

## ■ NOTITIE

AAN: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
VAN: Pensioenfederatie – werkgroep evaluatie Wet Pensioencommunicatie  
BETREFT: bijlage 1: evaluatie van de Wet pensioencommunicatie  
DATUM: 18 januari 2019  
KENMERK: N/18/12764/WB  
BIJLAGEN: N.V.T.

---

### **Inbreng Pensioenfederatie voor de evaluatie van de Wet pensioencommunicatie**

#### **Inleiding en leeswijzer**

De Wet pensioencommunicatie is in 2015 gefaseerd ingevoerd en geïmplementeerd in de Pensioenwet. Bepaald is dat de wet na drie jaar wordt geëvalueerd. Die evaluatie start het ministerie van SZW begin 2019. Het ministerie heeft de Pensioenfederatie gevraagd om eind 2018 inbreng te geven voor de evaluatie. Een werkgroep met communicatie-experts en juristen heeft de inbreng voorbereid. De werkgroep evalueerde of de Wet pensioencommunicatie heeft bijgedragen aan het bereiken van de beoogde doelen. Deze evaluatie door de werkgroep bestaat uit vier onderdelen:

- *Onderdeel 1. Samenvatting van conclusies, knelpunten en aanbevelingen*  
De samenvatting van de evaluatie van de wet. In de onderdelen erna leest u toelichting, onderbouwing, context en voorbeelden bij de samenvatting en de aanbevelingen daarin.
- *Onderdeel 2. Algemene bevindingen*  
Dit onderdeel bevat een verdiepende toelichting op bevindingen die in de samenvatting zijn genoemd.
- *Onderdeel 3. Analyse van de wet aan de hand van onderdelen MvT*  
Dit onderdeel is een analyse van de Wet pensioencommunicatie aan de hand van onderdelen van de Memorie van Toelichting (MvT) bij de wet.
- *Onderdeel 4. Artikelsgewijze aanbevelingen*  
Wij constateren enkele knelpunten. Om die weg te nemen, bevelen we aanpassing aan van een aantal artikelen uit de wet- en regelgeving.

### **Werkwijze bij opstellen inbreng**

Deze inbreng is gedragen door het bestuur van de Pensioenfederatie en opgesteld door een werkgroep met leden namens de commissie Communicatie en de commissie Pensioenzaken van de Pensioenfederatie. Elke commissie bestaat uit vertegenwoordigers (specialisten op hun vakgebied) namens onze leden, waarbij binnen commissies sprake is van een evenwichtige verdeling van de leden (zoals soort fonds en omvang) en hun uitvoeringsorganisaties. Op themamiddagen van de Pensioenfederatie is gevraagd om punten voor deze inbreng of een reactie op onderdelen van de inbreng.

De werkgroep wil met deze inbreng bijdragen aan de verbetering en ontwikkeling van pensioencommunicatie in het belang van deelnemers. De inbreng ziet op een 'ruime' evaluatie van de het wettelijk kader. Niet alleen zijn de ervaringen van leden met de individuele verplichtingen uit de Wet pensioencommunicatie benoemd en is de werking van de wet in de praktijk geanalyseerd. Er is óók gekeken naar de achterliggende doelen en beoogde resultaten van de wet. (Zoals die zijn benoemd in de Memorie van Toelichting bij de wet en voorafgaand in het rapport Pensioen in duidelijke taal.) Daarnaast komen informatieverplichtingen aan bod die voortvloeien uit andere wet- en regelgeving dan de Wet pensioencommunicatie, omdat die invloed hebben op het effect van de Wet pensioencommunicatie in de praktijk.

### **Nadere toelichting op de inhoud**

De Pensioenfederatie geeft graag een eerste toelichting op de inhoud van de inbreng voor de evaluatie van de Wet pensioencommunicatie.

De werkgroep en de betrokken commissies bieden aan om de inbreng daarna nader toe te lichten aan het ministerie van SZW en samen te kijken:

- hoe opvolging kan worden gegeven aan deze aanbevelingen en wat daarvoor nodig lijkt;
- welke prioriteiten en rollen/werkwijze er daarbij zijn;
- welke aanbevelingen nader moeten worden ingevuld;
- wat quick wins zijn;
- waar we deelnemers écht mee helpen;
- waar ervaren fondsen specifiek wel/niet ruimte voor een eigen strategie en aanpak;
- wat een optimale(re) wettelijke inrichting zou zijn en wie en wat daarvoor nodig is.

Ook zijn wij graag bereid om hiervoor bijvoorbeeld gezamenlijke bijeenkomsten, met daarbij ook andere stakeholders die inbreng geven voor de evaluatie, voor te

bereiden waarin we het bovenstaande kunnen bespreken en vervolgstappen kunnen benoemen. Tevens werken wij graag mee aan vervolgstapen die voortvloeien uit onze conclusies en aanbevelingen.

*Werkgroep voorbereiding evaluatie Wet pensioencommunicatie:*

*Marianne van Gelder, Catharien Hamerslag, Raimond Schikhof, Kerstin Thoma, Esther Vijverberg, Gerwin de Weert, Wies Wiegmans, Wouter van den Brink*

## **Onderdeel 1:**

### **Samenvatting van conclusies, knelpunten en aanbevelingen**

#### **1. Inleiding**

De samenvatting van onze conclusies leest u hierna in paragraaf 2. In paragraaf 3 leest u vervolgens de samenvatting van de knelpunten die we constateren. Paragraaf 4 bevat een samenvatting van onze aanbevelingen.

#### **2. Conclusie**

Onze conclusie is dat de Wet pensioencommunicatie bijdraagt aan het doel waarvoor de wet is bedoeld: Nederlanders beter op de hoogte stellen van hun inkomenspositie na pensionering, waartoe subdoelen zijn benoemd (deelnemers weten hoeveel pensioen zij kunnen verwachten, kunnen nagaan of dat voldoende is, zijn zich bewust van de risico's van hun pensioen, en weten welke keuzes zij kunnen maken). Alhoewel de wet een fundament legt voor het bereiken van deze doelen door deelnemers centraal te stellen bij het ontwikkelen van communicatie, plaatst de werkgroep daarbij zeker ook kanttekeningen.

##### **2.1 Positieve effecten van de wet**

We concluderen dat de Wet pensioencommunicatie er in de eerste plaats aan heeft bijgedragen dat het thema (pensioen)communicatie een belangrijke plek heeft gekregen op bestuurstafels van pensioenfondsen en – uitvoeringsorganisaties. De aandacht voor de communicatieve aspecten van pensioen(uitvoering) is hierdoor toegenomen en heeft geleid tot een breder bewustzijn ten aanzien van het centraal stellen van (de persoonlijke wensen en kenmerken van) deelnemers.

In de tweede plaats heeft de wet de basis gelegd voor belangrijke en consequent gehanteerde uitgangspunten voor pensioencommunicatie, veelal in het verlengde van het rapport 'Pensioen in duidelijke taal'<sup>1</sup>. Denk aan gelaagd en gesegmenteerd communiceren, uniformiteit in basisinformatie, het oog hebben voor de persoonlijke informatiebehoefte en kenmerken (belevingswereld) van deelnemers en voor ontwikkelingen als meer digitale informatie en uitbreiding van mijnpensioenoverzicht.nl.

---

1. Het rapport 'Pensioen in duidelijke taal' dat SZW in juni 2012 publiceerde en dat onder leiding van het ministerie tot stand kwam op basis van input uit onder meer de pensioensector:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2012/06/26/rapport-pensioen-in-duidelijke-taal>

## 2.2 Kanttekeningen

We zien dus positieve ontwikkelingen waaraan de Wet pensioencommunicatie heeft bijgedragen. Echter, we plaatsen ook kanttekeningen bij het toeschrijven van positieve effecten aan de wet. Zo concluderen we dat niet van alle onderdelen of kaders van de wet is vast te stellen of en in welke mate ze een positief effect hebben op de beoogde doelstellingen. Immers, ook zonder de wet professionaliseert de pensioensector de communicatie. De wet legt een basis voor communicatie door informatieverplichtingen te benoemen en beginselen (normen) waaraan communicatie dient te voldoen. Voor effectieve communicatie is (uiteraard) meer nodig dan het voldoen aan het wettelijke kader. Er is de afgelopen jaren in de sector veel ontwikkeling geweest, zeker ook met betrekking tot niet wettelijk verplichte communicatie-initiatieven. Positieve effecten van de wet op de genoemde doelstellingen zijn dan ook niet exact te specificeren of te kwantificeren.

Daarnaast past realisme bij het benoemen van positieve effecten. Ten eerste omdat er veel (sub)doelen en informatievoorschriften zijn opgenomen in de Wet pensioencommunicatie.

Ten tweede zorgt niet alleen de Pensioenwet voor uitdagingen. Ook aanverwante factoren zoals andere (aanpalende of te verwachten) wetgeving (zoals IORP) en de invulling van het toezicht, hebben invloed op de effecten van de Wet pensioencommunicatie.

Ook is het na drie jaar en gezien de gefaseerde inwerkingtreding te vroeg om de wet als geheel, volledig te evalueren. Dit moment van evaluatie van de Wet pensioencommunicatie ervaren we zeker als waardevol om te polsen waar we staan. Maar pensioencommunicatie vraagt om een lange adem. Pensioen is een 'low-interest' onderwerp; het is een zoektocht en een leerproces om (de diverse) deelnemers te bereiken met pensioeninformatie en aan te sluiten op wensen en kenmerken. Het is voorbarig om een eenduidig antwoord te geven op de vraag of en in welke mate de Wet pensioencommunicatie ook daadwerkelijk een positief effect heeft op het bereiken van het hoofddoel, subdoelen en de vele onderliggende uitdagingen zoals het activeren van deelnemers. Hierbij speelt mee dat bij het opstellen van de wet aannames zijn gedaan over communicatie met deelnemers en het effect van wettelijke bepalingen. We constateren bij een aantal communicatie-uitgangspunten of -verplichtingen onduidelijk is op welke aannames of (belangrijker nog) bewezen effecten ze steunen, en dat aannames botsen met ervaringen. Meer (gericht) onderzoek en evaluatiemomenten zijn nodig om voor het gehele wettelijke kader te onderbouwen of aannames over communicatie en gestelde uitgangspunten leiden tot het bereiken van de gestelde doelen en daardoor ook bijdragen aan verandering van gedrag, betrokkenheid en vertrouwen van deelnemers. Hierbij benadrukken we dat

pensioenfondsen een inspanningsverplichting hebben om de doelstellingen van de Wet pensioencommunicatie te bereiken en geen resultaatverplichting (behalve ten aanzien van de informatieverplichtingen). Tevens is belangrijk dat er binnen de totale groep van deelnemers diverse segmenten bestaan, waarvoor niet dezelfde doelstellingen zijn te hanteren.

### 3. Knelpunten

#### 3.1 Knelpunten wettelijk kader Pensioenwet

We constateren de volgende knelpunten in de Wet pensioencommunicatie en in de uitvoering ervan in de praktijk. Zoals aangegeven: deze punten worden uitgewerkt in de bijlagen bij deze samenvatting.

- Een groot deel van de pensioendeelnemers negeert de verplichte pensioencommunicatie die ze van hun pensioenfonds ontvangen. De Wet pensioencommunicatie lijkt hierin geen verandering te brengen.
- Er is sprake van een stapeling van (onderdelen van) communicatiemiddelen met een *gelijksoortige functie*. Dat is voor de deelnemer niet overzichtelijk en niet duidelijk. Bovendien vraagt de ontwikkeling en invulling van middelen met gelijke functie van pensioenfondsen teveel effort en kosten in verhouding tot het effect en leidt het dus tot inefficiëntie.
- De Wet pensioencommunicatie is in belangrijke mate ingericht volgens de aanname dat het overbrengen van feitelijke informatie over pensioen (op ratio gerichte kennis) ertoe leidt dat Nederlanders beter op de hoogte zijn van hun inkomenspositie na pensionering. (En weten hoeveel pensioen zij kunnen verwachten, kunnen nagaan of dat voldoende is, zich bewust zijn van de risico's van hun pensioen, en weten welke keuzes zij kunnen maken). Maar om dit te bereiken en ander gedrag te stimuleren, is ook communicatie nodig die inspeelt op persoonlijke gevoelens en emoties en die waar nodig beïnvloedt. De focus van de wet op ratio gerichte kennis laat te weinig ruimte voor communicatie die deelnemers tot actie aanzet (zoals persoonlijk relevante of visueel aantrekkelijke informatie).
- In de wet is communicatie met deelnemers via papier het uitgangspunt. Dit sluit niet aan op het doel van de wet om digitale communicatie meer ruimte te geven. Het sluit evenmin aan op de tijdsgeest en de behoefte of verwachting van veel deelnemers.
- Maatwerk en uniformiteit bijten elkaar: er is onvoldoende ruimte voor maatwerk. Uniformiteit is op onderdelen zeker waardevol, zoals bij

uniformiteit in begrippen. Maar in oplossingen voor pensioencommunicatie is 'one size fits all' veelal contra-effectief.

- De wet laat onvoldoende ruimte voor segmentatie om in te kunnen spelen op de diversiteit aan informatiebehoefte en kenmerken van deelnemers. Bij wettelijk verplichte middelen ontbreekt de ruimte voor segmentatie en het inspelen op irrationeel financieel gedrag geheel, bij niet-wettelijk verplichte middelen kan dat het geval zijn als die botsen met de manier waarop wetgever en toezichthouder de open normen invullen.
- Toezichthouder AFM geeft op momenten een eigen invulling aan de open normen of aan de informatiebehoefte en kenmerken van de deelnemer. Dit 'rule based'-toezicht beperkt de ruimte voor de eigen aanpak van pensioenfondsen en daarmee effectieve communicatie.
- Pensioenfondsen willen realistische verwachtingen van pensioen scheppen. Maar er is breed gedragen twijfel of de verplichtingen met betrekking tot informatie over risico's c.q. onzekerheid van pensioen en over koopkracht helpen de doelstellingen van de wet te bereiken. De verwachting is veelal dat een averechts effect wordt bereikt, onder meer door de stapeling van (onderdelen van) communicatiemiddelen met een gelijksoortige boodschap hierover en over de complexiteit ervan. Het wordt als risico benoemd dat (gemiddeld zeer risico-averse) deelnemers concluderen niets met de informatie te kunnen en zich van pensioen afkeren.
- De belangrijke rol voor werkgevers die bij de invoering van de wet was voorzien, wordt in de praktijk weinig of vrijblijvend ingevuld. Dat beperkt de effectiviteit van communicatie.

### **3.2 Knelpunten overige wet- en regelgeving**

We zien niet alleen in de Wet pensioencommunicatie knelpunten voor efficiënte en duidelijke pensioencommunicatie. Belemmeringen komen steeds meer voort uit omliggende wet- en regelgeving, zoals de IORP II-richtlijn, het gebruik van MijnOverheid.nl en DigiD (en daaraan verbonden kosten), de Algemene verordening gegevensbescherming en privacywetgeving.

## **4. Aanbevelingen**

Wij doen aanbevelingen die de in paragraaf 3 genoemde knelpunten kunnen wegnemen en het wettelijk kader beter kunnen laten aansluiten op de beoogde resultaten en de communicatiepraktijk.

- Voorkomen moet worden dat wettelijke verplichtingen in de weg staan van het prikkelen en activeren van deelnemers. Een groot deel van de deelnemers doet niets met de verplichte en/of inhoudelijke pensioencommunicatie, daarom is het essentieel dat die niet in de weg staat om hen met andere communicatiemiddelen te bereiken.
- Voorkom stapeling van verplichte communicatiemiddelen door kritisch te kijken naar de functie en effectiviteit (op basis van onderzoek) van de huidige verplichte middelen. Hanteer daarnaast de regel dat als er verplichtingen bijkomen, er ook verplichtingen met dezelfde functie worden heroverwogen en zo mogelijk verdwijnen en laat een pensioenuitvoerder de voor zijn deelnemers beste optie kiezen.
- Voorkom dat de focus van de wet op ratio gerichte kennis te weinig ruimte laat voor communicatie die deelnemers effectief prikkelt of tot actie aanzet. De wet mag een eigen strategie van pensioenfondsen om effectieve communicatie te ontwikkelen niet hinderen.
- Stel aan communicatie via digitale kanalen geen andere eisen dan aan communicatie via papier en voorkom zo dat digitale communicatie onnodig meer tijd en energie kost. Sluit beter aan op het uitgangspunt van de wet en de behoefte van een groot deel van de deelnemers door het als de wetgever passend te faciliteren dat fondsen digitaal kunnen informeren. Leg daartoe ook bij (gewezen) deelnemers, gepensioneerden, (gewezen) partners en werkgevers de verantwoordelijkheid om e-mailadressen aan pensioenfondsen te verstrekken.
- Stel uniforme formats minder centraal en biedt meer ruimte aan maatwerk. Er is behoefte aan meer flexibiliteit binnen uniforme formats, naast daadwerkelijk maatwerk. Uniforme formats zouden enkel als default moeten gelden, gebaseerd moeten zijn op onderzoek en regelmatig worden getoetst. Maakt een uitvoerder het aannemelijk met andere, eigen methoden en middelen het gestelde doel effectiever te bereiken en kan de uitvoerder dat staven (onderzoek, resultaten), dan zou gebruik van formats niet verplicht moeten zijn. Dit voorkomt botsing tussen maatwerk en uniformiteit én voorkomt inefficiënte stapeling van verplichtingen.
- Hanteer uniformiteit vooral voor doelen, beoogde resultaten en uitgangspunten van communicatie in plaats van voor (inhoud, tekst en vorm van) middelen. Tenzij dit laatste aantoonbaar/bewezen functioneel of effectief is.



- Kom tegemoet aan de informatiebehoefte en kenmerken van doelgroepen (in plaats van 'de' deelnemer) door meer ruimte te bieden aan segmentatie en gelaagdheid, én aan onderscheid in informatie, inzet van middelen en invulling van open normen.
- Het is gewenst dat pensioenuitvoerders bij het hanteren van de open normen, verantwoordelijk worden voor de invulling en de uitlegbaarheid hiervan aan de toezichthouder. Waar geen harde en goed onderbouwde, gestaafde wettelijke eisen gelden, zou de AFM enkel marginaal mogen toetsen ('comply or explain').
- Belangrijk is dat aanpalende wetgeving met informatieverplichtingen voor pensioenfondsen geen belemmering vormt voor effectieve en efficiënte communicatie met deelnemers. Dat vraagt van de wetgever dat prioriteiten worden gesteld (reguliere versus uitzonderingssituaties) bij botsing van wet- en regelgeving. Omdat één oplossing niet is te benoemen, doen we de aanbeveling om met onder meer de sector nader af te bekijken waar belangrijke pijnpunten zitten, hoe die kunnen worden weggenomen en in de toekomst kunnen worden voorkomen.
- In pensioencommunicatie valt nog veel te ontdekken. Laat praktijkonderzoek daarom prevaleren boven meningen en aannames. Stel aannames bij als uit onderzoek en/of de praktijk blijkt dat ze niet opgaan. Dat geeft gericht inzicht in de (aannames over) effectiviteit van communicatie en de mate waarin uitgangspunten en verplichtingen daaraan positief bijdragen. Kijk kritisch waar praktijkervaringen niet aansluiten op aannames of het rapport Pensioen in duidelijke taal. Stem met de pensioensector af over de rollen en verantwoordelijkheden bij meer gericht onderzoek en de uitvoering ervan (zoals een 0-meting of 1-meting op basis van het rapport Pensioen in duidelijke taal).
- Kijk hoe de invloed en de rol van werkgevers bij pensioencommunicatie effectief kan worden ingezet. Benoem daarbij ook de invloedssferen van andere stakeholders en kijk hoe die kan worden benut.

## Onderdeel 2:

### **Algemene bevindingen**

#### **1. Inleiding**

In dit onderdeel leest u een toelichting op de samenvatting van onze conclusies, de positieve effecten en de knelpunten die wij constateren en de aanbevelingen die wij doen op basis van onze analyse van de Wet pensioencommunicatie.

