer met een premieovereenkomst met beleggingsvrijheid uit hun systeem te krijgen. Daarnaast geeft die verzekeraar aan dat sommige deelnemers het als

² In het kader van dit onderzoek zijn alleen interviews gehouden met verzekeraars die premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid aanbieden. De onderzoeksresultaten hebben voor dit onderzoeksonderdeel derhalve alleen betrekking op verzekeraars.

bemoeizucht van de verzekeraar ervaren wanneer zij periodiek informatie over hun premieovereenkomst met beleggingsvrijheid ontvangen.

4.6 De stopbrief

Uit de interviews met pensioenuitvoerders komt naar voren dat de informatiebepaling met betrekking tot de stopbrief in principe goed uitvoerbaar is. Wel werd door sommige pensioenuitvoerders genoemd dat men voor wat betreft de tijdige verstrekking van de stopbrief afhankelijk is van een tijdige aanlevering van relevante informatie van deelnemers door werkgevers (zie ook hoofdstuk 3). Op basis van het selfassessment-onderzoek kunnen we echter vaststellen dat de stopbrief over het algemeen tijdig wordt verstrekt. Daarnaast werd in hoofdstuk 3 al genoemd dat meer dan negen op de tien pensioenfondsen tot twee maanden na uitdiensttreding van werknemers informatie hierover ontvangen van werkgevers. In dit hoofdstuk bleek echter ook dat verzekeraars de aanlevering van informatie over uitdiensttreding van werknemers door werkgevers minder goed vinden.

Voor ondernemingspensioenfondsen vormt tijdige aanlevering van deelnemersgegevens, door de directe relatie tussen werkgever en deelnemer, in mindere mate een knelpunt. Beroepspensioenfondsen zijn voor de tijdige aanlevering van relevante informatie over deelnemers niet afhankelijk van werkgevers, maar van de deelnemer/beroepsbeoefenaar zelf.

Box 4.3 Toezegging minister met betrekking tot uitvoeringskosten

In een brief van de minister van SZW van 20 april 2011 staat dat bij de inrichting van de nieuwe informatiebepalingen in de pensioenwetgeving de vraag wordt meegenomen in hoeverre informatie over de hoogte van de uitvoeringskosten bijdraagt aan de begrijpelijkheid en de bruikbaarheid van het UPO (Kamerstukken II 2010/2011, 30 413, nr. 155).

Aanleiding voor deze toezegging is een onderzoek van de AFM waaruit naar voren komt dat de uitvoeringskosten een grote invloed hebben op de hoogte van het ouderdomspensioen. Onder uitvoeringskosten van pensioenuitvoerders vallen de kosten van het administratief beheer (administratiekosten) en de kosten van het vermogensbeheer (de beleggingskosten). De AFM geeft aan dat een kostenverlaging van 0,25 procentpunt op een termijn van veertig jaar leidt tot een circa 7,5 procent hoger collectief pensioenvermogen; hoe hoger dit vermogen, des te hoger de pensioenuitkeringen, mede omdat er meer beschikbaar is voor indexatie bij uitkeringsovereenkomsten. Uit hetzelfde onderzoek komt naar voren dat de uitvoeringskosten van pensioenfondsen van gelijke omvang sterk verschillen, met name de administratiekosten. Meerdere pensioenfondsen maken tien maal zoveel administratiekosten dan het gemiddelde van de grootteklasse waartoe ze behoren (AFM, 2011: *Kosten pensioenfondsen verdienen meer aandacht*).

Omdat de uitvoeringskosten van invloed zijn op het ouderdomspensioen, vindt de AFM het belangrijk dat deelnemers weten wat de precieze uitvoeringskosten zijn. Volgens de toezichthouder moeten pensioenuitvoerders niet alleen transparant zijn over administratiekosten, maar moeten zij ook een volledig beeld geven van de

beleggingskosten en de implicaties van die kosten voor de hoogte van het pensioen; dit kan bijvoorbeeld via het jaarverslag of via de deelnemersraad (AFM, 2011: *Kosten pensioenfondsen verdienen meer aandacht*). Uit de interviews met pensioenuitvoerders komt naar voren dat zij over uitvoeringskosten met name via het jaarverslag en/of via de eigen website communiceren. Zij communiceren hierover niet op 'actieve' wijze, bijvoorbeeld door een brief specifiek over dit onderwerp naar deelnemers te sturen.

In dezelfde brief waarin de minister toezegt de informatie over de hoogte van de uitvoeringskosten mee te zullen nemen in de evaluatie van de informatiebepalingen in de pensioenwet, geeft de minister ook aan dat hij betwijfelt of het UPO de beste manier is om informatie over de hoogte van de kosten te verstrekken. Hij noemt dat het voor individuele deelnemers lastig is, zo niet onmogelijk, om een oordeel te geven over de hoogte van de kosten. De uitvoeringskosten van een pensioenfonds zijn volgens de minister in veel gevallen niet los te zien van de beleidsmatige keuzes die een fonds heeft gemaakt. Ook is het volgens hem de vraag waarmee de individuele deelnemer de hoogte van uitvoeringskosten van zijn pensioenfonds kan vergelijken. Tot slot wordt genoemd dat de individuele deelnemer geen directe invloed kan uitoefenen op de pensioenuitvoerder om de kosten van zijn pensioenvoorziening te beïnvloeden.

Uit de gesprekken met pensioenuitvoerders en leden van deelnemersraden in het kader van dit onderzoek komt bovendien naar voren dat deelnemers over het algemeen weinig behoefte hebben aan informatie over uitvoeringskosten; dergelijke informatie zou volgens hen dan ook niet opgenomen moeten worden in het UPO. Door verzekeraars is inmiddels een model ontwikkeld voor het verbeteren van de kostentransparantie ten aanzien van de beschikbare premieregeling met beleggingsmogelijkheden. Dit model wordt sinds 2010 jaarlijks verstrekt. Het model geeft jaarlijks een gedifferentieerd inzicht in de binnen de beschikbare premieregeling met beleggingsmogelijkheid verrekende kosten en de bestemming van de in dat jaar betaalde premie op deelnemersniveau. Uit het bovengenoemde onderzoek van de AFM komt naar voren dat veel pensioenfondsen al goede initiatieven nemen om kosten te besparen, onder meer door te consolideren. De Pensioenfederatie stimuleert en ondersteunt als koepel dit soort initiatieven.

4.7 Wens pensioenuitvoerders: meer ruimte voor maatwerk

Uit de interviews met pensioenuitvoerders komt naar voren dat veel partijen de wettelijk verplichte informatieverstrekking aan hun deelnemers te zeer op detailniveau vinden. De voorgeschreven teksten die pensioenuitvoerders in bepaalde gevallen moeten hanteren, zorgen ervoor dat zij te weinig maatwerk kunnen leveren aan hun eigen deelnemers. Informatie-uitingen kunnen onvoldoende worden afgestemd op de kenmerken van de deelnemerspopulatie, zoals de leeftijd en het opleidingsniveau. In de interviews en focusgroep met pensioenuitvoerders werd genoemd dat dit de begrijpelijkheid en duidelijkheid van de verstrekte informatie voor deelnemers niet ten goede komt. Volgens een enkele pensioenuitvoerder wordt hierdoor zelfs het doel van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving voorbijgeschoten.

5 HET PENSIOENREGISTER

Begin januari 2011 is het Pensioenregister ingevoerd. Naar verwachting zal het Pensioenregister eind 2011 3,5 miljoen unieke bezoekers kennen, veelal mensen in de leeftijd van 45 tot 65 jaar. Consumenten, pensioen-uitvoerders en de AFM laten zich positief uit over het Pensioenregister. Wel merken zij op dat het register nog aanvullende informatie over pensioenen zou kunnen tonen.

5.1 Invoering van het Pensioenregister

Sinds januari 2011 bestaat de website www.mijnpensioenoverzicht.nl van de Stichting Pensioenregister, een initiatief van de gezamenlijke Nederlandse pensioenfondsen, de pensioenverzekeraars en de Sociale Verzekeringsbank (SVB). De website maakt het voor elke Nederlandse burger mogelijk om een overzicht te krijgen van de door hem of haar opgebouwde en op te bouwen pensioenaanspraken bij pensioenfondsen en pensioenverzekeraars en zijn of haar opgebouwde AOW-rechten.

Alle verzekeraars en op twee na alle pensioenfondsen zijn aangesloten bij het Pensioenregister.¹ In het selfassessment-onderzoek (peildatum augustus 2011) geeft bijna driekwart van de pensioenfondsen aan dat honderd procent van alle door hen geadmistreerde ouderdomspensioenaanspraken voor actieve deelnemers op dit moment via het Pensioenregister beschikbaar is; bij circa een op de vijf pensioenfondsen is 98 tot 100 procent van deze informatie beschikbaar via het Pensioenregister. Circa negen op de tien verzekeraars geven aan dat ten minste 95 procent van alle door hen geadmistreerde ouderdomspensioenaanspraken voor actieve deelnemers via het Pensioenregister beschikbaar is.

Wat de niet-actieve deelnemers (slapers) betreft, geeft iets minder dan de helft van de pensioenfondsen aan dat alle door hen geadmistreerde ouderdomspensioenaanspraken op dit moment via het Pensioenregister beschikbaar zijn. Meer dan driekwart van de verzekeraars geeft aan dat ten minste 95 procent van alle door hen geadmistreerde ouderdomspensioenaanspraken voor niet-actieve deelnemers via het Pensioenregister beschikbaar is.

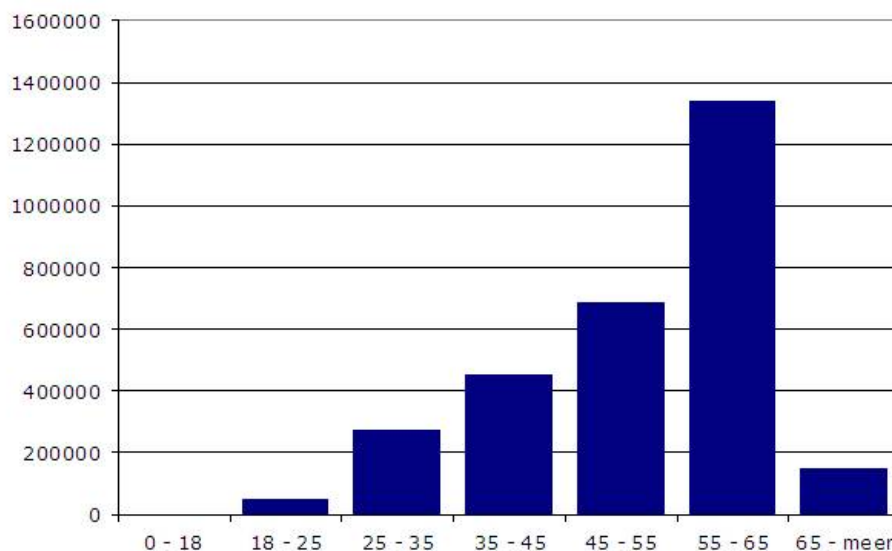
¹ Het Pensioenregister geeft aan dat medio november 2011 slechts 2 kleine pensioenfondsen niet zijn aangesloten.

5.2 Bezoekers van het Pensioenregister

Het totaal aantal unieke bezoekers van de website lag eind mei 2011 op ruim 2,2 miljoen. In de maanden januari en februari was sprake van een sterke piek in het aantal unieke bezoekers. Na die maanden ligt het gemiddelde aantal unieke bezoekers per dag op 7200. De onderstaande figuur toont het aantal bezoekers sinds de start van het Pensioenregister. De Stichting Pensioenregister verwacht dat er het komende jaar in totaal 3,5 miljoen unieke bezoekers van de website www.mijnpensioenoverzicht.nl zullen zijn.

Verreweg de meeste bezoekers behoren tot de leeftijdscategorie 55 tot 65 jaar (zie figuur 5.1). Ook behoren veel bezoekers tot de leeftijdscategorie 45 tot 55 jaar. Twee derde van de bezoekers is man; het aandeel mannelijke bezoekers is ongeveer even hoog in de verschillende leeftijdscategorieën.

