



Evaluatie Wet Pensioencommunicatie

- EINDRAPPORT -

Auteurs

Bob van Waveren
Marije Kuin
Suna Duysak

In samenwerking met

Monica Swalef
Kornelis Wetsema

Amsterdam, 11 oktober 2019

© 2019 Regioplan, in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de directie Arbeidsverhoudingen.

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Regioplan. Regioplan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
0 Managementsamenvatting en conclusies	1
0.1 De Wet Pensioencommunicatie	1
0.2 Vraagstelling en opzet onderzoek	1
0.3 Bevindingen onderzoeksvraag 1	2
0.4 Bevindingen onderzoeksvragen 2 en 3	3
0.5 Kamertoezeggingen	4
0.6 Conclusies	4
0.7 Verbetervoorstellen	5
1 Inleiding	8
1.1 Inleiding	8
1.2 Vraagstelling	8
1.3 Opzet onderzoek	9
1.4 Begrippen	11
2 Stakeholders	13
2.1 Inleiding	13
2.2 Pensioenfederatie	13
2.3 Verbond van Verzekeraars	14
2.4 Autoriteit Financiële Markten (AFM)	15
2.5 Wijzer in geldzaken	16
2.6 Stichting Pensioenregister	17
2.7 Ombudsman Pensioenen	18
3 Pensioenuitvoerders	21
3.1 Inleiding	21
3.2 Doelbereik	21
3.3 Gebruik van het wetsinstrumentarium	24
3.4 Regeldruk en uitvoeringskosten	27
3.5 Kamertoezeggingen	28
3.6 Verbetervoorstellen	28
3.7 Samenvatting	29
4 Pensioendeelnemers	32
4.1 Inleiding	32
4.2 Kennis van en handelingsperspectief op het eigen pensioen	32
4.3 Sentiment ten aanzien van het eigen pensioen	35
4.4 Gebruik van informatiebronnen	37
4.5 Resultaat van raadplegen informatiebronnen	38
4.6 Bijdrage informatiebronnen aan doelbereik van de wet	39
4.7 Bekendheid met en waardering van de informatiebronnen	40
4.8 Schriftelijke en digitale informatie: praktijk en behoeften	42
4.9 Verbetervoorstellen	43
4.10 Samenvatting	44
Bijlagen	48
Bijlage 1 – Vragenlijst enquête pensioenuitvoerders	48
Bijlage 2 – Verantwoording enquête pensioendeelnemers	50
Bijlage 3 – Enquête pensioendeelnemers	51
Bijlage 4 – Samenstelling expertgroep	69

Voorwoord

De Wet Pensioencommunicatie is vanaf 1 juli 2015 gefaseerd in werking getreden en heeft de informatieverplichtingen voor de pensioenuitvoerders vernieuwd. De wet wijzigde een aantal artikelen in de Pensioenwet en de Wet verplichte beroepspensioenregeling. Dit moet burgers beter in staat stellen om hun oude dag financieel te plannen.

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft aan Regioplan Beleidsonderzoek de opdracht verleend om de wet te evalueren. De evaluatie is uitgevoerd in samenwerking met bureau Swalef Pensioenjuristen en Academie en met marktonderzoeksbureau DirectResearch. Voor u ligt het verslag van dit onderzoek.

Voor de begeleiding van het onderzoek is door het ministerie van SZW een klankbordgroep ingesteld die werd gevormd door:

- Mw. Floske Weehuizen, Verbond van Verzekeraars,
- Dhr. Wouter van den Brink, Pensioenfederatie
- Dhr. Wilte Zijlstra, AFM
- Dhr. Jan van Miltenburg, ministerie van SZW (voorzitter)
- Dhr. Lennart Janssens, ministerie van SZW

De leden hebben het onderzoeksteam met adviezen en commentaar bijgestaan, hetgeen de kwaliteit van het onderzoek zeker heeft bevorderd. In de laatste fase van het onderzoek zijn de bevindingen op herkenbaarheid en juistheid doorgenomen met een groep van experts. Wij danken hen hartelijk voor hun bijdragen aan het onderzoek.

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoekers van Regioplan, Marije Kuin, Suna Duysak en ondergetekende. DirectResearch heeft de representatieve enquête onder pensioendeelnemers verzorgd. Aan de adviseurs van bureau Swalef, Monica Swalef en Kornelis Wetsema, was de taak om de onderzoekers gevraagd en ongevraagd te voeden met hun inhoudelijke kennis. Dit hebben zij gedaan op strategische momenten in het onderzoeksproces. Daartoe behoort ook het kritisch beoordelen van geproduceerde teksten. De verantwoordelijkheid voor de tekst van het rapport berust uitsluitend bij Regioplan.

Amsterdam, 11 oktober 2019

Bob van Waveren
Projectleider

Management- samenvatting en conclusies

0

0 Managementsamenvatting en conclusies

0.1 De Wet Pensioencommunicatie

De Wet Pensioencommunicatie is vanaf 1 juli 2015 gefaseerd in werking getreden en heeft de informatieverplichtingen voor de pensioenuitvoerders vernieuwd. De wet wijzigde een aantal artikelen in de Pensioenwet en de Wet verplichte beroepspensioenregeling. De wijzigingen moeten burgers beter in staat stellen om hun oude dag financieel te plannen. De Wet Pensioencommunicatie heeft volgens de Memorie van Toelichting een vierledige doelstelling:

- de deelnemer weet hoeveel pensioen hij kan verwachten;
- hij kan nagaan of dat voldoende is;
- hij is zich bewust van de risico's van zijn pensioen; en
- pensioeninformatie moet de deelnemer laten zien welke keuzemogelijkheden hij heeft.

Om de doelstelling te bereiken biedt de wet zes instrumenten:

- open normen voor communicatie met deelnemers: 'correct'; 'evenwichtig'; 'aansluiten op behoefte en kenmerken'; 'inzicht in keuzemogelijkheden en gevolgen';
- keuze voor digitale of schriftelijke informatieverstrekking;
- basisinformatie over pensioenregeling op website, in de vorm van Pensioen 1-2-3;
- beperking van het Uniform Pensioen Overzicht (UPO) tot alleen de stand van het opgebouwd pensioen;
- uitbreiding van de functionaliteiten van het Pensioenregister, namelijk:
 - overzicht: indicatieve projecties volgens drie scenario's;
 - inzicht: twee referenties (ten opzichte van netto inkomen; ten opzichte van uitgaven);
 - handelingsperspectief: gevolgen keuzes; algemene informatie;
- inzicht in koopkracht en risico's door middel van de drie indicatieve pensioenprognoses zoals hiervoor genoemd onder 'uitbreiding van de functionaliteiten van het Pensioenregister', in de vorm van een zogenoemde Navigatiemetafoor. Aangezien deze pas operationeel is geworden in september 2019, valt hij buiten de scope van dit onderzoek.

0.2 Vraagstelling en opzet onderzoek

De hoofdvraag van de evaluatie is of de vier doelen van de wet zijn bereikt als gevolg van de inzet van de eerste vijf door de wet geboden en reeds ingevoerde instrumenten.

De onderzoeksvragen zijn:

1. In hoeverre zijn de informatiedoelstellingen van de wet bereikt?
2. In hoeverre stelt de wet nog steeds de juiste doelen?
3. Hoe zouden pensioenuitvoerders de doelen kunnen bereiken op een minder belastende manier?

De eerste onderzoeksvraag heeft betrekking op (gewezen) pensioendeelnemers en of zij door de door de wet geboden instrumenten beter worden gefaciliteerd om meer te weten te komen over hun pensioen. De tweede en de derde onderzoeksvraag gaan vooral over de pensioenuitvoerders en de over mate waarin zij in staat zijn om de (gewezen) pensioendeelnemers van informatie te voorzien. Ten tijde van de invoering van de Pensioenwet in 2007 was de ambitie van deze wet immers dat de pensioeninformatie zodanig moet zijn dat iedereen een eigen financiële planning kan maken.

Naast de drie bovenstaande onderzoeksvragen gaat het onderzoek in op vier onderwerpen, afkomstig uit toezeggingen van de minister van SZW aan de Tweede Kamer. Deze toezeggingen gaan over het nabestaandenpensioen, de regeldruk en over het UPO.

Om antwoord te geven op de bovenstaande onderzoeksvragen zijn verschillende onderzoeksactiviteiten uitgevoerd, verdeeld over drie onderdelen:

- Onderdeel A: de voorbereidende fase, bestaande uit deskresearch en interviews met vertegenwoordigers van organisaties die op een overkoepelend niveau bij de toepassing of de uitwerking van de

wet betrokken zijn: de Pensioenfederatie, Verbond van Verzekeraars, Stichting Pensioenregister, de AFM, de Ombudsman Pensioenen en Wijzer in geldzaken.

- **Onderdeel B: het deelnemersperspectief.** De ervaringen met en de betekenis van de pensioeninformatie na de invoering van de Wet Pensioencommunicatie zijn onderzocht door het afnemen van interviews en een representatieve webenquête onder 1.006 (actieve en gewezen) deelnemers.
- **Onderdeel C: het pensioenuitvoerdersperspectief.** Informatie over de centrale thema's rond de uitvoering van de Wet Pensioencommunicatie zijn verzameld met een kleinschalige enquête onder 27 pensioenfondsen en verzekeraars/ppi's en door interviews onder pensioenuitvoerders. Door zorgvuldige selectie is de steekproef 'sectordekkend' gemaakt, maar de uitkomsten lenen zich niet voor generalisering. Ter verdieping van de uitkomsten van de enquête zijn deze doorgesproken met vertegenwoordigers van pensioenfondsen, pensioenverzekeraars en pensioenuitvoeringsorganisaties.

De hoofdlijnen van de onderzoeksbevindingen zijn doorgesproken met een groep van experts, om deze te controleren op herkenbaarheid, volledigheid en juistheid.

In de onderstaande paragrafen worden de onderzoeksvragen beantwoord en de bevindingen ten aanzien van de Kamertoezeggingen gepresenteerd. Daarop volgen twee paragrafen met conclusies en verbetervoorstellen.

0.3 Bevindingen onderzoeksvraag 1

Onderzoeksvraag 1: in hoeverre zijn de informatiedoelstellingen van de wet bereikt?

De eerste onderzoeksvraag heeft betrekking op (gewezen) pensioendeelnemers en of zij met de door de wet geboden instrumenten beter worden gefaciliteerd om te weten hoeveel pensioen zij kunnen verwachten, of dat voldoende is, welke risico's er aan het pensioen verbonden zijn en of zij gestimuleerd worden om zo nodig gebruik te kunnen maken van de keuzemogelijkheden die hun pensioen heeft, zodat zij bijvoorbeeld extra maatregelen kunnen nemen om hun inkomen na pensionering te verhogen. De vijf door de wet geboden (en geëvalueerde) instrumenten zijn: (1) gelaagd informatieaanbod via Pensioen 1-2-3 (P123), (2) het Uniform Pensioen Overzicht (UPO), (3) mijnpensioenoverzicht.nl (MPO), (4) de open normen voor de informatie aan deelnemers en ten slotte (5) de keuze tussen digitale of schriftelijke informatieverstrekking.

Het onderzoek levert het volgende op.