#### **2. Veel ontwikkelingen op het gebied van communicatie**

Communicatie is voor pensioenfondsen een zeer belangrijk onderwerp. Goede communicatie helpt bij het managen van verwachtingen van deelnemers en draagt bij aan het vertrouwen in pensioen. Voor mensen is het verkrijgen van financieel overzicht en het maken van een financiële planning – waar pensioencommunicatie aan bijdraagt – een enorme uitdaging.

Er zijn in de afgelopen jaren dan ook veel ontwikkelingen op het gebied van pensioencommunicatie. Pensioenfondsen hebben hun websites en mijnomgevingen verder geoptimaliseerd. Ze zetten prikkelende on- en offline campagnes in om de aandacht van hun deelnemers te vatten en hen te activeren. Het toepassen van technieken uit marketingcommunicatie om deelnemers te activeren – zoals doelgroepsegmentatie en het opstellen van profielen op basis van financieel gedrag en gebruik van (pensioen)informatie – zijn steeds gangbaarder onderdeel van de communicatiepraktijk. Door data-analyses uit te voeren, bijvoorbeeld op het gebruik van pensioeninformatie of online tooling en die te koppelen aan deelnemer- en pensioengegevens, vergaren fondsen meer kennis van hun doelgroepen en hun behoeften en kenmerken.

Daarnaast richten pensioenfondsen customer journeys in om deelnemers bij de hand te nemen langs contactmomenten; processen en serviceverlening worden vaak meteen klantgericht ingericht. Deelnemers vinden op de websites en mijnomgevingen van hun fondsen steeds vaker laagdrempelige (plannings)tools die bijdragen aan inzicht en overzicht. Die kunnen ook een handvat vormen bij het aansluiten van pensioengegevens op een breder financieel inzicht, of ze bieden ondersteuning bij het maken van pensioenkeuzes binnen de eigen pensioenregeling.

Pensioenfondsen zoeken de samenwerking met werkgevers om via hen deelnemers te bereiken, bijvoorbeeld door aan te sluiten op persoonlijke financiële adviesgesprekken die werkgevers organiseren. Belangrijk ook is het onderzoek en de inventarisaties van praktijkervaring (en deelnemersdata) die fondsen uitvoeren om meer te weten te komen over de communicatiebehoefte en –kenmerken van deelnemers en van de effectiviteit van communicatie. Ook zijn er pensioenfondsen die de kennis van gedragswetenschappers of

neurowetenschappers (bij neuromarketing) gebruiken om aansluiting op deelnemers te bespoedigen. En uiteraard zijn er initiatieven waarop pensioenfondsen aansluiten en waarbij zij de samenwerking aangaan om een breed of juist specifiek publiek aan te spreken, zoals bij campagnes voor (risicogroepen van) mijnpensioenoverzicht, de Pensioen3daagse van Wijzer in Geldzaken, of bij het deelnemen aan financiële educatie van scholieren zoals Isla Manana voor het middelbaar beroepsonderwijs.

Er gebeurt dus veel in de sector, waarbij er uiteraard verschillen zijn tussen de mogelijkheden en de focus van pensioenfondsen bij communicatie. Duidelijk is in elk geval dat ontwikkelingen veel verder gaan dan de wettelijk verplichte informatiemiddelen.

## **2.1 Wet pensioencommunicatie draagt bij aan ontwikkeling communicatie**

Om effectief te kunnen communiceren met deelnemers is het nodig dat pensioenfondsen meer doen dan het inzetten van wettelijke informatiemiddelen. Het is immers voor pensioenfondsen een zoektocht om deelnemers open te stellen voor informatie, hen inzicht en overzicht te geven in wat ze kunnen verwachten en de voorwaarden daarbij, en hen te activeren tijdig benodigde acties te ondernemen. Ze willen daarbij aansluiten op de wensen en behoeften van (groepen van) hun deelnemers.

Met deze uitdagingen in het achterhoofd kwam de Wet pensioencommunicatie tot stand. Daarbij is gebruikgemaakt van het rapport 'Pensioen in duidelijke taal' met uitgangspunten en aanbevelingen om Nederlanders meer inzicht en overzicht in hun pensioen te geven. De invoering van de Wet pensioencommunicatie onderstreepte het belang en de urgentie van pensioencommunicatie.

De wet stelt het perspectief van de deelnemer centraal. Dit om de kans te vergroten dat pensioeninformatie hem bereikt. De invoering van de wet leidde tot enkele belangrijke (door)ontwikkelingen in pensioencommunicatie. Zo is Pensioen 1-2-3 geïmplementeerd, is het Uniform Pensioenoverzicht beknopter geworden, is Mijnpensioenoverzicht.nl verbeterd en de rol ervan uitgebreid, en zijn de mogelijkheden verruimd om digitaal te informeren.

Wij constateren dat de wet op die manier de basis heeft gelegd voor belangrijke en consequent gehanteerde uitgangspunten voor pensioencommunicatie: gelaagd en gesegmenteerd communiceren, uniformiteit in basisinformatie, en voor uitbreiding van digitale informatie en mijnpensioenoverzicht.nl. Ook heeft de wet bijgedragen aan het bewustzijn in de sector om de deelnemer centraal te stellen en communicatie af te stemmen op zijn persoonlijke informatie behoeften en kenmerken. Communicatie is daarmee een belangrijk onderwerp voor

bestuurders van pensioenfondsen en –uitvoeringsorganisatie, waaraan de wet ook bijdraagt.

## **2.2 Effecten niet te kwantificeren**

Het doel van de Wet pensioencommunicatie is Nederlanders beter op de hoogte te stellen van hun inkomenspositie na pensionering. Daarbij zijn als afgeleide doelen benoemd dat deelnemer weten hoeveel pensioen zij kunnen verwachten, kunnen nagaan of dat voldoende is, zich bewust zijn van de risico's van hun pensioen, en weten welke keuzes zij kunnen maken<sup>1</sup>. Hoewel we dus constateren dat de wet positief bijdraagt aan de ontwikkeling van pensioencommunicatie, zijn de positieve effecten van de wet op de genoemde doelstellingen niet te specificeren of te kwantificeren.

We kunnen niet van alle onderdelen of kaders van de wet stellen of en in welke mate ze een positief effect hebben op de vooraf beoogde resultaten. Bij het opstellen van de wet zijn immers aannames gedaan over communicatie met deelnemers en het effect van wettelijke bepalingen. We onderschrijven de genoemde (hogere) doelen van de wet. Maar we constateren dat bij een aantal communicatie–uitgangspunten of –verplichtingen onduidelijk is waarop ze steunen: aannames, bewezen gedrag of beleving van deelnemers of positief effect daarop. Ook is er sprake van segmenten binnen de totale doelgroep van deelnemers; er moet ruimte zijn voor onderscheid in doelstellingen per segment. Ervaringen in de praktijk sluiten in elk geval niet altijd aan op aannames uit het wettelijk kader.

Daarnaast ontwikkelen en verbeteren pensioenfondsen hun communicatie ook zonder dat er een wettelijke verplichting is. Dat laat de opsomming (pagina 1) van de ontwikkelingen in de sector op dit gebied zien. De wet legt een basis voor communicatie door informatieverplichtingen te benoemen en beginselen (normen) waaraan communicatie dient te voldoen. Maar er is zoals gezegd meer nodig dan die basis. Hiermee is enkel de wet in de kern niet in staat om het beoogde doel te bereiken; daarvoor zijn extra inspanningen nodig. Belangrijk is in elk geval dat de wet het bereiken van het beoogde resultaat niet in de weg staat, maar positief stimuleert en ruimte geeft om benodigde 'extra's' uit te

---

1. In de Memorie van Toelichting bij de Wet pensioencommunicatie worden deze doelen genoemd, waarbij op een enkele plek als doel 'het vergroten van het pensioenbewustzijn' wordt genoemd. De term 'pensioenbewustzijn' wordt als te vaag c.q. multi-interpretabel ervaren, zeker afgezet tot de in de MvT vaker gebruikte en meer concrete doelstellingen.

voeren. Dan kunnen fondsen ook effectief en efficiënt invulling geven aan hun inspanningsverplichting (geen resultaatverplichting) om de wettelijke doelstellingen te bereiken.

### **3. Knelpunten op basis van ervaringen in de praktijk**

#### **3.1 Teveel focus op verstrekken feitelijke informatie**

Een aanname in de wet lijkt dat het verstrekken van feitelijke (op de ratio gerichte) informatie bijdraagt aan het bereiken van de doelstellingen en het gedrag van deelnemers positief beïnvloedt. In de praktijk zien we dat verstrekte feitelijke informatie veelal weinig effect heeft op houding en gedrag van deelnemers. Mensen maken bij financiële afwegingen lang niet altijd (bewust of onbewust) een rationeel afgewogen ‘verstandigste’ of ‘beste’ keuze. Het verschilt per persoon en situatie of een keuze is gebaseerd op verstrekte feiten of op persoonlijke voorkeuren en emoties.

In de wet en bij de beoordeling van communicatie wordt aangespoord om aan te sluiten op de behoefte en kenmerken van deelnemers. Tegelijkertijd lijkt vooral het zenden van rationele informatie centraal te staan, en lijkt er onvoldoende ruimte om effectief in te spelen op de ‘grondhouding’ (aannames, overtuigingen, ‘mindset’, financieel gedrag) van een grote groep deelnemers en op hun werkelijke informatiebehoefte. De vraag is dan ook in hoeverre de wet helpt bij het bereiken van die deelnemers. De wetgever en toezichthouder lijken veelal uit te gaan van deelnemers met interesse in pensioen (of breder: in financiële onderwerpen). In de realiteit vormen deze deelnemers, die bereikbaar zijn voor pensioeninformatie, slechts een kleine groep. Het bereiken en overhalen van meer deelnemers gaat in kleine stapjes. Hiervoor is in elk geval meer ruimte gewenst voor segmentatie, maatwerk en gelaagdheid.

Ook dient rekening te worden gehouden met het onderscheid tussen informatie en communicatie. Informatie is een instrument om eenzijdig kennis te zenden en is onderdeel van communicatie, dat tweerichtingsverkeer (interactie) tussen partijen vereist. Het verplicht verstrekken van informatie zou effectieve communicatie niet mogen hinderen, net zomin als de eigen aanpak/strategie van pensioenfondsen om te komen tot die effectieve communicatie.

#### **3.2 Uniformiteit versus maatwerk**

We ervaren dat uniforme formats nog erg centraal staan in de wet. Daardoor is er te weinig ruimte voor maatwerk. Uniformiteit en maatwerk bijten elkaar, zeker waar het verplichtingen betreft. Er zou meer ruimte moeten komen voor maatwerk. Verplichte formats zouden enkel als minimum c.q. default moeten gelden. Weet een pensioenuitvoerder met andere, eigen methoden het gestelde doel aantoonbaar te bereiken, dan zou die uitvoerder een format niet verplicht

hoeven te gebruiken. Dat voorkomt stapeling van verplichtingen en ontwikkelkosten.

Hierbij hoort ook de ruimte voor 'principle based', ofwel het gunnen van eigen beoordelingsruimte aan de pensioenfondsen om zelf (op basis van praktijk en onderzoek) te kunnen bepalen wat in de specifieke situatie van deelnemers en het fonds een gewenste en weloverwogen afwijking van verplichte formats kan zijn.

Onze constatering is verder dat bepalingen en voorgeschreven middelen en formats in veel gevallen niet passend zijn voor pensioenregelingen die afwijken van de gemene deler. Denk daarbij aan premiereregelingen, hybride regelingen, netto pensioenregelingen, gesloten regelingen en andere afwijkende vormen.

Wij menen dat uniformiteit binnen een wettelijk kader past bij doelen, te bereiken resultaten en uitgangspunten van communicatie. Het past niet bij de uitwerking van aanpak en middelen. Een uitzondering geldt wanneer die uniformiteit bewezen effectief is. Dus uniformiteit waar dit kan en aantoonbaar functioneel is. In onze ogen dient uniformiteit in de eerste plaats om (basis)informatie voor deelnemers duidelijk en begrijpelijk te maken. We constateren dat 'vergelijkbaarheid' van informatie nogal eens wordt genoemd als argumentatie voor uniformiteit. In onze ogen kan dat alleen gelden voor informatieonderdelen die primair de functie hebben om deelnemers een vergelijking te laten maken. Zo niet dan betreft het een secundair doel, en mag uniformiteit geen afbreuk doen aan duidelijkheid en begrijpelijkheid van informatie voor deelnemers.

In elk geval mag uniformiteit nooit effectieve(re) communicatie op basis van een eigen aanpak en maatwerk dwarsbomen. Belangrijk is ook om niet te snel van 'maatwerk' te spreken; een aanpassing van vorm of tekst in een verplicht format is bijvoorbeeld geen maatwerk, maar 'slechts' flexibiliteit binnen een standaardformat.

Verder zien we dat uniformiteit in de weg staat van segmentatie en gelaagdheid, noodzakelijk om te kunnen aansluiten bij de behoeften en kenmerken van deelnemers. De wet spreekt van 'de deelnemer', terwijl die als zodanig niet bestaat. Deelnemers verschillen en per moment kan hun behoefte afwijken; afhankelijk van het communicatiemiddel, persoonlijke ontwikkeling, interesse voor pensioen of relevant handelingsperspectief. Toch gelden wettelijke informatieverplichtingen veelal voor alle deelnemers. Als gevolg hiervan zien we dat de sector continue wordt geconfronteerd met informatieverplichtingen die we voor de gehele doelgroep moeten invoeren. Terwijl vaak al vooraf duidelijk is dat een verplichting niet voor alle deelnemers bijdraagt aan helderheid van informatie, en soms zelfs een tegengesteld effect zal hebben. Deze eis tot

eenduidige informatie is in onze ogen niet realistisch. Het leidt ertoe dat we niet relevante informatie over de deelnemer blijven uitstrooien, wat in de weg staat om in stappen het beoogde doel te bereiken. Aan de informatiebehoefte en kenmerken van doelgroepen valt tegemoet te komen door meer ruimte te bieden voor segmentatie, gelaagdheid, én voor onderscheid in informatie, inzet van middelen en invulling van open normen.

### **3.3 Stapeling van verplichtingen en middelen**

Dit evaluatiemoment is een logisch moment om te kijken naar de in de wet benoemde (verplichte) communicatiemiddelen. Het vergt veel inspanning en geld van pensioenfondsen om te voldoen aan alle communicatieverplichtingen en de bijbehorende ontwikkelingen. Lang niet alle verplichtingen blijken echter in de praktijk effectief, zeker als verplichte middelen worden afgezet tegen maatwerk. Deelnemers maken relatief weinig gebruik van verplichte middelen zoals het UPO, Pensioen 1-2-3, de Pensioenvergelijker, en de werkgeverschecklist, blijkt uit de inzichten van fondsen. Het (door)ontwikkelen van deze middelen en inzetten ervan is daarmee weinig effectief, maar kost wel veel capaciteit en geld van pensioenfondsen.

Bovendien is sprake van stapeling van verplichtingen en worden diverse middelen ontwikkeld met eenzelfde doel. Denk aan de continue ontwikkelingen van het UPO naast die van het meer effectieve mijnpensioenoverzicht.nl en naast de mijnomgevingen en tooling die veel pensioenfondsen hebben. Ontwikkeling op deze drie onderdelen met dezelfde functie (maar verschillende effectiviteit) vraagt van pensioenfondsen teveel effort en dat is inefficiënt. Bovendien leidt het tot onduidelijkheid en vragen van deelnemers. Dat is zeker het geval als in diverse gelijksoortige middelen andere uitgangspunten voor weergaven of berekeningen gelden. Vragen kunnen dan ontstaan door verschillende peildata voor weergaven op het UPO, MPO.nl en in de eigen MijnOmgeving, bij wijzigingen in de pensioenregeling of bij verschillen tussen AOW-leeftijd, pensioenrichtleeftijd en gekozen pensioenleeftijd.

Ook tussen Pensioen 1-2-3 en goed ingerichte websites van pensioenfondsen (waaraan veel deelnemers de voorkeur geven), zit overlap. We doen daarom de aanbeveling kritisch te kijken naar de huidige communicatiemiddelen: wat is hun functie en wat is de effectiviteit in het bereiken van doelen? We pleiten ervoor onnodige of niet effectieve verplichtingen te laten vallen. Daarbij pleiten we ervoor de regel te hanteren dat als er verplichtingen bijkomen, er ook verplichtingen met dezelfde functie worden heroverwogen en als verplichting verdwijnen. Pensioenfondsen zouden de mogelijkheid moeten hebben de deelnemer centraal te stellen door bij verplichtingen te kiezen voor een invulling (optie) die deelnemers het beste past.

Bij het bepalen van doelen en zeker bij het verplichten van informatieonderdelen en –middelen, past terughoudendheid. Wij bevelen aan om verplichtingen alléén in te voeren als de effectiviteit en de toegevoegde waarde voor deelnemers is bewezen. Daarbij moet bij verplichte middelen duidelijk zijn hoe ze moeten worden ingevuld om werkelijk effectief te zijn, of moet eigen ruimte worden gelaten aan pensioenfondsen om dat in te vullen. Juist bij communicatie bepaalt de invulling van een middel of het wel of niet geschikt is om het beoogde doel te behalen. Blijven zenden van (verplichte) informatie die niet bewezen effectief is, kan worden ervaren als irrelevant, hinderlijk en afbreuk doen aan vertrouwen, met uiteindelijk mogelijk minder pensioeninzicht en overzicht tot gevolg. Werkt iets niet, dan moeten we ermee stoppen.

Het ontbreken van bewezen effectiviteit (of voldoende argumentatie en onderbouwing) van uitgangspunten en verplichtingen leidt tot discussie over het doel, beoogde resultaat, de behoefte van deelnemers en de praktische invulling van informatie. Dat leidt tot ontwikkeling van informatie om een andere reden ('we doen het, want het staat in de wet') dan de overtuiging of aannemelijkheid dat het positief bijdraagt aan effectieve communicatie. Te denken valt aan de ontwikkeling van uniforme formats met veel informatieonderdelen (UPO, standaardmodel verbeterde premiereregeling), communicatie in drie scenario's en andere informatie over verwachtingen en voor deelnemers lastige onderwerpen (zoals toeslag, korting en risico's en onzekerheden).

### **3.4 Meer inspanning om digitaal te communiceren**

De Wet pensioencommunicatie beoogt digitale communicatie meer ruimte te geven. Maar communicatie via papier is in de wet het uitgangspunt gebleven. Dit betekent in de uitvoering een verplichting voor pensioenfondsen om de mogelijkheid te geven bezwaar te maken tegen digitaal communiceren en ervoor te zorgen dat een e-mailadres wordt afgegeven en/of de berichtenbox van MijnOverheid wordt geactiveerd. Wordt een e-mailadres niet gegeven en de berichtenbox niet geactiveerd, dan moet de deelnemer een papieren versie van informatie ontvangen.. We zien twee uitdagingen: ten eerste zijn e-mailadressen noodzakelijk voor digitale communicatie zolang de BerichtenBox alleen kan worden ingezet voor wettelijk verplichte informatie. Ten tweede heeft niet elke deelnemer die instemt met digitale informatieverstrekking ook zijn BerichtenBox geactiveerd. Dit leidt ertoe dat er deelnemers zijn die instemmen met digitale verstrekking maar in de praktijk niet digitaal bereikbaar zijn. En kan het ertoe leiden dat pensioenfondsen de afweging maken dat de kosten voor MijnOverheid niet opwegen tegen het bereik.

De extra verplichtingen die digitale communicatie met zich meebrengt, sluiten naar onze mening niet (meer) aan op het doel van de wet. Evenmin sluiten die



aan op de behoefte en verwachting van veel deelnemers. Er lijkt in de wet een impliciete aanname te zijn gedaan dat informatie per post de deelnemer wel altijd écht bereikt, en dat voor bereik via digitale communicatie meer bewustzijn is vereist. Voor deze aanname is geen bewijs en hij lijkt niet passend in de huidige digitaal georiënteerde maatschappij en dienstverlening. Voor veel deelnemers en pensioenfondsen past digitale bediening beter dan papieren bediening. Uitgangspunt in de wet zou moeten zijn dat een pensioenuitvoerder het e-mailadres van een deelnemer heeft en dat dan ook gebruikt (net zo vanzelfsprekend als het is om iemands postadres te krijgen), tenzij de deelnemer zelf aangeeft dat hij bepaalde informatie op papier wil. Overigens is bij digitale verstrekking meer helderheid gewenst wanneer aan wettelijke verplichtingen (brengplicht) is voldaan.

