

**Monitoring pensioenvoorlichting en inventarisatie
van activiteiten gericht op verbetering van de
kwaliteit van de pensioenvoorlichting**

**1^e periodieke rapportage
december 2003 – publicatienr. 1/04**

Colofon

Uitgave:

Stichting van de Arbeid

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK DEN HAAG

tel.: (070) 3 499 577

fax: (070) 3 499 796

e-mail: stvda.info@ser.nl

<http://www.stvda.nl>

Druk: Huisdrukkerij SER

© 2004, Stichting van de Arbeid

Niets uit deze uitgave mag vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de Stichting van de Arbeid.

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	5
1.1	Algemeen	5
1.2	Samenvatting van de belangrijkste bevindingen	5
1.3	Gekozen aanpak	6
2.	Pensioenvoorlichting: een poging tot afbakening	7
3.	Voorstellen tot aangescherpte wetgeving inzake pensioenvoorlichting	8
4.	Initiatieven en inspanningen van de pensioenkoepels OPF, VB en het Verbond van Verzekeraars gericht op een goede pensioenvoorlichting en communicatie tussen pensioenuitvoerders en belanghebbenden	11
5.	De monitoring van de pensioenvoorlichting	12
5.1	Algemeen	12
5.2	Afspraken met de pensioenkoepels	13
6.	Verbetering pensioenvoorlichting en vergroting van het pensioenbewustzijn	13

Bijlage 1 Samenstelling Subwerkgroep Monitoring Pensioenvoorlichting

Bijlage 2 Resultaten enquête Communicatie van de Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen

Bijlage 3 Antwoorden op de vragen uit het BIS die betrekking hebben op pensioenvoorlichting en communicatie

Bijlage 4 Inventarisatie door het Verbond van Verzekeraars van de voorlichtingsactiviteiten van verzekeraars op het gebied van de collectieve pensioenverzekeringen

1. Inleiding

1.1 Algemeen

In haar aanbevelingen ‘*Moderne en betaalbare pensioenen voor alle werknemers*’ van 17 mei 2001¹ heeft de Stichting van de Arbeid onder andere aandacht gevraagd voor het bevorderen van de kwaliteit en de transparantie bij de uitvoeringspraktijk. In aanbeveling nr. 12 gaf de Stichting aan dat hieronder nadrukkelijk ook wordt verstaan dat voortdurend aandacht wordt geschonken aan het bevorderen van de klantvriendelijkheid, mede door zo eenvoudig mogelijke procedureregels en formulieren, die ook voor ouderen goed leesbaar dienen te zijn. In dit kader past ook aandacht voor het verzorgen van goede voorlichting over de regeling en meer in het algemeen het bevorderen van een goede communicatie met allen die bij de pensioenregeling betrokken zijn.

In het verlengde van deze aanbeveling is in de Stichting van de Arbeid de navolgende afspraak gemaakt:

“De Stichting zal bevorderen dat samen met de pensioenkoepels een monitoring op het gebied van de pensioenvoorlichting tot stand komt. Onderdeel daarvan kan zijn het inventariseren en uitdragen van 'best practices' op dat gebied.”

De Stichting van de Arbeid heeft vervolgens een Subwerkgroep Monitoring Pensioenvoorlichting² ingesteld waarin ook de pensioenkoepels, te weten: de Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen (OPF), de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen (VB) en het Verbond van Verzekeraars waren vertegenwoordigd, met als taakopdracht om uitvoering aan vorenstaande afspraak te geven.

Deze subwerkgroep is in november 2001 met haar werkzaamheden van start gegaan.

Deze 1^e periodieke rapportage is na raadpleging van de beleidsorganen van de bij de Stichting van de Arbeid aangesloten centrale organisaties van werkgevers en van werknemers als ook van de participerende pensioenkoepels, door de Stichting van de Arbeid vastgesteld.

1.2 Samenvatting van de belangrijkste bevindingen

In de eerste plaats kan worden geconstateerd dat aan pensioenvoorlichting gelukkig al zeer veel aandacht wordt besteed. Niet alleen op het niveau van de afzonderlijke fondsen en de rechtstreeks verzekerde regelingen, maar ook door de koepels van de pensioenuitvoerders en andere maatschappelijke organisaties zoals de Consumentenbond en het CSO.