- **Kennis van deelnemers over het eigen pensioen is beperkt.** De helft van de deelnemers geeft aan te weten hoeveel ze aan pensioen kunnen verwachten (een derde weet dat niet). Of dit pensioen voldoende is, welke risico's eraan kleven en welke keuzemogelijkheden er bestaan meent een derde van de deelnemers te weten (tussen 40% en 48% meent dat niet). Dit zijn belangrijke gegevens, omdat het betekent dat de doelen die de wet stelt in beperkte mate worden bereikt.
- **Kennis van het eigen pensioen differentieert en blijkt aan leeftijd, inkomen en levensfase gebonden te zijn.** De groep die veel weet is relatief oud, heeft een hoger inkomen en/of heeft te maken met een naderend pensioen. De groep die weinig weet over het eigen pensioen is min of meer spiegelbeeldig hieraan.
- **De sentimenten over het eigen pensioen zijn niet positief:** 21 procent van de deelnemers zegt er een goed gevoel over te hebben (39% niet); een kwart meent er grip op te hebben (46% niet), bijna de helft maakt zich er zorgen over (24% niet). Deze gevoelens gelden óók – zij het in mindere mate – voor degenen die in de levensfase zitten dat het pensioen in zicht is en voor diegenen die menen dat ze veel over het eigen pensioen weten.
- **Er is een fors niet-gebruik van beschikbare bronnen.** Drie kwart van de deelnemers gebruikt een of meer bronnen om zicht te krijgen op het eigen pensioen, maar het resterende kwart gebruikt geen bronnen en oriënteert zich dus niet.
- **De bekendheid van de drie wettelijke bronnen verschilt.** MPO is bekend bij 56 procent van de deelnemers, UPO bij 43 procent en P123 bij 9 procent.

- **Het gebruik van de drie (wettelijke) bronnen verschilt.** MPO is met afstand de meest geraadpleegde bron, gevolgd door de Berichtenbox MijnOverheid, het UPO, de mijn-omgeving van de pensioenuitvoerders en informatiebrieven en -mails van uitvoerders. P123 wordt marginaal gebruikt.
- **De effectiviteit van de drie wettelijke bronnen verschilt.** Deelnemers geven aan dat MPO en – in wat mindere mate – UPO bijdragen aan het doelbereik van de wet, maar dat P123 dat niet doet. Deelnemers menen dat ook de mijn-omgeving van pensioenuitvoerders bijdraagt aan doelbereik.
- **Een fors aantal deelnemers vindt de gebruikte bronnen niet effectief bij het realiseren van drie van de vier wetsdoelen:** het verkrijgen van inzicht in de keuzemogelijkheden, inzicht in de risico's en weten of het pensioen voldoende is. Voor de vierde doelstelling, weten wat men aan pensioen kan verwachten, is het beeld veel positiever.
- **Deelnemers beoordelen de wettelijke bronnen tegen de open normen neutraal tot positief.** Variërend van de helft tot drie kwart van de deelnemers oordeelt dat de wettelijke bronnen (UPO, MPO en P123) voldoen aan de open normen die de wet stelt, een kleine minderheid meent van niet en het resterende deel oordeelt neutraal. De norm over aansluiting bij behoeften van deelnemers scoort lager dan de drie andere onderzochte normen (correct, duidelijk en evenwichtig).
- **Deelnemers variëren in hun voorkeuren als het gaat om de keuze tussen digitaal en per post informeren.** Daaruit spreekt dat deelnemers waardering hebben voor het bestaan van verschillende opties.

Pensioenuitvoerders hebben zich ook uitgelaten over deze onderwerpen. Hun opvattingen kunnen om methodische reden alleen globaal worden vergeleken met die van de deelnemers. De samenstelling van de responsgroep bij de pensioenuitvoerders was niet gericht op het genereren van generaliseerbare uitspraken. Uit de globale vergelijking zijn echter geen opvallende verschillen tussen beide groepen respondenten naar voren gekomen.

0.4 Bevindingen onderzoeksvragen 2 en 3

Onderzoeksvraag 2: In hoeverre stelt de wet nog steeds de juiste doelen?

Onderzoeksvraag 3: Hoe zouden pensioenuitvoerders de doelen kunnen bereiken op een minder belastende manier?

De tweede en de derde onderzoeksvraag gaan vooral over de pensioenuitvoerders en de mate waarin zij, met acceptabele inspanningen, in staat zijn om de (gewezen) pensioendeelnemers tijdig van correcte, duidelijke en evenwichtige informatie te voorzien, die aansluit op hun behoeften en kenmerken en met voldoende inzicht in de keuzemogelijkheden die er zijn in de pensioenregeling en de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen voor het pensioen.

Op basis van het onderzoek kan daarover het volgende worden gezegd.

- De vier **informatiedoelstellingen van de wet worden breed gedragen** door pensioenuitvoerders. Maar pensioenuitvoerders vinden dat er nog veel te winnen is op dit gebied. Zij zeggen dat deelnemers beter menen te weten wat zij aan pensioen kunnen verwachten en kunnen nagaan of dat voldoende is, dan dat ze op de hoogte zijn van risico's en keuzemogelijkheden ten aanzien van hun pensioen. Vanuit het oogpunt van effectieve communicatie vinden pensioenuitvoerders de nadruk op de risico's (derde wetsdoel) minder wenselijk.
- Pensioenuitvoerders achten de **bijdrage van de wettelijke informatiebronnen aan de wetsdoelen beperkt**. Vooral de inzet van bovenwettelijke informatiebronnen zoals de mijn-omgeving op de website van pensioenuitvoerders ervaren zij als effectiever. De genoemde beperking geldt in het bijzonder voor het kunnen nagaan of het pensioen voldoende is.
- Pensioenuitvoerders wijzen op **het belang van persoonsgericht informeren om te sturen op gedrag**. Zij plaatsen dit tegenover de huidige veronderstelling dat informeren over pensioen het kennisniveau van burgers verhoogt.
- De waardering van pensioenuitvoerders voor de wettelijke informatiebronnen blijkt gerelateerd te zijn aan de mate waarmee **aangesloten kan worden bij behoeften van deelnemers**. Dit maakt dat pensioenuitvoerders MPO meer waarderen dan UPO en P123.

- Pensioenuitvoerders geven de **voorkeur aan digitale – boven schriftelijke informatieverstrekking**, omdat dit meer mogelijkheden biedt om aan te sluiten op de behoeften van deelnemers omdat informatie beter gelaagd, interactief en persoonsgericht aangeboden kan worden. Pensioenuitvoerders pleiten er daarom voor om digitale informatieverstrekking tot een volwaardig alternatief voor schriftelijke informatieverstrekking te maken en tegemoet te komen aan praktische knelpunten daarbij.
- Een meerderheid van de pensioenuitvoerders ervaart **dat de uitvoeringskosten toegenomen zijn** sinds de inwerkingtreding van de Wet Pensioencommunicatie. Zij menen dat de stijging van de uitvoeringskosten niet in balans is met mate waarin wettelijke instrumenten bijdragen aan het bereik van de wetsdoelen.

0.5 Kamertoezeggingen

Naast de onderzoeksvragen gaat het onderzoek in op vier onderwerpen, afkomstig uit toezeggingen van de minister van SZW aan de Tweede Kamer. Het gaat om:

- informatie over het nabestaandenpensioen: hoogte, voorwaarden en risico's;
- informatie op het UPO over het effect van baanveranderingen op het pensioen;
- de mate waarin er afdwingbare rechten zouden kunnen voortvloeien uit de informatie op het UPO;
- de regeldruk die uit de Wet Pensioencommunicatie voortvloeit.¹

Over de informatie op het UPO over het **nabestaandenpensioen** en het tonen wat er gebeurt bij het **wisselen van baan** zijn de pensioenuitvoerders verdeeld. Meer in het algemeen raden pensioenuitvoerders af om meer informatie op het UPO te plaatsen, juist omdat het UPO bedoeld is als compact document dat de stand van zaken weergeeft, en omdat deelnemers het UPO sowieso niet veel gebruiken als informatiebron. Dat neemt niet weg dat pensioenuitvoerders de behoefte aan een betere informatieverstrekking over het nabestaandenpensioen herkennen, maar zij betwijfelen of het UPO daarvoor de aangewezen informatiebron is.

Ten aanzien van **baanveranderingen** is opgemerkt dat pensioenuitvoerders niet over actuele informatie beschikken die noodzakelijk is om de gevolgen van een baanverandering inzichtelijk te maken.

Hoewel pensioenuitvoerders herkennen dat deelnemers moeten kunnen vertrouwen op de informatie op het UPO, zijn zij geen voorstander van de mogelijkheid om **afdwingbare rechten** aan het UPO te ontleenen: de open norm 'correct' volstaat.

0.6 Conclusies

De bovenstaande bevindingen ten aanzien van de onderzoeksvragen resulteren in de volgende conclusies.

Conclusie onderzoeksvraag 1: in hoeverre zijn de informatiedoelstellingen van de wet bereikt?

Het blijkt dat de vier wetsdoelen in beperkte en wisselende mate worden bereikt. Het doel 'weten hoeveel pensioen zij kunnen verwachten' wordt beter bereikt dan de drie andere doelen (weten of dat voldoende is, bewustzijn van risico's en van keuzemogelijkheden). De bijdrage aan het doelbereik door het wettelijk instrumentarium is eveneens wisselend en beperkt. MPO (mijnpensioenoverzicht.nl) scoort relatief goed, het UPO (Uniform Pensioen Overzicht) volgt op gepaste afstand en heeft vooral een attenderende functie en Pensioen 1-2-3 (P123) speelt geen rol van betekenis. Ook bovenwettelijke instrumenten, zoals de mijn-omgeving van pensioenuitvoerders, leveren een bijdrage aan het doelbereik. Dat deelnemers beperkt kennis hebben over het eigen pensioen is niet uitsluitend te wijten aan de kwaliteit van de informatiebronnen. Het komt ook doordat het verwerven van deze kennis vooral een leeftijds- en levensfasegebonden zaak is. Het gevoel van urgentie komt bij deelnemers vooral daaruit voort. Kennelijk is alleen het aanbieden van informatie, in combinatie met de dingen die pensioenuitvoerders

¹ Deze Kamervraag is meegenomen in de uitwerking van de derde onderzoeksvraag.

nu al doen om deelnemers te activeren, niet toereikend om deelnemers in de verschillende levensfasen die stappen te laten zetten die op dat moment nodig zijn.

Conclusie onderzoeksvraag 2: in hoeverre stelt de wet nog steeds de juiste doelen?

De vier informatiedoelstellingen van de wet worden breed gedragen door pensioenuitvoerders als ambities voor communicatie met en informatieverstrekking aan deelnemers. Gezien de beperkte bijdrage van het wettelijk instrumentarium aan de wetsdoelen heeft het de voorkeur van pensioenuitvoerders de informatieverstrekking meer vormvrij te maken. Daarbij zou de informatieverstrekking minder gericht moeten zijn op informatieoverdracht en meer op gedragsverandering.

Conclusie onderzoeksvraag 3: hoe zouden pensioenuitvoerders de doelen kunnen bereiken op een minder belastende manier?

Een meerderheid van de pensioenuitvoerders ervaart dat de uitvoeringskosten toegenomen zijn sinds de inwerkingtreding van de wet. Zij menen dat de stijging van de uitvoeringskosten niet in balans is met mate waarin het wettelijk instrumentarium bijdraagt aan het bereik van de wetsdoelen. Belangrijk daarbij is dat zowel pensioenuitvoerders als deelnemers aangeven dat de bijdrage van de wettelijke informatiebronnen aan de wetsdoelen wisselend, maar beperkt is.