### **3.5 Hanteren van open normen**

Het wettelijk kader draagt bij aan het centraal zetten van de deelnemer bij het ontwikkelen van communicatie. Maar er is twijfel of het hanteren van de open normen 'correct', 'tijdig', 'duidelijk' en 'evenwichtig' helpt of juist tegenwerkt bij opbouwen van vertrouwen en bij het aansluiten op de informatiebehoefte en kenmerken van een deelnemer. De normen 'tijdig' en 'correct' leiden tot weinig discussie, de normen 'duidelijk' en met name 'evenwichtig' leiden daar wel toe. Pensioenfondsen willen uiteraard geen onduidelijke informatie verstrekken en willen allerm minst onevenwichtig zijn door bepaalde risico's of voordelen onjuist te benadrukken. Maar evenwichtige informatie kan het wel bemoeilijken om in te spelen op persoonlijke gevoelens, aannames, emoties en situaties die vaak de basis vormen voor financiële keuzes. Weinig mensen maken die op basis van rationele argumenten en om passend gedrag van deelnemers te sturen, is interactie tussen zender en ontvanger nodig die inspeelt op de belevingswereld van deelnemers.

De vraag wordt gesteld of de norm 'evenwichtig' toepasselijk is om die benodigde informatie te beoordelen (evenwichtig suggereert een objectief vast te stellen rationeel evenwicht). Er ontstaat daardoor discussie over hoe de open normen zijn toe te passen, maar ook of de huidige open normen de juiste zijn. Zo wordt gesuggereerd dat 'correct', 'tijdig', 'relevant' en 'effectief' beter geschikte toetsstenen voor communicatie zouden zijn. Met name de effectiviteit van communicatie is voor pensioenfondsen vaak een belangrijk kompas: draagt het bij aan het bereiken van het beoogde doel (in welke mate en met welke neveneffecten)? Ook hierbij geldt: toepassing van open normen mag niet in de weg staan van effectieve communicatie of de eigen strategie van pensioenfondsen om daartoe te komen. Er moet in elk geval ruimte zijn voor een pensioenfonds om per casus (situatie, geval, deelnemer) te kunnen laten zien dat de eigen communicatie bijdraagt aan het bereiken van doelstellingen.

### **3.6 Toezicht**

Toezichthouder AFM lijkt de neiging te hebben de open normen in te vullen, zonder dat er altijd onderbouwing – anders dan een eigen aanname of overtuiging – lijkt voor die eigen standpunten. Vervolgens vormt de invulling van de open normen een kader waar door de toezichthouder soms op een rigide wijze aan wordt vastgehouden. Dat is in onze ogen ongewenst: het hindert de eigen aanpak van pensioenfondsen bij het ontwikkelen van communicatie. Naar onze mening is het wenselijk dat pensioenfondsen zelf verantwoordelijk zijn voor de invulling en de uitlegbaarheid van communicatie aan de toezichthouder (aan de hand van open normen). Juist waar geen harde en goed onderbouwde, gestaafe wettelijke plichten gelden, zou de AFM enkel marginaal mogen toetsen. Zo niet, dan bestaat het risico dat AFM niet optreedt als toezichthouder maar als (mede-)beleidsbepaler. Iets wat ons inziens regelmatig gebeurt bij de beoordeling van communicatie door, zonder degelijke onderbouwing, stelling te nemen in boodschap, middel of tekstuele invulling waaraan een deelnemer behoefte heeft. Helderheid in rollen is nodig: wanneer treedt AFM op als toezichthouder en wanneer als verbinder of partij die kennis en ervaring inbrengt.

De open normen, en principle based toezicht, zijn naar onze mening ook van toepassing op wettelijk verplichte communicatiemiddelen en –onderdelen. Echter, vaak lijkt zeker voor deze communicatie rule based toezicht te worden toegepast.

Een vraag vanuit andere orde is die vanuit welk kader de AFM de communicatie van pensioenfondsen beoordeelt. Vaak lijkt de toezichthouder te toetsen of communicatie voldoet vanuit een breder financieel kader (de gehele inkomenspositie van deelnemers). Zonder te stellen dat dit wel of niet passend is, roept dit de vraag op wat de primaire functie is van communicatiemiddelen van pensioenfondsen en waar hun primaire invloedsfeer ligt: informatie over pensioen of over financiële planning? Zeker bij toetsing van een communicatiemoment of –middel kan dat spanning opleveren.

### **3.7 Andere wet- en regelgeving zorgt ook voor knelpunten**

We zien dat belemmeringen voor efficiënte en duidelijke pensioencommunicatie steeds meer voort lijken te komen uit omliggende wetgeving. Hierbij spelen met name de volgende ontwikkelingen een rol:

- De implementatie van de bepalingen van de IORP II-richtlijn in de Nederlandse regelgeving leidt tot nieuwe verplichtingen op het gebied van communicatie, zoals de aanpassing van de inhoud van de UPO en de verplichting tot het jaarlijks beschikbaar stellen of verzenden van een UPO aan gewezen deelnemers. Niet alleen is eerder gebleken dat het toevoegen

van extra informatie aan het UPO eerder contraproductief werkt, ook brengen deze nieuwe verplichtingen weer extra kosten met zich mee. Nodeloze kosten omdat de Nederlandse infrastructuur op het gebied van pensioencommunicatie dankzij mijnpensioenoverzicht.nl al stappen verder is dan de situatie waarop de gedachten van de IORP-richtlijn zijn gebaseerd. De extra verplichtingen op grond van IORP II zijn kostenverhogend, staan haaks op de uitgangspunten van de Wet Pensioencommunicatie, sluiten naar onze mening niet aan op de behoefte van deelnemers en kunnen daardoor tot onduidelijkheid leiden.

- De overgang naar efficiëntere en goedkopere vormen van digitale communicatie wordt deels belemmerd (mogelijk zelfs teniet gedaan) door onverwachte en ongemotiveerde doorrekening van de kosten voor de digitale infrastructuur aan pensioenfondsen. De bekostiging van het gebruik van mijnoverheid.nl en het gebruik van DigiD leiden voor veel pensioenfondsen tot een heroverweging van eerder gezette stappen op het gebied van digitalisering van communicatie. Dat zet het proces van het beter bereikbaar maken van actuelere pensioeninformatie in de achteruit. Ook komende verplichtingen op het gebied van digitale identificatie (eIDAS) zullen kostenverhogend en complicerend werken, terwijl de praktische behoefte aan dergelijke ontwikkelingen niet aanwezig is in de pensioensector.
- Bepalingen voor bescherming van persoonsgegevens zoals vastgelegd in de AVG en de zware sanctiedreiging die deze wet met zich meebrengt, werken mogelijk beperkend voor het personaliseren (vergroten van de relevantie) van pensioencommunicatie. De wens om te komen tot een betere segmentering van doelgroepen en het inspelen op wensen en kenmerken van specifieke groepen deelnemers, zou niet belemmerd mogen worden door strikte eisen die de AVG-regelgeving met zich meebrengt.

#### **4. Aanbevelingen**

Bij de samenvatting van onze conclusies is een overzicht opgenomen van de aanbevelingen die wij doen. Twee aanbevelingen lichten we hier specifiek toe.

##### **4.1 Aanpassing van artikelen**

In de samenvatting van de aanbevelingen is aangegeven dat een overzicht is bijgevoegd (bijlage 3) met artikelen uit de Pensioenwet en het Besluit uitvoering Pensioenwet. In dat overzicht hebben wij voorstellen tot aanpassing opgenomen, die naar onze mening een aantal voornoemde knelpunten uit de Wet pensioencommunicatie en de uitvoering daarvan kan wegnemen. Dit lijken veelal quick wins, een aantal aanpassingen vraagt wellicht meer.

## **4.2 Gericht onderzoek**

We doen de aanbeveling om breder onderzoek uit te voeren naar het bereiken van de wettelijke doelstellingen. Dit sluit aan op onze constatering dat onderbouwing van communicatie-uitgangspunten of –verplichtingen in de Wet Pensioencommunicatie niet altijd onderschreven of duidelijk is. Breder onderzoek, voortbordurend op bevindingen of aannames uit het rapport ‘Pensioen in duidelijke taal’, ontbreekt. Gedegen onderzoek kan voorkomen dat te snel wordt ingevuld welke informatie een deelnemer nodig heeft of dat wordt geconcludeerd of doelen worden gehaald. Het voorkomt ook dat de op basis van ervaring opgestelde strategie van pensioenfondsen wordt doorkruist. Onderzoek kan de aanname staven of de wettelijke doelstellingen worden behaald als verplichtingen uit de Wet pensioencommunicatie worden toegepast. De meningen hierover lopen uiteen; nu, drie jaar na de invoering van de wet, kan dat in elk geval niet worden vastgesteld of de evenmin of dat leidt tot verandering van gedrag, betrokkenheid en vertrouwen van deelnemers. Bij het meten van effectiviteit is belangrijk dat rekening wordt gehouden met deeldoelgroepen: zo niet dan leidt onderzoek tot inzetten van ‘on size fits all’ oplossingen.

De werkgroep pleit voor een periodieke evaluatie op basis van een breder wetenschappelijk onderzoek: ontwikkelt de sector in de juiste richting en boeken we meer resultaten? Maakt de sector adequaat gebruik van de ruimte en de middelen die zij ter beschikking hebben gekregen en wat dragen deze middelen direct of indirect bij aan het bereiken van de wettelijke doelen?

Dergelijke inzichten kunnen ook richting geven aan experimenten van fondsen en het benutten van de learnings daaruit. De werkgroep doet de aanbeveling om gezamenlijk nader te bespreken wie het onderzoek uitvoert, wat de rollen van wetgever, toezichthouder en sector zijn en wat en hoe dient te worden onderzocht. Er dient tevens te worden gekeken of een 0-meting wordt uitgevoerd, of een 1-meting op basis van het onderzoek voorafgaand aan het rapport ‘Pensioen in duidelijke taal’.

### **4.2.1 Meetbaarheid**

We onderschrijven de genoemde doelen van de Wet pensioencommunicatie, maar onduidelijk is in welke mate pensioenfondsen daaraan invulling kunnen geven. Het financieel bewust gedrag van mensen is in het algemeen laag. Welke resultaten zijn potentieel haalbaar en wat kan redelijkerwijs van diverse soorten pensioenfondsen en –uitvoerders worden verwacht, of van andere partijen die invloed hebben op financieel bewust gedrag? Is pensioenbewustzijn, gezien de eigenschappen en kenmerken van deelnemers in het algemeen, een haalbaar en concreet doel? Ook het beantwoorden van dergelijke vragen vormt naar onze mening onderdeel van het centraal stellen van de deelnemer. Onderzoek en het

bundelen van ervaring kan meer inzicht geven in de spanning tussen wat ‘wij’ (pensioenfondsen, wetgever en toezichthouders) belangrijk vinden en wat de behoefte en mogelijkheden zijn van deelnemers. Dat geeft ook een beeld van de winst die via communicatie is te behalen en de realistische stappen die de sector daarbij kan zetten. Ruimte om onderscheid te maken in de wettelijke (hoofd)doelen bij deeldoelgroepen is hierbij van essentieel belang.

Hiermee is het, in het verlengde van de aanbeveling om nader te kijken naar de invulling van onderzoek, een aanbeveling om als sector te buigen over de meetbaarheid van resultaten. Het vaststellen van KPI's (key performance indicators) voor effectiviteit van communicatie is een uitdaging op zichzelf, zeker als het de wettelijke doelstellingen betreft. Wellicht is aansluiting te vinden op concrete indicatoren voor de bredere financiële zelfredzaamheid, mits die bruikbaar zijn voor een inspanningsverplichting zoals pensioenfondsen die hebben (en die afwijken van resultaatverplichtingen). Hierbij dient rekening te worden gehouden met de capaciteit van mensen om aan financiële planning te doen en een brede eigen financiële verantwoordelijkheid te dragen.

#### **5. Enkele aanvullende opmerkingen**

We constateren enkele ontwikkelingen die niet in de samenvatting zijn opgenomen, maar die we desondanks graag hier in de toelichting noemen:

- De wens om deelnemers goed en evenwichtig te informeren, staat soms op gespannen voet met het uitgangspunt dat pensioenfondsen hun deelnemers niet adviseren omdat voor dat laatste een totaal ander wettelijk kader geldt. Het is voor fondsen met verdergaande ambities op het gebied van persoonlijke informatievoorziening niet altijd helder waar de grens wordt getrokken tussen informeren, inzicht bieden en adviseren. Ook hier kan gelden: vul de grens niet strikt in en hanteer door fondsen in te vullen open normen.
- De beoogde grotere (en volgens ons cruciale) rol die de Wet pensioencommunicatie voorziet voor de werkgever, zien we in de praktijk niet ontstaan (en wordt na implementatie van de IORP II-richtlijn wellicht nog minder). Het blijkt voor met name bedrijfstakpensioenfondsen bijzonder lastig om te komen tot een betere taakverdeling rond de communicatie en het laten ‘landen’ van de verplichtingen bij de werkgever. Met name voor deze fondsen is het in de praktijk vrijwel onmogelijk om communicatietaken te verdelen met werkgevers, omdat die laatsten er weinig voor openstaan (en niet door fondsen is af te dwingen). We pleiten er daarom voor om nader met de wetgever en diverse stakeholders waaronder de vertegenwoordigers van

werkgevers te bespreken welke oplossingen hiervoor zijn en onder welke voorwaarden die in de praktijk kunnen worden geëffectueerd.

- De laatste jaren waren er ontwikkelingen die het financieel perspectief van deelnemers veranderden. Te denken valt aan aftopping van belastingvriendelijke pensioenopbouw, verhoging van de AOW-leeftijd, versoberen van mogelijkheden om eerder met pensioen te gaan, het verdwijnen van aflossingsvrije hypotheekruimte. Vanuit het bredere financiële kader zijn deze ontwikkelingen relevant voor deelnemers, en hebben ze ongetwijfeld weerslag op de plek en relevantie van pensioencommunicatie in hun leven. Het is belangrijk om oog te houden voor deze ontwikkelingen bij de ontwikkeling van pensioencommunicatie en het stellen van doelen daarbij. Het helpt de communicatie van pensioenfondsen als de overheid zich realiseert wat het (negatieve) effect van dergelijke ontwikkelingen is op de impact van pensioeninformatie én dit meeweegt bij de afweging voorafgaand aan besluiten. Vervolgens zou een meer actieve rol van de overheid in communicatie over de impact van wijzigingen op de persoonlijke situatie van burgers passen (zoals: wat betekent de verschuiving van de AOW-leeftijd voor financiële afwegingen en planning van individuele burgers). Nu is de ervaring dat de overheid deze verantwoordelijkheid grotendeels bij pensioenfondsen neerlegt. Deelnemers zijn gebaat bij betere afstemming en afspraken van de overheid hierover met de sector.
- Pensioencommunicatie is onderdeel van financiële communicatie en draagt bij aan financieel inzicht. Bij dat laatste zijn vele instanties en instellingen betrokken, waarvoor soms andere of geen wettelijke kaders gelden. Er valt winst te behalen door communicatie van verschillende instanties en instellingen op elkaar af te stemmen.

### **Onderdeel 3 evaluatie Wet pensioencommunicatie:**

#### **Analyse wet aan de hand van de MvT**

##### ***Kader bij deze analyse***

De werkgroep heeft een analyse uitgevoerd van de informatiebepalingen uit de Pensioenwet (zoals die voortkomen uit de Wet pensioencommunicatie) aan de hand van de onderdelen:

- 1) Aanleiding en doel van de Wet pensioencommunicatie.
- 2) Algemene eisen aan pensioencommunicatie/open normen.
- 3) Meer mogelijkheden tot digitale verstrekking en (gelaagd) aanbieden van informatie.
- 4) Beschikbaar zijn van basisinformatie over de pensioenregeling/Pensioen1-2-3 (en Pensioenvergelijker, Werkgeverschecklist).
- 5) Een jaarlijks pensioenoverzicht van opgebouwde pensioenaanspraken/beknopter UPO (met doorkijk/link naar IORP en voorgeschreven modellen).
- 6) Uitbreiding van het Pensioenregister.
- 7) Inzicht in de koopkracht en risico's van het toekomstig pensioeninkomen.

Hierbij is aangeven:

- of de beoogde doelen met het huidige wettelijke kader worden bereikt;
- of de juiste doelen worden nagestreefd (kloppen de aannames die als uitgangspunt dienden bij de totstandkoming van de wet nog);
- welke ervaringen er zijn (zowel positief als negatief);
- of wettelijke bepalingen knellen;
- hoe de rol van de toezichthouder wordt ervaren;
- eventuele overige opmerkingen.

## 1. Aanleiding en doel van de Wet pensioencommunicatie

Uit de Memorie van Toelichting uit september 2014 (verder: MvT) volgt dat de wetgever het als doel van pensioencommunicatie ziet dat de deelnemer weet hoeveel pensioen hij kan verwachten, kan nagaan of dat voldoende is en zich bewust is van de risico's van de pensioenvoorziening. Bij pensioencommunicatie staat het perspectief van de deelnemer centraal. Het is wenselijk dat meer wordt aangesloten bij de informatiebehoeften en kenmerken van een deelnemer. Ook moet de deelnemer weten welke keuzemogelijkheden hij heeft en wanneer hij in actie moet of kan komen.

Dit zijn naar de mening van de werkgroep de juiste hogere doelstellingen van pensioencommunicatie. Echter, er moet hierbij wel oog zijn voor welke doelstelling relevant is voor welke deelnemer en op welk moment. Zouden de bovenstaande doelen gelden voor alle deelnemers, dan kan dat juist botsen met de informatiebehoeften en kenmerken van deelnemers.

Ook merken wij op dat het bijdragen aan het (herstel van) vertrouwen in pensioen en het pensioenstelsel tevens een belangrijk doel is voor pensioenfondsen. Vertrouwen vormt veelal een randvoorwaarde om deelnemers te bereiken met pensioeninformatie.

### 1.2 Ervaringen

Pensioenfondsen hebben geen integraal onderzoek gedaan naar de realisatie van de genoemde hogere doelen. Wel zien we uit onderzoeken bij (vooral de grotere) fondsen dat meer gerichte inspanningen leiden tot meer inzicht bij deelnemers over hoeveel pensioen deze kan ontvangen en of dat voldoende is. Ook zien we dat fondsen beter leren aan te sluiten bij de informatiebehoeften van de individuele deelnemer. Tegelijkertijd is de sector op dit laatste punt nog aan het leren.

Daarnaast is op een aantal punten, zeker waar het gaat om het bieden van handelingsperspectief, nog verbetering mogelijk (zoals de deelnemer meer prikkelen, meenemen en relevante informatie voorzetten). Daarbij zien we echter wel dat een deelnemer ogenschijnlijk mentaal een stap verder moet zijn – wat betreft kennis, bewustzijn, actiebereidheid – om ook gebruik te maken van zijn handelingsperspectief. Ook lijkt slechts een zeer beperkte groep werkelijk handelingsperspectief te hebben. Bovendien betekent relevant handelingsperspectief dat dit is gedefinieerd vanuit het perspectief van de deelnemer, en niet vanuit theorie of vanuit een product geredeneerd.

De aanname is dat het pensioenbewustzijn toeneemt als de Wet pensioencommunicatie wordt toegepast. Of dat ook zo is; daarover zijn de meningen verdeeld. Nu, na drie jaar kunnen we niet kwantificeren of de wet



bijdraagt aan het bereiken van de benoemde doelen. Evenmin staat onomstotelijk vast welke factoren daarop van invloed zijn (of het daarmee voor pensioencommunicatie de juiste doelen zijn c.q. in welke mate die haalbaar zijn), of het wettelijk kader (de juiste) ruimte biedt om die te bereiken en of de pensioensector voldoende gebruikmaakt van die ruimte.