Figuur 5.1 Aantal unieke bezoekers van de website mijnpensioenoverzicht.nl naar leeftijdscategorie



Bron: Stichting Pensioenregister, 2011

Uit een onderzoek van de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars (2011) komt naar voren dat 44 procent van de personen tot en met 64 jaar met een pensioenregeling bekend is met de website mijnpensioenoverzicht.nl en er ook daadwerkelijk gebruik van heeft gemaakt. Ruim een derde kent de website, maar heeft er geen gebruik van gemaakt. Tabel 5.1 geeft dit weer.

Tabel 5.1 Bent u bekend met de website mijnpensioenoverzicht.nl?
(in %, n=1.113)

	21 t/m 34 jaar	35 t/m 44 jaar	45 t/m 54 jaar	55 t/m 64 jaar	Totaal
Ben ik bekend mee en ik heb de informatie gelezen	35	40	43	57	44
Ben ik bekend mee, maar ik heb de informatie niet gelezen	32	35	40	32	35
Ben ik niet bekend mee	33	25	17	11	21

Bron: Pensioenfederatie/Verbond van Verzekeraars/GfK (2011)

In de Consumentenmonitor van de AFM (2011) komt naar voren dat 62 procent van de mensen die wel eens hebben ingelogd op mijnpensioenoverzicht.nl, dit eenmaal heeft gedaan. 26 procent heeft tweemaal ingelogd en twaalf procent heeft meer dan twee keer ingelogd.

5.3 Mening over Pensioenregister

Mening van consumenten

Uit de Consumentenmonitor 2011 komt naar voren dat de meeste mensen het eens zijn met de stelling dat de gegevens op de site van het Pensioenregister begrijpelijk zijn. In totaal is 79 procent het hiermee (volledig) eens. Met de stelling dat de gegevens op de site volledig zijn, is iets meer dan de helft het (volledig) eens; ongeveer een op de vijf respondenten is het hiermee oneens. Een meerderheid vindt dat de website een goed inzicht geeft in het pensioen dat zij tot nu toe hebben opgebouwd; in totaal is 62 procent het hiermee (volledig) eens. Ook vindt een meerderheid dat de website een goed inzicht geeft in het pensioen dat zij kunnen bereiken als zij blijven werken tot hun pensionering. Tabel 5.2 geeft dit weer.

Tabel 5.2 Stellingen over mijnpensioenoverzicht.nl

	Volledig mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Volledig mee oneens
De gegevens op de site zijn begrijpelijk	14	65	14	7	0
De gegevens op de site zijn volledig	7	45	27	21	0
De website geeft mij een goed inzicht in het pensioen dat ik tot nu toe heb opgebouwd	5	57	22	16	0
De website geeft mij een goed inzicht in het pensioen dat ik kan bereiken als ik blijf werken tot mijn pensioen	7	55	25	12	2

Bron: AFM, 2011: Consumentenmonitor

In de Consumentenmonitor van de AFM (2011) komt verder naar voren dat 53 procent van de respondenten via het Pensioenregister graag zou willen zien hoe hoog hun netto pensioen ongeveer zal zijn. 39 procent wil graag zien hoe (on)zeker hun pensioen is en hoeveel hun inkomen teruggaat bij pensionering. Daarnaast wil 38 procent graag zien wat de gevolgen zijn als zij eerder stoppen met werken. Tabel 5.3 geeft het een en ander weer.

**Tabel 5.3 Wat wil men nog zien op mijnpensioenoverzicht.nl?
(n=58, meerdere antwoorden mogelijk)**

	Ja
Hoe hoog mijn netto pensioen ongeveer zal zijn	53%
Hoe zeker of onzeker mijn pensioen is	39%
Hoeveel mijn inkomen teruggaat bij pensionering	39%
Wat de gevolgen zijn als ik eerder stop met werken	38%
Een waarschuwing als mijn pensioen onvoldoende lijkt te zijn	35%
Hoe hoog het gezamenlijk pensioen van mij en mijn partner zal zijn	29%
Wat mijn nabestaanden krijgen als ik kom te overlijden	28%
Wat ik kan doen voor een hoger pensioen	27%
Hoe lang ik moet doorwerken om alles (hypotheek, auto, vakantie et cetera) te kunnen blijven betalen	16%
Ik mis niets op de website	16%
Weet niet/geen mening	7%
Iets anders	2%

Bron: AFM, 2011: Consumentenmonitor

Sinds oktober 2011 is het ook mogelijk om naast brutobedragen ook inzicht te bieden in een indicatie van nettobedragen. Vanaf eind 2011/begin 2012 moet het ook mogelijk zijn om verevende pensioenen op de website te tonen; dit is wel afhankelijk van aanlevering van gegevens door pensioenfondsen. Momenteel kunnen Nederlanders die in het buitenland wonen geen gebruik maken van het Pensioenregister, omdat DigiD niet beschikbaar is voor hen. Het ministerie van BZK denkt momenteel na hoe Nederlanders in het buitenland wel kunnen beschikken over DigiD.

Mening van pensioenuitvoerders

Uit de interviews met pensioenuitvoerders komt naar voren dat zij bijna allemaal positief zijn over de invoering van het Pensioenregister. Enkele pensioenuitvoerders geven aan dat de website wel nog meer aanvullende informatie zou kunnen aanbieden (bijvoorbeeld bruto-netto, informatie in het geval van echtscheiding). Sommige pensioenuitvoerders geven aan dat het UPO op den duur opgenomen zou kunnen worden in het Pensioenregister, evenals andere relevante informatie van deelnemers. In de focusgroep met pensioenuitvoerders komt echter naar voren dat niet alle informatie van het UPO opgenomen moet worden in Pensioenregister; dit zou de overzichtelijkheid en toegankelijkheid van het Pensioenregister niet ten goede komen.

Mening van de AFM

Ook de AFM is positief over het Pensioenregister. Wel ziet zij nog veel mogelijkheden om het register verder te ontwikkelen. Extra functionaliteiten die aan het Pensioenregister toegevoegd zouden moeten worden, zijn onder meer een overzicht van het inkomen bij verschillende life-events, een vermelding van de financiële gevolgen in het geval van een echtscheiding, een vermelding van netto pensioenbedragen en inzage in het gezamenlijk netto pensioeninkomen voor gehuwden. Ook vindt de AFM dat er via het Pensioenregister de mogelijkheid moet bestaan om met verschillende variabelen te 'spelen', dat derde pijlerproducten vermeld moeten worden en dat er een zogenaamde stoplichtmelding wordt weergegeven bij het voorzien van een laag pensioen. Een uitgebreide versie van het Pensioenregister zou volgens de AFM het UPO mogelijk op termijn (gedeeltelijk) kunnen vervangen.

Volgens de Stichting Pensioenregister is het eerder een wenselijke situatie dat mensen via het Pensioenregister kunnen worden doorgelinkt naar de website van de betreffende pensioenuitvoerder, waar iemand inzicht kan krijgen in de eigen meer uitgebreide pensioengegevens.

6 OORDEEL OVER INFORMATIEVERSTREKKING

De informatieverstrekking aan deelnemers dient begrijpelijk, duidelijk en tijdig te zijn. Uit deze evaluatie blijkt dat een deel van de deelnemers weinig geïnteresseerd is in informatie die zij ontvangen van de pensioenuitvoerder. Zodra men de pensioengerechtigde leeftijd nadert, raakt men meer geïnteresseerd in het eigen pensioen. Ten aanzien van de begrijpelijkheid en duidelijkheid van de verstrekte informatie ontstaat een gevarieerd beeld. Een deel van de mensen dat geïnteresseerd is in het eigen pensioen en zich in de verstrekte informatie verdiept, vindt deze informatie begrijpelijk en duidelijk. Een ander deel dat zich verdiept in de verstrekte informatie, acht de informatie echter niet duidelijk en begrijpelijk. Leeftijd en opleidingsniveau van deelnemers lijken samen te hangen met de mate waarin zij de verstrekte informatie begrijpelijk en duidelijk achten.

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van hoofdzakelijk actieve deelnemers over de informatieverstrekking door pensioenuitvoerders. Hierbij baseren wij ons op verschillende bronnen, te weten:

- landelijke (consumenten)onderzoeken van de AFM, GfK en Montae Pensioen en het ministerie van SZW;¹
- interviews met leden van deelnemersraden;
- interviews met individuele deelnemers en gepensioneerden;
- de SZW-vragen in het selfassessment-onderzoek van de AFM onder een deel van de pensioenuitvoerders;
- interviews met pensioenuitvoerders.

In een deel van deze bronnen zijn deelnemers rechtstreeks bevraagd (via een enquête of een interview). Daarnaast zijn bronnen gebruikt waarbij derde partijen (pensioenuitvoerders) een oordeel geven over hoe de informatie-

¹ Toelichting bronnen:

- Consumentenmonitor 2011 van AFM (uitgevoerd door GfK). De enquêtevragen die betrekking hebben op informatieverstrekking over pensioenen zijn door maximaal 319 respondenten beantwoord. Het precieze aantal respondenten verschilt per vraag.
- UPO-onderzoek 2011 in het kader van de nieuwe UPO-modellen van Pensioenfederatie en Verbond van Verzekeraars (uitgevoerd door GfK). De bruto steekproef die is uitgezet, bestaat uit 1718 panelleden van GfK, waarvan uiteindelijk 1113 panelleden aan het onderzoek hebben deelgenomen.
- GfK en Montae Pensioenen: onderzoek onder ruim 1000 werknemers met een pensioenregeling.
- Enquête kennis van het ouderdompensioen van SZW (uitgevoerd door Research voor Beleid, 2011) onder 6115 werknemers tot 65 jaar.
- AFM/GfK (2010), *AFM UPO onderzoek. Een onderzoek naar interesse in, duidelijkheid van en behoefte aan informatie via het pensioenoverzicht*. Voor deze steekproef is door 563 actieve deelnemers een online enquête ingevuld.

verstrekking door deelnemers wordt ontvangen. Door het samenvoegen van deze bronnen wordt een algemeen beeld verkregen van de beoordeling van de informatieverstrekking door deelnemers. Daarbij moet de kanttekening worden geplaatst dat de verschillende kwantitatieve bronnen onderling vaak niet goed te vergelijken zijn vanwege verschillen in de gehanteerde onderzoeksmethoden en vraagstelling. Dit leidt soms tot een aanzienlijke variatie in de uitkomsten. Daar waar relevant en mogelijk zullen we de verschillen in uitkomsten proberen te duiden.

In dit hoofdstuk wordt eerst ingegaan op de mate van pensioeninteresse en -bewustzijn. Vervolgens schetsen we de mate waarin deelnemers een aantal belangrijke informatie-uitingen – de startbrief, het UPO en informatie omtrent toeslagverlening – begrijpelijk, duidelijk en tijdig achten. Ook wordt ingegaan op het oordeel over de extra communicatieactiviteiten van pensioenuitvoerders.

6.2 Pensioenbewustzijn en pensioeninteresse

Het doel van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving is dat pensioenuitvoerders (gewezen) deelnemers en gepensioneerden goed informeren over de uitvoering van de pensioenovereenkomst, op grond waarvan deze belanghebbenden een financiële planning kunnen maken met betrekking tot inkomen bij ouderdom, arbeidsongeschiktheid en/of inkomen voor nabestaanden bij overlijden. Pensioenuitvoerders staan hiermee voor een uitdaging.

Minstens een op de vijf is weinig geïnteresseerd in eigen pensioen

Uit interviews met individuele deelnemers, leden van deelnemersraden en pensioenuitvoerders komt naar voren dat een aanzienlijk deel van de deelnemers weinig geïnteresseerd is in het eigen pensioen. Pas zodra men de pensioengerechtigde leeftijd begint te naderen, raakt men meer geïnteresseerd in informatie omtrent het eigen pensioen. Informatie waarin men met name is geïnteresseerd, is informatie over de hoogte van het te ontvangen pensioen zodra men met pensioen gaat. De mate van interesse in het eigen pensioen lijkt ook samen te hangen met het opleidingsniveau van deelnemers: hoger opgeleiden zijn meer geïnteresseerd in het eigen pensioen dan lager opgeleiden. Deze relatie tussen opleidingsniveau en pensioeninteresse blijkt overigens niet uit het beschikbare kwantitatieve onderzoek. De relatie tussen leeftijd en pensioeninteresse komt ook in de kwantitatieve onderzoeken duidelijk naar voren.