Pensioenuitvoerders wijzen op het belang van persoonsgericht informeren om te sturen op gedrag. Zij plaatsen dit tegenover de huidige veronderstelling in de wet dat informeren over pensioen het kennisniveau van burgers verhoogt en leidt tot ander gedrag. De uitkomsten van het onderzoek onder deelnemers onderbouwen deze stelling: alleen informatie aanbieden is niet voldoende om mensen zodanig te activeren dat zij tijdig de meest wezenlijke stappen ondernemen om hun pensioenvoorziening bevredigend te regelen. Dat is ook de reden waarom uitvoerders veel investeren in andere, volgens hen belangrijker activiteiten.

0.7 Verbetervoorstellen

Zowel pensioenuitvoerders als deelnemers hebben suggesties gedaan voor verbeteringen van de pensioeninformatie.

Pensioenuitvoerders

Pensioenuitvoerders hebben verbetervoorstellen aangedragen om meer te sturen op gedrag in plaats van informeren van deelnemers. Daartoe zou in de Wet Pensioencommunicatie (meer) ruimte geboden moeten worden om deelnemers te kunnen informeren op een manier die meer aansluit bij hun wensen en behoeften. Zij raden in dit kader aan om digitale informatieverstrekking in de Wet Pensioencommunicatie als volwaardig alternatief te stellen voor schriftelijke informatieverstrekking. Zij menen dat er winst te behalen is in de informatie door aan te sluiten bij life-events van de deelnemers en de door de rol van de werkgevers te verstevigen. Daarnaast strekt het volgens pensioenuitvoerders tot aanbeveling minder wettelijke voorschriften te verbinden aan de wettelijke instrumenten MPO, UPO en P123 en het stapelen van informatieverplichtingen in het wettelijk instrumentarium tegen te gaan. Deze laatste aanbevelingen komen voort uit de voorkeur van pensioenuitvoerders voor uniformiteit in doelen, niet in instrumenten.

Deelnemers

Deelnemers vinden verbetering wenselijk ten aanzien van de verschillende aspecten van pensioeninformatie. De grootste aandachtspunten betreffen de begrijpelijkheid, vindbaarheid en relevantie van de informatie. Gevraagd naar verbetervoorstellen, doen deelnemers veelvuldig het voorstel om informatie te vereenvoudigen en 'jip-en-janneketaal' te gebruiken.

Daarnaast noemen deelnemers de behoefte aan een totaaloverzicht (op één plaats) waarin alle persoonlijke financiële informatie gecombineerd kan worden. Dit dient inzicht te geven in het te verwachten netto pensioen per maand op de pensioenleeftijd. Verder stellen deelnemers voor de informatie beter aan te laten sluiten op de persoonlijke pensioenopbouw van de deelnemer en inzicht te geven in de invloed van scenario's, zoals minder werken en eerder stoppen met werken, op de

persoonlijke pensioenopbouw. Deelnemers raden bovendien aan om de mogelijkheid te creëren om persoonlijk advies te ontvangen over hun handelingsmogelijkheden, zoals bijsparen. Ten slotte stellen deelnemers voor dat pensioenuitvoerders transparanter zijn over het gevoerde beleid, dat werkgevers een actievere rol gaan spelen en dat informatie ook op interactievere manieren wordt aangeboden.

Stakeholders

De zes stakeholders hebben een breed palet aan aanbevelingen geformuleerd, waarin naast de vele overeenkomsten ook verschillen te zien zijn. De overeenkomsten lijken voort te komen uit gedeelde ideeën over effectievere pensioeninformatie. De verschillen zijn (mede) verbonden met de belangen waar deze organisaties voor staan. Het voert te ver om de overeenkomsten en verschillen hier verder toe te lichten. Wel is van belang dat geen van de aanbevelingen van stakeholders strijdig lijkt te zijn met de aanbevelingen die pensioenuitvoerders en deelnemers doen.

Ten slotte

Ten slotte kan uit het onderzoek – met name uit de enquête onder deelnemers – worden afgeleid dat kennis van het eigen pensioen vooral een leeftijds- en levensfasegebonden zaak is. Het gevoel van urgentie komt bij deelnemers vooral daaruit voort. Met het klimmen van de jaren gaan deelnemers op zoek naar informatie over het eigen pensioen en vinden die in zekere mate ook in de beschikbare bronnen. De opgedane kennis leidt tot nieuwe vragen en intensificeert het bronnengebruik verder. Maar uiteindelijk levert dit onbevredigende sentimenten op over het pensioen: de meeste deelnemers menen geen grip te hebben op hun pensioen en/of hebben er geen goed gevoel over; een substantieel deel maakt zich er zorgen over. Dat geldt ook – zij het in wat mindere mate – voor deelnemers voor wie het pensioen in zicht komt en die veel kennis hebben over het eigen pensioen.

Wat met oog op de toekomst kan helpen is om deelnemers te stimuleren om hun gedrag te veranderen en eerder in actie te komen. Kennelijk is het aanbieden van informatie, in combinatie met de dingen die pensioenuitvoerders nu al doen om deelnemers te activeren, nog niet toereikend. Maatwerk lijkt voor die activering van groot belang te zijn. Het ligt voor de hand dit te laten aansluiten bij de levensfase: zorg ervoor dat deelnemers in de verschillende levensfasen die stappen zetten die op die momenten nodig zijn. Niet meer dan dat, en niet minder dan dat.



Inleiding

1

1 Inleiding

1.1 Inleiding

De Wet Pensioencommunicatie is vanaf 1 juli 2015 gefaseerd in werking getreden en heeft de informatieverplichtingen voor de pensioenuitvoerders vernieuwd. De wet wijzigde een aantal artikelen in de Pensioenwet en de Wet verplichte beroepspensioenregeling. Dit moet burgers beter in staat stellen om hun oude dag financieel te plannen. De wet heeft volgens de Memorie van Toelichting een vierledige doelstelling:²

- de deelnemer weet hoeveel pensioen hij kan verwachten;
- hij kan nagaan of dat voldoende is;
- hij is zich bewust van de risico's van zijn pensioen; en
- pensioencommunicatie moet de deelnemer laten zien welke keuzemogelijkheden hij heeft.

Om de doelstelling te bereiken biedt de wet zes instrumenten:

- Open normen voor communicatie met deelnemers: 'correct'; 'evenwichtig'; 'aansluiten op behoefte en kenmerken'; 'inzicht in keuzemogelijkheden en gevolgen'.³
- Keuze voor digitale of schriftelijke informatieverstrekking.
- Basisinformatie over pensioenregeling op website, in de vorm van Pensioen 1-2-3.
- Beperking van het Uniform Pensioen Overzicht (UPO) tot alleen de stand van het opgebouwd pensioen.⁴
- Uitbreiding van de functionaliteiten van het Pensioenregister, namelijk:
 - overzicht: indicatieve projecties volgens drie scenario's;
 - inzicht: twee referenties (ten opzichte van netto inkomen; ten opzichte van uitgaven);
 - handelingsperspectief: gevolgen keuzes; algemene informatie.
- Inzicht in koopkracht en risico's door middel van de drie indicatieve pensioenprognoses zoals hiervoor genoemd onder 'uitbreiding van de functionaliteiten van het Pensioenregister', in de vorm van een zogenoemde Navigatiemetafoor. Aangezien deze ten tijde van het onderzoek nog niet operationeel is, valt hij buiten de scope van dit onderzoek.

In de nota naar aanleiding van het verslag bij het Wetsvoorstel pensioencommunicatie heeft de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid toegezegd drie jaar na inwerkingtreding van de Wet Pensioencommunicatie na te gaan of de maatregelen hebben bijgedragen aan een beter pensioenbegrip van de deelnemer, en daarbij ook na te gaan of er sprake is geweest van een verlaging van de regeldruk. Gezien de gefaseerde inwerkingtreding van deze wet is er geen natuurlijk moment om deze wet te evalueren. In overleg met de pensioenkoepels en de AFM heeft de minister ervoor gekozen de evaluatie van de wet te laten plaatsvinden in de eerste helft van 2019. Het is zijn streven dat de Tweede Kamer in de tweede helft van 2019 wordt geïnformeerd over de uitkomsten.

1.2 Vraagstelling

De hoofdvraag van de evaluatie is of de vier doelen van de wet zijn bereikt als gevolg van de inzet van de eerste vijf door de wet geboden en reeds ingevoerde instrumenten.

De onderzoeksvragen zijn:

1. in hoeverre zijn de informatiedoelstellingen van de wet bereikt?
2. in hoeverre stelt de wet nog steeds de juiste doelen?
3. hoe zouden pensioenuitvoerders de doelen kunnen bereiken op een minder belastende manier?

De eerste onderzoeksvraag heeft betrekking op (gewezen) pensioendeelnemers en of zij door de door de wet geboden instrumenten beter worden gefaciliteerd om te weten hoeveel pensioen zij kunnen verwachten, of dat voldoende is, welke risico's er aan het pensioen verbonden zijn en of zij gestimuleerd

² Volledigheidshalve volgen we hierin de Memorie van Toelichting (TK 2013-2014 34008, nr. 3, blz. 1).

³ De normen 'duidelijk' en 'tijdig' stammen van voor de invoering van de Wet Pensioencommunicatie.

⁴ Dit is inmiddels weer teruggedraaid in verband met Europese wetgeving (IORP II), bijgevolg moeten vanaf 13 januari 2019 ook de te bereiken pensioenaanspraken op het UPO worden vermeld.

worden om zo nodig gebruik te maken van de keuzemogelijkheden die hun pensioen heeft, zodat zij bijvoorbeeld extra maatregelen kunnen nemen om hun inkomen na pensionering te verhogen. In de Memorie van Toelichting worden hierbij ook mogelijkheden buiten de pensioenregeling genoemd, zoals het stimuleren van het nadenken over bestedingspatroon, woonlasten en bijsparen of doorverwijzing voor meer informatie, bijvoorbeeld naar een financieel adviseur.

De tweede en de derde onderzoeksvraag hebben vooral betrekking op over de pensioenuitvoerders en de mate waarin zij, met acceptabele inspanningen, in staat zijn om de (gewezen) pensioendeelnemers tijdig van correcte, duidelijke en evenwichtige informatie te voorzien, die aansluit op hun behoeften en kenmerken en met voldoende inzicht in de keuzemogelijkheden die er zijn in de pensioenregeling en de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen voor het pensioen. Ten tijde van de invoering van de Pensioenwet in 2007 was de ambitie van deze wet immers dat de pensioeninformatie zodanig moet zijn dat iedereen een eigen financiële planning kan maken.

Naast de drie bovenstaande onderzoeksvragen gaat het onderzoek in op vier onderwerpen, afkomstig uit toezeggingen van de minister van SZW aan de Tweede Kamer. Deze toezeggingen gaan over vier onderwerpen:⁵

- Informatie over het nabestaandenpensioen: hoogte, voorwaarden en risico's (TK 2018-2019, 34934, nr. 20 en TK 2017-2018, 32043, nr. 411).
- Informatie op het UPO over het effect van baanveranderingen op het pensioen (TK 2018-2019, 34934, nr. 20).
- De mate waarin er afdwingbare rechten zouden kunnen voortvloeien uit de informatie op het UPO (TK 2018-2019, 34934, nr. 20).
- De regeldruk die uit de Wet Pensioencommunicatie voortvloeit (TK 2017-2018, 32043, nr. 407).