Deze grote belangstelling voor de pensioenvoorlichting is ook nodig, omdat de problematiek voor de doorsnee deelnemers (onder wie in dit verband ook gepensioneerden

¹ Stichting van de Arbeid; **Moderne en betaalbare pensioenen voor alle werknemers - Geactualiseerde agenda met aanbevelingen voor het decentrale pensioenoverleg voor de komende jaren**, 17 mei 2001; Publicatienr. 5/01

² De samenstelling van de Subwerkgroep is weergegeven in Bijlage 1.

en nagelaten betrekkingen worden gerekend) niet eenvoudig blijkt te zijn en het in voorkomende gevallen de nodige moeite kost om deze te doorgronden.

Dit betekent dat pensioenuitvoerders de moeilijke taak hebben om de desbetreffende pensioenregelingen niet alleen goed, maar ook begrijpelijk aan de deelnemers te presenteren en tegelijkertijd ook over een infrastructuur moeten beschikken met behulp waarvan deelnemers een goed inzicht kan worden geboden in de eigen pensioensituatie en juist in die situaties waarin op pensioengebied mogelijk belangrijke beslissingen moeten worden genomen, zoals bij het gaan samenwonen, wisseling van baan, echtscheiding, arbeidsongeschiktheid e.d. De omstandigheid dat de laatste decennia de meeste pensioenregelingen, al of niet verplicht door nieuwe wetgeving, gecompliceerder zijn geworden, onder andere door inbouw van individuele keuzemogelijkheden, maakt het des te noodzakelijker dat pensioenuitvoerders voortdurend veel zorg en aandacht besteden aan het zo transparant mogelijk maken van de pensioenregelingen enerzijds en aan het verhogen van het 'pensioenbewustzijn' van de deelnemers anderzijds.

Vastgesteld is dat de afgelopen jaren veel energie is besteed aan het ontwikkelen van initiatieven om de pensioenvoorlichting te verbeteren en ook om de vele verschillende pensioenregelingen onderling beter vergelijkbaar te maken. Een heel belangrijk aspect van de pensioenvoorlichting betreft het vergroten van het pensioenbewustzijn.

Dat vereist een goede samenwerking tussen partijen en een zekere mate van afstemming van de verschillende initiatieven.

Aan de pensioenkoepels wordt aanbevolen om deze samenwerking en afstemming in goed overleg met andere partijen die op dit terrein actief zijn, ter hand te nemen.

Voorts heeft de Stichting van de Arbeid met instemming vastgesteld dat de pensioenkoepels ten volle bereid zijn om de ontwikkelingen op het gebied van pensioenvoorlichting te gaan monitoren. Hiervoor zijn concrete afspraken gemaakt, die in deze rapportage zijn opgenomen.

Het voornemen bestaat om over twee jaar wederom een inventarisatie te maken van de ontwikkelingen over de achterliggende periode.

1.3 Gekozen aanpak

In eerste aanleg is getracht te komen tot een zekere terreinafbakening van het onderwerp.

Vervolgens is een inventarisatie gemaakt van actuele ontwikkelingen op het gebied van het initiëren en het bevorderen van een goede pensioenvoorlichting alsmede het monitoren van de feitelijke ontwikkelingen op het terrein van de pensioenvoorlichting.

In dit verband is ook uitvoerig aandacht besteed aan de wijze waarop de drie pensioenkoepels, te weten de Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen (OPF), de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen (VB) en het Verbond van Verzekeraars, ten behoeve van bij deze organisaties aangesloten fondsen en verzekeraars trachten de kwaliteit van de pensioenvoorlichting te verbeteren.

Gelet op de taakopdracht is getracht te komen tot een gemeenschappelijk door de pensioenkoepels en de Stichting van de Arbeid gedragen commitment om zich te

blijven inspanssen voor een verdere verbetering van de kwaliteit van de pensioenvoorlichting onder de aangesloten fondsen en pensioenverzekeraars.

Aangezien het in de rede ligt om de monitoring, gelet op de activiteiten die reeds door het OPF, de VB en het Verbond van Verzekeraars op dit terrein worden verricht, primair door de pensioenkoopels te laten uitvoeren, waarbij de Stichting van de Arbeid zal worden geïnformeerd over de uitkomsten, is nagegaan of de drie betrokken pensioenkoopels bereid zijn om deze taak te vervullen.

Tijdens de voorbereiding van deze rapportage publiceerde het tweede Kabinet-Kok een beleidsreactie op hoofdlijnen op het SER-advies '*Nieuwe Pensioenwet*'. Over deze beleidsvoornemens is in dit rapport een opvatting geformuleerd.