Uit het onderzoek van de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars (2011) in het kader van de nieuwe UPO-modellen komt naar voren dat ongeveer een op de vijf mensen ongeïnteresseerd of zeer ongeïnteresseerd is in het eigen pensioen. Van de personen in de leeftijdscategorieën 21 tot en

met 34 jaar en 35 tot en met 44 jaar geeft bijna een derde aan (zeer) ongeïnteresseerd in het eigen pensioen te zijn.² Tabel 6.1 geeft dit weer.

Tabel 6.1 In hoeverre bent u geïnteresseerd in uw pensioen? (in %, n=1.113)

	Totaal	Opsplitsing naar leeftijdscategorie			
		21 t/m 34 jaar	35 t/m 44 jaar	45 t/m 54 jaar	55 t/m 64 jaar
Zeer geïnteresseerd	18	12	12	15	32
Geïnteresseerd	61	58	59	67	58
Ongeïnteresseerd	18	25	25	16	8
Zeer ongeïnteresseerd	3	4	5	2	2

Bron: Pensioenfederatie/Verbond van Verzekeraars/GfK (2011)

Ook uit een andere bron (Montae Pensioenen en GfK, 2010) blijkt eveneens dat een aanzienlijk deel van de respondenten niet geïnteresseerd is in het eigen pensioen. In dit onderzoek komt naar voren dat bijna een kwart van de deelnemers aan een pensioenregeling aangeeft geen enkele interesse in de eigen pensioensituatie te hebben. De stelling 'Al sturen ze me iedere maand een pensioenoverzicht, ik verdiep me er toch niet in', wordt door hen bevestigd. 28 procent herkent zich in de stelling 'Ik houd me niet bezig met mijn pensioen, ik zie tegen die tijd wel wat ik krijg'.³

Uit een rapport van Research voor Beleid (2011) komt een ander beeld naar voren: de overgrote meerderheid van de werknemers tot 65 jaar vindt het redelijk tot zeer belangrijk om inzicht te hebben in de wijze waarop het ouderdomspensioen is geregeld en de hoogte en de kosten ervan (rond de 90%); oudere respondenten vinden dit belangrijker dan jongere respondenten.⁴ Hierbij dient opgemerkt te worden dat de verschillende studies waarschijnlijk niet hetzelfde meten als gevolg van verschillen in de gehanteerde vraagstelling. In de Consumentenmonitor en het UPO-onderzoek is gevraagd naar de interesse in het eigen pensioen. In het onderzoek van Research voor Beleid is specifiek gevraagd of men het belangrijk vindt om inzicht te hebben in de eigen pensioenregeling en de hoogte en kosten ervan. Wellicht wordt op deze laatste vraag eerder een positief antwoord gegeven dan op een algemene vraag of men geïnteresseerd is in het eigen pensioen. Dit zou het aanzienlijke verschil in de uitkomsten tussen de genoemde studies kunnen verklaren.

Uit de interviews met individuele (gewezen) deelnemers/gepensioneerden en de interviews en focusgroep met leden van deelnemersraden komt naar voren

² Wellicht is het werkelijk aandeel (zeer) ongeïnteresseerden hoger. Van de circa 1700 potentiële respondenten hebben ongeveer 1.100 personen deelgenomen aan de enquête. De circa zeshonderd personen die niet hebben deelgenomen, deden dit mogelijk niet omdat zij geen interesse hadden om aan een onderzoek over pensioenen deel te nemen.

³ Montae Pensioen/GfK (2010) *Onderzoek Pensioen in Nederland*.

⁴ Research voor Beleid (2011) *Enquête 'Kennis van ouderdomspensioen'*.

dat de meeste mensen hoofdzakelijk geïnteresseerd zijn in de hoogte van het (te ontvangen) pensioenbedrag. Wel wordt genoemd dat de actuele informatie omtrent het reilen en zeilen van de eigen pensioenuitvoerder de afgelopen jaren is toegenomen. Ook wordt genoemd dat mensen in het geval van life-events geïnteresseerd zijn in informatie over de gevolgen die dit heeft voor het eigen pensioen.

Weinig pensioenbewustzijn

Het gebrek aan interesse bij een aanzienlijk deel van de deelnemers in het eigen pensioen, leidt er naar verwachting toe dat men weinig kennis over het eigen pensioen heeft. Uit een onderzoek van 'Wijzer in geldzaken' (2011) komt naar voren dat 72 procent van de Nederlanders, werkzaam in loondienst en pensioen opbouwend via de werkgever, in 2010 volledig *pensioenonbewust* was. Hieronder wordt verstaan dat deze mensen niet op de hoogte zijn van het pensioeninkomen, geen kennis over de toereikendheid ervan hebben en geen kennis hebben van de mogelijkheden om het pensioeninkomen te verhogen.⁵ Uit de onderzoeken van Research voor Beleid (2011) en Montae Pensioen en GfK (2010) komen iets gunstiger cijfers naar voren, maar ook uit deze studies blijkt dat een aanzienlijke groep werknemers zich niet bewust is van het eigen pensioen; de cijfers variëren tussen 42 en 53 procent. Ook hier blijkt dat jongeren aanzienlijk minder pensioenbewust zijn dan ouderen.⁶ Uit het onderzoek van Montae Pensioen en GfK (2010) komt daarnaast naar voren dat deelnemers bij verzekeraars beter op de hoogte zijn van het soort pensioenregeling (eindloonregeling, middelloonregeling of beschikbare premieregeling) dan deelnemers aan pensioenfondsen. Bij de eerstgenoemde groep weet een derde niet wat voor soort pensioenregeling men heeft. Bij veel pensioenfondsen ligt dit aandeel boven de zestig procent. In het rapport wordt geen nadere verklaring voor dit verschil gegeven.⁷

Samenvattend kunnen we concluderen dat de hoge mate van pensioenonbewustzijn en het gebrek aan interesse in het eigen pensioen bij een deel van de Nederlanders voor een flinke uitdaging voor de pensioenuitvoerders zorgen. Minder geïnteresseerden en pensioenonbewusten moeten ertoe worden 'verleid' om informatie over hun eigen pensioen zodanig tot zich te nemen dat zij op de hoogte zijn van het pensioeninkomen en kennis hebben over de toereikendheid ervan om een financiële planning te kunnen maken met betrekking tot het inkomen bij ouderdom, arbeidsongeschiktheid en/of inkomen voor nabestaanden bij overlijden.

⁵ Pensioenbewustzijn wordt overigens niet altijd op dezelfde wijze geformuleerd. Zo wordt pensioenbewust ook gezien als het hebben van zicht op de hoogte en de kosten van het eigen pensioen. Daarnaast worden mensen die hier geen zicht op hebben, maar zich hierover wel laten informeren of actief op zoek gaan naar informatie hierover, ook als pensioenbewust gezien.

⁶ 42 procent van de werknemers tot 65 jaar geen idee heeft van de hoogte van het eigen pensioen en 47 procent geen kennis heeft van de kosten van het eigen pensioen (Research voor Beleid, 2011). 53 procent van de respondenten niet weet wat voor soort pensioenregeling zij heeft (Montae Pensioen/GfK, 2010).

⁷ Montae Pensioen/GfK (2010) *Onderzoek Pensioen in Nederland*.

Box 6.1 Toezegging met betrekking tot werkgeversbijdrage op loonstrookje

Door Kamerlid Linhard is naar voren gebracht dat het vermelden van de werkgeversbijdrage voor het pensioen van werknemers op het loonstrookje wellicht het pensioenbewustzijn van mensen kan verhogen. Door de minister van SZW is toegezegd om deze suggestie mee te nemen in de evaluatie van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving (Kamerstukken II 2009/2010, 28294, nr. 40).

In de focusgroepen met pensioenuitvoerders en leden van deelnemersraden was men niet zeker van het nut en de noodzaak van het opnemen van de werkgeversbijdrage op het loonstrookje. Men vroeg zich af of dit daadwerkelijk tot meer pensioenbewustzijn zal leiden. Bovendien werd gewezen op de grote administratieve last voor werkgevers en/of loonadministratiekantoren om de werkgeversbijdrage op het loonstrookje op te nemen.

In de gesprekken met pensioenuitvoerders en leden van deelnemersraden komt wel naar voren dat werkgevers een veel grotere rol zouden moeten innemen bij de informatieverstrekking. Genoemd wordt dat werkgevers een enthousiasmerende en signalerende rol naar de eigen werknemers zouden moeten spelen ten aanzien van het pensioen. Ook kunnen werkgevers in dat kader een faciliterende rol innemen, bijvoorbeeld door de organisatie van voorlichtingsbijeenkomsten. Hierdoor kan de pensioeninteresse en het pensioenbewustzijn mogelijk verhoogd worden. Pensioenuitvoerders zouden daarbij een soort ondersteunende 'ambassadeursrol' richting werkgevers kunnen innemen.

6.3 De startbrief

Bekendheid en interesse

In het onderzoek van de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars in het kader van de nieuwe UPO-modellen (2011) is aan werknemers gevraagd of zij bekend zijn met informatie over hun pensioenregeling bij indiensttreding. Bijna de helft is hiermee bekend en heeft de informatie gelezen. In totaal is 27 procent bekend met deze informatie, maar heeft de informatie niet gelezen. Bijna een kwart is niet bekend met informatie over hun pensioenregeling bij hun indiensttreding. Tabel 6.2 geeft dit weer.

Tabel 6.2 Bent u bekend met informatie over uw pensioenregeling bij uw indiensttreding (in %, n=1.113)

	Totaal	Opsplitsing naar leeftijdscategorie			
		21 t/m 34 jaar	35 t/m 44 jaar	45 t/m 54 jaar	55 t/m 64 jaar
Ben ik bekend mee en ik heb de informatie gelezen	49	46	53	50	47
Ben ik bekend mee, maar ik heb de informatie niet gelezen	27	29	27	27	26
Ben ik niet bekend mee	24	25	21	23	26

Bron: Pensioenfederatie/Verbond van Verzekeraars/GfK (2011)

Overigens zijn pensioenfondsen en verzekeraars pas sinds 2008 respectievelijk 2009 wettelijk verplicht om een startbrief te verzenden aan nieuwe deelnemers. Werknemers die al voor die jaren in dienst waren bij hun huidige werkgever, hebben om die reden geen startbrief ontvangen. Dit kan de onderzoeksresultaten, zoals in tabel 6.2 weergegeven, beïnvloed hebben.

Begrijpelijkheid en duidelijkheid

In februari 2010 heeft de AFM een onderzoek naar de begrijpelijkheid van de startbrief gepubliceerd. Voor dit onderzoek zijn in totaal 55 startbrieven van 39 pensioenfondsen en acht pensioenverzekeraars onderzocht. Deze pensioenuitvoerders vormden volgens de AFM een goede afspiegeling van de totale populatie pensioenuitvoerders. Een kwalitatief consumentenonderzoek was onderdeel van dit onderzoek: medio 2009 zijn in totaal 25 respondenten in individuele gesprekken ondervraagd over de begrijpelijkheid van de startbrief. Uit het onderzoek komt naar voren dat veel startbrieven niet goed gestructureerd zijn, dat het taalgebruik verre van begrijpelijk is, dat pensioenuitvoerders veel jargon gebruiken en dat startbrieven nog te veel ingaan op de pensioentechniek.⁸

Uit de interviews met individuele deelnemers, leden van deelnemersraden en pensioenuitvoerders blijkt overigens niet dat de begrijpelijkheid en duidelijkheid van de startbrief een groot knelpunt vormen. Volgens enkele geïnterviewde pensioenuitvoerders hangt dit mogelijk samen met het gegeven dat pensioenuitvoerders voor de startbrief zelf de tekst en vormgeving mogen bepalen, die zij kunnen toespitsen op de kenmerken van eigen deelnemerspopulatie. In de interviews wordt wel genoemd dat de startbrief te omvangrijk is: er staat erg veel informatie in voor deelnemers, met als risico dat zij door de bomen het bos niet meer zien en/of minder snel geneigd zijn om de informatie goed door te nemen.