Het onderzoek gaat na in hoeverre het mogelijk en wenselijk is om op deze punten tot aanpassingen te komen.

1.3 Opzet onderzoek

Om antwoord te geven op de bovenstaande onderzoeksvragen zijn verschillende onderzoeksactiviteiten uitgevoerd, verdeeld over drie onderdelen.

Onderdeel A: voorbereiding, rol stakeholders

Ter voorbereiding op het onderzoek hebben we een deskresearch uitgevoerd waarbij relevante documentatie over de ontstaansgeschiedenis van en de ervaringen met de wet en de uitvoering is bestudeerd, zoals de wetsgeschiedenis en -behandeling en de schriftelijke input van stakeholders voor de evaluatie (Pensioenfederatie, Verbond van Verzekeraars, Autoriteit Financiële Markten (AFM), Wijzer in geldzaken, Stichting Pensioenregister). Ter aanvulling op deze deskresearch zijn zes expertinterviews gevoerd met vertegenwoordigers van organisaties die op een overkoepelend niveau bij de toepassing of uitwerking van de wet betrokken zijn. Er is gesproken met vertegenwoordigers van de Pensioenfederatie, Verbond van Verzekeraars, Stichting Pensioenregister, de AFM, de Ombudsman Pensioenen en Wijzer in geldzaken.

De stakeholders hebben in dit onderzoek uitsluitend een rol gehad in de voorbereidende fase, ter oriëntatie op de bevraging van pensioenuitvoerders en deelnemers, en in de laatste fase, bij de bespreking van de herkenbaarheid van de bevindingen in de expertmeeting. In de oriënterende fase hebben zij aanbevelingen geformuleerd voor verbetering van de pensioeninformatie. En hoewel de aanbevelingen

⁵ Er is ook een toezegging om onderzoek te doen naar de vraag in hoeverre de Wet Pensioencommunicatie heeft bijgedragen aan een beter pensioenbegrip van de deelnemer (Tweede Kamer, 2017-2018, 32043, nummer 407). Deze vraag is feitelijk al opgenomen in de hoofddoelstelling van dit onderzoek: "De hoofdvraag van de evaluatie is of de doelen van de wet zijn bereikt als gevolg van de inzet van de vernieuwde instrumenten".

strikt genomen niet binnen de onderzoeksopdracht passen, leek het een gemiste kans ze niet te presenteren in het rapport. We presenteren ze in hoofdstuk 2 en betrekken ze bij paragraaf 0.6 over de verbetervoorstellen.

Onderdeel B: pensioeninformatie vanuit deelnemersperspectief

De ervaringen met en de betekenis van de pensioeninformatie na de invoering van de Wet Pensioencommunicatie zijn onderzocht door het afnemen van interviews en een webenquête onder (gewezen) deelnemers. Een meer gedetailleerde verantwoording van de webenquête is opgenomen als bijlage 2.

Ter voorbereiding op de webenquête zijn (groeps)gesprekken gevoerd met leden van de commissie Communicatie bij de Pensioenfederatie en de Werkgroep Pensioencommunicatie bij het Verbond van Verzekeraars. Tijdens de gesprekken is informatie opgehaald over de betrokkenheid van pensioendeelnemers bij de vormgeving van de informatie en de wijze waarop de input benut is; tevens is informatie opgehaald over de vorm, de inhoud en de gebruikswaarde van de huidige wettelijke en bovenwettelijke informatiebronnen. Daarnaast zijn met hen de opzet en de vormgeving van de webenquête onder pensioendeelnemers besproken. De input uit de (groeps)interviews is gebruikt voor het opstellen van de webenquête onder (gewezen) pensioendeelnemers.

De enquête bevat vragen over:

- de kennis van het eigen pensioen, vragen over risico's, opvatting over de noodzaak van aanvullende maatregelen;
- de bronnen van kennis (zoals sociale media, informatie van vakverenigingen, pensioeninformatie werkgever, UPO, anders);
- de vorm, de inhoud, de duidelijkheid en de gebruikswaarde van de informatie;
- de feitelijke benutting van de informatie;
- de wensen en behoeften wat betreft pensioeninformatie.

Door de volgorde van de eerste twee vragen leren we iets over de mate waarin de instrumenten van de Wet Pensioencommunicatie hebben bijgedragen aan de kennis en inzichten (causaliteit) van de deelnemers.

De enquête is eerst intern bij RegioPlan getoetst op kwaliteit, vervolgens is hij getest door zes leden van het AFM Consument&Panel. Dit heeft geleid tot laatste aanpassingen van zowel de vraagformulering als van de vraagvolgorde.

Vervolgens is de webenquête uitgezet onder (gewezen) pensioendeelnemers, via het ISO-gecertificeerde EU-panel van DirectResearch (ISO 26362). In hun panel hebben zij een representatieve steekproef van deelnemers benaderd, conform de Gouden Standaard:⁶

- 3.410 mensen zijn uitgenodigd om de enquête in te vullen;
- 1.106 mensen hebben gerespondeerd;
- de respons is gewogen op factoren opleidingsniveau, geslacht en leeftijd;
- na opschoning levert dit een bruikbare respons op van 1.006 deelnemers (30% van 3.410).

Ook de netto steekproefverdeling is vervolgens vergeleken met de Gouden Standaard. Resterende verschillen zijn gecompenseerd door te wegen op geslacht, opleiding en leeftijd. Daarmee is de netto steekproef representatief voor Nederland op de kenmerken van de Gouden Standaard.

De vragenlijst bevat 36 vragen en is bijgesloten als bijlage 3, inclusief rechte tellingen.

⁶ Met de Gouden Standaard wordt er in hele marktonderzoeksbranche gebruikgemaakt van dezelfde ijkingsdata voor representatief steekproefonderzoek. Keurmerkbureaus (die zijn aangesloten bij brancheorganisatie MOA) die kwantitatief consumentenonderzoek uitvoeren, zijn verplicht gebruik te maken van dit ijkingsinstrument. Zie verder bijlage 2.

Onderdeel C: pensioeninformatie vanuit pensioenuitvoerdersperspectief

Informatie over de centrale thema's rond de uitvoering van de Wet Pensioencommunicatie zijn verzameld met een enquête onder pensioenfondsen en verzekeraars/ppi's en door interviews onder uitvoeringsorganisaties. De enquête is uitgezet onder een steekproef van veertig pensioenuitvoerders; 27 van hen hebben gerepsondeerd (11 pensioenfondsen, 8 pensioenverzekeraars/ppi's, 8 pensioenuitvoeringsorganisaties). Door zorgvuldige selectie is de steekproef 'sectordekkend' gemaakt, dat wil zeggen dat zowel grote als kleinere pensioenfondsen en verzekeraars/ppi's een plaats hebben gekregen in het onderzoek. Het resultaat is dat het grootste deel van de sector is betrokken, afgemeten aan het deelnemersvolume. Maar de uitkomsten lenen zich niet voor generalisering, vanwege de selectieve werving en het beperkte aantal respondenten. De uitkomsten zijn daarom voornamelijk op een kwalitatieve wijze geanalyseerd.

In deze enquête is gevraagd naar:

- de manier waarop (gewezen) pensioendeelnemers worden geïnformeerd (gebruikte kanalen, frequentie);
- de beoordeling van de wettelijke instrumenten tegen de open normen;
- de bijdrage van de gebruikte informatiekkanalen aan behalen van wetsdoelen;
- de wetsdoelen en uitvoeringskosten;
- de knelpunten en verbeteringsuggesties.

De vragenlijst bevat 26 vragen en is bijgesloten als bijlage 1.

De uitkomsten van de enquête zijn doorgesproken met vertegenwoordigers van pensioenfondsen, pensioenverzekeraars/ppi's en pensioenuitvoeringsorganisaties. Op deze manier is getracht de uitkomsten kwalitatief te toetsen om onder andere opmerkelijke verschillen te kunnen duiden ofwel verklaren. Hier toe zijn twee groepsinterviews georganiseerd, waarin gesproken is met:

- pensioenverzekeraars/ppi's: vertegenwoordigers van Onderlinge 's-Gravenhage, a.s.r., Zwitserleven, BeFrank, Nationale Nederlanden en van het Verbond van Verzekeraars;
- pensioenfondsen en -uitvoeringsorganisaties: vertegenwoordigers van TKP Pensioen, Pensioenfonds Vervoer, Pensioenfonds Hoogovens, Philips Pensioenfonds, Pensioenfonds Zorg en Welzijn.

Onderdeel D: analyse en rapportage; inzet expertgroep

De verzamelde gegevens zijn vervolgens geanalyseerd en in een conceptrapport verrat. In dit stadium van het proces zijn de voorlopige bevindingen, behalve met de klankbordgroep, ook besproken met een groep van experts, bestaande uit stakeholders en onafhankelijke deskundigen. Aan hen is gevraagd om de voorlopige bevindingen te beoordelen op volledigheid en herkenbaarheid. De inbreng van de experts is gebruikt ter validatie van de bevindingen en heeft geen zelfstandige plaats in het rapport gekregen. De samenstelling van de expertgroep is weergegeven in bijlage 4.

1.4 Begrippen

Omwillen van de leesbaarheid hanteren we in dit rapport de volgende begrippen:

- we gebruiken in dit rapport de term 'deelnemers' wanneer we verwijzen naar het totaal van actieve deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden, tenzij één van deze groepen apart wordt genoemd, dan wordt die specifieke groep bedoeld;
- we gebruiken de term 'pensioenuitvoerder' wanneer we verwijzen naar pensioenfondsen, pensioenverzekeraars, premiepensioeninstellingen en de pensioenuitvoeringsorganisaties zijnde de uitbestedingspartij van pensioenfondsen.



Stakeholders

Aanbevelingen van
stakeholders voor de
(uitvoering van de) wet

2

2 Stakeholders

2.1 Inleiding

Het ministerie van SZW heeft aan een aantal nauw betrokken actoren gevraagd om input te leveren voor de evaluatie van de Wet Pensioencommunicatie. Het gaat om de Pensioenfederatie, het Verbond van Verzekeraars, de AFM, Stichting Pensioenregister, Wijzer in geldzaken en de Ombudsman Pensioenen. Alle zes actoren zijn in de eerste fase van het onderzoek geïnterviewd, de eerste vier leverden ook een bijdrage in schriftelijke vorm aan. De zes actoren doen – op basis van gesignaleerde knelpunten – de volgende aanbevelingen over de Wet Pensioencommunicatie. Benadrukt zij dat in dit hoofdstuk de stakeholders aan het woord zijn en niet de onderzoekers.⁷

2.2 Pensioenfederatie

De Pensioenfederatie doet de volgende aanbevelingen over de Wet Pensioencommunicatie.