Ten slotte wordt in deze rapportage ingegaan op de wijze waarop de pensioenvoorlichting mede gericht kan worden op een verbetering van het pensioenbewustzijn van deelnemers en gepensioneerden.

2. Pensioenvoorlichting: een poging tot afbakening

Pensioenvoorlichting omvat een zeer breed terrein en het is wenselijk om te komen tot een zekere terreinafbakening. Bij pensioenvoorlichting kan worden gedacht aan:

- voorlichting over het pensioenbeleid op nationaal, sectoraal en ondernemingsniveau;
- voorlichting over algemene pensioenonderwerpen, betrekking hebbend op de diverse soorten pensioen (AOW, Anw, aanvullend ouderdompensioen, nabestaandenpensioen en invaliditeitspensioen);
- voorlichting over bepaalde aspecten van verschillende soorten pensioen (zoals de betaalbaarheid van de AOW, de individualisering van de AOW, waardeoverdracht van pensioenaanspraken bij wisseling van baan, het indexeringsbeleid en de bevordering van de reïntegratie bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid);
- voorlichting over de inhoud van specifieke arbeidspensioenregelingen;
- voorlichting over de uitvoering van pensioenregelingen, waaronder het gevoerde beleggingsbeleid en het beleid inzake de toeslagverlening.

Daarnaast is een uitsplitsing te maken op basis van een onderscheid naar de voorlichting gericht op de verschillende doelgroepen:

- *actieve deelnemers* ? inhoud van de toepasselijke regeling, wijziging van de regeling, informatie over de indexering en de voorwaarden waaronder dit geschiedt, de onzekerheden en risico's voor de deelnemers en gewezen deelnemers, informatie over individuele keuzemogelijkheden, periodieke informatie over opgebouwde pensioenaanspraken, informatie over pensioenconsequenties van specifieke gebeurtenissen (indiensttreding, tussentijds vertrek, huwelijk of gaan samenwonen, echtscheiding, naderen pensioeningangsdatum, informatie over de medezeggenschapssituatie (verkiezing van bestuursleden of leden deelnemersraad, communicatie met medezeggenschapsorgaan);
- *slapers* ? indexering van slapersrechten, stand van de opgebouwde pensioenaanspraken;

- *gepensioneerden en nagelaten betrekkingen* ? jaarlijkse indexering, opgave van nieuwe pensioenbedragen, fiscale jaaropgaven, wijzigingen in de uitvoering van de regeling die voor deze doelgroep van belang zijn, informatie over de medezeggenschapssituatie (deelnemersraadsvergaderingen verkiezingen van vertegenwoordigers van gepensioneerden, communicatie met medezeggenschapsorgaan);
- *werkgevers en personeelsfunctionarissen e.d.* ? informatie over mogelijkheden voor het bieden van een pensioenvoorziening, informatie over aanbevelingen van de Stichting van de Arbeid inzake de inhoud van arbeidspensioenregelingen; informatie over gerealiseerde wijzigingen van de inhoud van de toepasselijke pensioenregeling, alsmede over aanvullende individuele regelingen; informatie over het beleggingsbeleid en over het premiebeleid;
- *algemeen publiek* ? informatie over het overheidsbeleid inzake pensioenen, wetswijzigingen; informatie over pensioengevolgen in bepaalde situaties en hoe daarmee kan worden omgegaan;
- *journalisten* ? over al die onderwerpen waarover men schrijft.

Ter completering van het voorgaande kan ook in al deze voorlichtingssituaties nagegaan worden welke actor(en) verantwoordelijk is (zijn) voor het geven van de voorlichting. De navolgende actoren kunnen worden onderscheiden: de overheid, de Stichting van de Arbeid, de werkgever, het pensioenfonds, de pensioenkoepel, de werkgeversvereniging, de vakbond, de verzekeraar en de tussenpersoon.

Kortom het onderwerp van de pensioenvoorlichting kent veel aspecten en deel-terreinen, verschillende doelgroepen en veel actoren. Om praktische redenen is ervoor gekozen om de werkzaamheden te beperken door het stellen van prioriteiten.