De aanbeveling van de werkgroep is periodiek (bijvoorbeeld elke drie jaar) een evaluatie en/of een breder wetenschappelijk onderzoek uit te voeren: ontwikkelt de communicatie van de pensioensector zich in de juiste richting en op welke punten wel/niet? Maakt de sector adequaat gebruik van de ruimte en de middelen die zij ter beschikking hebben gekregen en in hoeverre dragen deze middelen bij aan het pensioenbewustzijn van deelnemers? Naar de mening van de werkgroep is hiervoor een onafhankelijk partij, zoals een universiteit, een goede partner om dergelijk onderzoek uit te voeren. Vooraf dient uiteraard nader te worden bepaald welk onderzoek er moet gebeuren, welk doel het onderzoek heeft, welke expertises dat vergt en wie het kan uitvoeren.

Daarbij of daarnaast zien wij ook toegevoegde waarde in onderzoek naar de doelen van pensioencommunicatie, de potentie die er is en op welke onderdelen wellicht weinig winst is te verwachten? Met dit soort onderzoek(en) kunnen we verder gaan op het rapport Pensioen in duidelijke taal.

Een kenmerk van de Wet Pensioencommunicatie lijkt verder de grote hoeveelheid (sub)doelstellingen die is opgenomen. Dat doet de vraag rijzen of dat grote aantal niet teveel c.q. realiseerbaar is voor één wet.

De ervaring met de Wet pensioencommunicatie zijn positief omdat de wet eraan heeft bijgedragen dat communicatie een beleidsonderwerp is geworden en de ontwikkeling van communicatie heeft gestimuleerd. De wet biedt pensioenfondsen op onderdelen voldoende ruimte voor de ontwikkeling en inzet van communicatie. Ook voordat de wet er kwam, ontwikkelden pensioenfondsen eigen communicatie (al heette dat nog geen 'maatwerk'). Of het wettelijke kader ervoor heeft gezorgd dat communicatie meer doelgericht is geworden, dat valt te betwijfelen. Wel zijn gedeelde uitgangspunten als het centraal zetten van de deelnemer, het streven naar het gelaagd aanbieden van informatie (mits die relevant is) en het uniformeren van basisinformatie een stap vooruit geweest.

De doelen van de wet roepen de vraag op of pensioenfondsen een inspannings- of een resultaatsverplichting hebben. Voorafgaand aan de invoering heeft de toenmalig staatssecretaris Klijnsma geëxpliciteerd dat het gaat om een inspanningsverplichting. Dat leidt uiteindelijk tot de vragen waar de verantwoordelijkheid ligt van a) een pensioenuitvoerder bij grote afhankelijkheid van derden (zoals de afhankelijkheid van werkgevers bij het tijdig verstrekken van Pensioen 1-2-3: een formeel uitvoeringsreglement met verplichtingen voor

het tijdig aanmelden van werknemers voldoet in de praktijk niet altijd), en b) de pensioendeelnemer zelf. We constateren dat een groot deel van de deelnemers niet geïnteresseerd lijkt in pensioen, onder meer omdat pensioen slechts een deel van hun financiële plaatje uitmaakt en pensioen voor velen van hen nog te ver weg ligt om hier een concreet beeld over te kunnen vormen. De vraag is tot hoever een pensioenfonds moet (en wil) gaan om te blijven investeren in (deel)doelgroepen die niet of nauwelijks openstaan voor pensioeninformatie. Dat is enerzijds een vraag die een uitvoerder zelf invult (ambitie), maar raakt anderzijds ook het wettelijk kader: wat is de verwachting van de wetgever en toezichthouder hierbij. De vraag is of die aansluit op wat pensioenfondsen zien als hun taak en rol. Dit blijkt niet uit de wet en toelichting, maar is wel relevant voor de evaluatie.

### *1.3 Knelpunten*

Een aantal knelpunten in het wettelijk kader sluiten niet goed aan op de uitvoeringspraktijk. Die komen bij de onderdelen hierna aan bod.

In het algemeen zien we dat het werken met open normen nog niet altijd optimaal verloopt, met name ook het toezicht op toepassing daarvan (zie meer hierna).

Knelpunt is ook het kostenaspect van communicatie. We zien dat de implementatie van de Wet pensioencommunicatie veel tijd en geld vraagt. Dit leidt ertoe dat, met name kleinere fondsen, hun aandacht vooral richten op het inregelen van de wettelijke informatieverplichtingen (UPO, Pensioen 1–2–3, MPO.nl). Het aansluiten op de persoonlijke behoeften en kenmerken van deelnemers kan daardoor onvoldoende aandacht krijgen. Terwijl fondsen die hieraan wel aandacht kunnen geven in de praktijk de positieve gevolgen van maatwerk voor verschillende deelnemerssegmenten duidelijk ervaren. Deze informatie wordt beter ontvangen door deelnemers en lijkt meer positieve (re)actie op te roepen dan de wettelijk verplichte informatie. Het verschil tussen fondsen die meer vanuit klantperspectief informeren en fondsen die zich vooral (willen/kunnen) richten op het verzenden van wettelijke informatie, wordt hierdoor groter.

Een ander knelpunt is dat er op dit moment onvoldoende mogelijkheid lijkt om gesegmenteerde en gelaagde informatie aan te bieden. De wet spreekt van ‘de deelnemer’ waardoor fondsen op basis van wettelijke bepalingen regelmatig niet gesegmenteerde en daardoor vanuit deelnemersperspectief minder relevante informatie moeten verstrekken. We zien dat de kans op werkelijke informatieoverdracht, en interactie, aanzienlijk stijgt zodra er voor de deelnemer

enkel relevante inhoud wordt verstrekt. We pleiten daarom voor mogelijkheden voor (nog) meer gesegmenteerde en gelaagde informatie.

## **2. Algemene eisen aan pensioencommunicatie/open normen**

Om maatwerk mogelijk te maken, zijn in de huidige pensioenwetgeving open normen opgenomen waaraan de informatieverstrekking moet voldoen. Dit zijn de normen ‘tijdig’, ‘duidelijk’, ‘correct’ en ‘evenwichtig’. Ook moet informatie aansluiten op behoeften van deelnemers. En hen inzicht geven in de keuzemogelijkheden die er zijn in de pensioenregeling en de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen voor het pensioen.

Het doel van open normen is pensioenfondsen de ruimte te geven om hun deelnemers adequaat te informeren. De open normen moeten pensioenfondsen meer ruimte geven dan vóór de invoering van de Wet Pensioencommunicatie.

Het toezichtkader dat bij open normen past, is gebaseerd op de principes en uitgangspunten van de regelgeving (‘principle based’). Dit houdt in dat de toezichthouder toetst of de pensioenuitvoerder handelt in lijn met het wettelijk doel van pensioencommunicatie. Daarbij wordt gekeken of de deelnemer adequaat is geïnformeerd: weet die hoeveel pensioen hij kan verwachten, kan hij nagaan of dat voldoende is, is hij op de hoogte van keuzemogelijkheden en handelingsperspectieven en is hij zich voldoende bewust van de risico’s?

### *2.1 Ervaringen*

Op sommige onderdelen geven de open normen meer ruimte dan pensioenfondsen hadden vóór de invoering van de Wet Pensioencommunicatie. Denk aan de voorwaardelijkheidsverklaring die vormvrij is geworden, of aan teksten van het UPO en Pensioen 1-2-3.

De ervaring leert echter dat de normen soms onderling botsen, net als informatieverlichtingen. Denk aan de norm ‘duidelijk’ die mogelijk op gespannen voet staat met de normen ‘correct’ en ‘evenwichtig’. Een uitvoerder zal dan een keuze moeten maken met als rode draad ‘de deelnemer centraal’. Dat blijkt in de praktijk echter lastig. Zo ervaren diverse fondsen conflicterende normen bij samenloop van wettelijke informatieverplichtingen, waarvan een aantal inmiddels is verholpen door de Verzamelwet pensioenen 2017. De wetgever heeft al toegestaan dat geen UPO verstrekt hoeft te worden als de opbouw is geëindigd voor het einde van een voor het UPO relevante periode. De pensioenuitvoerder moet dan echter tóch niet relevante informatie zoals de A-factor en, na implementatie van de IORP II-richtlijn, de premie(verdeling) verstrekken. Ook de verplichting om een UPO-actief te verstrekken aan deelnemers die stoppen met opbouw tussen de peildatum en feitelijke verzenddatum van het UPO botst met

de open normen. Met name als zij inmiddels gerichte informatie hebben ontvangen over hun specifieke situatie, zoals een stopbrief of informatie voorafgaand aan pensioeningang.

In het algemeen geldt dat strikte naleving van wettelijke bepalingen een ongewenst gevolg heeft als dat ertoe leidt dat deelnemers of nabestaanden over hetzelfde onderwerp verschillende verplichte informatie-uitingen ontvangen op verschillende tijdstippen in een kalenderjaar met gedeeltelijk dezelfde informatie (of zelfs inmiddels achterhaalde informatie). Dat kan volgens ons niet de bedoeling zijn. Als fondsen het belang van de deelnemer centraal zetten, moet het mogelijk zijn dat de algemene normen/hogere doelen van wet prevaleren boven strikte naleving van wetsartikelen.

*Onze aanbeveling:* biedt pensioenfondsen in dit soort gevallen de ruimte om een pragmatische oplossing te kiezen (bijvoorbeeld op grond van de open normen 'evenwichtig', of 'aansluiten bij behoeften' in lijn met het doel van de Wet Pensioencommunicatie). Dat volstaat volgens ons. De toezichthouder kan er eventueel voor kiezen voor dergelijke situaties 'good practices' te benoemen die pensioenfondsen kunnen toepassen, tenzij ze een andere oplossing kiezen (waarbij dan geldt 'comply or explain').

Een tweede voorbeeld waarbij open normen kunnen botsen met andere wettelijke verplichtingen, is bij het toepassen van verplichte uniforme templates:

- het niet (kunnen) versturen van een UPO-nettopensioen omdat het product niet past binnen een van de aangeboden modellen;
- het Pensioen1-2-3 voor een gesloten regeling (met alleen opbouw voor arbeidsongeschikten) vraagt creativiteit van het fonds omdat de bestaande modellen hier niet goed passen.

*Onze aanbeveling:* in deze gevallen moet het voor fondsen mogelijk zijn om, waar dat kan op basis van bestaande templates, een eigen template op te stellen. Het is immers niet praktisch haalbaar om uniforme templates te ontwikkelen voor elke situatie of regeling die zich voordoet. Ook hier kan de toezichthouder eventueel 'good practices' benoemen die pensioenfondsen kunnen toepassen, tenzij ze een andere oplossing kiezen (waarbij geldt 'comply or explain'). Laat het doel van de wet prevaleren boven strikte naleving van individuele artikelen. Overigens, hierbij past het beter om bij templates als dat van Pensioen 1-2-3 en het UPO niet te spreken van verplichte uniforme templates, maar van 'good practices'. Hierbij past de procedure van goedkeuring ervan door het ministerie van SZW en voorafgaand advies van de AFM niet.

## 2.5 Knelpunten

Open normen en de mogelijkheid tot maatwerk vragen om een ‘principle based’ toezicht. De toezichthouder toetst of een pensioenfonds zich aan de open normen (de principes) van pensioencommunicatie houdt. En natuurlijk of de uitvoerder de overige wettelijke verplichtingen nakomt. De toezichthouder is uitdrukkelijk geen (mede-)beleidsbepaler en stelt naar onze mening enkel vast of een pensioenfonds aan een bepaald minimum voldoet. Een pensioenfonds dat valide kan beargumenteren dat dit het geval is, voldoet aan de norm. Aan de argumentatie kan toetsing (test en onderzoek) bijdragen. De toezichthouder kan ‘good practices’ benoemen (waarbij zoals gezegd geldt: pas toe of leg uit). Kan een fonds beargumenteren waarom het de good practice niet toepast, dan is dat fonds ook compliant. De ervaring is dat de AFM niet altijd dit uitgangspunt van ‘principle based’ toezicht toepast. Op verzoek van het ministerie van SZW kunnen wij dit met enkele voorbeelden illustreren.

*Onze aanbeveling:* waar geen harde wettelijke eisen gelden, zou de AFM enkel marginaal moeten toetsen. De AFM treedt dan enkel op als toezichthouder, niet als beleidsbepaler. De toezichthouder stelt zich ons inziens regelmatig op als medebeleidsbepaler. Los van de vraag of dat per se verkeerd is, is het wel belangrijk om hier scherp onderscheid te maken met de rol van toezichthouder. Die twee lijken soms door elkaar te lopen.

In het licht van dat laatste is het volgens ons een risico dat de toezichthouders de open normen toch zelf gaan invullen. Dat is uitdrukkelijk niet de bedoeling. Het is waardevol dat toezichthouders AFM en DNB ‘flyers’ publiceren met ‘good practises’, die kunnen een goede leidraad vormen. We moeten echter ervoor waken dat die gaan gelden of worden opgevat als lagere regelgeving waarvan niet of nauwelijks kan worden afgeweken.

*Onze aanbeveling:* toets de uitvoering aan good practice. Voldoe je er als pensioenfonds aan dan ben je compliant, pas je het niet toe dan beargumenteer je dat op basis van gedrag van en toetsing bij de deelnemers.

Het is zeker prettig om handreikingen te hebben waarvan op voorhand helder is dat als die wordt gevolgd een pensioenuitvoerder voldoet aan de wettelijke eisen (zeker voor fondsen met beperkte ontwikkelmogelijkheden). Maar er is verschil tussen een leidraad/guidance die een fonds móet volgen en waarvan in de praktijk niet kan worden afgeweken, en een leidraad die een fonds kán volgen en waarbij het bij toepassing ervan compliant is. Bij dit laatste hoort meer duidelijkheid over het kader dat geldt bij ‘comply or explain’ (kan een fonds uitleggen of aannemelijk maken dat het beter communiceert dan het minimum/de guidance, dan geldt dat minimum niet).

### 3. Meer mogelijkheden tot digitale verstrekking en (gelaagd) aanbieden van informatie

De Wet Pensioencommunicatie moet pensioenuitvoerders meer mogelijkheden bieden voor digitale informatieverstrekking. Volgens de wetgever leent het digitaal informeren zich goed voor het aantrekkelijk, begrijpelijk en persoonlijk maken van informatie. Pensioenuitvoerders mogen daarom kiezen of zij hun deelnemers en andere betrokkenen schriftelijk of digitaal informeren. Wel is voor digitale informatieverstrekking vooraf instemming van de deelnemer noodzakelijk. De pensioenuitvoerder kan schriftelijk kenbaar maken dat digitaal wordt gecommuniceerd, moet dan de mogelijkheid geven bezwaar te maken (geen reactie is geen bezwaar) en moet kunnen aantonen om die instemming te hebben gevraagd. Naast deze mogelijkheid mag een pensioenuitvoerder vanaf 1 januari 2018 ook digitaal kenbaar maken voortaan digitaal te gaan informeren. Een deelnemer moet daarmee dan actief instemmen (geen reactie is geen instemming).

Als de deelnemer bezwaar maakt tegen digitale informatieverstrekking, is schriftelijk (op papier) informeren verplicht. Dat is ook het geval als de deelnemer later alsnog bezwaar maakt terwijl hij dat in eerste instantie niet deed.

Voorwaarde bij digitale informatieverstrekking is dat de informatie:

- Kan worden opgeslagen en dus bewaard;
- Toegankelijk blijft voor toekomstig gebruik;
- Beschikbaar is voor de relevante periode;
- Ongewijzigd te reproduceren is.

#### 3.1 Ervaringen

De ervaring is dat online informeren gelaagdheid in informatievoorziening en segmentatie beter realiseerbaar maakt. De deelnemer waardeert dit ook, zo blijkt uit onderzoek bij een aantal fondsen. Dergelijke informatie wordt beter gewaardeerd in aantrekkelijkheid, begrijpelijkheid en relevantie.

We zien dat veel fondsen nu hun eigen weg vinden in het verkrijgen van instemming (al dan niet per default) om digitaal te verzenden. Het onderscheid dat wordt gemaakt tussen communicatie via papier en digitaal, en als gevolg daarvan het verkrijgen van instemming, kost onnodig tijd en energie.

*Onze aanbeveling:* faciliteer als wetgever passend dat fondsen digitaal kunnen informeren en werp geen extra belemmeringen op. Dat past beter bij het uitgangspunt van de wet. Daarnaast zou het in onze ogen beter passen bij de doelstelling van de wet om ook bij de deelnemer/ gepensioneerden een duidelijke verantwoordelijkheid neer te leggen om het e-mailadres te verstrekken aan pensioenfondsen. Doen zij dat niet, dan kunnen zij ook niet

gebruikmaken van bepaalde dienstverlening of informatievoorziening. Net zoals dat gebruikelijk is bij veel andere sectoren.

### *3.2 Knelpunten*

De extra verplichtingen die een pensioenfonds heeft voordat het informatie digitaal mag verzenden, passen niet bij het doel van de wet om digitaal informeren beter mogelijk te maken. Er lijkt een aanname te zijn dat schriftelijke informatie de deelnemer beter bereikt dan digitale informatie, tenzij de deelnemer voor de laatste vorm expliciet toestemming geeft. In de praktijk vormt dit een drempel om deelnemers digitaal te bereiken.

Ook de toezichthouder lijkt hiermee te worstelen. Denk aan de oorspronkelijke opstelling van AFM in het voortraject van de nieuwe wet dat een pensioenuitvoerder zou moeten kunnen aantonen dat een digitaal bericht is ontvangen én gelezen. Deze eis geldt niet bij schriftelijke informatie.

Een aanverwant knelpunt is de juridische vraag hoe ver de brengplicht van een pensioenuitvoerder strekt. Bij plaatsen van een bericht in de berichtenbox van MijnOverheid zou daaraan zijn voldaan. Deze box kan echter uitsluitend worden gebruikt voor wettelijk verplichte informatie. Als informatie (na instemming) is klaargezet in de MijnOmgeving van een fonds, is dan ook voldaan aan de brengplicht? Dat is wel onze opvatting (zie Pensioenfederatie, Handreiking Pensioencommunicatie Deel 2, pg. 10 e.v.). De reikwijdte van de brengplicht is hiermee een relevant onderwerp dat vraagt om verduidelijking en explicitering. Een ander aanverwant knelpunt is de tarifiering van het gebruik van mijnoverheid.nl en DigiD; die leiden tot een heroverwegingen op het gebied van digitalisering van communicatie.

## **4. Beschikbaar zijn van basisinformatie over de pensioenregeling/Pensioen1-2-3**

Pensioen 1-2-3 heeft de status gekregen van algemene basisinformatie over de pensioenregeling. Pensioen 1-2-3 is een voor en door de pensioensector ontwikkeld instrument. Het bevat gelaagde informatie, waarvan de eerste laag de basisinformatie bevat; de meest essentiële informatie over de pensioenregeling. De tweede en derde laag bevatten meer uitgebreide informatie over dezelfde onderwerpen. De status van Pensioen 1-2-3 wordt geregeld in lagere regelgeving. Pensioen 1-2-3 is bedoeld als korte, bondige en door zijn uniforme opzet herkenbare communicatie. Er zijn iconen ontwikkeld om het instrument visueel aantrekkelijk en overzichtelijk te maken.

De gelaagde aanbieding moet de toegankelijkheid van informatie over pensioen verbeteren. De basisinformatie moet permanent en voor iedereen beschikbaar zijn op de website van de pensioenuitvoerder. Dit betreft niet-persoonsgebonden informatie over de pensioenregeling en de uitvoering daarvan.

Er geldt een Pensioen 1-2-3 per pensioenregeling. Elk Pensioen 1-2-3 moet permanent beschikbaar worden gesteld op de website van de pensioenuitvoerder.

Daarnaast is er een Pensioenvergelijker ontwikkeld, die ook op de website beschikbaar moet worden gesteld. Hiermee kunnen deelnemers pensioenregelingen vergelijken aan de hand van de basisinformatie. De Pensioenvergelijker wordt veelal niet ingevuld beschikbaar gesteld of ingevuld voor de eigen pensioenregeling.

Ook is voor werkgevers de Werkgeverschecklist ontwikkeld. Die is opgesteld als hulpmiddel voor werkgevers zodat die in de precontractuele fase een sollicitant kunnen informeren over hun pensioen. Dit is echter geen wettelijke verplichting.