6.4 Het Uniform Pensioenoverzicht

Bekendheid met UPO

In een recent onderzoek naar het UPO (Pensioenfederatie/Verbond van Verzekeraars/GfK, 2011) is aan respondenten gevraagd in welke mate zij het UPO lezen. Bijna de helft leest het UPO vluchtig door, 39 procent leest alles grondig door. Hoe ouder men is, hoe beter men bekend is met het UPO en hoe beter men het leest. Tabel 6.3 geeft dit weer.

⁸ AFM (2010) *Rapport volledigheid en begrijpelijkheid startbrief. Onderzoek naar de informatieverstrekking aan nieuwe deelnemers.*

Tabel 6.3 Welke van de volgende antwoorden is het meest op u van toepassing op het moment dat u uw pensioenoverzicht ontvangt? (in %, n=996)

	Totaal	Opsplitsing naar leeftijdscategorie			
		21 t/m 34 jaar	35 t/m 44 jaar	45 t/m 54 jaar	55 t/m 64 jaar
Ik lees alles grondig door	39	29	31	39	55
Ik lees het vluchtig door	49	61	55	46	37
Ik lees het niet door, maar bewaar het wel	10	9	12	13	6
Ik lees het niet door en gooi het weg	0	0	1	0	0
Anders	1	0	1	1	1

Bron: Pensioenfederatie/Verbond van Verzekeraars/GfK (2011)

De cijfers van de Consumentenmonitor (AFM, 2011) geven een iets afwijkend beeld: 58 procent leest het UPO vluchtig door en 29 procent leest alles grondig door. Op grond van beide onderzoeken kunnen we echter concluderen dat de meeste werknemers het UPO vluchtig doornemen en dat een op de tien werknemers het UPO helemaal niet leest. Ook hier geldt weer dat hoe ouder men is, hoe vaker men de informatie (grondig) doorleest.

Ook uit de interviews met pensioenuitvoerders, leden van deelnemersraden en individuele deelnemers komt naar voren dat een minderheid van de deelnemers het UPO grondig doorleest. Ook zij geven aan dat het eerder gaat om 'vluchtig lezen'.

Belang van informatie in het UPO

Uit de interviews met individuele deelnemers, leden van deelnemersraden en pensioenuitvoerders komt naar voren dat deelnemers met name geïnteresseerd zijn in de hoogte van het te ontvangen pensioen. Uit de Consumentenmonitor van de AFM (2011) komt een ander beeld naar voren. In de Consumentenmonitor is aan respondenten gevraagd hoe belangrijk zij de verschillende informatie-elementen in het UPO achten. Daaruit blijkt echter dat alle informatie-elementen door minimaal twee derde van de respondenten als belangrijk of erg belangrijk worden geacht. Het meeste belang wordt gehecht aan informatie over het pensioen dat men kan verwachten bij pensionering en het pensioen dat men tot nu toe heeft opgebouwd. Het minst van belang is informatie over wat de partner ontvangt bij het overlijden of beëindiging van het dienstverband van de deelnemer. Tabel 6.4 geeft het een en ander weer.

Tabel 6.4 Belang van informatie op het UPO (n=177)

	(Erg) belangrijk volgens respondent
Het pensioen dat u kunt verwachten bij pensionering	89%
Het pensioen dat u tot nu heeft opgebouwd	82%
Wat u ontvangt bij arbeidsongeschiktheid	77%
Of uw pensioen zijn waarde behoudt door mee te stijgen met de loon- of prijsstijging	77%
Wat uw partner ontvangt als u overlijdt tijdens uw huidige dienstverband	73%
Of er maatregelen door het fonds of verzekeraar zijn genomen om tekorten tegen te gaan	73%
Of de toezichthouder, de Nederlandse Bank, een maatregel heeft genomen t.a.v. uw fonds of verzekeraar	72%
De keuzemogelijkheden die u heeft (later of eerder met pensioen)	70%
De jaarlijkse pensioenaangroei (factor A)	70%
Wat uw partner ontvangt als u overlijdt na beëindiging van uw huidige dienstverband	65%

Bron: Consumentenmonitor, AFM (2011)

Begrijpelijkheid en duidelijkheid

Volgens het onderzoek van de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars (2011) vindt bijna twee derde van de geënquêteerde werknemers het UPO grotendeels begrijpelijk. Vijftien procent begrijpt het UPO volledig. Eén op de vijf begrijpt het UPO echter nauwelijks. Werknemers in de leeftijdscategorie 55 tot en met 64 jaar geven ten opzichte van werknemers in de jongere leeftijdscategorieën relatief vaak aan dat zij hun pensioenoverzicht grotendeels of volledig begrijpen. Tabel 6.5 geeft het een en ander weer. Lager opgeleiden vinden het UPO iets minder begrijpelijk dan hoger opgeleiden, blijkt uit hetzelfde onderzoek van GfK.

Tabel 6.5 In hoeverre begrijpt u uw pensioenoverzicht? (in %, n=996)

	Totaal	Opsplitsing naar leeftijdscategorie			
		21 t/m 34 jaar	35 t/m 44 jaar	45 t/m 54 jaar	55 t/m 64 jaar
Helemaal niet	1	1	3	1	1
Nauwelijks	20	27	22	22	12
Grotendeels	64	64	63	60	68
Volledig	15	8	13	16	19

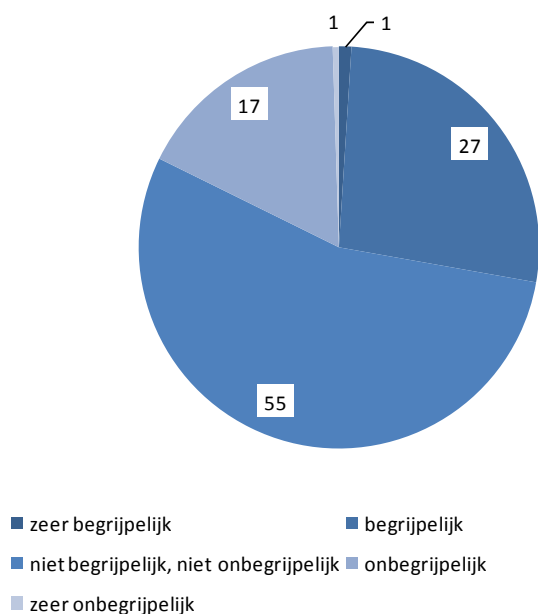
Bron: Pensioenfederatie/Verbond van Verzekeraars/GfK (2011)

Uit een onderzoek naar de duidelijkheid van UPO van de AFM en GfK (februari 2010) kwam naar voren dat 39 procent het UPO overzichtelijk vond. Circa driekwart (76%) vond echter wel dat de toelichting nodig is om het UPO te begrijpen. In totaal gaf zestien procent aan het pensioenoverzicht helemaal niet te begrijpen; bijna een derde was het niet eens maar ook niet oneens met de stelling 'Ik snap niets van het pensioenoverzicht'. Ook bleek uit dit

onderzoek dat consumenten het pensioen en het UPO complex vinden, waardoor ze weinig initiatief nemen om zich er in te verdiepen.⁹ Uit de Consumentenmonitor van de AFM van 2011 komt een iets positiever beeld naar voren: in totaal 61 procent is het (volledig) eens met de stelling dat het UPO overzichtelijk is; 55 procent is het (volledig) eens met de stelling dat het UPO begrijpelijk is (bij n=177).¹⁰ Een mogelijke verklaring voor het verschil in uitkomsten is dat er sprake is van enige gewenning van deelnemers met het UPO. In 2009, het jaar waarin de enquête van het eerstgenoemde onderzoek is uitgezet, hadden deelnemers nog minder kennis van en ervaring met het UPO dan in 2011. Wellicht dat deelnemers het UPO inmiddels beter hebben 'leren lezen'.

In het SZW-deel van het selfassessment-onderzoek onder pensioen-uitvoerders is ook gevraagd naar de mate waarin zij het huidige UPO-model begrijpelijk achten voor deelnemers. Uit dat onderzoek blijkt dat pensioen-uitvoerders zelf kritischer zijn op het UPO dan deelnemers blijken verschillende consumentenonderzoeken. In totaal vindt 27 procent van de pensioenfondsen het UPO begrijpelijk voor deelnemers. Zeventien procent vindt het huidige UPO-model onbegrijpelijk. Iets meer dan de helft van de fondsen (55%) vindt het UPO niet begrijpelijk, maar ook niet onbegrijpelijk. Figuur 6.1 geeft dit weer.

Figuur 6.1 In hoeverre denken pensioenfondsen dat het huidige UPO-model begrijpelijk is voor deelnemers? (in %, n=209)



Bron: Regioplan (2011)

⁹ AFM/GfK (2010), *AFM UPO onderzoek*. De enquête is uitgezet in augustus/september 2009.

¹⁰ AFM/GfK (2011) *AFM Consumentenmonitor Voorjaar 2011 Pensioen*.

Circa een derde van de verzekeraars (bij n=13) vindt het huidige UPO-model voor deelnemers onbegrijpelijk. Bijna twee op vijf vinden het UPO niet begrijpelijk, maar ook niet onbegrijpelijk voor deelnemers; ongeveer een derde van de verzekeraars vindt het UPO wél begrijpelijk voor deelnemers.

In het SZW-deel van het selfassessment-onderzoek wordt door verschillende pensioenfondsen aangegeven dat de begrijpelijkheid van het UPO afhankelijk is van het kennis- en opleidingsniveau van de deelnemers. Dit bleek ook al uit het consumentenonderzoek. Genoemd wordt dat in het UPO bepaald jargon staat dat voor mensen met een lager opleidingsniveau en/of weinig interesse voor pensioenen onbegrijpelijk is. Sommige pensioenfondsen vinden het taalniveau te hoog, zo komt uit het SZW-deel van het selfassessment-onderzoek naar voren. Ook wordt genoemd dat de (te) grote omvang van het UPO ervoor zorgt dat deelnemers minder snel bereid zijn om dit document te lezen. De omvang van de informatie in het UPO kan ook zorgen voor minder begrijpelijkheid.

Wat betreft de begrijpelijkheid en duidelijkheid van het UPO komen ook uit de interviews met individuele deelnemers, leden van deelnemersraden en pensioenuitvoerders kritische geluiden over het UPO. Een groot aantal geïnterviewden geeft aan dat voor veel deelnemers het UPO onvoldoende begrijpelijk en duidelijk is. Vanwege de omvang zijn deelnemers bovendien minder snel geneigd om het UPO grondig te lezen, zo komt uit de interviews naar voren. Dit blijkt bijvoorbeeld uit vragen van deelnemers aan de helpdesk van pensioenuitvoerders of vragen van deelnemers tijdens voorlichtingsbijeenkomsten.

Gewenste aanpassingen UPO volgens pensioenuitvoerders

In het SZW-deel van het selfassessment-onderzoek onder pensioenuitvoerders is gevraagd welke aanpassingen volgens hen nodig zijn om het UPO begrijpelijker te maken. Bijna driekwart van de pensioenfondsen geeft aan dat inkorten/minder informatie geven tot meer begrijpelijkheid van het UPO kan leiden. In totaal geeft 64 procent aan dat er meer ruimte voor maatwerk moet worden geboden (zie hiervoor ook hoofdstuk 4). Tabel 6.6 geeft het een en ander weer.

Tabel 6.6 Welke aanpassingen zijn er volgens pensioenfondsen nodig om het UPO begrijpelijker te maken? (n=151)

Aanpassing	%
Inkorten/minder informatie geven	73
Meer ruimte voor maatwerk bieden	64
Cijfermatige deel UPO en toelichting UPO integreren	46
Taalniveau omlaag	37
Beter structureren	36
Begrippen/jargon beter toelichten	33
Anders	8

Bron: Regioplan (2011)

Bedrijfstakpensioenfondsen geven vaker dan ondernemingspensioenfondsen aan dat begrippen/jargon beter toegelicht moeten worden (60% ten opzichte van 22%), dat het beter gestructureerd moet worden (71% ten opzichte van 22%), dat het cijfermatige deel van het UPO en de toelichting van het UPO moeten worden geïntegreerd (69% ten opzichte van 37%), en dat het taalniveau omlaag moet (76% ten opzichte van 22%). Deze verschillen tussen typen fondsen worden mogelijk verklaard door het feit dat ondernemingspensioenfondsen een directere relatie hebben met werkgevers en werknemers; daardoor kunnen ze in hun overige communicatieactiviteiten meer gerichte voorlichting geven dan bedrijfstakpensioenfondsen. Deze laatstgenoemden zijn relatief meer gebaat bij heldere standaard informatie-uitingen.