Ter afbakening van het werkterrein van de pensioenvoorlichting wordt ervoor gekozen zich te concentreren op de voorlichting aan actieve deelnemers, slapers, gepensioneerden en nagelaten betrekkingen over:

- a. de inhoud van de voor hen geldende pensioenregeling, zowel collectief als individueel;
- b. de jaarlijkse informatie aan individuele gepensioneerden over de ontwikkeling van het aan hen uit te betalen pensioen en over de aanpassingen welke worden doorgevoerd (pensioenbrief);
- c. specifieke onderwerpen op pensioengebied die samenhangen met bepaalde gebeurtenissen (indiensttreding, huwelijk / samenwonen, echtscheiding, tussentijds vertrek bij wisseling van baan, vertrek i.v.m. (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid, naderen van de pensioeningangsdatum);
- d. de uitvoering van de desbetreffende pensioenregelingen met inbegrip van het indexerings- of toeslagbeleid;
- e. de medezeggenschap.

3. Voorstellen tot aangescherpte wetgeving inzake pensioenvoorlichting

In het SER-advies ‘*Nieuwe Pensioenwet*’ dat min of meer simultaan met de aanbevelingen van de Stichting ‘*Moderne en betaalbare pensioenen voor alle werknemers*’ tot stand kwam, is geadviseerd om via zelfregulering door pensioen-

fondsen en verzekeraars een adequate informatievoorziening tot stand te brengen. Niettemin heeft het tweede Kabinet-Kok in de in maart 2002 uitgebrachte *‘Hoofdlijnennotitie nieuwe Pensioenwet’*, aangegeven dat het voornemen bestaat om wél te komen tot een aanscherping van de voor het laatst in 1994 gewijzigde wettelijke voorschriften op het gebied van de pensioenvoorlichting.

Concreet werd in deze notitie, uitgaande van het onderscheid tussen voorlichting over de inhoud van de pensioenregeling waarvoor de werkgever de primair verantwoordelijke actor is en voorlichting over de uitvoering van de pensioenregeling waarvoor de pensioenuitvoerder de primaire verantwoordelijkheid draagt, de navolgende wettelijke maatregelen voorgesteld:

- het verplichten van de werkgever om nieuw in dienst getreden werknemers binnen drie maanden na indiensttreding in een toetredingsbrief “in duidelijke bewoordingen te informeren over de deelname aan de pensioenregeling en de opbouw van pensioenrechten en de eventuele risico’s die daaraan vastzitten”;
- pensioenuitvoerders te verplichten de deelnemers te informeren over de hoogte van het te bereiken reglementaire pensioen, dan wel, wanneer het gaat over bij verzekeraars ondergebrachte regelingen, over de hoogte van het verzekerde bedrag.
Bij beschikbare premiereregelingen zullen voorbeelden verstrekt moeten worden welk pensioen met de ingelegde premies zou kunnen worden gehaald, met als ondergrens voorbeelden van het pensioen dat kan worden ingekocht op basis van de som van de nominaal ingelegde premies (dit i.v.m. het voorstel van het kabinet om bij wet voor te schrijven dat bij dergelijke regelingen ten minste de som van de ingelegde nominale premies als beschikbaar pensioenkapitaal wordt gegarandeerd);
- de pensioenuitvoerders te verplichten om gewezen deelnemers te informeren over wijzigingen in het indexeringsbeleid, dan wel bij de invoering van indexering en ten minste eenmaal in de vijf jaar over de ontwikkeling van de hoogte van de aanspraken. Wel zal bij de invoering van dergelijke voorschriften in ieder geval rekening worden gehouden met het feit dat in de premiestelling met de hiermee gepaard gaande kosten bij verzekeraars niet is voorzien in de lopende contracten;
- vóór of bij het afsluiten van een vrijwillige voorziening de desbetreffende deelnemer op een vergelijkbare wijze te informeren als is voorgeschreven bij financiële producten (zie het *‘Besluit financiële bijsluiter’*, Stb. 2001 670). Dit betekent dat de pensioenkoopels een pensioenbijijsluiter zouden moeten uitwerken.

In een brief van de Stichting van de Arbeid aan de Vaste Commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid uit de Tweede Kamer van 8 mei 2002³ reageerde de Stichting met teleurstelling op de wettelijke maatregelen die het tweede Kabinet-Kok, in afwijking van het SER-advies, op het terrein van de pensioenvoorlichting aankondigde.