#### *4.1 Ervaringen*

Laag 1 van Pensioen 1-2-3 maakt deel uit van het startpakket dat pensioenfondsen verstrekken aan nieuwe deelnemers. Dat kan zowel schriftelijk als digitaal. Het is in de praktijk goed te verstrekken. Echter, het is de vraag of deelnemers het gebruiken en het voor hen veel toegevoegde waarde heeft. In elk geval lijken de lagen 1, 2 en 3 nauwelijks te worden geraadpleegd buiten het startpakket om.

#### *4.2 Knelpunten*

De Wet Pensioencommunicatie ziet een grote rol voor de werkgever (artikel 21 Pensioenwet richt zich in feite tot de werkgever). In de praktijk zien we dat werkgevers slechts een (zeer) beperkte rol nemen bij het informeren over pensioen. Pensioenfondsen hebben moeite om een grotere verantwoordelijkheid in de pensioencommunicatie bij werkgevers neer te leggen. Enerzijds is de vraag wat haalbaar is omdat (met name bij de bij bedrijfstakpensioenfondsen aangesloten) werkgevers aangeven op dit punt graag 'ontzorgd' te worden door de pensioenuitvoerder. Anderzijds omdat werkgevers vaak niet daadwerkelijk in staat zijn om de informatieve functie naar behoren uit te voeren. In de praktijk wordt de communicatieve rol daarom nog steeds vooral ingevuld door pensioenfondsen. De grotere rol voor werkgevers bij pensioeninformatie lijkt daarmee niet te worden waargemaakt. Met de implementatie van de IORP II-richtlijn, wordt die rol ook juridisch kleiner.

De Werkgeverschecklist en de Pensioenvergelijker lijken in de praktijk weinig toegevoegde waarde te hebben. Ook niet vanuit deelnemersperspectief. De documenten blijken op websites zelden te worden geraadpleegd en de weergegeven informatie blijkt te oppervlakkig om conclusies te kunnen trekken. Beide documenten zijn overigens totaal onbekend bij werkgevers.

Toch zien pensioenfondsen de rol van werkgevers nog steeds als een spilfunctie bij het vergroten van pensioenbewustzijn. Veel fondsen brengen de belangrijke



rol van de werkgever bij hem expliciet in gesprekken onder de aandacht via accountmanagers en voorlichters. De ervaring leert dat persoonlijke contact van het fonds met werkgevers hierbij belangrijk, zo niet cruciaal is. Door hiervoor alleen nieuwsbrieven en dergelijke in te zetten, zijn werkgevers veel minder te bewegen hun rol te pakken. Fondsen zien wel dat werkgevers een toenemende aandacht hebben voor hun rol bij pensioeninformatie, als onderdeel van goed werkgeverschap. Dat is bijvoorbeeld het geval bij ouderschapsverlof en andere gebeurtenissen in het leven van hun werknemers.

Een ander knelpunt is het grote gat in diepgang tussen de lagen 1 en 2 van Pensioen 1-2-3. De stap tussen de twee lagen, van eenvoudige informatie naar verdiepende informatie lijkt groot. Laag 3 (de specifieke informatie over de regeling zoals vervat in reglementen en andere fondsdocumenten) is voor deelnemers helemaal een stap te ver en wordt zelden geraadpleegd. Dit mag er overigens niet toe leiden dat deze kloof wordt gedicht door laag 1 verder uit te breiden.

Daarnaast passen de modellen voor Pensioen 1-2-3 niet goed bij atypische regelingen, zoals gesloten regelingen (met alleen opbouw voor arbeidsongeschikte deelnemers) en nettopensioenregelingen.

Een ander knelpunt is de wettelijke termijn van verzending van laag 1 van Pensioen 1-2-3 van drie maanden na aanvang van de deelneming. Als een werkgever de deelnemer te laat aanmeldt, kan dat leiden tot overschrijding van de wettelijke termijn. Dit is slechts gedeeltelijk op te lossen door een strakke termijn op te nemen in de uitvoeringsovereenkomst of het uitvoeringsreglement en in de praktijk niet te sanctioneren.

Als laatste is opgemerkt dat pensioenfondsen meer hun eigen huisstijl willen kunnen doorvoeren in Pensioen 1-2-3, onder andere om het te laten aansluiten op andere (fondseigen) informatiemiddelen en om de merkbeleving van het fonds te ondersteunen. Het Pensioen 1-2-3 biedt daar nu geen mogelijkheden voor. Dat is wel gewenst, aanbeveling is daarom dat de sector en wetgever/toezichthouder bespreken welke ruimte er is.

## **5. Een jaarlijks pensioenoverzicht van opgebouwde pensioenaanspraken/ beknopter UPO**

Alle periodieke informatie moet verstrekt worden in de vorm van een Uniform PensioenOverzicht (UPO). Concreet betreft dit UPO-modellen voor actieven, slapers, ex-partners en pensioengerechtigden.

Nieuw in de Wet Pensioencommunicatie is de verplichting om in UPO's informatie op te nemen over gerealiseerde verlagingen van pensioenaanspraken en –

rechten. Per 2016 verdween de verplichting om het te bereiken pensioen te tonen. Het UPO gaf sindsdien alleen een overzicht van de in het verleden opgebouwde aanspraken en keek niet meer (verplicht) vooruit naar een verwacht te bereiken pensioen. Die laatste informatie was via mijnpensioenoverzicht.nl te raadplegen, waarnaar het UPO verplicht verwijst. Een toelichting op het UPO is sinds de Wet Pensioencommunicatie niet meer verplicht.

Vanaf 2019 wordt het te bereiken pensioen echter weer verplicht op het UPO opgenomen. En vanaf 2020 komt daar een weergave van het te verwachten pensioen in drie scenario's bij. Deze uitbreidingen zijn het gevolg van de implementatie van de Europese richtlijn IORP-II.

### *5.1 Ervaringen*

Of de bepalingen met betrekking tot het UPO in de Wet Pensioencommunicatie bijdragen aan de ontwikkeling van pensioencommunicatie, valt te betwijfelen. Ten eerste lijkt de exacte doelstelling van het UPO niet helder. UPO's zijn, onder meer op basis van deelnemersonderzoek, korter en beknopter geworden en het is niet meer verplicht een toelichting mee te sturen. Toch bevatten de UPO's nog steeds informatie, zoals disclaimerachtige teksten en/of toelichtingen, die voor deelnemers moet worden verduidelijkt. Bovendien is er een veelheid van doelstellingen aan het UPO gekoppeld (zo constateert ook Louise Nell in haar proefschrift 'Multichannel pension communication. An integrated perspective on policies, practices, and literacy demands.').

Het UPO lijkt steeds meer te fungeren als trigger naar MPO.nl. Daar kan een deelnemer zijn opgebouwde en te bereiken aanspraken zien; meestal actueler dan op het UPO met een peildatum. Dit maakt het vergelijken van bedragen voor een deelnemer lastig. Een UPO is in die zin eigenlijk altijd achterhaald. (Zie over de effectiviteit en functie van het UPO ook de Netspar Design Paper van Sanne Elling en Leo Lentz 'Tien jaar UPO. Een terugblik en vooruitblik op inhoud, doelen en effectiviteit'.)

Veel UPO-teksten zijn gedurende de afgelopen jaren behoorlijk gewijzigd, wat kan leiden tot verwarring bij deelnemers. Het achterwege mogen laten van een toelichting en het digitaal mogen aanbieden van een UPO hebben pensioenfondsen besparingen opgeleverd. Wel brengen de vele wijzigingen in relatief korte periodes hoge kosten en capaciteitsinspanning met zich mee.

### *5.2 Knelpunten*

Bij samenloop van verschillende situaties knelt het verzenden van UPO's. Deelnemers vinden het verwarrend om meer UPO's per jaar te ontvangen, bijvoorbeeld het UPO-actieven, een 'scheidings'-UPO en (meerdere) UPO's voor gepensioneerden.

De begrijpelijkheid van informatie voor deelnemers kan hieronder lijden. Ook omdat de verklaring voor de samenloop tussen deze situaties (en de verplichting van het verzenden van verschillende UPO's – vanuit de pensioenkoopels geadviseerd om de deelnemer onderscheid te laten zien tussen de situaties of regelingen) niet in het UPO kunnen worden opgenomen. De aansluiting op de fondsspecifieke en/of op de persoonlijke situatie van de deelnemer moet een fonds opnemen in informatie naast het UPO. Dat is verwarrend en niet overzichtelijk. Op MPO.nl ziet een deelnemer deze informatie vaak wel gemakkelijk in één overzicht.

Een ander knelpunt vormt de verplichting dat deelnemers met VPL-aanspraken hun te verwachten pensioen nog wel op het UPO moeten kunnen zien, die staan niet op MPO.nl. Dit leidde ertoe dat sommige fondsen het te verwachten pensioen de afgelopen jaren op het UPO moesten laten staan.

Een punt van zorg vormt de IORP-richtlijn en het feit dat Europese regelgeving na implementatie in onze wet en regelgeving, de ontwikkeling van pensioencommunicatie in de door Nederland ingeslagen richting frustreert. Verplichtingen die de informatie op het UPO langer en complexer maken (zoals pensioenprojecties in drie scenario's) zijn niet in lijn met de Wet Pensioencommunicatie. Ook zijn er zorgen of de vertaling van de richtlijn (met name het gebruik van de drie scenario's en de URM) voldoende ruimte laat voor de specifieke kenmerken van een fonds en behoeften van een deelnemer. In elk geval vergt het verwerken van de verplichtingen steeds meer effort en budget, zonder dat er vertrouwen is in een positief effect en toegevoegde waarde voor de deelnemer.

Belangrijk is ook de constatering dat verschillende ontwikkelingen naast elkaar – nieuwe UPO-modellen, uitbreiding van MPO.nl en bijpassende nieuwe koppelvlakken voor het verstrekken van informatie aan het register, IORP-richtlijnen – de regeldruk voor pensioenfondsen vergroot en veel capaciteit vraagt. Terwijl het nut ervan voor pensioeninformatie, gezien de bovengenoemde knelpunten, niet wordt gezien. De effort die pensioenfondsen nu uniform in de verplichte ontwikkelingen stoppen, zou beter gestopt kunnen worden in ontwikkeling van effectiever informatiedragers c.q. -onderdelen (waarbij het template als minimum kan gelden).

De klantsignalen over het UPO zijn wisselend, die lijken positiever als de aangeboden informatie bij het UPO bijvoorbeeld op zichzelf relevante informatie biedt (zoals een trigger met een overzicht in één pagina), of het UPO wordt toegelicht in persoonlijke gesprekken. Voor de deelnemer lijkt de waarde van het UPO in elk geval niet te zitten in het document zelf, als geheel.

## 6. Uitbreiding van het Pensioenregister

Het Pensioenregister (mijnpensioenoverzicht.nl) is zowel qua doel als qua functionaliteiten uitgebreid. Het informatiemiddel moet de deelnemer het volgende bieden:

- totaaloverzicht (hoeveel krijg ik?);
- inzicht (is dat voldoende?), en;
- handelingsperspectief (wat kan of moet ik zelf doen?).

Gegevens op MPO.nl worden nu vaker door de pensioenfondsen geactualiseerd. Ook de gegevens van pensioengerechtigden dienen in het pensioenregister te worden opgenomen. Hierbij is gekozen voor een stapsgewijze aanpak: iedereen die nu als (gewezen) deelnemer is opgenomen, blijft ook na pensionering opgenomen. Deelnemers die al eerder zijn gepensioneerd, hoeven niet te worden opgenomen in het register – al blijkt dat pensioenfondsen dit vaak wel doen omdat ze anders lastige segmentatie moeten toepassen.

MPO.nl toont deelnemers nu:

- Het opgebouwd en te bereiken pensioen en daarbij horend nabestaandenpensioen (dit inzicht gaf MPO.nl al voor de nieuwe wet).
- Totaaloverzicht inclusief opgenomen pensioen. Hierdoor is een beter beeld ontstaan van de totale pensioeninkomsten en nog te verwachten pensioen.

### 6.1 Ervaringen

De bovengenoemde ontwikkelingen sluiten aan op de doelstellingen van de wet. MPO geeft de deelnemer een zo volledig mogelijk beeld van huidig en toekomstig pensioeninkomen uit werk. Het kan worden gesteld dat het aanleveren van informatie over derde-pijler-pensioen deelnemers een beter financieel inzicht en overzicht geeft. Of dat ook daadwerkelijk zo is, en of dat dan past binnen MPO.nl is nog de vraag. Ook is het een vraag of en hoe MPO.nl zou moeten aansluiten op andere bronnen om het pensioeninzicht aan te laten sluiten of een totaal financieel inzicht en overzicht.

Met betrekking tot de doelstelling om handelingsperspectief te bieden kan worden gesteld dat MPO.nl de deelnemer theoretisch gezien inzicht geeft in zijn handelingsperspectief, maar praktisch gezien krijgt de deelnemer hierover weinig informatie. Zijn handelingsperspectief moet de deelnemer blijken uit de getoonde bedragen. Vindt de deelnemer die te laag, dan is het aan hem om actie te ondernemen.

Echter, deze constatering staat los van de vraag of MPO het juiste middel is om handelingsperspectief te bieden. Naar de mening van de werkgroep is het de taak van MPO.nl vooral om inzicht en overzicht te geven, en om door te

verwijzen naar pensioenfondsen. Die laatsten hebben als taak om de deelnemer meer persoonlijke informatie te geven en hem keuzes (handelingsperspectief) te bieden. Dit laatste lijkt niet bij MPO.nl te passen.

Voor pensioenfondsen is een relevante vraag hoeveel deelnemers feitelijk gebruikmaken van MPO.nl, welke deelnemers dit zijn en welke functies zij vooral gebruiken (en verwachten).

### *6.2 Knelpunten*

Aansluitend op de knelpunten bij het UPO: de snel opvolgende wijzigingen en uitbreidingen van MPO.nl generen kosten en vragen de nodige inspanningen van pensioenfondsen. Dit maakt de uitvoering duurder, zeker als verplichtingen naast elkaar bestaan (zoals de ontwikkelingen m.b.t. het UPO en MPO.nl). De noodzaak om daarnaast fondseigen middelen te ontwikkelen zoals website en MijnOmgeving om deelnemers te bereiken en bedienen, maakt dat de druk voor vooral kleinere fondsen erg groot is. Terwijl er dikwijls overlap is in de doelen die met de verplichtingen worden beoogd (inefficiëntie).

Een zorgpunt is de uitbreiding van MPO.nl met het te bereiken pensioen in drie scenario's. Ervaring leert dat deelnemers inmiddels al te goed weten dat pensioen geen garantie is. Of het weergeven van het te bereiken pensioen in scenario's met bedragen de grootste groep deelnemers hierin meer inzicht geeft, vragen wij ons zeer af.

## **7. Inzicht in de koopkracht en risico's van het toekomstig pensioeninkomen**

Bij de toekomstverwachting die MPO.nl gaat tonen, worden drie scenario's gehanteerd: optimistisch, pessimistisch en verwacht. Met deze scenario's wordt beoogd de koopkracht en de risico's van pensioenen voor deelnemers persoonlijk zichtbaar te maken.

Om dit te kunnen berekenen, is een 'uniforme rekenmethodiek' (URM) ontwikkeld door de sector, die vervolgens moet worden vertaald naar begrijpelijke boodschappen. Deze uniformiteit moet er voor gaan zorgen dat pensioenregelingen beter met elkaar te vergelijken zijn. De verplichting tot het tonen van de drie scenario's geldt uitsluitend voor het ouderdomspensioen. Overigens moeten fondsen de informatie over het verwachte te bereiken pensioen in drie scenario's ook zelf op verzoek aan deelnemers verstrekken.

### *7.1 Punten van zorg*

Het communiceren in termen van koopkracht en risico's is uitgesteld en kan dus nog niet worden geëvalueerd. Wel is duidelijk dat er een breed gedragen twijfel is of het in de wet beoogde doel bereikt gaat worden, vooral omdat in de

(toelichting bij) de wet doel en middel sterk door elkaar lopen. De recente discussie over dit onderwerp vormt hiervan een illustratie.

Het doel om mensen een meer realistisch beeld te geven van de verwachting rond hun pensioen is breed gedragen en absoluut legitiem. De vraag is echter hóe dat dient te gebeuren en hoe kan worden aangesloten op de behoefte en beleving van de deelnemer.

Wat in elk geval bevreemdt, is dat de wetgever spreekt over 'koopkracht én risico's': koopkrachtverlies is juist een van de belangrijkste risico's bij pensioen. Maar er zijn tal van andere risico's te benoemen.

De aanname van de wetgever dat de deelnemer behoefte heeft aan een vergelijking tussen het huidige salaris en het verwachte pensioeninkomen wordt gesteund. Dat kan hem houvast bieden bij het antwoord op zijn vraag of hij later genoeg heeft. Mogelijk werkt het tonen van een percentage (van het tekort of overschot) daarbij goed – zie het artikel 'verwacht pensioeninkomen aangeven in procenten is effectiever.

Het is naar onze mening echter zeer de vraag óf fondsen moeten communiceren in (voor de deelnemer complexe en multi-interpretabele termen) als koopkracht, risico's, en euro's van nu en of dat hem het juiste houvast geeft. Onderzoek daarnaar lijkt duidelijk te maken dat de deelnemer dit niet begrijpt of dat het leidt tot twijfel. Dit staat nog los van de vraag over de manier van communiceren, zoals de feitelijke uitleg of een effectieve manier om te visualiseren.

Ook bestaat er veel twijfel over de bij de wet gedane aanname dat pensioenen beter met elkaar zijn te vergelijken door informatie in drie scenario's. Uit ervaring met andere communicatie, weten we dat het tonen van diverse bedragen (in dit geval cijfers in drievoud) informatie voor deelnemers juist onduidelijk en ingewikkeld maakt; het gaat ten koste van het begrip van het pensioen.

Er is uiteraard nog geen ervaring met de URM, maar het is mogelijk dat deelnemers weinig waarde hechten aan een lange-termijn-voorspelling van de toekomst; niemand weet wat de toekomst brengt. Bovendien mogen scenario's ook niet leiden tot een schijnzekerheid dat de toekomst in drie scenario's ineens wel is te voorspellen. (In dit kader is het bovendien belangrijk dat deelnemers het pessimistische scenario niet gaan zien als een gegarandeerd bedrag; uit onderzoek blijkt dat de kans groot is dat dit wel gebeurt).

Het is aannemelijk dat het invoeren van verschillende uitkomsten, als dat niet op de juiste manier gebeurt, ten koste gaat van het imago van pensioenfondsen ('ze weten het zelf ook niet, alles staat op losse schroeven').

Om communicatie in scenario's op de diverse deelnemers af te stemmen, lijkt het belangrijk dat er vrijheden/mogelijkheden worden gecreëerd om de scenario's op andere wijze vorm te geven dan in een uniforme methode. Noodzakelijk om te zorgen voor duidelijke informatie en aan te sluiten op de behoefte en kenmerken van deelnemers. Denk alleen al aan de lastige combinatie van cijfers en uitleg en aan deelnemers die visueel of taalgericht zijn. Als we iets hebben geleerd in de afgelopen jaren dan is het wel dat er niet één voorgeschreven middel bestaat dat alle deelnemers hetzelfde inzicht geeft. Zeker niet voor complexe informatie als die over koopkracht. Dat dergelijke informatie nu toch wordt ingevoerd (alleen al vanwege wetgeving o.b.v. de IORP II-richtlijn), is zorgelijk.

Hoe de informatie in drie scenario's wel of niet is aan te sluiten op andere informatie waarbij meerdere uitkomsten mogelijk zijn (denk aan eerder/later stoppen met werken, hoog/laag-constructies en uitruil van ouderdomspensioen) is ook een belangrijke vraag.

Vaststaat dat het communiceren in scenario's veel tijd en geld gaat kosten. Het aanpassen van alle noodzakelijke applicaties vergt bij pensioenfondsen en -uitvoeringsorganisaties veel ontwikkeltijd. Dat geldt zeker ook voor invoering van nieuwe UPO-templates en aanpassing van de online omgeving.