De meeste verzekeraars (89%, bij n=9) geven in het SZW-deel van het selfassessment-onderzoek aan dat het UPO ingekort moet worden en/of dat er minder informatie moet worden gegeven. Enkele verzekeraars vinden dat het UPO beter gestructureerd moet worden en dat het UPO digitaal ter beschikking moet worden gesteld.

Zoals in het hoofdstuk 4 al is aangegeven, vonden de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars in 2010 dat een bondiger UPO moest worden ontwikkeld dat meer gericht was op de ontvangende deelnemer. Er is inmiddels een nieuw UPO-model gecreëerd dat volgens de UPO-werkgroep niet revolutionair is veranderd ten opzichte van het vorige model, maar wel compacter en meer lezergericht is geworden. De praktijk zal moeten uitwijzen in hoeverre het aangepaste UPO-model leidt tot een betere begrijpelijkheid en duidelijkheid van het UPO.

6.5 Toeslagverlening

Begrijpelijkheid en duidelijkheid van het toeslagenlabel

In het SZW-deel van het selfassessment-onderzoek is gevraagd in hoeverre pensioenuitvoerders denken dat het toeslagenlabel bijdraagt aan begrip van de deelnemers over de toeslagverlening. In totaal denkt 54 procent van de pensioenfondsen en 31 procent van de verzekeraars dat dit niet bijdraagt aan het begrip. 29 procent van de pensioenfondsen en 46 procent van de verzekeraars denkt zelfs dat dit afbreuk doet aan het begrip van deelnemers over de toeslagverlening. Tabel 6.7 geeft dit weer. Uit een nadere analyse van de enquêteresultaten komt naar voren dat bedrijfstakpensioenfondsen vaker (49%) dan ondernemingspensioenfondsen (24%) aangeven dat het toeslagenlabel afbreuk doet aan het begrip van deelnemers over de toeslagverlening.

Tabel 6.7 In hoeverre denken pensioenuitvoerders dat het toeslagenlabel bijdraagt aan begrip van de deelnemers over de toeslagverlening? (in %)

	Pensioenfondsen (n=209)	Verzekeraars (n=13)
Draagt veel bij aan begrip	1	0
Draagt enigszins bij aan begrip	17	23
Draagt niet bij aan begrip	54	31
Doet afbreuk aan begrip	29	46

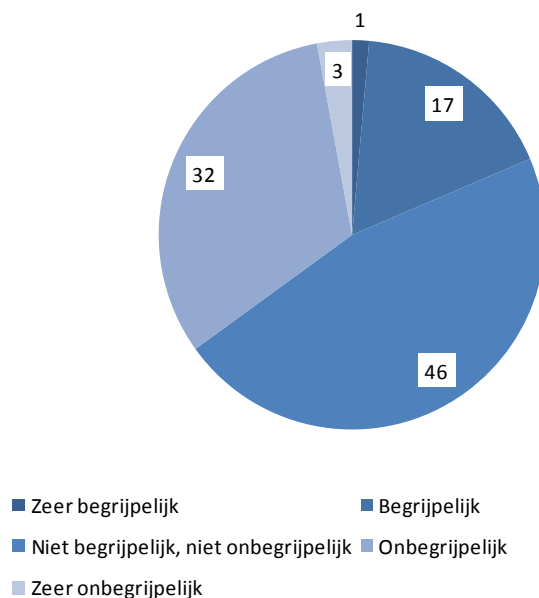
Bron: Regioplan (2011)

In de interviews met leden van deelnemersraden en pensioenuitvoerders wordt het beeld uit het SZW-deel van het selfassessment-onderzoek bevestigd. Het toeslagenlabel is weinig begrijpelijk voor deelnemers en zorgt bovendien voor schijnzekerheid. Pensioenuitvoerders vinden het echter lastig om een goed alternatief voor communicatie over toeslagen te bedenken. Enkele pensioenuitvoerders zijn van mening dat over dit onderwerp helemaal niet gecommuniceerd zou moeten worden, aangezien dit niet op een duidelijke en begrijpelijke wijze mogelijk is.

Begrijpelijkheid en duidelijkheid voorwaardelijkheidsverklaring

In het SZW-deel van het selfassessment-onderzoek is aan pensioenuitvoerders gevraagd naar de begrijpelijkheid van de standaard voorgeschreven tekst van de voorwaardelijkheidsverklaring voor deelnemers. Bijna een derde van de pensioenfondsen denkt dat deze tekst voor deelnemers onbegrijpelijk is. In totaal denkt 46 procent van de fondsen dat de standaard voorgeschreven tekst van de voorwaardelijkheidsverklaring niet begrijpelijk, maar ook niet onbegrijpelijk is voor deelnemers. Zeventien procent denkt dat de tekst begrijpelijk is voor deelnemers. Figuur 6.2 geeft dit weer. Uit een nadere analyse van de enquêteresultaten komt naar voren dat ondernemingspensioenfondsen vaker dan bedrijfstakpensioenfondsen aangeven dat de standaardtekst van de voorwaardelijkheidsverklaring (zeer) begrijpelijk is voor deelnemers (22% ten opzichte van 6%).

Figuur 6.2 In hoeverre denken pensioenfondsen dat de standaard voorgeschreven tekst van de voorwaardelijkheidsverklaring begrijpelijk is voor deelnemers? (in %, n=209)



Bron: Regioplan (2011)

In totaal vinden zes verzekeraars (bij n=13) de standaard voorgeschreven tekst van de voorwaardelijkheidsverklaring (zeer) onbegrijpelijk voor deelnemers. Vijf verzekeraars vinden deze tekst niet begrijpelijk, maar ook niet onbegrijpelijk. Twee verzekeraars vinden de standaard voorgeschreven tekst van de voorwaardelijkheidsverklaring begrijpelijk.

Ook uit de interviews met pensioenuitvoerders en leden van deelnemersraden kwam naar voren dat zij de wettelijk voorgeschreven teksten onvoldoende begrijpelijk en duidelijk vinden voor een (groot) deel van hun eigen deelnemers.

6.6 Overige informatie-uitingen

In landelijke onderzoeken onder deelnemers wordt alleen ingegaan op de informatie-uitingen omtrent pensioenen zoals die hierboven zijn beschreven. In deze onderzoeken wordt niet nader ingegaan op de mening van deelnemers over de verstrekking van informatie in het geval van life-events, informatie over korten, informatie over waardeoverdracht en overige informatie-uitingen. Dit maakt het lastig om een goed beeld te schetsen van de wijze waarop deze informatie-uitingen begrijpelijk, duidelijk en tijdig worden gevonden door deelnemers.

De interviews met individuele deelnemers, pensioenuitvoerders en leden van deelnemersraden bieden eveneens geen scherp zicht op de wijze waarop overige informatie-uitingen met betrekking tot het pensioen worden beoordeeld naar begrijpelijkheid, duidelijkheid en tijdigheid. In de interviews werden geen specifieke knelpunten benoemd ten aanzien van deze informatie-uitingen.

Wel komt in deze interviews naar voren dat de omvang van de verstrekte informatie, de mate waarin complexe termen met betrekking tot het pensioen worden opgenomen, en de mate waarin pensioenuitvoerders gebonden zijn aan wettelijk voorschreven standaardteksten, over het algemeen geen positief effect hebben op de begrijpelijkheid en duidelijkheid van de informatie.

6.7 Communicatieplan en extra communicatieactiviteiten

Communicatieplan

Volgens het selfassessment-onderzoek heeft iets meer dan de helft van de pensioenfondsen een gedetailleerd communicatieplan opgesteld, waarin bijvoorbeeld de doelstellingen van de deelnemerscommunicatie en de plannen voor de komende periode zijn vastgelegd. Daarnaast heeft ongeveer een derde een beknopt communicatieplan. Beroepspensioenfondsen hebben in driekwart van de gevallen een gedetailleerd communicatieplan; bij ondernemingspensioenfondsen is dat in iets minder dan de helft het geval. Grotere pensioenfondsen (meer dan 600 actieve deelnemers) hebben in de meeste gevallen een gedetailleerd communicatieplan. Bij kleinere pensioenfondsen geeft in totaal een kwart aan dat zij een gedetailleerd communicatieplan heeft.

Bijna de helft van de verzekeraars (bij $n=19$) heeft één overkoepelend communicatieplan voor al haar producten, zo komt uit het selfassessment-onderzoek naar voren. Drie verzekeraars hebben per product een apart communicatieplan. Zeven verzekeraars hebben geen communicatieplan opgesteld waarin bijvoorbeeld de doelstellingen van de deelnemerscommunicatie en de plannen voor de komende periode zijn vastgelegd.

Toets begrijpelijkheid en duidelijkheid

Ruim vier op de vijf pensioenfondsen stemt alle of de meeste informatie die zij verstrekken aan deelnemers, af op het taalniveau van de doelgroep (de deelnemerspopulatie). Van de verzekeraars doet meer dan negentig procent dit, zo blijkt uit het selfassessment-onderzoek.

Circa drie op de vijf pensioenfondsen toetst alle of de meeste communicatiematerialen vóór verspreiding op begrijpelijkheid en duidelijkheid. Ongeveer een op de zes pensioenfondsen toetst communicatiematerialen vóór verspreiding niet op begrijpelijkheid en duidelijkheid. Kleinere pensioenfondsen toetsen dit relatief minder vaak, ondernemingspensioenfondsen toetsen dit juist relatief vaak. Van de verzekeraars toetsen negen op de tien

alle of de meeste communicatiematerialen voor verspreiding op begrijpelijkheid en duidelijkheid.

Pensioenfondsen toetsen op verschillende manieren of hun communicatiematerialen begrijpelijk en duidelijk zijn. In het selfassessment-onderzoek onder pensioenfondsen worden de volgende manieren van toetsing genoemd:

- circa twee op de vijf fondsen raadplegen hiervoor een wisselende en willekeurige selectie van deelnemers;
- circa twee op de vijf fondsen toetsen dit door andere personen te ondervragen (wie dit precies zijn, is onduidelijk op basis van het selfassessment-onderzoek);
- een op de zeven pensioenfondsen ondervraagt hiervoor haar vaste deelnemerspanel;
- een kleine tien procent toetst dit via de deelnemersraad.

Zeven verzekeraars geven in het selfassessment-onderzoek aan dat zij een wisselende en willekeurige selectie van deelnemers ondervragen om de begrijpelijkheid en duidelijkheid van de communicatiematerialen vast te stellen. De overige verzekeraars geven aan dat zij hiervoor andere personen ondervragen (wie dit precies zijn, is onduidelijk op basis van het selfassessment-onderzoek).

Extra communicatieactiviteiten

Naast de wettelijk verplichte informatiebepalingen die zijn ingebed in het communicatiebeleid van pensioenuitvoerders, voeren pensioenuitvoerders nog andere communicatieactiviteiten uit. Het gaat dan bijvoorbeeld om digitale en/of papieren nieuwsbrieven waarin wordt ingegaan op actuele pensioen-thema's, een website waarop deelnemers veel informatie over het pensioen kunnen vinden, en/of een telefonische helpdesk waar deelnemers met vragen terecht kunnen. Grote pensioenuitvoerders organiseren ook landelijke of regionale bijeenkomsten voor deelnemers.