³ Kenmerk: S.A. 02.043.71 EB/JS

De Stichting acht het teleurstellend dat in de hoofdlijnennotitie er niet voor geopteerd is om in de beoogde nieuwe Pensioenwet in meer algemene zin een verplichting te formuleren voor de werkgever resp. de pensioenuitvoerder om adequate voorlichting te geven aan de bij de pensioenregeling betrokken belanghebbenden maar gekozen is voor een aantal aangescherpte voorlichtingsplichten. De Stichting acht een goede pensioenvoorlichting van groot belang maar vindt ook dat de overheid terughoudend moet zijn met het van bovenaf opleggen van gedetailleerde voorschriften op dit terrein. Hierdoor worden vooral pensioenuitvoerders die al veel op het terrein van pensioenvoorlichting presteren, voor extra kosten gesteld.

Onlangs heeft de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een brief aan de Tweede Kamer gezonden (Kamerstukken II 2002-2003, 28122, nr. 11) waarin wordt ingegaan op de hervorming van het toezicht op de uitvoerders van pensioenregelingen. Daarin komt ook het toezicht op informatievoorziening aan de orde. Het volgende wordt daarbij opgemerkt:

1. in de huidige Pensioen- en Spaarfondsenwet zijn geen vormvereisten gesteld aan transparantie en informatievoorziening. Transparantie en informatievoorziening kunnen om die reden thans geen onderwerp van toezicht zijn;
2. de bepalingen inzake transparantie en informatievoorziening zullen worden aangescherpt en worden opgenomen in de Pensioenwet;
3. als duidelijk is welke wettelijke eisen in de Pensioenwet worden gesteld aan transparantie en informatievoorziening is de volgende vraag of daarop toezicht wenselijk of noodzakelijk is en vervolgens van welke aard dit toezicht (repressief of preventief) moet zijn;
4. eerst nadat over inhoud van regelgeving, de wenselijkheid / noodzaak en de aard van het toezicht is besloten, is de vraag aan de orde welke toezichthouder het meest geschikt is om dit toezicht ook daadwerkelijk uit te voeren.

In dezelfde brief wordt tevens ingegaan op de vraag of het toezicht op de prudentiële, gedrags- en materiële component gesplitst moet worden en moet worden ondergebracht bij verschillende toezichthouders. Ten aanzien daarvan wordt geconcludeerd dat daar geen redenen voor zijn. De staatssecretaris kiest ervoor om het toezicht integraal onder te brengen bij de na fusie tussen DNB en PVK ontstane prudentiële toezichthouder.

Voor de Stichting van de Arbeid en de pensioenkoepels is van belang hoe de sociale partners op decentraal niveau en het betrokken pensioenveld aankijken tegen deze door het vorige kabinet voorgenomen wettelijke maatregelen. Relevant voor deze rapportage is uiteraard het antwoord op de vraag of te verwachten is dat bij realisering van de voorstellen uit de hoofdlijnennotitie tot aanscherping van de wettelijke voorlichtingsplichten van werkgever en pensioenuitvoerders, er voldoende draagvlak resteert om het commitment van de Stichting om de totstandkoming van een monitoring op het gebied van de pensioenvoorlichting te bevorderen, tot verdere uitvoering te brengen. Het pensioenveld zou er immers ook voor kunnen kiezen om het nieuwe wettelijke regime af te wachten en het eigen beleid daar vervolgens aan te conformeren.

De sociale partners in de Stichting van de Arbeid zijn na uitvoerige beraadslagingen evenwel tot de inschatting gekomen dat in het bijzonder bij de pensioenkeopels voldoende draagvlak zal blijven, zij het dat niet is uit te sluiten dat een aantal werkgevers en pensioenuitvoerders hun inspanningen meer zullen gaan concentreren op het strikt gaan voldoen aan hetgeen de wet voorschrijft en minder bereid zullen zijn op basis van vrijwilligheid zich in te spannen voor de verbetering van de pensioenvoorlichting op andere onderdelen.

Zoals hiervoor is aangegeven geniet het de voorkeur om in algemene zin een verplichting te formuleren voor adequate voorlichting. Als de wetgever uiteindelijk toch besluit om de verplichtingen rondom informatievoorziening aan te scherpen, dan acht de Stichting van de Arbeid het wenselijk dat ook het toezicht daarop door dezelfde prudentiële toezichthouder wordt uitgevoerd.

4. Initiatieven en inspanningen van de pensioenkeopels OPF, VB en het Verbond van Verzekeraars gericht op een goede pensioenvoorlichting en communicatie tussen pensioenuitvoerders en belanghebbenden

De Stichting van de Arbeid heeft kennis mogen nemen van recente initiatieven van de pensioenkeopels gericht op een goede pensioenvoorlichting en communicatie tussen pensioenuitvoerders en belanghebbenden.