## **Onderdeel 4 evaluatie Wet pensioencommunicatie:**

### **Overzicht wetsartikelen (status op 1 juni 2018) inzake communicatie**

In deze bijlage is een overzicht opgenomen van de wetsartikelen uit de Pensioenwet die betrekking hebben op communicatie. Bij deze artikelen zijn in **groen** opmerkingen opgenomen of zijn aanbevelingen gedaan om knelpunten die de werkgroep constateert weg te nemen. De opmerkingen in deze bijlage hebben alleen betrekking op de bestaande wetteksten. De algemene aanbevelingen van de werkgroep kunnen ertoe leiden dat een verdergaande aanpassing van wettelijke bepalingen nodig is. Dat is in deze bijlage niet meegenomen.

*Let op 1.* In deze bijlage is geen rekening gehouden met wijzigingen in artikelen naar aanleiding van de implementatiewet IORP-II. Voor onze opmerkingen bij die wijzigingen, verwijzen wij graag naar onze reactie op de internetconsultatie: zie [https://www.internetconsultatie.nl/implementatie\\_herziene\\_iorprichtlijn/reactie/7e40b333-0d51-4c9b-a9c8-895b27c2f64e](https://www.internetconsultatie.nl/implementatie_herziene_iorprichtlijn/reactie/7e40b333-0d51-4c9b-a9c8-895b27c2f64e)

*Let op 2.* Waar in deze bijlage opmerkingen worden gemaakt of aanbevelingen worden gedaan met betrekking tot artikelen in de Pensioenwet, gelden die eveneens voor de overeenkomstige artikelen in de Wet verplichte beroepspensioenregeling (Wvb).

### **Artikel 21 Informatie over de pensioenregeling en melding van wijzigingen**

1. De werkgever draagt er zorg voor dat de werknemer waarmee hij een pensioenovereenkomst heeft gesloten en die pensioenaanspraken verwerft, binnen drie maanden na de start van de verwerving door de pensioenuitvoerder wordt geïnformeerd over de kenmerken van de pensioenregeling, de uitvoering van de pensioenregeling en over persoonlijke omstandigheden die een actie van de werknemer kunnen vergen. De werknemer wordt daarbij tevens gewezen op de website van de pensioenuitvoerder en op de mogelijkheid het pensioenregister te raadplegen.
2. De werkgever informeert de pensioenuitvoerder over iedere wijziging in de pensioenovereenkomst, bedoeld in het eerste lid. De pensioenuitvoerder informeert de werknemer binnen drie maanden na een wijziging in de pensioenovereenkomst over die wijziging en de mogelijkheid om het gewijzigde pensioenreglement op te vragen bij de pensioenuitvoerder.



3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de werkgever uiterlijk zes maanden voor het sluiten van de pensioenovereenkomst met de werknemer een eerdere pensioenovereenkomst met dezelfde werknemer heeft gesloten op grond waarvan de werknemer de in het eerste lid bedoelde informatie heeft ontvangen. Informatie die sinds de vorige verstrekking is gewijzigd wordt wel verstrekt.
4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld met betrekking tot dit artikel over onder meer de te verstrekken informatie en het opnemen van gegevens over de vergelijkbaarheid van onderdelen van de pensioenregeling.

**Besluit Pw:** artikelen 2, 4 en 5

**Opmerking:**

**Lid 1: De pensioenuitvoerder is afhankelijk van de werkgever voor het halen van de 3 maandentermijn. Ondanks het opnemen van de verplichting daartoe in het uitvoeringsreglement of de uitvoeringsovereenkomst, wordt de termijn niet altijd gehaald. Het betreft een inspanningsverplichting van een pensioenuitvoerder.**

**Voorstel:**

**Lid 4 betreft de Pensioenvergelijker. Vanuit de praktijk wordt geconstateerd dat zowel de pensioenvergelijker als de werkgeverschecklist weinig tot niets toevoegen aan de Pensioen123. Voorstel om beide documenten te laten vervallen.**

### **Artikel 38 Verstrekken informatie aan deelnemers jaarlijks**

1. De pensioenuitvoerder verstrekt de deelnemer jaarlijks:
  - a. een opgave van de verworven pensioenaanspraken;
  - b. een opgave van de aan het voorafgaande kalenderjaar toe te rekenen waardeaanwinst van pensioenaanspraken overeenkomstig artikel 3.127 van de Wet inkomstenbelasting 2011 en de daarop berustende bepalingen;
  - c. informatie over toeslagverlening;
  - d. informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten;  
op grond van artikel 134 PW, en
  - e. informatie over een variabele uitkering.
2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de in het eerste lid bedoelde opgaven en informatie en de wijze waarop deze worden verstrekt.

**Besluit Pw:** artikelen 4, 5 en 9c

**Voorstel: Artikel 38 lid 1 sub b ziet ook op de factor a. Voorstel is om deze factor niet langer actief te verstrekken, maar alleen nog op verzoek, via een door het pensioenfonds zelf te bepalen informatiemiddel. Dit gezien het geringe aantal deelnemers voor wie deze factor relevant is.**

### **Artikel 39 Verstrekken informatie aan deelnemers bij beëindiging deelneming**

1. De pensioenuitvoerder verstrekt de deelnemer bij beëindiging van de deelneming:
  - a. een opgave van de opgebouwde pensioenaanspraken op grond van artikel 55;
  - b. informatie over toeslagverlening;
  - c. informatie die voor de deelnemer specifiek in het kader van de beëindiging relevant is;
  - d. informatie over omstandigheden die betrekking hebben op het functioneren van de pensioenuitvoerder; en
  - e. informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten op grond van artikel 134 PW.
2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld met betrekking tot de in het eerste lid bedoelde opgave en informatie en de wijze waarop deze worden verstrekt.

**Besluit Pw:** artikelen. 4, 5 en 6

### **Artikel 40 Verstrekken informatie aan gewezen deelnemers periodiek**

1. De pensioenuitvoerder verstrekt de gewezen deelnemer ten minste een keer in vijf jaar:
  - a. een opgave van zijn opgebouwde pensioenaanspraken;
  - b. informatie over toeslagverlening;
  - c. informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten op grond van artikel 134 PW, en
  - d. informatie over een variabele uitkering.
2. De pensioenuitvoerder informeert de gewezen deelnemer binnen drie maanden na een wijziging van het toeslagbeleid over die wijziging.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld met betrekking tot de in het eerste lid bedoelde opgave en informatie en de wijze waarop deze worden verstrekt.

**Besluit Pw:** artikelen. artt. 4, 5 en 9c

### **Artikel 41 Verstreken informatie aan gewezen partner bij scheiding**

1. De pensioenuitvoerder verstrekt degene die gewezen partner wordt en een aanspraak verkrijgt op bijzonder partnerpensioen:
  - a. een opgave van de opgebouwde pensioenaanspraak op partnerpensioen;
  - b. informatie over toeslagverlening;
  - c. informatie die voor de gewezen partner specifiek van belang is; en
  - d. informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten op grond van artikel 134 PW.
2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld met betrekking tot de in het eerste lid bedoelde opgave en informatie en de wijze waarop deze worden verstrekt.

**Besluit Pw:** artikelen 4, 5 en 7

### **Artikel 42 Verstreken informatie aan gewezen partner periodiek**

1. De pensioenuitvoerder verstrekt de gewezen partner met aanspraak op bijzonder partnerpensioen ten minste een keer in de vijf jaar:
  - a. een opgave van de opgebouwde aanspraak op partnerpensioen;
  - b. informatie over toeslagverlening, en
  - c. informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten op grond van artikel 134 PW.
2. De pensioenuitvoerder informeert de gewezen partner binnen drie maanden na een wijziging van het toeslagbeleid over die wijziging.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld met betrekking tot de in het eerste lid bedoelde opgave en informatie en de wijze waarop deze worden verstrekt.

**Besluit Pw:** artikelen 4, 5 en 9c

### **Artikel 43 Verstreken informatie voorafgaand aan of bij de pensioeningang**

1. De pensioenuitvoerder verstrekt degene die pensioengerechtigd wordt:
  - a. een opgave van zijn pensioenrecht;

- b. een opgave van de opgebouwde aanspraken op nabestaandenpensioen wanneer de pensioenregeling daarin voorziet;
  - c. informatie over toeslagverlening;
  - d. informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten op grond van artikel 134 PW; en
  - e. informatie die voor degene die pensioengerechtigde wordt specifiek in het kader van de pensioeningang van belang is.
2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld met betrekking tot de in het eerste lid bedoelde opgaven en informatie en de wijze waarop deze worden verstrekt.

**Besluit Pw:** artikelen 4, 5 en 7a

**Voorstel : Maak duidelijk dat het wenselijk is de informatie uit artikel 43 te verstrekken voorafgaand aan de (door de deelnemer gekozen/feitelijke) pensioendatum. Dit in combinatie met het voorstel om in artikel 48 te expliciteren om de informatie over de mogelijkheid om met pensioen te gaan voorafgaand aan de AOW-datum te verstrekken.**

#### **Artikel 44 Verstrekken informatie aan pensioengerechtigden jaarlijks**

1. De pensioenuitvoerder verstrekt de pensioengerechtigde jaarlijks:
  - a. een opgave van zijn pensioenrecht;
  - b. een opgave van de opgebouwde aanspraken op nabestaandenpensioen wanneer de pensioenregeling daarin voorziet;
  - c. informatie over toeslagverlening; en
  - d. informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten op grond van artikel 134 PW.
2. De pensioenuitvoerder informeert de pensioengerechtigde binnen drie maanden na een wijziging van het toeslagbeleid over die wijziging.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld met betrekking tot de in het eerste lid bedoelde opgaven en informatie en de wijze waarop deze worden verstrekt.

**Besluit Pw:** artikelen 4, 5 en 9c

#### **Artikel 44a Verstrekken informatie over variabele uitkering**

1. De pensioenuitvoerder die bereid is op te treden als ontvangende pensioenuitvoerder informeert degene die het uit een

kapitaalovereenkomst of premieovereenkomst voortvloeiende kapitaal op de pensioendatum wenst aan te wenden voor een variabele uitkering over de voor hem relevante gevolgen en risico's bij een variabele uitkering waaronder een opgave van de hoogte van de variabele uitkeringen en een opgave van de hoogte van de vastgestelde uitkeringen indien het kapitaal daarvoor zou worden aangewend. Deze opgaven worden, voor zover het ouderdomspensioen betreft, tevens weergegeven op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario. De pensioenuitvoerder die een spreidingsperiode van langer dan vijf jaar aanbiedt, informeert de deelnemer expliciet over de voor hem relevante gevolgen en risico's daarvan.

2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld met betrekking tot dit artikel over onder meer de te verstrekken informatie, de rekenregels en de wijze waarop de informatie wordt verstrekt.

**Besluit Pw:** artikelen 7c en 7d.

**Voorstel: De evaluatie komt te snel om iets te kunnen zeggen over deze bepaling. Het is echter wel van belang dat wordt geëvalueerd of deze informatie begrepen wordt door deelnemers. Voorstel is om hier een apart evaluatiemoment voor te bepalen. De evaluatie Wet verbeterde premieregeling kan een goed moment zijn.**

**Tekstuele opmerkingen:**

- **De titel van dit artikel suggereert dat het over een variabele uitkering gaat. In het artikel zelf wordt eveneens over een vastgestelde uitkering gesproken. Wellicht titel aanpassen?**
- **Hoe om te gaan met de keuze voor een gedeeltelijke variabele en een gedeeltelijke vastgestelde (vaste) uitkering? Wellicht in dit artikellid (lid 1) of anders in artikel 63b PW verduidelijken. Immers in lid 1 komt onvoldoende naar voren dat er ook voor een combinatie gekozen kan worden (en dus niet alleen voor een volledige vastgestelde uitkering of een volledige variabele uitkering);**
- **Hoe om te gaan als de pensioenuitvoerder slechts een vastgestelde of een variabele uitkering aanbiedt? Ook dit wellicht verduidelijken in lid 1.**

## **Artikel 45 Verstrekken informatie aan deelnemers inzake vrijwillige pensioenregeling**

1. De pensioenuitvoerder informeert een deelnemer voorafgaand aan de deelneming in de vrijwillige pensioenregeling over:

- a. de inhoud van de vrijwillige pensioenregeling;
  - b. een opgave van de reglementair te bereiken pensioenaanspraken uit hoofde van de vrijwillige pensioenregeling;
  - c. de toeslagverlening; en
  - d. vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten op grond van artikel 134.
2. De opgave van de reglementair te bereiken pensioenaanspraken wordt, voor zover het ouderdomspensioen betreft, tevens weergegeven op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario.
  3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld met betrekking tot dit artikel over onder meer de te hanteren rekenregels.

**Besluit Pw:** artikelen 4, 5, 7b en 8

#### **Artikel 45a Informatie over uitvoeringskosten**

1. Een pensioenfonds neemt in zijn jaarverslag informatie op over de uitvoeringskosten over het verslagjaar, waarbij worden onderscheiden: administratieve uitvoeringskosten, de kosten van vermogensbeheer en transactiekosten.
2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld met betrekking tot dit artikel.

**Besluit Pw:** artikelen. 9b, 10a en 10b

#### **Artikel 46 Informatie op verzoek**

1. De pensioenuitvoerder verstrekt de deelnemer, de gewezen deelnemer, de gewezen partner of de pensioengerechtigde op verzoek:
  - a. een opgave van zijn opgebouwde pensioenaanspraken, reglementair te bereiken pensioenaanspraken of pensioenrecht, waarbij deze gegevens voor zover het ouderdomspensioen betreft, tevens weergegeven worden op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario;
  - b. de voor hem relevante informatie over beleggingen; en
  - c. informatie over andere bij algemene maatregel van bestuur te bepalen onderwerpen.
2. De pensioenuitvoerder verstrekt de deelnemer, de gewezen deelnemer of de gewezen partner op verzoek informatie die specifiek voor hem relevant is waaronder een indicatie van het mogelijk te bereiken kapitaal

- op de pensioendatum bij premieovereenkomsten waarbij de premie wordt belegd en een indicatie van de hoogte van de in te kopen periodieke uitkeringen bij aanwending van het mogelijk te bereiken kapitaal bij kapitaalovereenkomsten en premieovereenkomsten.
3. De indicaties, bedoeld in het tweede lid, worden, voor zover het ouderdomspensioen betreft, tevens weergegeven op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario.
  4. De pensioenuitvoerder verstrekt de gewezen deelnemer of de gewezen partner op verzoek de informatie in artikel 40, eerste lid, of artikel 42, eerste lid.
  5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld met betrekking tot dit artikel over onder meer de te hanteren rekenregels.

**Besluit Pw:** artikelen 9 en 9a

**Voorstel: Voeg aan artikel 46 ook de factor a toe (zie artikel 38).**

#### **Artikel 46a Beschikbare informatie**

1. De pensioenuitvoerder stelt op zijn website voor in ieder geval de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde beschikbaar:
  - a. informatie over de pensioenregeling als bedoeld in artikel 21;
  - b. verdere informatie over de pensioenregeling;
  - c. informatie over uitvoeringskosten; en
  - d. het bestuursverslag en de jaarrekening.
2. Voor zover van toepassing stelt de pensioenuitvoerder op zijn website voor de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde beschikbaar:
  - a. de verklaring inzake beleggingsbeginselen;
  - b. informatie over het financieel crisisplan;
  - c. informatie over het herstelplan of geactualiseerd herstelplan;
  - d. het pensioenreglement; en
  - e. de uitvoeringsovereenkomst of het uitvoeringsreglement.
3. In het bestuursverslag, bedoeld in het eerste lid, onderdeel d, neemt een pensioenfonds informatie op over de haalbaarheidstoets en de reële dekkingsgraad.
4. Indien de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde hierom verzoekt verstrekt de pensioenuitvoerder de in het eerste en tweede lid bedoelde informatie en stukken elektronisch of schriftelijk.

5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld met betrekking tot dit artikel.

**Besluit Pw:** artikelen 4 en 52, 4, 9b en 10

**Voorstel: Aanpassen ivm voorstel bij artikel 4 en artikel 5 Besluit.**

## **Artikel 47 Verstrekken informatie bij vertrek naar een andere lidstaat**

1. De pensioenuitvoerder verstrekt deelnemers, gewezen deelnemers en gepensioneerden die zich in een andere lidstaat vestigen informatie over hun pensioenaanspraken en pensioenrechten en over de mogelijkheden die hun op grond van de pensioenregeling worden geboden.
2. De informatie die op grond van het eerste lid wordt verstrekt is ten minste overeenkomstig de informatie die wordt verstrekt aan deelnemers, gewezen deelnemers en gepensioneerden die in Nederland blijven.

**Besluit Pw:** n.v.t.

## **Artikel 48 Eisen aan informatieverstrekking**

1. De informatie die de pensioenuitvoerder verstrekt of beschikbaar stelt is correct, duidelijk en evenwichtig. De informatie wordt tijdig verstrekt of beschikbaar gesteld.
2. De pensioenuitvoerder bevordert dat persoonlijke informatie aansluit bij de informatiebehoefte en kenmerken van de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde.
3. De pensioenuitvoerder bevordert dat de informatie de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde inzicht geeft in de keuzemogelijkheden die er zijn in de pensioenregeling en de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen voor het pensioen.
4. De informatie, bedoeld in de artikelen 38, eerste lid, 40, eerste lid, 42, eerste lid, en 44, eerste lid, wordt verstrekt door middel van een uniform pensioenoverzicht. In het uniform pensioenoverzicht wordt een verwijzing opgenomen naar de website van de pensioenuitvoerder, de website waarop het pensioenregister te raadplegen is en wordt gewezen op de mogelijkheden die artikel 46, eerste lid, onderdeel a, biedt.
5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld met betrekking tot dit artikel over onder meer het uniform pensioenoverzicht en het verstrekken van informatie door middel van het uniform pensioenoverzicht.



**Besluit Pw:** n.v.t.

**Voorstellen:**

- **Voeg aan artikel 48 lid 1 een nieuwe norm toe, te weten de norm 'relevant'. Dit geeft pensioenuitvoerders de vrijheid bepaalde wettelijke informatie achterwege te laten als deze informatie voor een bepaalde doelgroep niet relevant is. Van belang daarbij ook is dat als normen 'botsen' dan altijd het belang van de deelnemer centraal staat. Hierbij geldt het 'comply or explain'-principe. Afwijking van de norm is toegestaan als daarmee een ander (hoger) doel wordt nagestreefd. Ook 'effectiviteit' is een belangrijk kompas voor pensioencommunicatie; normen moeten de effectiviteit niet blokkeren.**
- **Expliciteer in artikel 48 lid 3 dat informatie over de keuzemogelijkheden rondom pensionering het best kan worden verstrekt voorafgaand aan de AOW-datum. Zie ook de opmerking bij artikel 43.**

## **Artikel 49 Informatie elektronisch of schriftelijk**

1. De pensioenuitvoerder verstrekt de informatie elektronisch of schriftelijk. Er wordt ten hoogste eenmaal per jaar gewisseld tussen schriftelijke verstrekking en elektronische verstrekking van de informatie.
2. De pensioenuitvoerder informeert de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde schriftelijk over het voornemen tot elektronische verstrekking.
3. De pensioenuitvoerder verstrekt de informatie schriftelijk, indien de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde over het voornemen tot elektronische verstrekking, bedoeld in het tweede lid:
  - a. schriftelijk is geïnformeerd en hij bezwaar heeft gemaakt tegen elektronische verstrekking; of
  - b. elektronisch om instemming is gevraagd en hij niet heeft ingestemd met elektronische verstrekking.
4. Indien de pensioenuitvoerder de deelnemer of de gewezen deelnemer elektronisch informatie verstrekt, is hij verplicht de elektronisch verstrekte informatie te bewaren tot één jaar na het overlijden van de pensioengerechtigde dan wel tot één jaar na het aflopen van de uitkering aan de nabestaanden. De deelnemer of de gewezen deelnemer kan ten hoogste eenmaal per jaar de elektronisch verstrekte informatie opvragen.
5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot dit artikel.