In het selfassessment-onderzoek komt naar voren dat ruim driekwart van de pensioenfondsen een website gebruikt om deelnemers te informeren en/of een periodiek nieuwsbericht verstuurt. Circa twee derde organiseert informatie-bijeenkomsten. Ongeveer twee op de vijf pensioenfondsen hebben een online pensioenplanner, brochures over life-events en/of een pensioenspreekuur. Aan verzekeraars is gevraagd aan welk percentage van hun deelnemers zij bepaalde communicatie-instrumenten aanbieden. Ruim een kwart geeft aan meer dan negentig procent van de deelnemers een website aan te bieden met informatie over de pensioenregeling en/of brochures over life-events. Andere communicatie-instrumenten worden door pensioenverzekeraars veelal aan een beperkt deel van de deelnemers aangeboden.

Via extra communicatieactiviteiten proberen pensioenuitvoerders de begrijpelijkheid en duidelijkheid van informatie over het eigen pensioen voor deelnemers te verhogen. Uit de interviews met leden van deelnemersraden en

pensioenuitvoerders komt naar voren dat deelnemers over het algemeen positief zijn over de extra communicatieactiviteiten van de betreffende pensioenuitvoerder. In de interviews wordt genoemd dat vooral de extra communicatieactiviteiten van ondernemingspensioenfondsen goed aankomen bij de deelnemers; dit komt door de nauwe relatie tussen werkgever en werknemer/deelnemer bij dit type pensioenfonds. Hierdoor is dit type fonds beter in staat om extra communicatieactiviteiten af te stemmen op de eigen deelnemerspopulatie. Verder wordt in de interviews genoemd dat kleinere ondernemingspensioenfondsen over het algemeen eenvoudiger in staat zijn om persoonlijke gesprekken met werknemers/deelnemers te voeren over hun pensioen, hetgeen de informatieverstrekking effectiever kan maken.

6.8 Digitaal of per brief?

In het selfassessment-onderzoek komt naar voren dat momenteel een op de zes pensioenfondsen de wettelijk verplichte informatie elektronisch (via internet of e-mail) verstrekt. Van die fondsen geeft het merendeel aan dat zij dit alleen doen bij deelnemers die hiermee hebben ingestemd, andere fondsen doen dit standaard aan alle deelnemers (bij één of meerdere documenten). Drie verzekeraars geven aan dat zij (een gedeelte van) de wettelijk verplichte informatie elektronisch verstrekken voor een deel van de regelingen; een enkele verzekeraar doet dit voor alle regelingen.

Er worden in het selfassessment-onderzoek verschillende redenen genoemd door pensioenfondsen en -verzekeraars waarom (een gedeelte van) de wettelijk verplichte informatie niet elektronisch wordt verstrekt. Bijna een derde van de fondsen denkt dat dit niet in het belang is van hun deelnemers en/of geeft aan dat zij uitvoeringstechnisch niet kunnen voldoen aan de voorwaarden ten aanzien van elektronische informatieverstrekking. Eén op de vijf pensioenfondsen vindt de kosten die gepaard gaan met elektronische informatieverstrekking en de voorwaarden die daaraan verbonden zijn te hoog. Dit laatste is opvallend omdat juist in de interviews met pensioenuitvoerders naar voren komt dat aan de papieren verstrekking van de informatie veel kosten verbonden zijn. Door verzekeraars wordt het vaakst als reden genoemd dat zij uitvoeringstechnisch niet kunnen voldoen aan de voorwaarden ten aanzien van elektronische informatieverstrekking.

In de interviews met individuele deelnemers, leden van deelnemersraden en pensioenuitvoerders is gevraagd naar de wijze waarop deelnemers het liefst informatie ontvangen. Hieruit blijkt dat een aanzienlijk deel van de deelnemers er behoefte aan heeft om informatie-uitingen op papier te blijven ontvangen (bijvoorbeeld voor het eigen archief). Genoemd wordt ook dat het versturen van informatie-uitingen per brief – in tegenstelling tot digitaal beschikbaar stellen van informatie – ervoor zorgt dat de eigen pensioensituatie weer even onder de aandacht wordt gebracht bij deelnemers. Wel kan digitale informatieverstrekking een nuttige aanvulling vormen. Zo kunnen een website

en digitale nieuwsbrieven geïnteresseerde deelnemers verder informeren. Mogelijk bestaan er hierbij wel verschillen in leeftijd: jongeren hebben wellicht meer behoefte aan digitale informatieverstrekking dan ouderen.

Toch zijn er verschillende pensioenuitvoerders die een verdere digitaliserings-slag zouden wensen. Zij zien meer in het beschikbaar stellen van alle relevante informatie op hun website voor geïnteresseerde deelnemers. Deelnemers zijn volgens die partijen namelijk toch te weinig geïnteresseerd om de toegestuurde informatie te lezen. Een verdere digitalisering zorgt zo ook voor een kostenbesparing. Ook zijn er pensioenuitvoerders die op den duur graag een samenvoeging van het Pensioenregister en het UPO zouden willen zien. Er wordt door verschillende pensioenuitvoerders een voorkeur uitgesproken voor het piramidegewijs beschikbaar stellen van informatie: de kern van de informatie via het UPO/Pensioenregister en – voor de geïnteresseerden – aangevuld met meer specifieke informatie die te vinden is via de websites van de verschillende pensioenuitvoerders.

Voor pensioenfondsen die vooral met deelnemers met korte en wisselende arbeidscontracten te maken hebben (zie ook hoofdstuk 4), kan een verdere digitalisering ook wenselijk zijn. Enkele geïnterviewde fondsen geven aan dat zij de indruk hebben dat hun deelnemers weinig behoefte aan informatie over hun pensioen hebben. Ook komt naar voren dat de kosten van informatie-verstrekking aan deze deelnemers niet in verhouding staan tot de opgebouwde pensioenen van de deelnemers. In de focusgroep met pensioenuitvoerders wordt in verband met het beheersen van de kosten door sommige aanwezigen gesuggereerd om het afkoopbedrag als grens voor de informatievoorziening te hanteren. Uiteraard moeten individuele deelnemers deze informatie wel kunnen terugvinden in het Pensioenregister.

Het beeld dat uit de interviews naar voren komt, wordt bevestigd in het onderzoek van de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars (2011) waarin aan consumenten wordt gevraagd hoe zij hun UPO bij voorkeur ontvangen. Hieruit komt naar voren dat 82 procent het UPO graag via de post ontvangt. Negen procent zou het UPO via een e-mail willen ontvangen en vijf procent wil dit zelf kunnen downloaden. Er bestaat bij deze vraag nauwelijks verschil tussen leeftijdscategorieën van respondenten. Tabel 6.8 geeft dit weer.

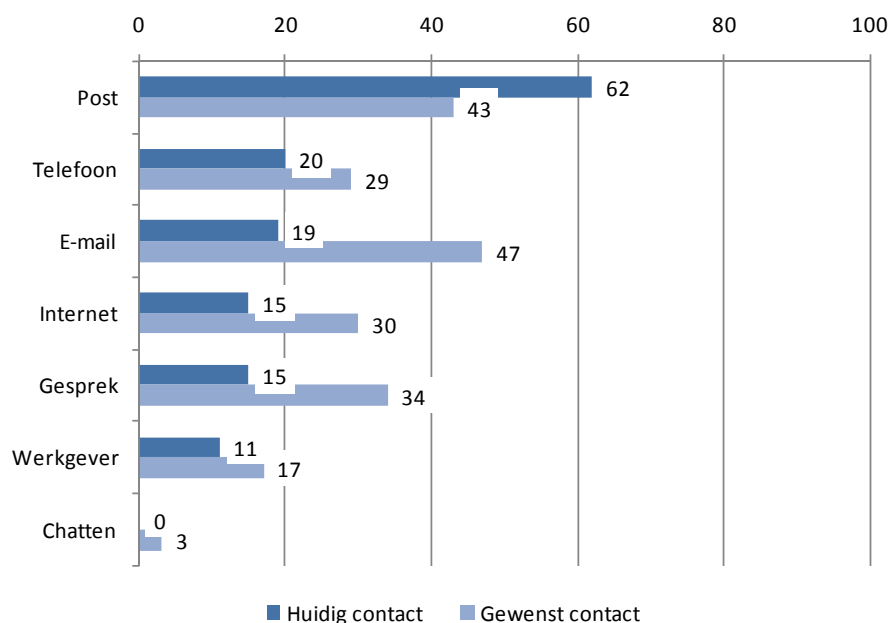
Tabel 6.8 Hoe ontvangt u uw pensioenoverzicht bij voorkeur? (in %, n=1.113)

	Totaal	Opsplitsing naar leeftijdscategorie			
		21 t/m 34 jaar	35 t/m 44 jaar	45 t/m 54 jaar	55 t/m 64 jaar
Via de post	82	85	86	78	81
Via een e-mail	9	8	8	12	8
Zelf downloaden via een website (met een persoonlijk wachtwoord)	5	5	5	5	7
Anders	0	1	1	1	0
Maakt mij niet uit	3	2	1	4	4

Bron: Pensioenfederatie/Verbond van Verzekeraars/GfK (2011)

Meer algemeen – dus niet alleen specifiek gericht op het UPO – komt uit een rapport van Montae Pensioen en GfK (2010) echter naar voren dat deelnemers meer behoefte hebben aan communicatie over het eigen pensioen via e-mail en internet dan nu het geval is. Ook hebben consumenten meer behoefte aan communicatie over het pensioen via een persoonlijk gesprek. Deze uitkomsten lijken er in ieder geval op te wijzen dat deelnemers op verschillende manieren geïnformeerd willen worden. Figuur 6.3 geeft dit weer.

Figuur 6.3 Huidige en gewenste communicatiewijze over pensioen (in %)



Bron: Montae Pensioen/GfK, 2010

6.9 Tot slot

Het algemene beeld ten aanzien van de mening van deelnemers over de informatieverstrekking door pensioenuitvoerders is als volgt. Een aanzienlijk deel van deelnemers is weinig geïnteresseerd in de informatie die zij ontvangen van hun pensioenfonds of verzekeraar. Informatie waarin men met name is geïnteresseerd, is informatie over de hoogte van het te ontvangen pensioen zodra men met pensioen gaat. Zodra men de pensioengerechtigde leeftijd begint te naderen, raakt men meer geïnteresseerd in informatie omtrent het eigen pensioen. Pensioenuitvoerders staan dus voor een uitdaging: hoe krijg je meer (jongere) mensen geïnteresseerd in hun eigen pensioen?

Ten aanzien van de begrijpelijkheid en duidelijkheid van de verstrekte informatie ontstaat een gevarieerd beeld. Een deel van de mensen die geïnteresseerd is in het eigen pensioen en zich in de verstrekte informatie verdiept, vindt deze informatie duidelijk en begrijpelijk. Een ander deel dat zich verdiept in de verstrekte informatie, acht de informatie echter niet duidelijk en begrijpelijk. Op basis van de verschillende bronnen kunnen we niet exact vaststellen welk deel van de deelnemers de informatie niet begrijpelijk en duidelijk acht. Dit verschilt onder meer per informatie-uiting. Wel blijkt uit de verschillende bronnen dat het opleidingsniveau van deelnemers samenhangt met de mate waarin de verstrekte informatie begrijpelijk en duidelijk wordt geacht.

De begrijpelijkheid en duidelijkheid van het UPO vormen voor een deel van de deelnemers (naar schatting minimaal 20%) een knelpunt. Dit is het gevolg van het gebruik van de voorgeschreven teksten en complexe termen. De omvang van het UPO kan er in de praktijk toe leiden dat mensen sneller geneigd zijn om de informatie terzijde te leggen. Om aan deze problemen tegemoet te komen, is inmiddels een nieuw UPO opgesteld (UPO 2012). Of dit nieuwe model daadwerkelijk zal bijdragen aan een betere informatievoorziening moet in de praktijk nog worden vastgesteld.

Wat betreft informatie omtrent toeslagverlening is de begrijpelijkheid en duidelijkheid voor deelnemers relatief laag. De standaardtekst in de voorwaardelijkheidsverklaring bevat te complexe teksten voor de minder geïnteresseerde en/of lager opgeleide deelnemer. Ook het toeslagenlabel is voor deelnemers weinig begrijpelijk en duidelijk, waardoor veel pensioenuitvoerders dit label ook uit hun informatie-uitingen hebben gehaald.