Zo heeft de **Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen (OPF)** in 2002 een grote enquête gehouden naar de voorlichtingspraktijk bij aangesloten fondsen, en de uitkomsten daarvan op haar jaarvergadering gepresenteerd. De uitkomsten van deze enquête zijn opgenomen in bijlage 2. OPF is bereid om deze enquête eenmaal in de twee jaar te herhalen.

De **Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen (VB)** is de laatste jaren zeer actief om de pensioenvoorlichtingspraktijk van de aangesloten fondsen waar nodig te verbeteren. Zo organiseert zij jaarlijks een themabijeenkomst voor haar leden over pensioencommunicatie. Bovendien wil de VB in het kader van haar belangenbehartigende taak meer gestructureerde informatie genereren over het reilen en zeilen van de aangesloten fondsen, opdat zowel de VB als de desbetreffende fondsen vergelijkbare informatie kunnen gebruiken om de transparantie naar binnen en naar buiten toe te bevorderen. Daartoe zet de VB een drietal instrumenten in, te weten:

- een website waarop standpunten, position papers en pensioenactualiteiten worden gepubliceerd;
- een 'Transparantieplan' gericht op de aangesloten fondsen met concrete aanbevelingen gericht op het transparanter maken van de fondsen door jaarlijkse overzichten te publiceren over dekkingsgraden, premies, indexering, rendementen en z-scores (meting beleggingsperformance). Het 'Transparantieplan' is gestart in 2002;
- het opzetten van een 'Bedrijfstakpensioenfonds Informatiesysteem' (BIS), een database met beleidsinformatie die zowel betrekking heeft op inhoudelijke pensioeninformatie zoals premies, franchises, indexatiepraktijk en financiële perfor-

mance als op voorlichting en communicatie. Het BIS is sinds 1 maart 2003 operationeel⁴.

Het Verbond van Verzekeraars heeft zijn achterban de bestaande voorlichting door verzekeraars op het gebied van collectieve pensioenen geïnventariseerd. De informatie van diverse levensverzekeraars die tezamen het overgrote deel van de levensverzekeringsmarkt vertegenwoordigen – uitgesplitst in informatie van de verzekeraar naar de werkgever, informatie van de verzekeraar naar de werknemer en indien van toepassing informatie van de verzekeraar naar de tussenpersoon – is opgenomen in bijlage 4.

Samenvattend komt uit de inventarisatie naar voren dat verzekeraars op diverse manieren trachten de werknemer ondersteuning te bieden bij het inzichtelijk en begrijpelijk maken van zijn eigen (huidige en toekomstige) pensioensituatie. Ondanks deze positieve grondhouding moet echter worden geconstateerd dat er vanuit een breed publiek behoefte bestaat aan betere pensioenvoorlichting. Verzekeraars zijn graag bereid constructief mee te denken over de verbetering van de pensioenvoorlichting.

5. De monitoring van de pensioenvoorlichting

5.1 Algemeen

De Stichting heeft geconstateerd dat vanuit de pensioenkoepels niet alleen de nodige inspanningen worden verricht en initiatieven worden genomen om richting de aangesloten pensioenuitvoerders waar nodig te komen tot verbetering van de pensioenvoorlichting, maar dat de pensioenkoepels in feite de monitoring van de pensioenvoorlichtingspraktijk onder de aangesloten uitvoerders ook als een van hun taken beschouwen.

De Stichting vindt dit een verstandige aanpak op voorwaarde dat alle drie de koepels bereid zijn om zich ook daadwerkelijk in te zetten om deze taak te vervullen en dat zij bereid zijn de Stichting van de Arbeid periodiek, bijvoorbeeld eenmaal per twee jaar, te informeren over de bevindingen van hun monitoring, zo mogelijk vergezeld van 'best practices'.

Een dergelijke aanpak door de drie afzonderlijke pensioenkoepels heeft het voordeel dat rekening kan worden gehouden met de sectorspecifieke situaties.

Als gevolg van de periodieke rapportages zal zich echter na verloop van enige tijd naar verwachting ook een zekere normering ontwikkelen waarbij achterblijvers worden gestimuleerd zich op te trekken tot een hoger niveau.