**Besluit Pw:** n.v.t.

**Voorstellen:**

- **Verduidelijk in artikel 49 lid 1 wat wordt verstaan onder elektronisch verstrekken, zodat bijvoorbeeld duidelijk wordt dat daaronder ook kan worden verstaan het plaatsen op een mijnomgeving met een notificatie.**
- **Pas lid 2 aan, zodanig dat het bij een keuze voor elektronische verstrekking niet verplicht hoeft te zijn om eerst schriftelijk te informeren als de uitvoerder al over e-mailadressen beschikt.**
- **Pas lid 3 sub b aan, zodat ook daarbij alleen een bezwaarmogelijkheid wordt geboden.**
- **Creëer een wettelijke basis, waarop pensioenuitvoerders via werkgevers de beschikking kunnen krijgen over e-mailadressen van deelnemers, zodat die verstrekking van e-mailadressen een grondslag heeft in het kader van de AVG.**
- **Maak mogelijk dat de Berichtenbox van de overheid ook gebruikt mag worden voor informatie van pensioenfondsen die niet wettelijk verplicht is.**
- **Houd ook rekening met de mogelijkheid van het verstrekken van informatie via andere informatiekanaalen, zoals het verstrekken via mobiele telefoon: elektronisch of schriftelijk werkt beperkend voor het gebruik van dergelijke kanalen, maar de wet zou die niet mogen uitsluiten (geldt ook voor art. 50).**

**Artikel 50 Verstrekken informatie door pensioenuitvoerder**

1. De pensioenuitvoerder kan zich voor het schriftelijk verstrekken van de informatie, bedoeld in de artikelen 38 tot en met 44, houden aan het laatst hem bekende adres van de deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of gewezen partner.
2. Indien dit adres onjuist blijkt te zijn, raadpleegt de pensioenuitvoerder de basisregistratie personen over het adres van de deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of gewezen partner.
3. Indien de pensioenuitvoerder kosten maakt in verband met werkzaamheden die voortvloeien uit het feit dat de deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of gewezen partner verzuimd heeft de pensioenuitvoerder omtrent een wijziging van adres te informeren, kan de pensioenuitvoerder deze kosten bij deze in rekening brengen, maar kunnen deze kosten niet direct in mindering worden gebracht op de uitkering.
4. Indien het bij de pensioenuitvoerder bekende adres voor de elektronische verstrekking van informatie onjuist blijkt, verstrekt de pensioenuitvoerder de informatie schriftelijk.

**Besluit Pw:** n.v.t.

**Voorstel: Overweeg aanpassing van lid 4. Als een deelnemer geen bezwaar heeft gemaakt tegen elektronische informatieverstrekking, dan is het de verantwoordelijkheid van de deelnemer om een juist mailadres door te geven. Mogelijk kan worden volstaan met het schriftelijk informeren van betrokkene dat het opgegeven mailadres niet werkt en hem/haar te verzoeken een actueel mailadres op te geven, omdat hij anders verstoken blijft van belangrijke info.**

## **Artikel 51. Pensioenregister**

1. Er is een pensioenregister, ingericht en in stand gehouden door de pensioenuitvoerders, dat tot doel heeft op duidelijke en begrijpelijke wijze de aanspraakgerechtigde of de pensioengerechtigde in de gelegenheid te stellen gegevens over zijn pensioenaanspraken en pensioenrechten te raadplegen, waarbij deze gegevens, voor zover het ouderdomspensioen betreft, tevens weergegeven worden op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario. Het pensioenregister heeft verder tot doel inzicht te geven in de hoogte van het te bereiken pensioen, de keuzes ten aanzien van het pensioen, waaronder de mogelijkheid tot omzetting in een variabele uitkering, en de gevolgen van deze keuzes en van belangrijke gebeurtenissen op het pensioen van de aanspraakgerechtigde of de pensioengerechtigde. Onder pensioenaanspraken en pensioenrechten in de zin van dit artikel worden tevens verstaan aanspraken op ouderdomspensioen en recht op ouderdomspensioen op grond van de Algemene Ouderdomswet.
2. De pensioenuitvoerder verstrekt op verzoek van de aanspraakgerechtigde of de pensioengerechtigde tijdig zijn gegevens met betrekking tot pensioenaanspraken en pensioenrechten door middel van het pensioenregister.
3. De Sociale verzekeringsbank, genoemd in hoofdstuk 6 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, verstrekt op verzoek van de aanspraakgerechtigde of de pensioengerechtigde tijdig zijn gegevens over verzekeringstijdvakken en daarop gebaseerde aanspraak op ouderdomspensioen en recht op ouderdomspensioen op grond van de Algemene Ouderdomswet door middel van het pensioenregister.
4. De gegevens die op grond van het tweede en derde lid worden verstrekt door middel van het pensioenregister worden in dat kader uitsluitend gebruikt voor het in het eerste lid omschreven doel.
5. Een door Onze Minister aan te wijzen instelling ontwikkelt en beheert het pensioenregister en draagt zorg voor de tijdige verwerking van de gegevens, bedoeld in het tweede en derde lid, en het goed functioneren van het pensioenregister.

6. De instelling, bedoeld in het vijfde lid, is bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens voor het verwerken van de gegevens die door de pensioenuitvoerders en de Sociale verzekeringsbank, genoemd in hoofdstuk 6 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, door middel van het pensioenregister worden verstrekt.
7. De instelling, bedoeld in het vijfde lid, stelt in verband met haar rol als bewerker als bedoeld in het zesde lid een reglement vast waarin regels worden gesteld met betrekking tot het ontwikkelen en beheren van het pensioenregister. Dit reglement bevat in ieder geval regels over de gegevens die verstrekt worden, de wijze waarop deze gegevens verstrekt worden en de bekostiging en beveiliging van het pensioenregister.
8. Het reglement alsmede elke wijziging daarvan behoeft de goedkeuring van Onze Minister.
9. Hetgeen bij of krachtens hoofdstuk 7 van toepassing is bij het toezicht op de uitvoering van dit artikel door pensioenuitvoerders is van overeenkomstige toepassing op de uitvoering van dit artikel door de instelling, bedoeld in het vijfde lid.
10. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld met betrekking tot dit artikel over onder meer de scenario's, de actualisatie van de te verstrekken gegevens, het opnemen van gegevens met betrekking tot de keuzes ten aanzien van het pensioen en de gevolgen van deze keuzes en van belangrijke gebeurtenissen op het pensioen en de fasering van het opnemen van deze gegevens.

**Besluit Pw:** artikelen 9e en 9f

### **Artikel 63b. Keuzerecht variabele of vaste uitkering**

1. Bij een kapitaalovereenkomst of een premieovereenkomst die voorziet in uitkering van een aan te wenden kapitaal op de pensioendatum, legt de pensioenuitvoerder de deelnemer of gewezen deelnemer in elk geval voorafgaand aan de datum waarop het ouderdomspensioen ingaat of kan ingaan de keuze voor tussen een vastgestelde uitkering of een variabele uitkering.
2. Bij het bieden van de keuze verstrekt de pensioenuitvoerder de deelnemer of gewezen deelnemer de voor hem relevante informatie over de gevolgen en risico's bij deze keuze waaronder een opgave van de hoogte van de vastgestelde uitkeringen en een opgave van de hoogte van de variabele uitkeringen. Deze opgaven worden tevens weergegeven op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario.
3. Een pensioenuitvoerder die niet zowel vastgestelde als variabele uitkeringen uitvoert meldt dit aan de deelnemer of gewezen deelnemer. De pensioenuitvoerder verstrekt de in het tweede lid bedoelde informatie voor

de uitkering die hij uitvoert en wijst de deelnemer of gewezen deelnemer op de mogelijkheden tot waardeoverdracht, bedoeld in de artikelen 80, 81, en 81a, tweede lid.

4. Indien de deelnemer of gewezen deelnemer niet binnen de door de pensioenuitvoerder gestelde termijn reageert op de keuzemogelijkheid die hem ingevolge het eerste lid is geboden, gaat de pensioenuitvoerder die vastgestelde uitkeringen uitvoert op de ingangsdatum van het pensioen over tot verstrekking van een vastgestelde uitkering.
5. Een pensioenfonds dat uitsluitend variabele uitkeringen uitvoert waarbij deelnemers of gewezen deelnemers deel uitmaken van de toedelingskring waarop een collectief toedelingsmechanisme voor het beleggingsrisico wordt toegepast, legt de deelnemer of gewezen deelnemer, voorafgaand aan de eerste toetreding tot de toedelingskring, de keuze tot toetreding voor. Het tweede tot en met vierde lid zijn bij deze keuze van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat de partijen die betrokken zijn bij de vaststelling, wijziging of intrekking van de pensioenovereenkomst kunnen overeenkomen dat een deelnemer of gewezen deelnemer toetreedt tot de toedelingskring, indien de deelnemer of gewezen deelnemer niet binnen de door het pensioenfonds gestelde termijn reageert op de keuzemogelijkheid die hem ingevolge de eerste zin is geboden. Bij het bieden van de keuze wijst het pensioenfonds in dit geval expliciet op de consequenties van niet of niet tijdig reageren door de deelnemer of gewezen deelnemer. Voor zover de deelnemer of gewezen deelnemer is toegetreden tot de toedelingskring zijn het eerste tot en met vierde lid voorafgaand aan de datum waarop het ouderdomspensioen ingaat of kan ingaan niet van toepassing. Dit lid wordt bij een algemeen pensioenfonds toegepast per collectiviteitkring.
6. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld met betrekking tot dit artikel over onder meer de te verstrekken informatie, de rekenregels en de wijze waarop de informatie wordt verstrekt.

#### **Tekstuele opmerkingen:**

- **Lid 1: de combinatiemogelijkheid tussen vastgesteld en variabel (iedere combinatie) wordt onvoldoende belicht, Er is behoefte aan verduidelijking bij een combinatie (ook dat een variabel partnerpensioen mogelijk is);**
- **Lid 2 en lid 3: ook in deze artikelliden wordt de combinatiemogelijkheid tussen vastgesteld en variabel onvoldoende belicht.**

### **Artikel 95 Voorwaardelijke toeslagverlening**

1. Bij voorwaardelijke toeslagverlening door een verzekeraar dient er een consistent geheel te zijn tussen de gewekte verwachtingen, de financiering en het realiseren van voorwaardelijke toeslagen.

2. Bij regeling van Onze Minister wordt invulling gegeven aan de consistentie, bedoeld in het eerste lid.
3. Een toeslag is alleen voorwaardelijk indien in de pensioenovereenkomst, de uitvoeringsovereenkomst, het pensioenreglement, de opgaven op grond van de artikelen 21, 38 tot en met 46a en in de overige informatieverstrekking door de pensioenuitvoerder een voorwaardelijkheidsverklaring is opgenomen.
4. Bij regeling van Onze Minister kunnen regels worden gesteld over de inhoud van de voorwaardelijkheidsverklaring.

#### *Regeling Pw: artikel 6*

**Voorstel: Vervang artikel 95 lid 4 door een bepaling dat de voorwaardelijkheidsverklaring vormvrij is. De nadere regels zijn immers vervallen.**

### **Artikel 134 Korting pensioenaanspraken en pensioenrechten door pensioenfonds**

1. Een pensioenfonds kan verworven pensioenaanspraken en pensioenrechten uitsluitend verminderen indien:
  - a. het pensioenfonds gezien de beleidsdekkingsgraad niet voldoet aan de bij of krachtens artikel 131 gestelde eisen ten aanzien van het minimaal vereist eigen vermogen of de bij of krachtens artikel 132 gestelde eisen ten aanzien van het vereist eigen vermogen;
  - b. het pensioenfonds niet in staat is binnen een redelijke termijn te voldoen aan artikel 131 of artikel 132 zonder dat de belangen van deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden, andere aanspraakgerechtigden of de werkgever onevenredig worden geschaad; en
  - c. alle overige beschikbare sturingsmiddelen, met uitzondering van het beleggingsbeleid, zijn ingezet in het herstelplan, bedoeld in artikel 138 of artikel 139.
2. Een pensioenfonds informeert de deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en de werkgever schriftelijk over het besluit tot vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten.
3. De vermindering, bedoeld in het eerste lid, kan op zijn vroegst een maand nadat de deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden, werkgever en toezichthouder hierover geïnformeerd zijn, worden gerealiseerd.
4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot dit artikel.

**Besluit Pw:** artikel 5

**Voorstel: Wijzig artikel 134 lid 2 en maak het mogelijk om ook de informatie over korten elektronisch te verstrekken. Sluit hierbij aan bij de overige informatieverstrekking. Dus default is elektronisch, tenzij.**

### **Artikel 220a Overgangsrecht**

Artikel 46a, eerste lid, onderdelen a en b, en tweede lid, onderdelen d en e, is niet van toepassing op informatie en stukken met betrekking tot tijdvakken gelegen voor 1 juli 2016. Indien de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde hierom verzoekt verstrekt de pensioenuitvoerder deze informatie en stukken schriftelijk of elektronisch. Artikel 46a, eerste en tweede lid, is voor gewezen deelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden van toepassing, indien de werknemer of gewezen werknemer op of na 1 juli 2016 deelnemer was.

**Opmerking: De toelichting van SZW en AFM hoe de websiteverplichting moet worden ingevuld door pensioenuitvoerders is niet werkbaar voor de sector. Eerder is met Astrid Severijnen afgesproken hier nog eens goed naar te kijken in het kader van de evaluatie van de Wet pensioencommunicatie.**

**Voorstel:**

- de pensioenuitvoerder verstrekt over tijdvakken gelegen voor 1 juli 2016 de destijds van toepassing zijnde startbrief op verzoek van de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde;
- de pensioenuitvoerder verstrekt gedateerde pensioenreglementen en uitvoeringsovereenkomsten of uitvoeringsreglementen (geldend voor periodes tot 1 juli 2016 en voor periodes vanaf 1 juli 2016) op verzoek van de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde;
- de pensioenuitvoerder verstrekt gedateerde versies van laag 1 en 2 van Pensioen 1-2-3 (geldend voor periodes vanaf 1 juli 2016) op verzoek van de gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde.

### **Besluit Uitvoering Pensioenwet (1 mei 2018)**

#### **Artikel 2. Informatie over de pensioenregeling**

1. De informatie over de kenmerken van de pensioenregeling en de uitvoering van de pensioenregeling, bedoeld in artikel 21 van de Pensioenwet dan wel artikel 48 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, bevat in ieder geval het volgende:
  - a. de pensioensoorten waarin de basispensioenregeling voorziet;

- b. de pensioensoorten waarin de basispensioenregeling niet voorziet;
  - c. de wijze waarop pensioen wordt opgebouwd;
  - d. de keuzemogelijkheden van de deelnemer of gewezen deelnemer waarin de pensioenregeling voorziet;
  - e. de risico's;
  - f. de soorten uitvoeringskosten; en
  - g. de beleidsdekkingsgraad met een omschrijving van de gevolgen ervan.
2. De uitvoerder maakt bij het verstrekken van de informatie, bedoeld in het eerste lid, gebruik van de opschriften en iconen in de volgorde waarin ze staan in laag 1 van de Pensioen1-2-3, zoals deze op de website van de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars is opgenomen.
  3. Bij ministeriële regeling worden regels gesteld over de opschriften en iconen, bedoeld in het tweede lid.

**Regeling Pw:** artikel 14

**Voorstel: Vanuit de praktijk wordt geconstateerd dat Pensioen 1-2-3 niet goed bruikbaar is voor arbeidsongeschikte deelnemers met premievrije pensioenopbouw. Voorstel is om een apart sjabloon van Pensioen 1-2-3 te ontwikkelen voor arbeidsongeschikte deelnemers. Het bestaande sjabloon blijft dan van toepassing op op actieve deelnemers (actief in de zin van werkzaam in dienstbetrekking).**

**Artikel 3. *Mogelijkheid toezichthouder tot stellen nadere regels met betrekking tot informatieverstrekking bij premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid***

De Stichting Autoriteit Financiële Markten kan nadere regels stellen met betrekking tot het informeren van de deelnemer over de risico's, bedoeld in artikel 2, eerste lid, onderdeel e, voor zover het gaat om premieovereenkomsten dan wel premieregelingen met beleggingsvrijheid voor de deelnemer.

**Artikel 4. *Informatie over toeslagverlening***

1. De informatie over toeslagverlening die op grond van de artikelen 38, eerste lid, onderdeel c, en 44, eerste lid, onderdeel c, van de Pensioenwet, de artikelen 49, eerste lid, onderdeel c, en 55, eerste lid, onderdeel c, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling en de artikelen 2, eerste lid, onderdeel e, en 9b, eerste lid, wordt verstrekt heeft betrekking op de toeslagverlening over de afgelopen drie jaar waarbij wordt aangegeven in hoeverre de prijsinflatie hiermee is gecompenseerd.



2. De informatie over toeslagverlening die op grond van de artikelen 39, eerste lid, onderdeel b, 40, eerste lid, onderdeel b, 41, eerste lid, onderdeel b, 42, eerste lid, onderdeel b, 43, eerste lid, onderdeel c, en 45, eerste lid, onderdeel c, van de Pensioenwet en de artikelen 50, eerste lid, onderdeel b, 51, eerste lid, onderdeel b, 52, eerste lid, onderdeel b, 53, eerste lid, onderdeel b, 54, eerste lid, onderdeel c, en 56, eerste lid, onderdeel c, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling wordt verstrekt heeft betrekking op de toeslagverlening over de afgelopen vijf jaar waarbij wordt aangegeven in hoeverre de prijsinflatie hiermee is gecompenseerd.
3. De informatie over toeslagverlening die op grond van artikel 46a, eerste lid, onderdeel b, van de Pensioenwet en artikel 57a, eerste lid, onderdeel b van de Wet verplichte beroepspensioenregeling wordt verstrekt of beschikbaar gesteld heeft betrekking op de toeslagverlening over de afgelopen tien jaar waarbij wordt aangegeven in hoeverre de prijsinflatie hiermee is gecompenseerd en of dit in overeenstemming met het toelagenbeleid is geweest.

**Artikel 5. Informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten**

1. De informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten die op grond van de artikelen 38, eerste lid, onderdeel d, en 44, eerste lid, onderdeel d, van de Pensioenwet, de artikelen 49, eerste lid, onderdeel d, en 55, eerste lid, onderdeel d, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling en de artikelen 2, eerste lid, onderdeel e, en 9b, eerste lid, wordt verstrekt heeft betrekking op de vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten die in de laatste drie jaar is doorgevoerd.
2. De informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten die op grond van de artikelen 39, eerste lid, onderdeel e, 40, eerste lid, onderdeel c, 41, eerste lid, onderdeel d, 42, eerste lid, onderdeel c, 43, eerste lid, onderdeel d, en 45, eerste lid, onderdeel d, van de Pensioenwet en de artikelen 50, eerste lid, onderdeel e, 51, eerste lid, onderdeel c, 52, eerste lid, onderdeel d, 53, eerste lid, onderdeel c, 54, eerste lid, onderdeel d, en 56, eerste lid, onderdeel d, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling wordt verstrekt heeft betrekking op de vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten die in de laatste vijf jaar is doorgevoerd.
3. De informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten die op grond van artikel 46a, eerste lid, onderdeel b, van de Pensioenwet en artikel 57a, eerste lid, onderdeel b, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, wordt verstrekt of beschikbaar

gesteld heeft betrekking op de vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten die in de laatste tien jaar is doorgevoerd.

**Voorstel: Wijzig zowel artikel 4 als artikel 5, in die zin dat informatie over toeslagverlening en kortingen over de (minimaal) afgelopen 10 jaar beschikbaar wordt gesteld op de website van het pensioenfonds. Communiceer op het UPO alleen over een actuele toeslag of korting van het betreffende jaar. Voor verdere informatie kan dan worden verwezen naar de website. Minder informatie beklijft beter.**

**Artikel 6. Verstreken informatie aan deelnemers bij beëindiging deelneming**

De uitvoerder verstrekt de deelnemer bij beëindiging van de deelneming informatie over:

- a. de mogelijkheid van afkoop, bedoeld in artikel 66 van de Pensioenwet dan wel artikel 78 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, voor zover er sprake is van een pensioenaanspraak onder de afkoopgrens;
- b. het recht op waardeoverdracht, bedoeld in artikel 71 van de Pensioenwet dan wel artikel 82 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, of de mogelijkheid tot waardeoverdracht, bedoeld in artikel 75 van de Pensioenwet dan wel artikel 86 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling;
- c. de consequenties van arbeidsongeschiktheid;
- d. het actueel zijn van een herstelplan of geactualiseerd herstelplan; en
- e. het vervallen van de dekking tegen het risico op overlijden indien nabestaandenpensioen werd verworven op basis van risicofinanciering.