Uit interviews met individuele deelnemers, leden van deelnemersraden en pensioenuitvoerders blijkt dat de begrijpelijkheid en duidelijkheid van de startbrief een minder groot probleem vormen. Dit hangt mogelijk samen met het gegeven dat hiervoor geen wettelijk voorgeschreven teksten bestaan. Wel geldt ook wat de startbrief betreft dat deze te omvangrijk wordt geacht, met als risico dat deelnemers deze minder snel lezen. Over de begrijpelijkheid en

duidelijkheid van overige informatie-uitingen kan op basis van dit onderzoek in onvoldoende mate een oordeel worden gegeven.

Wat de tijdigheid van de informatieverstrekking betreft, lijken er vanuit de optiek van de deelnemers weinig problemen te zijn. Uit het selfassessment-onderzoek van de AFM kwam naar voren dat belangrijke informatie-uitingen als de startbrief en het UPO door een grote meerderheid van de pensioenfondsen tijdig worden verstrekt; ten opzichte van pensioenfondsen verstrekken verzekeraars de twee genoemde informatie-uitingen iets minder tijdig.

7 SAMENVATTING EN CONCLUSIES

In dit slothoofdstuk worden allereerst de belangrijkste onderzoeksbevindingen met betrekking tot de naleving, handhaafbaarheid en uitvoerbaarheid van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving weergegeven. Vervolgens worden de belangrijkste uitkomsten over het oordeel van deelnemers over de informatieverstrekking weergegeven. Tot slot wordt op basis van het voorgaande nader ingegaan op de vraag in hoeverre het doel van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving gerealiseerd wordt met de huidige informatieverstrekking. Daarbij worden ook suggesties gedaan ten aanzien van de informatieverstrekking, die in interviews met stakeholders, pensioenuitvoerders en leden van deelnemersraden zijn genoemd.

7.1 Naleving, handhaafbaarheid en uitvoerbaarheid

De pensioenwetgeving kent een groot aantal informatiebepalingen dat door pensioenuitvoerders nageleefd dient te worden. Uit het selfassessment-onderzoek van de AFM onder pensioenfondsen komt naar voren dat een grote meerderheid van de pensioenfondsen de bepalingen goed naleeft. Ook verzekeraars leven de informatiebepalingen over het algemeen goed na, maar in vergelijking met pensioenfondsen wel in iets mindere mate. Bepaalde wettelijk verplichte informatie-uitingen, zoals het UPO en de voorwaardelijkheidsverklaring, worden wel door een deel van de pensioenuitvoerders in zekere mate aangepast. Een informatie-uiting als het toeslagenlabel wordt door een meerderheid van de pensioenuitvoerders niet meer opgenomen. In het geval dat pensioenuitvoerders (kleine) aanpassingen aanbrengen in wettelijk verplichte informatie-uitingen, gebeurt dit volgens hen om de verstrekte informatie begrijpelijker en duidelijker te maken voor de eigen deelnemers en gepensioneerden.

De meeste pensioenfondsen vinden de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving in technische zin goed uitvoerbaar. Sommige pensioenfondsen die vooral met deelnemers met korte arbeidscontracten te maken hebben, vinden de praktische uitvoerbaarheid van de informatiebepalingen minder goed. Dit heeft vooral met het kostenaspect te maken; bij deze fondsen staan de kosten ten behoeve van de informatievoorziening soms niet in verhouding met de opgebouwde pensioenrechten. Ook verzekeraars vinden de informatiebepalingen minder goed uitvoerbaar, omdat zij – in tegenstelling tot pensioenfondsen – vaak met zeer veel verschillende typen pensioenregelingen hebben te maken. Dit maakt het jaarlijks tijdig verstrekken van UPO's een tijdsintensieve activiteit. Mogelijk is dit ook een verklaring voor de onderzoeksbevinding dat de naleving door verzekeraars op sommige punten net iets minder goed was dan door pensioenfondsen.

Naast de bevinding dat verzekeraars en bepaalde typen pensioenfondsen de informatiebepalingen in uitvoeringstechnische zin minder goed uitvoerbaar vinden, komt naar voren dat de meeste pensioenuitvoerders de informatiebepalingen momenteel te gedetailleerd vinden. Graag zouden zij meer ruimte willen hebben om maatwerk te kunnen leveren aan hun eigen achterban. Pensioenuitvoerders willen de wettelijk verplichte informatie-uitingen meer kunnen toespitsen op de kenmerken van de eigen populatie en de eigen regeling(en). Ook de AFM, verantwoordelijk voor de handhaving van de informatiebepalingen, is voorstander van minder verplicht voorgeschreven middelen of teksten. Als handhavende instantie zijn zij nu gebonden aan de letter van de wet. Meer open normen zouden volgens de AFM kunnen bijdragen aan een effectievere handhaving in de geest van de wet. Wanneer pensioenuitvoerders meer ruimte krijgen om maatwerk te leveren aan hun eigen deelnemerspopulatie, kan dat de begrijpelijkheid en duidelijkheid van de verstrekte informatie ten goede komen. Om de uniformiteit en volledigheid van de informatieverstrekking te borgen, zouden (minder uitgebreide) richtlijnen of minimumeisen kunnen worden opgesteld ten aanzien van de informatieverstrekking.

7.2 Begrijpelijke, duidelijke en tijdige informatieverstrekking

Binnen de informatieverstrekking over pensioenen bestaan twee zogeheten trade-offs. Daarbij gaat het kort gezegd erom dat er bij het ene onderwerp/aspect iets verloren gaat omdat er bij het andere onderwerp/aspect iets gewonnen wordt (en vice versa).

Allereerst bestaat er een trade-off tussen uniformiteit van de verstrekte informatie enerzijds en de begrijpelijkheid en duidelijkheid daarvan anderzijds. Binnen de informatieverstrekking over pensioenen gelden er voor sommige informatie-uitingen wettelijk voorgeschreven standaardteksten. Dit geldt bijvoorbeeld voor de tekst van de voorwaardelijkheidsverklaring. Zo'n standaardtekst zorgt ervoor dat pensioenregelingen en de informatie daarover uniform en vergelijkbaar zijn tussen verschillende pensioenuitvoerders. Enerzijds waarden pensioenuitvoerders het uniforme karakter van de standaarduitingen positief, anderzijds kunnen zij vanwege dit uniforme karakter hun communicatie in mindere mate toespitsen op de kenmerken (leeftijd, opleiding) van hun eigen deelnemerspopulatie. Dit kan negatieve gevolgen hebben voor de gepercipieerde begrijpelijkheid en duidelijkheid van de verstrekte informatie. Een vergelijkbare trade-off bestaat er tussen de volledigheid van de verstrekte informatie enerzijds en de begrijpelijkheid en duidelijkheid daarvan anderzijds. Het is gewenst dat pensioenuitvoerders volledige informatie verstrekken om op die manier hun deelnemers zo goed mogelijk te informeren over alles wat met hun eigen pensioen te maken heeft. Het verstrekken van volledige informatie kan echter wel als gevolg hebben dat deelnemers overladen worden met informatie, met als mogelijk gevolg dat zij door de bomen het bos niet meer zien. Dit heeft negatieve gevolgen voor de

begrijpelijkheid en duidelijkheid van de verstrekte informatie. Het verstrekken van te veel informatie kan er bovendien ook toe leiden dat mensen eerder geneigd zijn om de informatie naast zich neer te leggen. Deze twee trade-offs, in combinatie met in het algemeen een beperkte pensioeninteresse, stellen pensioenuitvoerders voor een enorme uitdaging.

Uit deze evaluatie blijkt de tijdigheid van de informatieverstrekking over het algemeen geen probleem te vormen bij pensioenuitvoerders. Wat betreft begrijpelijkheid en duidelijkheid blijkt dat belangrijke informatie-uitingen voor in ieder geval een deel van de deelnemers onvoldoende begrijpelijk en duidelijk zijn. Hoe groot deze groep is, is niet exact vast te stellen. Op grond van de beschikbare informatie uit verschillende bronnen lijkt het realistisch om te stellen dat minimaal een op de vijf deelnemers de verstrekte informatie onbegrijpelijk vindt. De begrijpelijkheid en duidelijkheid van de verstrekte informatie hangt samen met de leeftijd en het opleidingsniveau van personen. Over het algemeen begrijpen hoger opgeleiden de verstrekte informatie beter dan lager opgeleiden. Ook is leeftijd een belangrijke factor: oudere deelnemers zijn over het algemeen meer geïnteresseerd in het eigen pensioen. Dit leidt er toe dat zij de verstrekte informatie vaak ook beter bestuderen. In tabel 7.1 worden de belangrijkste bevindingen ten aanzien van vijf informatie-uitingen weergegeven.

Tabel 7.1 Bevindingen ten aanzien van vijf informatie-uitingen

Startbrief	<ul style="list-style-type: none"> • Het beeld over de begrijpelijkheid en duidelijkheid voor deelnemers is niet eenduidig (§ 6.3). • Door grote omvang risico dat deelnemers de informatie-uiting minder snel lezen (§4.2/§ 6.3). • Tijdigheid is over het algemeen goed (§3.2). • Tijdige verstrekking door pensioenfondsen is iets beter dan door verzekeraars (§ 3.2).
UPO	<ul style="list-style-type: none"> • Voor een deel van de deelnemers onvoldoende begrijpelijk en duidelijk (§6.4). • Door grote omvang risico dat deelnemers de informatie-uiting minder snel lezen (§4.3/§ 6.4). • Tijdigheid is over het algemeen goed (§3.3). • Tijdige verstrekking door pensioenfondsen is iets beter dan door verzekeraars (§3.3).
Toeslagenlabel	<ul style="list-style-type: none"> • Niet begrijpelijk en niet duidelijk voor deelnemers (§6.5). • Meeste pensioenfondsen en verzekeraars nemen toeslagenlabel niet meer op (§3.4).
Voorwaardelijkheidsverklaring	<ul style="list-style-type: none"> • Onvoldoende begrijpelijk en duidelijk voor deelnemers (§6.5). • Een deel van pensioenfondsen en verzekeraars heeft kleine aanpassingen aangebracht ter verbetering van begrijpelijkheid en duidelijkheid (§3.4).

Vervolg tabel 7.1

Stopbrief	<ul style="list-style-type: none">• Tijdigheid is over het algemeen goed (§3.6).• Volgens deel van verzekeraars leveren werkgevers bij uitdiensttreding van werknemers onvoldoende tijdig informatie hierover (§3.6).• Op basis van dit onderzoek kan in onvoldoende mate iets gezegd worden over de begrijpelijkheid en duidelijkheid van de stopbrief.
-----------	--

7.3 Realisatie doel van informatiebepalingen?

In de Memorie van Toelichting wordt het doel van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving als volgt omschreven: “pensioenuitvoerders moeten deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en gewezen partners rechtstreeks informeren over de uitvoering van de pensioenovereenkomst. Alleen op grond van goede informatie kunnen deze belanghebbenden een financiële planning maken met betrekking tot inkomen bij ouderdom, arbeidsongeschiktheid en/of inkomen voor nabestaanden bij overlijden. Het is de verantwoordelijkheid van een burger zelf om te beoordelen of het totaal aan uitkeringen waar hij recht op heeft – op basis van wettelijke regelingen en aanvullende pensioenregelingen – tezamen met eventuele eigen middelen voldoende is of aangevuld moet worden met behulp van een vrijwillige pensioenregeling of een derdepijler-product. De informatieverstrekking dient dusdanig te zijn dat een burger deze verantwoordelijkheid waar kan maken.” Begrijpelijkheid, duidelijkheid en tijdigheid van de informatieverstrekking zijn van groot belang om dit doel van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving te kunnen realiseren.

De vraag is nu welke conclusies we op basis van de uitkomsten van het evaluatieonderzoek kunnen trekken over de realisatie van het doel van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving. Daarbij gaat het in het kader van deze evaluatie om de vraag of deelnemers op grond van de verplichte informatie-uitingen voldoende inzicht hebben of kunnen krijgen ten aanzien van het opgebouwde pensioen. In hoeverre deelnemers op basis van deze informatie ook daadwerkelijk hun financiële planning aanpassen, valt buiten het bereik van deze evaluatie. Om deze vraag te beantwoorden, verdelen we deelnemers in drie categorieën:

1. Mensen die geïnteresseerd zijn in het eigen pensioen en de verstrekte informatie over het eigen pensioen begrijpelijk en duidelijk vinden.
2. Mensen die geïnteresseerd zijn in het eigen pensioen, maar de verstrekte informatie over het eigen pensioen niet begrijpelijk en duidelijk vinden.
3. Mensen die niet geïnteresseerd zijn in het eigen pensioen en de verstrekte informatie niet of nauwelijks lezen.