Wellicht is het verstandig om bij de monitoring door de afzonderlijke koepels te streven naar een zo groot mogelijke vergelijkbaarheid van de uitkomsten, uiteraard rekening houdend met de verschillen die bestaan tussen ondernemingspensioenfondsen en bedrijfstakpensioenfondsen en rechtstreeks verzekerde regelingen.

⁴ De antwoorden op de vragen uit het BIS die betrekking hebben op pensioenvoorlichting en communicatie zijn opgenomen in bijlage 3.

5.2 Afspraken met de pensioenkoopels

Met instemming constateert de Stichting van de Arbeid dat met betrekking tot de monitoring van pensioenvoorlichting de pensioenkoopels de navolgende concrete afspraken met de Stichting hebben gemaakt:

- Opf is bereid eenmaal per twee jaar de enquête over de pensioenvoorlichting te herhalen en de uitkomsten daarvan ter beschikking van de Stichting van de Arbeid te stellen;
- de VB is bereid ieder jaar in het kader van de rapportage van gegevens in het kader van BIS waaraan alle leden van de VB meedoen, de gegevens inzake pensioenvoorlichting ter beschikking van de Stichting te stellen;
- het Verbond van Verzekeraars is bereid op het gebied van pensioenvoorlichting relevante ontwikkelingen en nieuwe initiatieven te monitoren en daarover eenmaal per twee jaar een samenvattende rapportage o.a. ten behoeve van de Stichting op te stellen.

6. Verbetering pensioenvoorlichting en vergroting van het pensioenbewustzijn

Pensioenfondsen en verzekeraars verstrekken steeds meer informatie over pensioenen aan de deelnemers. Voor veel mensen blijft het echter lastig om deze informatie te doorgronden. De informatie wordt niet begrepen of zelfs niet eens gelezen. Voor veel mensen is het lastig om hun pensioensituatie te overzien.

Zo blijkt uit onderzoek dat het NIPO in maart 2002 heeft gehouden, dat werknemers in loondienst vinden dat de begrijpelijkheid van de algemene informatieverstrekking over het pensioen door pensioenfondsen te wensen over laat. Hoewel de jaarlijkse pensioenoverzichten wel duidelijk worden gevonden, laat de begrijpelijkheid van de algemene informatieverstrekking te wensen over, zo concludeert het onderzoek. Over de vormgeving van de informatie geeft een derde aan dat men graag een kant en klaar persoonlijk advies over het pensioen wil ontvangen. Twee vijfde wil algemene informatie en handige hulpmiddelen ontvangen, zoals het zelf of door een adviseur laten berekenen en bepalen van de (gewenste) pensioensituatie en een kwart wil alleen de hoogst noodzakelijk informatie over pensioenregelingen ontvangen.

Ook blijkt dat ongeveer driekwart van de werknemers pensioen belangrijk vindt, maar zich daar niet vaak mee bezighoudt. Het is voor velen een onderwerp dat ‘ver weg’ staat.

De Consumentenbond heeft in oktober 2002 de resultaten van een enquête gepresenteerd. In deze ‘Groter-geld-voor-later’-enquête zijn vragen opgenomen over de pensioen- en overige toekomstvoorzieningen van consumenten. Daaruit blijkt dat de geënquêteerden het belangrijk vinden dat de informatie op de pensioenoverzichten van verschillende pensioenuitvoerders op een eenduidige manier zou moeten worden weergegeven, zodat alle pensioenoverzichten op eenzelfde manier zijn te lezen. Andere zaken die de geënquêteerden belangrijk vinden zijn:

- één centraal punt waarop alle pensioeninformatie is terug te vinden;
- verbetering van toezicht en controle op de pensioenuitvoerders;
- informatie over indexering van alle pensioenen, ook die via vorige werkgevers;
- betere informatie over waardeoverdracht bij verandering van baan;

- jaarlijks een pensioenoverzicht voor pensioenen via een vorige werkgever;
- informatie over duurzame beleggingen door pensioenuitvoerders.

Op basis van de enquêteresultaten vindt de Consumentenbond dat informatie op het gebied van pensioenen moet verbeteren. De belangrijkste wens van de Consumentenbond daarbij is dat de overheid het recht op uniforme basisinformatie moet opnemen in de nieuwe Pensioenwet. Daarnaast pleit de Consumentenbond voor één centraal register waarin de pensioenrechten van alle Nederlanders worden verzameld en waar consumenten terechtkunnen om hun pensioenrechten op te vragen: een centraal pensioenregister.