- Het wettelijke kader en de uitgangspunten daarin over communicatie dienen beter onderbouwd te worden. De ervaringen uit de praktijk botsen nu met aannames. Praktijk en onderzoek dienen te prevaleren boven aannames en meningen.
 - Meer gericht onderzoek naar behoeften en voorkeuren van deelnemers en welke communicatie effectief is voor gedragsverandering, betrokkenheid én vertrouwen en evaluatiemomenten zijn nodig.
 - In pensioencommunicatie valt nog veel te ontdekken. Laat daarom praktijkonderzoek en -kennis 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. Stem met de sector af over de rollen en verantwoordelijkheden bij meer gericht onderzoek en de uitvoering ervan.
 - 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 is winst te behalen door communicatie van verschillende instanties en instellingen op elkaar af te stemmen.
 - Pensioenuitvoerders zouden bij het hanteren van de open normen verantwoordelijk moeten zijn voor de invulling en de uitlegbaarheid aan de toezichthouder. Zijn er geen harde en goed onderbouwde, gestaafe wettelijke eisen, dan zou de AFM enkel marginaal mogen toetsen ('comply or explain').
 - Bij open normen past communicatie waarbij het te bereiken doel bij een doelgroep centraal staat. Pensioenuitvoerders spannen zich in om resultaten te behalen, waarbij het toepassen van opgedane kennis en inzichten (effectiviteit) belangrijker is dan het voldoen aan een verplichte aanpak of middel (compliance). Hanteer uniformiteit vooral voor doelen, beoogde resultaten en uitgangspunten van communicatie in plaats van voor (inhoud, tekst en vorm van) middelen, tenzij dit laatste bewezen functioneel of effectief is. Bied ruimte om ook in doelstellingen, resultaten en uitgangspunten rekening te houden met segmenten en verschillen in wensen/behoeften en voorkeuren – er is in communicatie niets dat geldt voor álle deelnemers.
- De wet zou minder nadruk moeten leggen op feitelijke pensioen kennis. Weinig mensen staan open voor (en gebruiken) feitelijke, rationele informatie over pensioen. Die informatie staat vaak in de weg van communicatie die inspeelt op persoonlijke emoties en behoeften en die tot actie aanzet.
- De wet zou geen drempels moeten opwerpen voor fondseigen communicatie(strategie) die deelnemers effectief aanspreekt. Verplichte informatie doet dat nu wel. Ook de eigen invulling van open normen door de toezichthouder werpt soms drempels op.
 - Voorkom dat wettelijke verplichtingen in de weg staan van het prikkelen en activeren van deelnemers. Een groot deel van de deelnemers doet niets met verplichte of inhoudelijke pensioen informatie, en het is essentieel dat die niet in de weg staat om hen met andere communicatiemiddelen te bereiken.

⁷ De onderzoekers hebben deze aanbevelingen niet onderzocht; ze zijn overgenomen van deze stakeholders.

- Stel uniforme formats minder centraal en bied 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 moeten worden getoetst. Maakt een uitvoerder aannemelijk met andere methoden en middelen het gestelde doel effectiever te bereiken, dan zou gebruik van formats niet verplicht moeten zijn. Dit voorkomt botsing tussen maatwerk en uniformiteit, onduidelijkheid bij deelnemers en inefficiënte stapeling.
- Er is meer ruimte nodig van de wetgever en de toezichthouder om in wettelijk verplichte middelen te segmenteren en in te spelen op diverse wensen en kenmerken van deelnemers. Anders blijven ineffectieve 'one size fits all'-oplossingen de boventoon voeren. Uniformiteit past beter bij doelen, beoogde resultaten en uitgangspunten van communicatie dan bij middelen. Kom tegemoet aan de informatiebehoefte en kenmerken van doelgroepen in plaats van die van 'de' deelnemer door ruimte te bieden aan segmentatie én aan onderscheid in informatie, inzet van middelen, gelaagdheid en invulling van open normen.
- De wet zou geen andere eisen moeten stellen aan digitale communicatie dan aan papieren, per post verzonden communicatie. Nu zijn er meer inspanningen nodig om digitaal te kunnen communiceren. Het sluit beter aan op het uitgangspunt van de wet en de behoefte van een groot deel van de deelnemers als de wetgever passend faciliteert dat fondsen digitaal kunnen informeren. Leg ook bij deelnemers, gepensioneerden en werkgevers de verantwoordelijkheid om e-mailadressen te geven.
- Er is in de wet sprake van stapeling van verplichte informatiemiddelen met een gelijke functie. Deze stapeling is inefficiënt en zou moeten worden weggenomen.
- Aanpalende wet- en regelgeving (zoals IORP-II en regels/kosten voor het gebruik van MijnOverheid) werpen belemmeringen op voor het effectief en efficiënt realiseren van doelen uit de Wet Pensioencommunicatie. Dat zou niet het geval moeten zijn.
- We moeten als pensioenfondsen kunnen bijdragen aan het bieden van meer grip en comfort van deelnemers op het pensioen dat er voor hen is. Nu is er te veel nadruk op de risico's en onzekerheden.
- We moeten deelnemers in communicatie meer helpen bij hun vraag wanneer ze willen en kunnen stoppen met werken. De verschuivende AOW-leeftijd en verschillen tussen pensioenleeftijden maken dat nodig.
- Communicatie moet zich meer richten op het bieden van gemak. Hiervoor benutten we onder meer digitale middelen en elders bewezen marketingcommunicatiemethoden.
- Kijk hoe de invloed en de rol van werkgevers bij pensioencommunicatie effectief kan worden ingezet. Benoem ook de invloedsferen van andere stakeholders en kijk hoe die kan worden benut.
- Neem de praktische knelpunten die we in wetsartikelen ervaren bij de uitvoering van de wet weg. Een overzicht van deze 'quick wins' is verstrekt.

2.3 Verbond van Verzekeraars

Voor het Verbond van Verzekeraars is de belangrijkste vraag voor de komende jaren “... hoe we – samen met andere partijen in de keten⁸ - deelnemers meer in beweging krijgen, zodat ze daadwerkelijk hun handelingsperspectief gaan gebruiken. Richting de toekomst pleiten we daarom voor stappen naar effectievere pensioencommunicatie en het stimuleren van handelingsperspectief in plaats van de (huidige) gedetailleerde wet- en regelgeving. Dus niet meer, maar anders communiceren. Hiermee kunnen we de huidige communicatiebudgetten van verzekeraars en andere betrokkenen binnen de sector effectiever inzetten en daarmee meer impact genereren.”

Centraal in de aanbevelingen van het Verbond staan: persoonlijke, begrijpelijke en relevante communicatie, MPO als de plaats voor overzicht en inzicht en de inzet van juiste (digitale) communicatiemiddelen op het juiste moment.

⁸ Denk aan adviseurs, werkgevers, de overheid en andere aanpalende organisaties zoals Wijzer in geldzaken en het Nibud.

De belangrijkste aanbevelingen ten aanzien van de vijf hoofdelementen van de Wet Pensioencommunicatie zijn de volgende.

De algemene eisen aan de pensioencommunicatie

- Kies zo veel mogelijk voor principle-based-wetgeving, houd de open normen ook echt open en bespreek binnen de sector en met de toezichthouder welke standaardisatie/harmonisatie hier misschien aanvullend voor nodig is.
- Minder wettelijke voorschriften over wat er in de uniforme formats moet worden opgenomen.
- Meer gebruikmaken van de kracht van life-events.
- Versterk en faciliteer de rol van de werkgever en andere steunzenders (voorbeeld: financiële APK, al dan niet fiscaal gefaciliteerd).
- Inzet van gedragswetenschappen en nieuwe technologieën.

Meer mogelijkheden tot digitale informatieverstrekking

- Elektronisch als volwaardig uitgangspunt: digitaal tenzij.

Beschikbaarheid basisinformatie over pensioenregeling

- Maak de wijzigingsbrief en de stopbrief relevanter.

Jaarlijks overzicht van opgebouwde pensioenaanspraken

- In plaats van een UPO per uitvoerder een TOP (totaal overzicht pensioenen), beschikbaar te stellen via MPO.
- Onderzoek naar opnemen derde pijler in MPO.

Uitbreiding van het pensioenregister

- Via single sign-on vanuit MPO naar de portals van de aanbieders.
- Stel een TOP (totaal overzicht pensioenen) beschikbaar via MPO.

Een belangrijke randvoorwaarde hierbij is een oplossing voor de kostendoorbelasting van DigiD en/of andere authenticatiemiddelen.

2.4 Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM signaleert dat in de evaluatie noodzakelijkerwijs de nadruk ligt op de communicatie-eisen in de Pensioenwet, maar vraagt daarnaast aandacht voor goede keuzebegeleiding en producten. Dit past in de missie van de AFM: het voorkomen van voorzienbare teleurstellingen bij consumenten. Ook vraagt AFM om aandacht voor de positie van de toezichthouder in het veranderende, steeds meer digitale, pensioenlandschap. Daarnaast vraagt de AFM aandacht voor de wens van de deelnemer om gecentreerd toegang te hebben tot 'al' zijn financiële informatie ten behoeve van financiële planning. Tevens is de AFM van mening dat deelnemers moeten kunnen vertrouwen op informatie die beschikbaar is.

De belangrijkste aanbevelingen ten aanzien van de vijf hoofdelementen van de Wet Pensioencommunicatie zijn de volgende.

De algemene eisen aan de pensioencommunicatie

- De open normen functioneren over het algemeen genomen naar behoren. Heroverweeg de tijdigheidsnorm ten aanzien van het UPO.
- Norm aansluiten bij behoefte deelnemers: neem een gedragsdoel op in de wet, zodat dit later getoetst kan worden.
- Norm inzicht in keuzemogelijkheden: keuzebegeleiding door pensioenuitvoerders helpt deelnemers passende keuzes te maken. Keuzebegeleiding is altijd sturend en daarom een risico. Om die reden is het een aandachtsgebied voor de AFM. Het doel van en het kader rondom keuzebegeleiding moet meer en duidelijker omschreven worden in de wet.

Meer mogelijkheden tot digitale informatieverstrekking

- Bevorder het kosteloos gebruik van het verspreiden van berichten via bijvoorbeeld de mailbox van mijnoverheid.nl in combinatie met DigiD of een ander middel.
- De eis dat bepaalde informatie beschikbaar moet zijn voor deelnemers kan behouden blijven, maar laat de eis dat dit op een website beschikbaar moet zijn (de websiteverplichting) los. Het strikt voorschrijven remt innovatie en de website als zodanig is geen doel op zich.

Beschikbaarheid basisinformatie over pensioenregeling

- P123: is goed ingericht en – voor zover deze beschikbaar is via de openbare websites – ook goed vindbaar. P123 voldoet aan alle in de wet gestelde normen, maar niet aan de normen die de sector zichzelf stelt. Geen wettelijke aanpassingen nodig.
- Pensioenvergelijker: overweeg het schrappen van de wettelijke eis tot het hebben van een pensioenvergelijker, mits dergelijk inzicht anderszins te verkrijgen is. Baseer dit op nader te verrichten onderzoek.

Jaarlijks overzicht van opgebouwde pensioenaanspraken

- Het doel van het UPO is niet meer de optelbaarheid van pensioenbedragen: optelbaarheid is gerealiseerd door het pensioenregister.
- Om die reden kan de uniformiteitseis van het UPO worden afgeschaft. Een pensioenoverzicht is goed, maar met minder (uniformiteits)restricties zodat meer innovatie in de sector mogelijk is. Het pensioenoverzicht kan daarmee bijvoorbeeld een meer ‘activerende’ rol spelen.
- De informatie van het UPO moet correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig toegankelijk zijn via het pensioenregister. Aangezien het pensioenregister op dit moment niet archiveert, blijft er een rol voor (bijvoorbeeld) de pensioenuitvoerder om digitaal pensioengegevens van deelnemers ter beschikking te hebben.