Hoe groot deze categorieën precies zijn, is onduidelijk. Wel weten wij dat ten minste een op de vijf deelnemers geen pensioeninteresse heeft en dat

eveneens minimaal een op de vijf deelnemers het pensioen niet begrijpelijk vindt; in welke mate er overlap hiertussen bestaat, is onbekend.

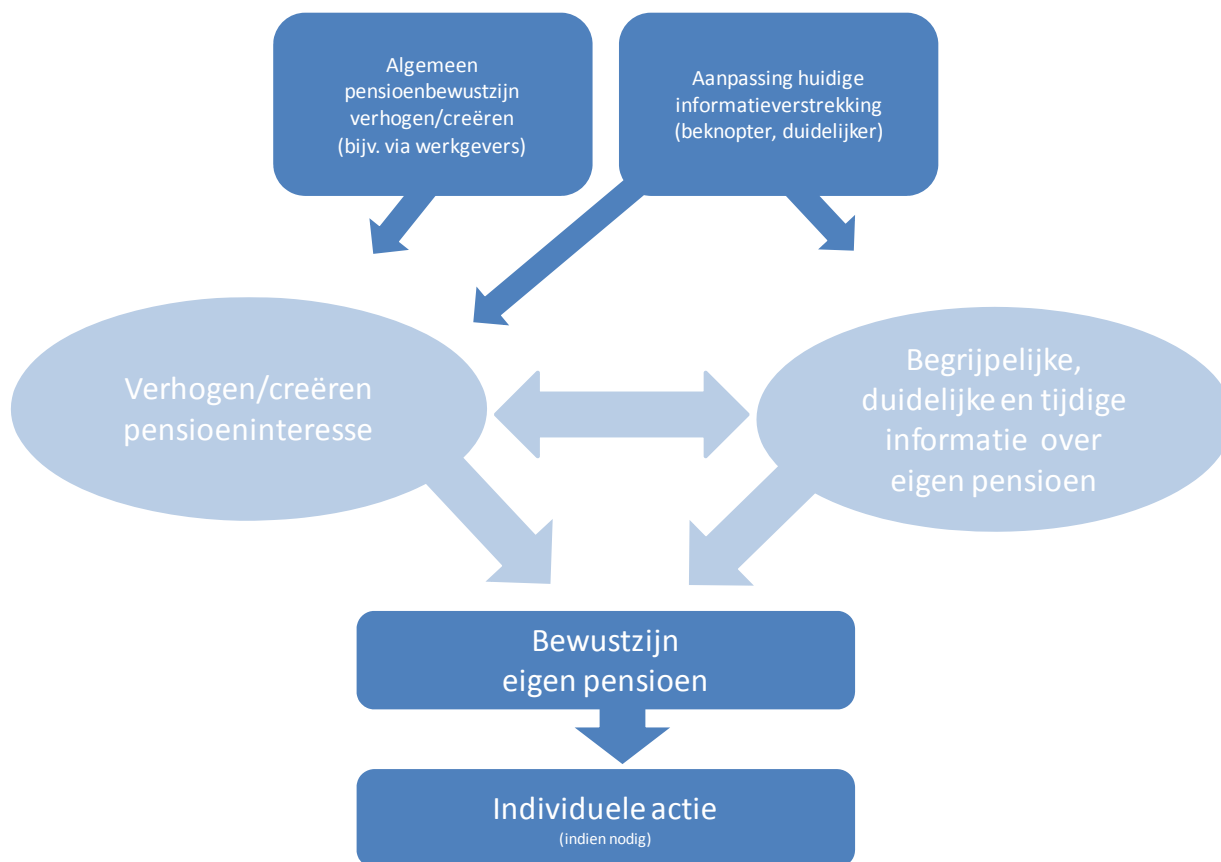
Ten aanzien van de eerste categorie deelnemers kan worden gesteld dat het doel van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving is gerealiseerd. Mensen die geïnteresseerd zijn in het eigen pensioen, lezen de informatie die zij van hun pensioenuitvoerder ontvangen beter dan mensen die geen pensioeninteresse hebben. Deze categorie deelnemers is zich bewust van de hoogte en toereikendheid van het eigen pensioen en kan – indien nodig – aanvullende financiële maatregelen treffen.

Voor de tweede categorie deelnemers geldt dat begrijpelijker en duidelijker informatie nodig is om het doel van de informatiebepalingen te kunnen realiseren. De gebruikte terminologie en het taalgebruik zijn te lastig en/of de hoeveelheid informatie is te omvangrijk voor deze deelnemers, waardoor zij de verstrekte informatie niet begrijpen en eerder terzijde leggen. Om de effectiviteit van de informatieverstrekking te bevorderen, moet meer worden toegespitst op de informatiebehoefte en het opleidingsniveau van deze deelnemers (maatwerk). Dit kan door middel van begrijpelijke en beknopte informatie over de meest relevante aspecten van het eigen pensioen.

Voor de derde categorie deelnemers geldt allereerst dat hun interesse in het eigen pensioen verhoogd dan wel gecreëerd moet worden. Eenvoudigere informatieverstrekking kan wellicht een bijdrage leveren aan de pensioeninteresse van deelnemers. Aanvullende activiteiten zijn echter wenselijk om het doel van de informatiebepalingen voor deze categorie deelnemers te kunnen realiseren. Met de huidige verplichte informatieverstrekking alleen wordt dit doel niet gerealiseerd. Gedacht kan worden aan het bevorderen van een algemene pensioeninteresse en -bewustzijn in Nederland; momenteel is een meerderheid van de Nederlanders pensioenonbewust. Dit kan bijvoorbeeld via een consumentencampagne of via werkgevers die het pensioen op enthousiasmerende wijze onder de aandacht van hun werknemers brengen.

In figuur 7.1 op de volgende pagina wordt bovenstaande schematisch weergegeven.

Figuur 7.1 Informatieverstrekking, pensioeninteresse en pensioenbewustzijn



Tot slot, de huidige informatieverstrekking door pensioenuitvoerders leidt niet bij alle deelnemers tot pensioenbewustzijn. Om het pensioenbewustzijn te vergroten, lijkt het wenselijk om de wettelijk verplichte informatieverstrekking te vereenvoudigen. Dit kan door minder informatie kernachtig te brengen en daarnaast mogelijkheden te bieden voor geïnteresseerden om elders meer informatie over het eigen pensioen te krijgen. Daarnaast zijn aanvullende activiteiten wenselijk, zowel om het algemeen pensioenbewustzijn te verhogen als om bepaalde elementen van het pensioen aan deelnemers beter toe te lichten.

Ter verbetering van de informatieverstrekking door pensioenuitvoerders zijn in het onderzoek verschillende suggesties gedaan door stakeholders, pensioenuitvoerders en leden van deelnemersraden. Allereerst is genoemd dat er binnen de informatieverstrekking een zekere gelaagdheid kan worden aangebracht. Informatie die pensioenuitvoerders per brief moeten verstrekken, zou kunnen worden beperkt tot de meest relevante aspecten van het pensioen. Er bestaat momenteel nog geen overeenstemming over wat de meest relevante aspecten precies zijn; dit dient nader bepaald te worden, waarbij rekening wordt gehouden met de informatiebehoefte van mensen ten aanzien van het eigen pensioen. Door informatie te beperken tot de meest

relevante aspecten wordt de huidige omvang van bepaalde informatie-uitingen, zoals de startbrief en het UPO, beperkt, met als mogelijk gevolg dat mensen sneller geneigd zijn om de verstrekte informatie te lezen. Overige informatie over het pensioen zou dan digitaal beschikbaar kunnen worden gesteld voor de meer geïnteresseerden. Het Pensioenregister kan in combinatie met een uitgebreide website van de verschillende pensioenuitvoerders een waardevolle informatiebron vormen voor mensen die meer willen weten over hun eigen pensioen.

Wat de communicatie over risico's betreft, is de suggestie gedaan dat dit zo dicht mogelijk moet aansluiten op de belevingswereld van deelnemers, wil deze informatie begrijpelijk en duidelijk zijn. Dit kan bijvoorbeeld door concrete voorbeelden van risico's te geven. Meer specifiek gericht op het toeslagenlabel is de suggestie door het veld gedaan dat deze uit de huidige pensioenwetgeving gehaald moet worden. Voor deelnemers is dit label niet begrijpelijk en duidelijk en volgens pensioenuitvoerders heeft het geen toegevoegde waarde en geeft het geen juiste voorstelling van zaken weer. Om deze redenen nemen de meeste pensioenuitvoerders het toeslagenlabel niet meer op in hun informatie-uitingen.

Tot slot is de suggestie gedaan dat pensioenuitvoerders samen met werkgevers het pensioenbewustzijn in Nederland kunnen verhogen. Pensioenuitvoerders moeten een ondersteunende 'ambassadeursrol' innemen richting werkgevers, die vervolgens hun werknemers moeten enthousiasmeren tot meer interesse in en bewustzijn van het eigen pensioen.

GERAADPLEEGDE BRONNEN

Autoriteit Financiële Markten (2009) *Onderzoek zorgplicht bij premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid 2009.*

Autoriteit Financiële Markten/GfK (2010) *AFM UPO onderzoek. Een onderzoek naar interesse in, duidelijkheid van en behoefte aan informatie via het pensioenoverzicht.*

Autoriteit Financiële Markten (2010) *Geef Nederlanders pensioeninzicht.*

Autoriteit Financiële Markten (2010) *Kosten en risico's hebben grote impact op pensioen bij premieovereenkomsten.*

Autoriteit Financiële Markten (2010) *Kwaliteit advies tweedepijlerpensioen.*

Autoriteit Financiële Markten (2010) *Rapport Juistheid UPO. Onderzoek naar de juistheid van de informatieverstrekking op het UPO 2008.*

Autoriteit Financiële Markten (2010) *Volledigheid en begrijpelijkheid startbrief.*

Autoriteit Financiële Markten/GfK (2011) *AFM Consumentenmonitor Voorjaar 2011 Pensioen.*

Autoriteit Financiële Markten/GfK (2011) *AFM Consumentenmonitor najaar 2010 Pensioenen.*

Autoriteit Financiële Markten (2011) *Jaarverslag 2010.*

Autoriteit Financiële Markten (2011) *Visiedocument pensioenuitvoering.*

Autoriteit Financiële Markten (2011) *Kosten pensioenfondsen verdienen meer aandacht.*

Autoriteit Financiële Markten (2011) *Leidraad Communicatie voor Pensioenuitvoerders.*

Autoriteit Financiële Markten (2011) *Selfassessment-onderzoek pensioenfondsen.*

Autoriteit Financiële Markten (2011) *Selfassessment-onderzoek verzekeraars.*

Montae Pensioen/GfK (2010) *Onderzoek Pensioen in Nederland: Kennis, Verwachtingen en Vertrouwen.*

Pensioenfederatie/Verbond van Verzekeraars/GfK (2011) *Ideale UPO 2012. Rapportage van het totale onderzoek.*

Research voor Beleid (2011) *Enquête 'Kennis van oudersdomspensioen'. Toelichting op de vijfde herhalingsmeting.*

Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen (2008) *Effectievere pensioencommunicatie is dichterbij dan u denkt.*

Wijzer in geldzaken (2009) *Nieuw meetinstrument: 'De pensioenbewustzijnmeter'.*

Wijzer in geldzaken (2011) *Deelnemers bewuster van onbewustzijn: 'De pensioenbewustzijnmeter'.*

Regioplan Beleidsonderzoek

Nieuwezijds Voorburgwal 35

1012 RD Amsterdam

T 020 531 531 5

F 020 626 519 9

E info@regioplan.nl

I www.regioplan.nl