**Artikel 7. Verstreken informatie aan gewezen partner bij scheiding**

De uitvoerder verstrekt de gewezen partner bij scheiding informatie over de mogelijkheid van afkoop, bedoeld in artikel 68 van de Pensioenwet dan wel artikel 80 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, voor zover sprake is van een pensioenaanspraak onder de afkoopgrens.

**Artikel 7a. Verstreken informatie voorafgaand aan of bij pensioeningang**

De uitvoerder verstrekt degene die pensioengerechtigd wordt voorafgaand aan of bij de pensioeningang in ieder geval informatie over:

- a. het recht te kiezen voor een hoger of eerder ingaand ouderdomspensioen, bedoeld in artikel 60 van de Pensioenwet dan wel artikel 72 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, voor zover sprake is van opbouw van ouderdomspensioen en partnerpensioen;
- b. de mogelijkheid van afkoop, bedoeld in artikel 66 tot en met 69 van de Pensioenwet dan wel artikel 78 tot en met 80a van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, voor zover sprake is van een

- pensioenaanspraak onder de afkoopgrens of een fiscaal bovenmatige pensioenaanspraak;
- c. de mogelijkheid tot of het recht op waardeoverdracht, bedoeld in de artikelen 80, 81, 81a, tweede lid, en 81b, van de Pensioenwet dan wel de artikelen 88, 89, 89a, tweede lid, en 89b van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, voor zover sprake is van een aan te wenden kapitaal op de pensioendatum; en
  - d. andere keuzemogelijkheden die de pensioenregeling biedt.

**Artikel 7b. Jaarlijkse informatieverstrekking aan pensioengerechtigden**

De opgave van zijn pensioenrecht, bedoeld in artikel 44, eerste lid, onderdeel a, van de Pensioenwet dan wel artikel 55, eerste lid, onderdeel a, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling heeft bij een variabele uitkering betrekking op:

- a. de uitkering over het afgelopen jaar; en
- b. de uitkering voor het komende jaar.

**Artikel 7c. Informatieverstrekking over uitkeringen**

1. Bij de informatie die wordt verstrekt over een variabele uitkering, bedoeld in de artikelen 44a, eerste lid, of 63b, tweede lid, van de Pensioenwet dan wel de artikelen 55a, eerste lid, of 75b, tweede lid, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, geldt het volgende:
  - a. een uitvoerder die één uniform beleggingsprofiel hanteert, vermeldt dit;
  - b. een uitvoerder die meerdere beleggingsprofielen hanteert, baseert de opgave van de hoogte van de variabele uitkeringen op het beleggingsprofiel dat passend is gezien het risicoprofiel van de deelnemer of gewezen deelnemer.
2. De uitvoerder die een spreidingsperiode hanteert van meer dan vijf jaar neemt in de informatie die wordt verstrekt over een variabele uitkering, bedoeld in artikel 44a, eerste lid, of artikel 63b, tweede lid, van de Pensioenwet dan wel artikel 55a, eerste lid, of artikel 75b, tweede lid, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, de volgende tekst op:

De ontwikkeling van uw pensioen hangt onder meer af van economische omstandigheden. Uw pensioen kan hierdoor omhoog of omlaag gaan. Wij spreiden financiële meevallers en tegenvallers over <x> jaar om grote schokken in de hoogte van uw pensioen te voorkomen. Bij langdurige tegenvallers en bij een spreidingsperiode van meer dan vijf jaar kan uw pensioen na verloop van tijd flink lager uitvallen.
3. De uitvoerder die geen vastgestelde uitkeringen uitvoert, geeft bij de opgave van de hoogte van de vastgestelde uitkeringen, bedoeld in artikel 44a, eerste lid, van de Pensioenwet dan wel artikel 55a, eerste lid, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, aan dat een vastgestelde

uitkering naar verwachting lager is dan een variabele uitkering maar met minder of geen kans op afwijking.

4. Bij de opgave van de hoogte van de variabele uitkeringen voorafgaand aan de eerste toetreding tot de toedelingskring, bedoeld in artikel 63b, vijfde lid, van de Pensioenwet dan wel artikel 75b, vijfde lid, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling is artikel 9 van toepassing.

#### **Artikel 7d.    *Standaardmodellen***

1. Bij de informatieverstrekking, bedoeld in de artikelen 44a en 63b van de Pensioenwet dan wel de artikelen 55a en 75b van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, wordt gebruikt gemaakt van standaardmodellen.
2. Op voordracht van de uitvoerders en na advies van de Autoriteit Financiële Markten stelt Onze Minister de standaardmodellen vast. De modellen worden beschikbaar gesteld op de website van de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars.

#### **Artikel 8.    *Verstrekken informatie aan deelnemers vrijwillige pensioenregeling***

1. De uitvoerder informeert een deelnemer voorafgaand aan de deelneming in de vrijwillige pensioenregeling over de inhoud van de vrijwillige pensioenregeling, waarbij de artikelen 2 en 3 van overeenkomstige toepassing zijn.
2. De informatie over de reglementair te bereiken pensioenaanspraken wordt overeenkomstig artikel 9 vastgesteld.

#### **Artikel 9.    *Informatie op verzoek over reglementair te bereiken pensioenaanspraken***

1. De opgave van de reglementair te bereiken pensioenaanspraken bevat:
  - a. in geval van een uitkeringsovereenkomst dan wel uitkeringsregeling een opgave van de hoogte van het periodiek uit te keren pensioen vanaf de ingangsdatum van het pensioen;
  - b. in geval van een kapitaalovereenkomst dan wel kapitaalregeling een opgave van de hoogte van het voor periodieke uitkeringen aan te wenden kapitaal op de ingangsdatum van het pensioen en een indicatie van de hoogte van de periodieke uitkeringen op de pensioendatum wanneer het kapitaal daarvoor wordt aangewend; of
  - c. in geval van een premieovereenkomst dan wel premieregeling:
    - 1° wanneer de premie wordt belegd, een indicatie van het te bereiken voor periodieke uitkeringen aan te wenden kapitaal op de pensioendatum met de daarbij gehanteerde veronderstellingen en een indicatie van de hoogte van de

- periodieke uitkeringen op de pensioendatum wanneer het kapitaal daarvoor wordt aangewend;
- 2° de hoogte van de periodieke uitkering wanneer de premie voor de ingangsdatum van het pensioen reeds daarvoor wordt aangewend; of
  - 3° de hoogte van het voor periodieke uitkeringen aan te wenden verzekerd kapitaal wanneer de premie voor de ingangsdatum van het pensioen reeds daarvoor wordt aangewend en een indicatie van de hoogte van de periodieke uitkeringen op de pensioendatum wanneer het kapitaal daarvoor wordt aangewend.
2. Bij de indicatie van de hoogte van de periodieke uitkeringen, bedoeld in het eerste lid, onderdeel b, en onderdeel c, onder 1° en 3°, worden de op het moment van het verzoek bij de pensioenuitvoerder geldende tarieven gehanteerd. De periodieke uitkeringen worden gecorrigeerd voor te verwachten prijsinflatie. Bij regeling van Onze Minister wordt bepaald met welke te verwachten prijsinflatie gecorrigeerd wordt. Bij het verstrekken van de indicatie wijst de pensioenuitvoerder er op dat het risico dat de definitieve pensioenuitkering afwijkt van de indicatie bij de betrokkene ligt.
  3. Bij de in het eerste lid bedoelde opgave wordt ten aanzien van nabestaandenpensioen aangegeven wat de consequenties zijn van de gekozen wijze van financieren.

#### **Regeling Pensioenwet: artikel 15**

##### ***Artikel 9a. Overige informatie op verzoek***

1. Indien sprake is van een premieovereenkomst dan wel premiereregeling waarbij de deelnemer tijdens de opbouwperiode de verantwoordelijkheid voor de beleggingen heeft overgenomen verstrekt de uitvoerder op verzoek van de deelnemer en de gewezen deelnemer informatie over alle beleggingsmogelijkheden, de feitelijke beleggingsportefeuille, de risicopositie en de kosten in verband met de beleggingen.
2. De uitvoerder verstrekt de deelnemer, de gewezen deelnemer, de gewezen partner of de pensioengerechtigde op verzoek:
  - a. informatie over het van toepassing zijn van een aanwijzing als bedoeld in artikel 171 van de Pensioenwet dan wel artikel 166 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling; en
  - b. informatie over de aanstelling van een bewindvoerder als bedoeld in artikel 173 van de Pensioenwet dan wel artikel 168 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling.
3. De uitvoerder verstrekt de deelnemer of gewezen deelnemer op verzoek informatie over de consequenties van uitruil als bedoeld in artikel 60, 61

of 62 van de Pensioenwet dan wel de artikelen 72, 73 of 74 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling voor de deelnemer.

**Artikel 9b. Beschikbare informatie: de pensioenvergelijker en uitvoeringskosten**

1. Ten behoeve van de vergelijkbaarheid van de pensioenregeling wordt de informatie, bedoeld in artikel 46a, eerste lid, onderdeel a, van de Pensioenwet dan wel artikel 57a, eerste lid, onderdeel a, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, voor zover het betreft informatie over de pensioensoorten waarin de basispensioenregeling wel dan wel niet voorziet, de jaarlijkse pensioenopbouw, de risico's en de beleidsdekkingsgraad tevens verstrekt met gebruikmaking van sjablonen die op de website van de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars zijn opgenomen.
2. De informatie over uitvoeringskosten, bedoeld in artikel 46a, eerste lid, onderdeel c, van de Pensioenwet dan wel artikel 57a, eerste lid, onderdeel c, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, betreft:
  - a. de administratieve uitvoeringskosten, bedoeld in artikel 10a, eerste lid;
  - b. de kosten van vermogensbeheer, bedoeld in artikel 10a, tweede lid; en
  - c. de transactiekosten, bedoeld in artikel 10a, derde lid.
3. De informatie over uitvoeringskosten die op de website wordt geplaatst betreft:
  - a. voor fondsen en premiepensioeninstellingen: de administratieve uitvoeringskosten als bedrag per deelnemer of pensioengerechtigde en de kosten van vermogensbeheer en de transactiekosten als percentage van het gemiddeld belegd vermogen;
  - b. voor verzekeraars: de administratieve uitvoeringskosten als bedrag per deelnemer of pensioengerechtigde en de kosten van vermogensbeheer en de transactiekosten:
    - 1° bij uitkeringsovereenkomsten en kapitaalovereenkomsten dan wel uitkeringsregelingen en kapitaalregelingen, indien de kosten van invloed zijn op de pensioenaanspraak of het pensioenrecht als percentage van het gemiddeld belegd vermogen, en indien de kosten niet van invloed zijn op de pensioenaanspraak of het pensioenrecht, met vermelding dat deze kosten niet zijn opgenomen omdat zij niet van invloed zijn op de pensioenaanspraak of het pensioenrecht;
    - 2° bij premieovereenkomsten of premieregelingen waarbij de premie wordt belegd tot de pensioendatum als percentage van het gemiddeld belegd vermogen en bij overige

premieovereenkomsten of premiereregelingen, indien de kosten van invloed zijn op de pensioenaanspraak of het pensioenrecht als percentage van het gemiddeld belegd vermogen, en indien de kosten niet van invloed zijn op de pensioenaanspraak of het pensioenrecht, met vermelding dat deze kosten niet zijn opgenomen omdat zij niet van invloed zijn op de pensioenaanspraak of het pensioenrecht;

4. Bij ministeriële regeling kunnen regels worden gesteld met betrekking tot dit artikel.

**Regeling:** artikel 14.

#### **Artikel 9c. *Het uniform pensioenoverzicht***

1. Op voordracht van de uitvoerders en na advies van de Autoriteit Financiële Markten stelt Onze Minister de modellen voor het uniform pensioenoverzicht vast.
2. De modellen voor het uniform pensioenoverzicht worden beschikbaar gesteld op de website van de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars.
3. Een uitvoerder verstrekt een uniform pensioenoverzicht voor deelnemers aan een ieder die in de gehele of in een deel van de voor het uniform pensioenoverzicht relevante periode deelnemer bij die pensioenuitvoerder was.
4. In afwijking van het derde lid kan de pensioenuitvoerder afzien van verstrekking van een uniform pensioenoverzicht voor deelnemers aan degene die op het eind van de, voor dit pensioenoverzicht, relevante periode geen deelnemer bij de pensioenuitvoerder meer is, indien:
  - a. in de informatie die wordt verstrekt bij beëindiging van de deelneming of bij de pensioeningang een opgave van de aan het lopende kalenderjaar toe te rekenen waardeangroei van pensioenaanspraken overeenkomstig artikel 3.127 van de Wet inkomstenbelasting 2001 en de daarop berustende bepalingen is opgenomen; of
  - b. in het uniform pensioenoverzicht voor gewezen deelnemers verstrekt in het kalenderjaar na het jaar waarin de deelneming is beëindigd een opgave van de aan het voorafgaande kalenderjaar toe te rekenen waardeangroei van pensioenaanspraken overeenkomstig artikel 3.127 van de Wet inkomstenbelasting 2001 en de daarop berustende bepalingen is opgenomen.

#### **Opmerkingen:**

- **Ten aanzien van het bepaalde in lid 3 en 4 is ons voorstel bij artikel 48 PW ook relevant.**

- **Lid 4 kan vervallen indien de factor a alleen nog op verzoek wordt verstrekt, zoals voorgesteld bij artikel 38 PW.**

#### **Artikel 9d. Elektronische informatieverstrekking**

1. Voor de elektronische verstrekking van informatie door middel van een externe berichtenbox wordt MijnOverheid.nl gebruikt.
2. Bij ministeriële regeling kunnen regels worden gesteld over de elektronische informatieverstrekking.

**Opmerking: Indien artikel 49 PW wordt aangepast conform ons voorstel, heeft deze bepaling wellicht ook aanpassing.**

#### **Artikel 9e. Pensioenregister**

1. Een vermindering van de pensioenaanspraken en pensioenrechten wordt door de uitvoerders binnen vier maanden verwerkt in de gegevens die door middel van het pensioenregister worden verstrekt.
2. Een andere wijziging van de pensioenaanspraken en pensioenrechten dan bedoeld in het eerste lid wordt door de uitvoerders binnen vier maanden nadat de wijziging in de administratie van de uitvoerders is doorgevoerd verwerkt in de gegevens die door middel van het pensioenregister worden verstrekt.
3. Het pensioenregister geeft in ieder geval inzicht in de hoogte van het te bereiken pensioen door:
  - a. weergave in netto bedragen per maand en in bruto bedragen per jaar;
  - b. de mogelijkheid om ter vergelijking het huidige netto inkomen per maand in te voeren.
4. Met betrekking tot de keuzes ten aanzien van ouderdomspensioen worden in ieder geval de indicatieve gevolgen op het pensioeninkomen getoond van het vervroegen of uitstellen van de pensioeningangsdatum.
5. Met betrekking tot belangrijke gebeurtenissen worden in ieder geval bij nabestaandenpensioen de gevolgen getoond van overlijden op het moment van de uitvraag, na beëindiging van de deelneming en na pensionering

#### **Artikel 9f. Fasering pensioenregister**

1. Artikel 9e, derde lid, onderdeel b, wordt gerealiseerd met ingang van 1 januari 2016.
2. Artikel 9e, eerste lid, en tweede lid, voor zover het betreft een collectieve wijziging, worden gerealiseerd met ingang van 1 maart 2016.



3. Artikel 9e, vierde en vijfde lid, worden gerealiseerd met ingang van 1 juli 2016.
4. Artikel 9e, tweede lid, voor zover het betreft een individuele wijziging, wordt gerealiseerd met ingang van 1 juli 2017.

**Voorstel: Dit artikel kan vervallen, want is inmiddels achterhaald.**

#### **Artikel 10. Kosten informatieverstrekking**

De informatie op grond van de artikelen 21, 38 tot en met 44, 45, 46, tweede lid, 46a, tweede lid, onderdeel d, en 63b, van de Pensioenwet dan wel de artikelen 48 tot en met 55, 56, 57, tweede lid, 57a, tweede lid, onderdeel d, en 75b, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling wordt kosteloos verstrekt. De informatie op grond van artikel 9a, eerste en derde lid, en artikel 14d, vijfde lid, wordt eveneens kosteloos verstrekt.

#### **Artikel 10a. Informatie over uitvoeringskosten in bestuursverslag**

1. De administratieve uitvoeringskosten, bedoeld in artikel 45a, eerste lid, van de Pensioenwet dan wel artikel 56a, eerste lid, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, zijn de kosten voor het pensioenbeheer. Hieronder wordt onder meer begrepen de kosten voor:
  - a. het vaststellen en innen van de premie;
  - b. registratie van pensioenaanspraken en pensioenrechten;
  - c. informatieverstrekking aan en communicatie met deelnemers, andere aanspraakgerechtigden, pensioengerechtigden en de werkgever;
  - d. het bestuur; en
  - e. het toezicht door de toezichthouders.
2. De kosten van vermogensbeheer, bedoeld in artikel 45a, eerste lid, van de Pensioenwet dan wel artikel 56a, eerste lid, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, zijn de kosten voor het beheer van het belegde vermogen, met uitzondering van de transactiekosten. Onder de kosten van vermogensbeheer wordt onder meer begrepen de kosten voor:
  - a. fiduciair vermogensbeheer;
  - b. bewaarloon; en
  - c. advieskosten.
3. De transactiekosten, bedoeld in artikel 45a, eerste lid, van de Pensioenwet dan wel artikel 56a, eerste lid, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, zijn de kosten voor de transacties in vermogenstitels. Hieronder wordt onder meer begrepen de kosten voor:
  - a. aankoop en verkoop van vermogensbestanddelen;
  - b. acquisitie van beleggingen; en
  - c. deelname aan beleggingsfondsen.

4. Kosten die niet kunnen worden toebedeeld aan een van de drie categorieën, bedoeld in het eerste tot en met derde lid, worden over de categorieën, bedoeld in het eerste en tweede lid, verdeeld.

***Artikel 10b. Weergave uitvoeringskosten in bestuursverslag***

1. De administratieve uitvoeringskosten, bedoeld in artikel 10a, eerste lid, worden in het bestuursverslag opgenomen als totaalbedrag en als bedrag per deelnemer of pensioengerechtigde.
2. De kosten van vermogensbeheer, bedoeld in artikel 10a, tweede lid, en de transactiekosten, bedoeld in artikel 10a, derde lid, worden in het bestuursverslag opgenomen als totaal bedrag en als percentage van het in het verslagjaar gemiddeld belegde vermogen.

## **Regeling Pensioenwet (1 mei 2018)**

### ***Artikel 6. Voorwaardelijkheidsverklaring***

De voorwaardelijkheidsverklaring, bedoeld in artikel 95, derde lid, van de Pensioenwet dan wel artikel 103, derde lid, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, is vormvrij.

**Voorstel: Deze bepaling kan vervallen, als artikel 95 lid 4 wordt aangepast zoals voorgesteld.**

### ***Artikel 14. Informatie over de pensioenregeling***

De opschriften, iconen en sjablonen, bedoeld in artikel 2, tweede lid, en artikel 9b, eerste lid, van het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling, betreft de opschriften, iconen en sjablonen die op 30 juni 2016 op de website [www.pensioen123.nl](http://www.pensioen123.nl) zijn gepubliceerd.

**Opmerking: Er zijn na 30 juni 2016 nog nieuwe iconen gepubliceerd (en kan ook in toekomst voorkomen); daarom datum verwijderen en enkel naar de website verwijzen.**

### ***Artikel 15. Prijsinflatie***

De prijsinflatie, bedoeld in artikel 9, tweede lid, van het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling is de minimale verwachtingswaarde voor de groeivoet van het prijsindexcijfer, bedoeld in artikel 23a, eerste lid, onderdeel a, en tweede lid, van het Besluit financieel toetsingskader pensioenfondsen.