Ook de door het Verbond van Verzekeraars ingestelde Commissie Nationaal Pensioen-debat constateert dat het bewustzijn over de pensioenen onvoldoende is. Verzekeraars, pensioenfondsen en overheid zullen veel meer toegankelijke informatie moeten verstrekken, toegesneden op de doelgroep waarvoor zij bestemd is, aldus de commissie. In dit verband pleit de commissie ook voor een onderzoek naar de haalbaarheid van verschillende varianten van een centraal pensioenregister. Op basis van de uitkomst van dit onderzoek zal overleg met de andere pensioenkoepels plaatsvinden.

Het VB heeft eveneens besloten tot een publiciteitscampagne gericht op het grote publiek. Doelen van de campagne zijn het vergroten van het pensioenbewustzijn en het herstellen van het vertrouwen in pensioenfondsen. Het VB-Bestuur sluit samenwerking in de campagne met andere partijen niet uit. Inmiddels is een bureau ingeschakeld om een campagne te ontwikkelen.

Intussen overleggen de pensioenkoepels onderling en met andere organisaties zoals de Consumentenbond en het Nibud over communicatieaspecten met betrekking tot het grote publiek. Aan de orde zijn onder meer:

- harmonisatie van pensioenbegrippen;
- minimumeisen pensioenopgave;
- (een haalbare variant van het) centraal pensioenregister.

Ten slotte concluderen ook de ouderenbonden dat het kennisniveau met betrekking tot pensioenen te laag is. Het Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties (CSO) heeft van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid subsidie ontvangen voor de uitvoering van het project pensioen kijker. Dit project heeft tot doel het pensioenbewustzijn van de consument te vergroten en een instrument te ontwikkelen waarmee pensioenen transparant en inzichtelijk worden gemaakt voor de consument. In samenwerking met vertegenwoordigers uit de pensioenbranche en consumentenorganisaties worden de ideeën verder uitgewerkt.

In dit kader heeft het CSO een opdracht verstrekt aan het bureau Schols en De Lange. Nadat dit bureau had geïnventariseerd welke initiatieven van de verschillende organisaties al op stapel staan, is samen met de vertegenwoordigers van een aantal partijen (een klankbordgroep) vastgesteld dat de verwerking van een veelheid van initiatieven die elkaar geheel of ten dele overlappen, niet bijdraagt aan het gemeenschappelijke doel: het vergroten van het pensioenbewustzijn en het verschaffen van meer inzicht in de pensioenmaterie. Doublures zouden averechts kunnen werken. Daarom pleiten Schols en De Lange voor een aantal gezamenlijk te nemen

initiatieven, waarbij bijvoorbeeld gedacht wordt aan een centrale (niet commerciële) publieksite, waarop onder andere gebeurtenisgerichte informatie wordt verstrekt en pensioenbegrippen worden uitgelegd. Schols en De Lange constateren dat partijen van oordeel zijn dat deze gezamenlijke projecten alleen kunnen worden gerealiseerd wanneer partijen bereid zijn een deel van de eigen regie uit handen te geven door opdracht te geven aan een onafhankelijke partij die, in dienst van gezamenlijke partijen, de projectleiding voert⁵.

Uit bovenstaande initiatieven blijkt dat het verbeteren van het pensioenbewustzijn breed gedragen wordt. Samenwerking tussen de verschillende organisaties in het veld is daarbij van groot belang, zodat dit onderwerp breed kan worden opgepakt. De Stichting van de Arbeid vindt dit een goede ontwikkeling. De Stichting ziet evenwel voor zichzelf, gelet op haar positie, geen directe rol in dit proces, maar zou wel een bijdrage aan dit proces kunnen leveren door partijen in het veld te stimuleren.

Ten slotte onderschrijft de Stichting de conclusie die in de hiervoor aangeduide brief van Schols en De Lange is getrokken wat de wenselijkheid betreft van een goede samenwerking tussen partijen op dit gebied.

De Stichting acht een goede samenwerking tussen partijen alsmede een zekere mate van afstemming of coördinatie van groot belang om het pensioenbewustzijn van burgers met succes te vergroten.

Aan de pensioenkoepels wordt aanbevolen deze samenwerking en afstemming in goed overleg met andere partijen die op dit terrein actief zijn, ter hand te nemen.

⁵ Uit de brief d.d. 24 april 2003 van Schols en De Lange aan een aantal partijen.