Uitbreiding van het pensioenregister

- Constaterende dat MPO steeds meer wordt geraadpleegd door consumenten, moet de vindbaarheid van gegevens voor gepensioneerden verbeteren. Tevens moeten ook alle gegevens over echtscheidingen op MPO bekend zijn.
- Het is wenselijk dat deelnemers real time de stand van zaken kunnen inzien op MPO. Dit biedt de deelnemer betere mogelijkheden om keuzes te kunnen maken.
- De wetgeving moet verduidelijkt worden met betrekking tot de werking van MPO en de rol van de AFM als toezichthouder op het pensioenregister en MPO.
- Door het toenemende belang van het pensioenregister verdient de governance van het pensioenregister aandacht. De governance van het pensioenregister dient versterkt te worden door de deelnemer een aparte vertegenwoordiging in het bestuur van het pensioenregister te geven.

2.5 Wijzer in geldzaken

Wijzer in geldzaken is een initiatief van het ministerie van Financiën, waarin partners uit de financiële sector, de wetenschap, de overheid en onderwijs-, voorlichtings- en consumentenorganisaties hun krachten bundelen om verantwoord financieel gedrag in Nederland te bevorderen. Een van de aandachtsterreinen is het pensioen. Wijzer in geldzaken meet sinds 2009 met behulp van de Pensioenmonitor het pensioenbewustzijn onder werknemers die via de werkgever hun pensioen opbouwen.

De laatste editie van de Pensioenmonitor (2018) levert de volgende bevindingen op:⁹

- Sinds 2016 zijn de pensioenkennis en het pensioenbewustzijn iets toegenomen.
- De pensioenkennis van de Nederlandse beroepsbevolking blijft beperkt:
 - men heeft weinig zicht op toekomstige inkomsten en uitgaven, maar maakt zich hier weinig zorgen over;

⁹ Wijzer in geldzaken/GfK (2018). *Pensioenmonitor 2018. Een onderzoek naar kennis, houding en gedrag rondom de oudedagsvoorziening onder de Nederlandse beroepsbevolking.*

- men verwacht meer inkomen nodig te hebben bij pensionering dan men denkt te krijgen.
- Driekwart van de Nederlandse beroepsbevolking neemt nu al financiële maatregelen met oog op het pensioen.
- Ondanks bewustzijn neemt men niet altijd de benodigde maatregelen:
 - men weet dat life-events financiële gevolgen kunnen hebben, maar houdt daar lang niet altijd rekening mee.
 - bewustzijn van het belang om zich tijdig op de pensionering voor te bereiden groeit, maar men doet nog onvoldoende.
- Veel mensen willen eerder stoppen dan de AOW-leeftijd.
- Men neemt zelf maatregelen om door te kunnen werken tot verhoogde AOW-leeftijd, maar verwacht ook flexibiliteit van de werkgever;
 - men probeert fit te blijven om langer door te kunnen werken tot de verhoogde AOW-leeftijd of wil financiële maatregelen nemen om eerder te kunnen stoppen;
 - om langer door te kunnen werken verwachten werknemers flexibiliteit van hun werkgever, maar dit onderwerp wordt nog maar weinig besproken.
- Ondernemers bereiden zich anders voor op hun pensionering dan de overige beroepsbevolking.

Aandachtspunten voor de verbetering van de wet

- Schriftelijke of digitale communicatie: geef deelnemers jaarlijks de mogelijkheid om hun voorkeur aan te geven, bijvoorbeeld met een kaartje over de post om deelnemers aangehaakt te houden. Sommige pensioeninstellingen sturen bijvoorbeeld een verjaardagskaartje. Papieren post valt onder tussen meer op dan een mailtje in een volle mailbox. Maak gebruik van die kansen. Verstuur periodieke herinneringen, bijvoorbeeld per sms of in de berichtenbox van mijnoverheid.nl.
- Maak pensioeninformatie vormvrij, goed vindbaar en meetbaar. Laat de communicatie aansluiten bij behoeften van de doelgroep. Waak voor het gebruik van wettelijke verplichtingen, bepaal het instrumentarium op basis van effectiviteit. Zorg dus dat je daar zicht op krijgt.
- Zorg voor een goede keuze-architectuur, die rekening houdt met de beperkte rationaliteit van mensen. En houd rekening met laaggeletterden. Overweeg een 'helpdesk empoweren'. Een goed voorbeeld hiervan is de CZ-helpdesk schuldenproblematiek: de helpdeskmedewerkers mogen zelf inschatten welke acties nodig zijn voor de burgers die zij spreken. Er is gecommuniceerd dat mensen kunnen bellen als ze het niet snappen. Het resultaat is dat de klanttevredenheid hoger is nu en de schuldenlast lager: mensen zijn vaker gaan betalen. Om iets dergelijks mogelijk te maken in de pensioensector moeten instellingen samen optrekken.
- Stel de menselijke maat centraal in de communicatie. Laat informatie aansluiten bij life-events.
- Vermijd keuzestress van mensen: keuzevrijheid is goed, maar te veel keuze slaat dood. Houd maat.
- Bied de deelnemer handelingsperspectief, zorg dat ze in actie komen. Mensen moeten zo min mogelijk hoeven te weten en te kunnen, maar ze dienen te weten wat ze kunnen doen om voldoende financiële middelen te hebben voor de oude dag (alle componenten: inkomsten en uitgaven) én waar ze terecht kunnen (lieft op één plek). Benoem de risico's. Minder getallen communiceren (in plaats van meer), communiceren van opgebouwd bedrag kan werken.
- Actievere rol van adviseurs (Wft). Net zoals bijvoorbeeld bij hypotheekadvies.
- Mijnpensioenoverzicht.nl is de centrale basis voor mensen om pensioeninformatie te kunnen bekijken. De risico's die mensen lopen moeten centraal staan bij MPO. Dat zijn de triggers tot actie.
- Indien er een vorm van Uniform Pensioenoverzicht gehandhaafd moet blijven, maak deze dan bondiger.

2.6 Stichting Pensioenregister

Stichting Pensioenregister (SPR) beheert de website Mijnpensioenoverzicht.nl (MPO), de input voor de evaluatie van de wet is sterk aan deze taak gekoppeld.

SPR merkt op dat het aantal bezoekers aan MPO in drie jaar tijd gestegen is van drie miljoen naar ruim zes miljoen bezoekers. MPO draagt daarmee aanzienlijk bij aan de doelstelling om overzicht en inzicht te geven aan de gebruiker zodat vervolgens ook actie door die gebruiker kan worden ondernomen. Daarmee heeft MPO ook bijgedragen aan het doelbereik van de Wet Pensioencommunicatie.

Knelpunten en aanbevelingen

- Burgers ervaren het inloggen via DigiD regelmatig als drempel. Burgers gaan naar de website, 30% van de bezoekers logt vervolgens niet in.
- SPR moet voor het gebruik van DigiD een bijdrage aan Logius betalen. SPR is genoodzaakt deze kosten door te berekenen aan de pensioenuitvoerders. Inloggen met DigiD is voortsnog essentieel om veilig in te loggen op MPO.
- Met de toename van het aantal functionaliteiten op MPO ziet SPR dat het lastiger wordt om de uniformiteit en begrijpelijkheid te waarborgen. SPR werpt de vraag op of de grens van wat MPO kan bieden aan uniforme en begrijpelijke informatie is bereikt.
- SPR bepleit om bij nieuwe regelgeving na te gaan of een uitbreiding van MPO in een behoefte van burgers voorziet.
- Bij nieuwe regelgeving is van belang dat er voor SPR voldoende gelegenheid is om de gewenste aanpassingen goed te kunnen voorbereiden. De wens is dus om daarbij tijdig betrokken te worden.

Lopende aanpassingen en uitbreidingen MPO

- SPR is bezig met de implementatie van het communiceren in scenario's.
- Er wordt gewerkt aan de verbetering van de koppeling met mijn-omgevingen van spelers in de pensioensector.
- Er wordt gewerkt aan de contentoptimalisatie, waaronder de mogelijke integratie van de website pensioen kijker.nl in MPO, zodat ook meer algemene informatie over pensioenen op MPO beschikbaar is, naast de persoonlijke informatie voor de gebruiker.
- Er wordt gewerkt aan het verder personaliseren van de getoonde informatie op MPO en het volledig maken van de tweede pijler.
- In samenspraak met de pensioenkoepels zal een onderzoek naar het opnemen van de derde pijler op MPO worden uitgevoerd.

Voor de verdere toekomst

- SPR voorziet dat het een rol kan spelen bij de verstrekking van de pensioeninformatie die pensioenuitvoerder nu nog verplicht aan deelnemers en pensioengerechtigden moeten communiceren (waaronder het UPO). Dit is efficiënter en kan leiden tot een flinke kostenbesparing voor de pensioensector.
- SPR is van mening dat de regie over de data in toenemende mate naar de burger zelf zal verschuiven. Dit maakt dat SPR wellicht in de nabije toekomst gaat onderzoeken wat de effecten van een dergelijke verschuiving (kunnen) zijn en hoe SPR op een veilige wijze zou kunnen inspelen op een situatie waarin de burger meer dan nu de data vanuit MPO kan gebruiken c.q. exporteren.

2.7 Ombudsman Pensioenen

De Ombudsman Pensioenen heeft geconstateerd dat 90 procent van de klachten over pensioenen veroorzaakt wordt door een gebrek aan communicatie. Communicatie is dus een belangrijke veroorzaker van teleurstelling en frustratie. De Ombudsman ziet (nog) geen afname van klachten sinds de inwerking-treding van de wet.

Over de doelstelling van de wet

- De hoofdboodschap moet zijn: pensioen is onzeker. Voorkom schijnprecisie en valse verwachtingen.

Over de instrumenten

- P123 heeft waarde als naslagwerk, maar is meer een concept dan een communicatiemiddel.
- UPO wordt niet gebruikt, althans niet de inhoud ervan. Het heeft wel een attenderingsfunctie en dat is nuttig. Deelnemers zijn uiteindelijk geïnteresseerd in wat ze netto krijgen en of ze hun gezin goed achterlaten. Dat betekent dat het UPO kan worden teruggebracht tot een A4'tje, gecombineerd met een trigger om meer te lezen (op een andere plek).
- MPO wordt goed gebruikt. Kent nog wel knelpunten (niet alle echtscheidingen zijn opgenomen; de synchronisatiedata lopen uiteen, verschillen tussen theorie en praktijk wat betreft de hoogte van

pensioen). En de inlog op MPO met DigiD is duur, kosten worden doorberekend aan de pensioenuitvoerders.

Digitale en schriftelijke communicatie

- Veel mensen hechten waarde aan wat er op papier staat. Dat is veilig en kun je bewaren. Geen wachtwoorden kwijt. Zolang dat gevoel er is, is er behoefte aan papier.

Over de effectiviteit van de wet

- Sommige wetsdoelen worden beter bereikt dan andere. Het lukt wel aardig met de doelen 'weten wat je aan pensioen kunt verwachten' en 'kunnen nagaan of dat voldoende ' is. Maar niet met 'bewust zijn van de risico's van het pensioen' en 'weten welke keuzemogelijkheden er zijn'. Zij vraagt zich ook af of effecten worden bereikt dankzij deze wet.
- De wet heeft de aandacht voor communicatie wel goed tussen de oren gebracht. Iedereen snapt inmiddels het belang van goede communicatie. Maar voor de branche is het nog moeilijk dat te vertalen. Discussie over kosten per deelnemer zou meer gericht moeten zijn op wat je ervoor krijgt.

Pensioen- uitvoerders

Over de uitvoering van de wet

3

3 Pensioenuitvoerders

3.1 Inleiding

Met een beknopte webenquête onder en (groeps)interviews met pensioenuitvoerders zijn gegevens verzameld over hun opvattingen over het functioneren van de Wet Pensioencommunicatie. Deze webenquête is door 27 pensioenuitvoerders (deels) ingevuld. In bijlage 1 is de vragenlijst opgenomen. Daarnaast is in twee gespreksrondes gesproken met leden van de Werkgroep Pensioencommunicatie van het Verbond van Verzekeraars en de commissie Communicatie van de Pensioenfederatie (gemiddeld vijf respondenten per gesprek). Zie ook paragraaf 1.3.

Achtereenvolgens komen in dit hoofdstuk aan bod: het doelbereik van de wet, de wijze waarop de in de wet geboden instrumenten door pensioenuitvoerders worden ingezet en de regeldruk en kosten die de uitvoering van de wet met zich meebrengen. Het hoofdstuk sluit af met aandacht voor de Kamertoezeggingen en mogelijke verbetervoorstellen, gevolgd door een beknopte weergave van de deelbevindingen uit dit hoofdstuk.

3.2 Doelbereik

In de Memorie van Toelichting van de Wet Pensioencommunicatie zijn vier wetsdoelen geformuleerd, te weten:

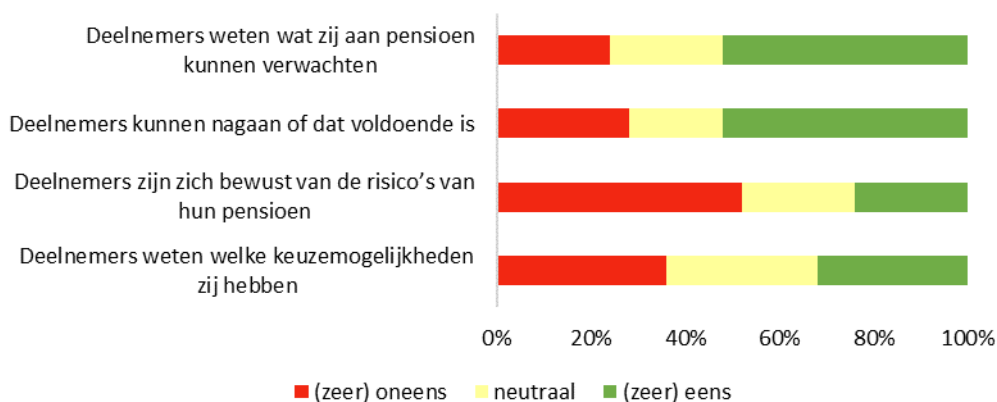
- de deelnemer weet hoeveel pensioen hij kan verwachten;
- hij kan nagaan of dat voldoende is;
- hij is zich bewust van de risico's van zijn pensioen; en
- pensioencommunicatie moet de deelnemer laten zien welke keuzemogelijkheden hij heeft.

Uit de interviews met en de webenquête onder pensioenuitvoerders blijkt dat de doelen van de wet breed worden gedragen door pensioenuitvoerders als ambities voor informatieverstrekking en communicatie. Pensioenuitvoerders merken daarbij in de interviews op dat de wetsdoelen te weinig concreet zijn om te hanteren als communicatiedoelstellingen.

Verder wordt door pensioenuitvoerders in de interviews de kanttekening geplaatst dat het derde wetsdoel, dat een deelnemer zich bewust is van de risico's van zijn pensioen, in het verlengde ligt van het eerste wetsdoel. Dat wil zeggen dat bewustzijn van risico's deel uitmaakt van het creëren van bewustzijn bij deelnemers over hoeveel pensioen zij kunnen verwachten: als deelnemers weten hoeveel pensioen zij kunnen verwachten, zullen zij ook weten onder welke voorwaarden die verwachting wordt bereikt, aldus pensioenuitvoerders.

Aan pensioenuitvoerders is in de webenquête in de vorm van stellingen gevraagd in hoeverre de wetsdoelen behaald zijn (figuur 3.1). Over het behalen van de eerste twee wetsdoelen: de helft van hen is het (zeer) eens met de stelling dat deelnemer weet hoeveel pensioen hij kan verwachten. Eenzelfde aandeel is het (zeer) eens met de stelling dat deelnemers kunnen nagaan of dit bedrag voldoende is. Over het derde en vierde wetsdoel zijn pensioenuitvoerders negatiever: de helft meent dat deelnemers zich onvoldoende bewust zijn van de risico's van hun pensioen en een minderheid meent dat deelnemers voldoende weten welke keuzemogelijkheden zij hebben.

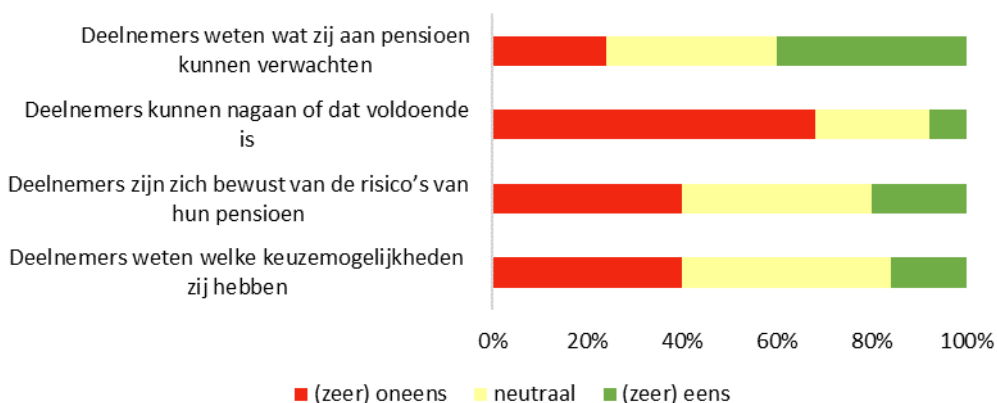
Figuur 3.1 Doelbereik wet (n=25)



Bron: Regioplan (webenquête uitvoerders)

Vervolgens is in de webenquête onder pensioenuitvoerders gevraagd een inschatting te maken van de bijdrage van de wettelijke informatiebronnen¹⁰ (UPO, MPO, P123) aan het bereiken van de wetsdoelen. Hierover blijkt men beduidend minder positief (figuur 3.2). Uit de enquête blijkt dat slechts een minderheid stelt dat deelnemers weten wat zij aan pensioen kunnen verwachten dankzij deze wettelijke informatiebronnen. Bijna geen van de pensioenuitvoerders meent dat deelnemers dankzij de wettelijke informatiebronnen kunnen nagaan of hun pensioen voldoende is. Een minderheid meent dat deelnemers zich dankzij de wettelijke informatiebronnen bewust zijn van de risico's van hun pensioen of weten welke keuzemogelijkheden zij hebben.

Figuur 3.2 In hoeverre dragen de wettelijke informatiebronnen bij aan het doelbereik? (n=25)



Bron: Regioplan (webenquête uitvoerders)

In het verlengde hiervan is aan pensioenuitvoerders gevraagd welke informatiebronnen, van alle gebruikte informatiebronnen, het meeste bijdragen aan het behalen van de vier wetsdoelen. Het besloten deel van de website van pensioenuitvoerders (hierna de 'mijn-omgeving') blijkt volgens pensioenuitvoerders de informatiebron te zijn die het meeste bijdraagt aan de eerste, tweede en vierde doelstelling van de wet. Veelgenoemde redenen in de webenquête en interviews ter onderbouwing hiervan zijn:

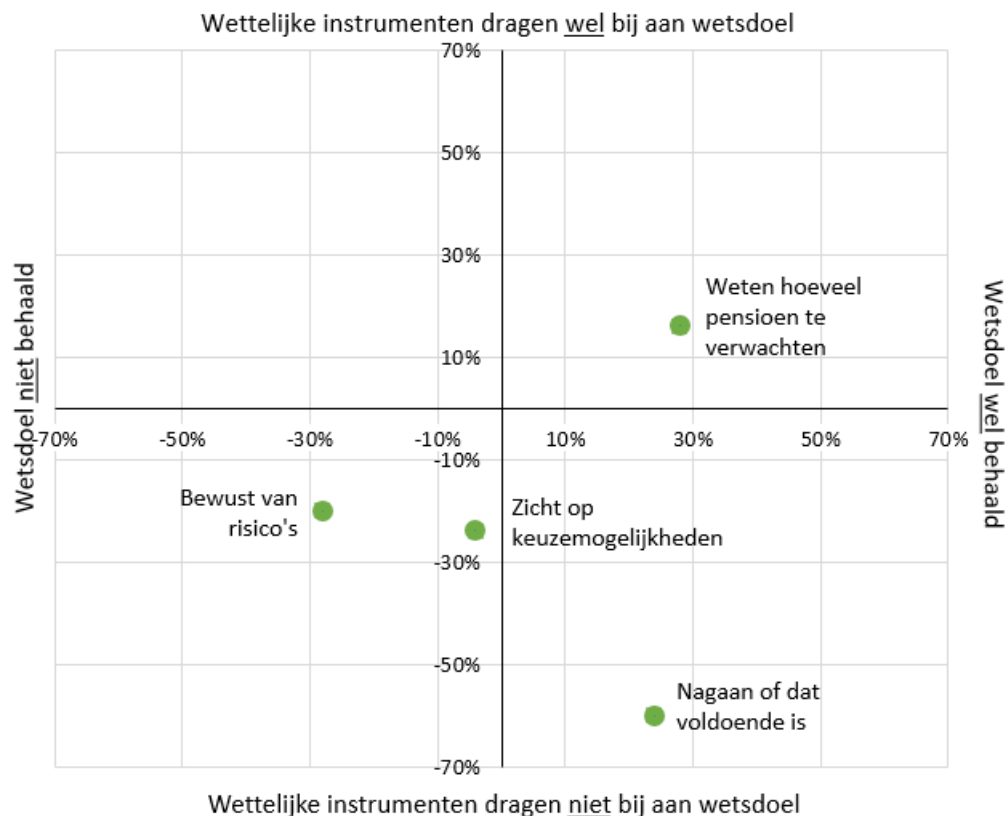
- de gepresenteerde informatie is op de persoon toegesneden, actueel en toegankelijk;
- het te verwachten pensioen kan afgezet worden tegen de huidige inkomsten en uitgaven;
- met behulp van tooling in een pensioenplanner kan de invloed van verschillende keuzes op en mogelijke risico's voor het pensioen inzichtelijk gemaakt worden.

¹⁰ We gebruiken in dit rapport de term 'wettelijke informatiebronnen' wanneer het gaat om de in de Wet Pensioencommunicatie verplicht gestelde informatiebronnen: het UPO, P123 en MPO. Met de term 'bovenwettelijke informatiebronnen' bedoelen we alle informatiebronnen die niet verplicht gesteld zijn in de Wet Pensioencommunicatie.

Ten aanzien van de bijdrage aan de bewustwording van de risico's van het pensioen hebben pensioenuitvoerders in de webenquête geen duidelijke voorkeur uitgesproken voor een specifieke wettelijke of bovenwettelijke informatiebron.

Om de bijdrage van de wettelijke informatiebronnen aan het bereiken van de wetsdoelen inzichtelijk te maken zijn de antwoorden van pensioenuitvoerders uit de webenquête tegen elkaar afgezet (figuur 3.3). Het meest positief zijn uitvoerders over de bijdrage van de wettelijke informatiebronnen (MPO, UPO, P123) aan het eerste wetsdoel: deelnemers weten hoeveel pensioen zij kunnen verwachten. Hoewel pensioenuitvoerders positief zijn over de mate waarin deelnemers in staat zijn om na te gaan of het te verwachten pensioen voldoende is (tweede wetsdoel), geven zij aan dat de wettelijke informatiebronnen daar zeer beperkt aan bijgedragen hebben. Over zowel het behalen van het derde en vierde wetsdoel, bewustzijn van risico's en zicht op keuzemogelijkheden ten aanzien van pensioen, als de bijdrage van de wettelijke informatiebronnen daaraan zijn pensioenuitvoerders minder positief in de webenquête.

Figuur 3.3 Behalen wetsdoelen vs. bijdrage wettelijke informatiebronnen aan doelbereik (n=25)¹¹



Bron: Regioplan (webenquête uitvoerders)

¹¹ De positie per wetsdoel is tot stand gekomen door het percentage uitvoerders dat het (zeer) oneens was met de stelling ten aanzien van het behalen van de wetsdoel af te trekken van het percentage uitvoerders dat het (zeer) eens was met de stelling. Dezelfde berekening is, per wetsdoel, toegepast op de stellingen over de bijdrage die de wettelijke informatiebronnen hebben geleverd aan het behalen van de wetsdoelen. Het resultaat levert twee waarden op die de positie van de wetsdoelen op de twee assen bepalen. Degenen die neutraal tegenover de stellingen staan zijn buiten beschouwing gelaten, evenals degenen die 'geen antwoord/weet niet' ingevuld hebben.

3.3 Gebruik van het wetsinstrumentarium

3.3.1 Gebruik wettelijke en bovenwettelijke informatiebronnen

Functioneren MPO

Uit de webenquête blijkt dat ongeveer een op de acht pensioenuitvoerders stelt dat MPO de meest gebruikte informatiebron is door deelnemers. Uit de interviews blijkt dat pensioenuitvoerders ervaren dat deelnemers van pensioenverzekeraars/ppi's het MPO vaker gebruiken dan deelnemers van (uitbestedingspartijen van) pensioenfondsen, omdat de kans groter is dat zij bij verschillende pensioenuitvoerders pensioen opgebouwd hebben dan deelnemers bij een pensioenfonds.

Uit de interviews met pensioenuitvoerders blijkt dat van de drie wettelijke informatiebronnen het MPO door hen het positiefst wordt gewaardeerd. Hiervoor worden verschillende redenen genoemd:

- MPO is door zijn eenvoud overzichtelijk en gebruiksvriendelijk voor deelnemers. De uniforme weergave middels iconen draagt hieraan bij.
- MPO biedt een totaaloverzicht van het opgebouwde werkgeverspensioen bij verschillende pensioenuitvoerders. Daarnaast wordt ook de eerste pijler weergegeven.
- De informatie op MPO is actueel doordat pensioenuitvoerders minimaal vier maal per jaar data aanleveren.

Pensioenuitvoerders stellen dat het nadelig is dat er voor pensioenuitvoerders kosten per inlog verbonden zijn aan het verplichte gebruik van DigiD voor de toegang tot MPO.

Op alle wettelijke en bovenwettelijke informatie aan en communicatie met deelnemers zijn open normen van toepassing. In de webenquête is pensioenuitvoerders gevraagd de wettelijke informatiebronnen te waarderen ten aanzien van de open normen 'correct', 'duidelijk', 'evenwichtig' en 'aansluiten op behoefte en kenmerken' (figuur 3.4). Hoewel de wet spreekt van open normen, komt in de interviews met pensioenuitvoerders naar voren dat zij ervaren dat de open normen inmiddels door de toezichthouder AFM in de praktijk nader ingevuld zijn.

De webenquête toont dat pensioenuitvoerders het positiefst zijn over MPO in antwoord op de vraag welk wettelijk verplicht informatiemiddel het best tegemoet komt aan de open normen. Een meerderheid van de pensioenuitvoerders is van mening dat de informatie in het MPO correct en duidelijk is en dat de informatie in het MPO aansluit bij de kenmerken en behoeften van deelnemers. Over de mate waarin de informatie in het MPO evenwichtig is zijn de meningen verdeeld.

Functioneren UPO

Het UPO is in de webenquête door een kwart van de pensioenuitvoerders aangewezen als het informatiekanaal dat deelnemers het meest gebruiken. Vooral (uitbestedingspartijen van) pensioenfondsen melden dit. De kracht van het UPO is op dit moment volgens pensioenuitvoerders vooral gelegen in de stimulans die het ontvangen ervan geeft aan deelnemers om met hun pensioen bezig te zijn. Uit de webenquête komt het beeld dat de informatie in het UPO correct is, maar over de duidelijkheid en evenwichtigheid zijn pensioenuitvoerders minder positief (figuur 3.4). De informatie in het UPO sluit bovendien onvoldoende aan bij de kenmerken en behoeften van deelnemers, blijkt uit de enquête. Pensioenuitvoerders ervaren dat het UPO tot veel vragen leidt bij deelnemers doordat er te veel informatie wordt weergegeven die te weinig persoonsgericht is.

In de interviews noemen pensioenuitvoerders hiervoor een aantal oorzaken. Ten eerste is er binnen het vastgestelde format waarin het UPO wordt verstrekt beperkt ruimte voor persoonsgerichte informatie. Het format van het UPO biedt bijvoorbeeld geen ruimte om onderwerpen te prioriteren die gerelateerd zijn aan de levensfase van de deelnemer. Daardoor is de informatie op het UPO beperkt bruikbaar voor deelnemers om actie te ondernemen. De ervaring van pensioenuitvoerders is dat deelnemers veelal met een gerichte, persoonlijke vraag informatie zoeken. Het gaat bijvoorbeeld om vragen als hoeveel pensioen krijg ik (in totaal) uitgekeerd als ik met pensioen ga en heb ik voldoende opgebouwd om eerder te kunnen stoppen met werken. Op dergelijke vragen geeft het UPO geen antwoord. Daarnaast wijken de bedragen op het UPO af van de (actuelere en volledigere) netto bedragen op MPO. Dit leidt tot verwarring bij deelnemers. Verder geven pensioenuitvoerders aan dat het produceren van UPO's bewerkelijk en kostenintensief is.

Functioneren P123

P123 is de opvolger van de start- en stopbrief en bevat informatie over de pensioenregeling. De inhoudelijke kwaliteit van P123 wordt door pensioenuitvoerders gewaardeerd, blijkt uit de interviews. Dit wordt ondersteund door de webenquête waar pensioenuitvoerders overwegend positief zijn over het correct, duidelijk en evenwichtig zijn van de informatie (figuur 3.4). Daar staat tegenover dat de informatie in P123 onvoldoende aansluit bij de behoeften en kenmerken van deelnemers, aldus pensioenuitvoerders. Dit resulteert erin dat deelnemers weinig gebruik maken van P123. Dit geldt het sterkst voor laag 2 en 3 op de website van pensioenuitvoerders, blijkt uit de interviews. In deze lagen staat een veelvoud aan documenten met algemene informatie (beleggingsprofiel, uitvoeringsovereenkomst et cetera), die volgens pensioenuitvoerders voor veel deelnemers te gedetailleerd en complex is en niet aansluit bij hun persoonlijke informatiebehoeften. Een voorbeeld daarvan is de Pensioenvergelijker, aldus pensioenuitvoerders in de interviews. Net als voor het UPO geldt voor P123 dat de informatie geen antwoord geeft op de belangrijkste vragen van deelnemers (hoeveel pensioen kan ik verwachten en kan ik eerder stoppen met werken?). In de webenquête noemt geen van de pensioenuitvoerders P123 als het door deelnemers meest gebruikte informatiekanaal en bijna de helft van de pensioenuitvoerders noemt P123 het minst gebruikte informatiekanaal.

Figuur 3.4 Waardering wettelijke informatiebronnen t.a.v. de open normen¹²

	MPO	UPO	P123
De informatie is correct, dat wil zeggen inhoudelijk juist en zonder tegenstrijdigheden			
De informatie is duidelijk, dat wil zeggen begrijpelijk en vindbaar			
De informatie is evenwichtig, dat wil zeggen dat relevante voor- en nadelen worden weergegeven			
De informatie sluit aan bij de behoeften en kenmerken van de deelnemers			

Legenda:  <-30%  -30% t/m -10%  -10% t/m 10%  10% t/m 30%  >30%

Bron: Regioplan (webenquête uitvoerders)

Aansluiten bij behoeften en kenmerken van deelnemers

Uit de interviews en de webenquête blijkt dat voor pensioenuitvoerders het aansluiten bij behoeften en kenmerken van deelnemers een belangrijk onderwerp is in de informatievertrekking. Daarom besteden we hier nogmaals aandacht aan deze specifieke open norm. Zoals hierboven beschreven blijkt uit de interviews met en webenquête onder pensioenuitvoerders dat de wettelijke informatiebronnen, met name het UPO en P123, volgens pensioenuitvoerders onvoldoende aansluiten bij de behoeften en kenmerken van deelnemers. In de interviews zeggen pensioenuitvoerders dat meer persoonsgerichte informatie en communicatie een lopende ontwikkeling is die voornamelijk gericht is op de bovenwettelijke informatie en communicatie, waaronder tooling in de 'mijn-omgeving'. De uniforme, gedetailleerde, wettelijk verplichte formats van het UPO en P123 bieden weinig ruimte voor een dergelijke persoonsgerichte benadering.

In de interviews en de webenquête noemen pensioenuitvoerders verschillende methoden waarmee zij de behoeften en kenmerken van deelnemers ten aanzien van informatie en communicatie inzichtelijk maken. Veelgenoemd zijn: deelnemers-/panelonderzoeken, A/B-testen, het opstellen van zogenaamde klantreizen en het formuleren van profielen van deelnemers. De bevindingen worden vervolgens waar mogelijk vertaald in de informatieverstrekking en communicatie (vormgeving, inhoud, frequentie, taal et cetera). Een concreet voorbeeld is dat bij een deelnemer van 50 jaar of ouder de nadruk minder wordt gelegd op informatie over life-events als kinderen krijgen en meer op het te verwachten pensioen.

¹² De kleurcodering is tot stand gekomen door het percentage deelnemers dat het (zeer) oneens was met de stelling af te trekken van het percentage deelnemers dat het (zeer) eens was met de stelling. Degenen die neutraal tegenover de stelling staan zijn daarbij buiten beschouwing gelaten, evenals degenen die 'geen antwoord/weet niet' ingevuld hebben.

Bovenwettelijke informatiebronnen

Uit de webenquête blijkt dat alle pensioenuitvoerders naast de wettelijk informatiebronnen gebruikmaken van een veelvoud aan extra informatiebronnen. Naast de wettelijke informatiebronnen UPO, MPO en P123 gebruiken bijna alle pensioenuitvoerders informatie- en attentiebrieven of mails, het openbare en besloten deel van de website (de 'mijn-omgeving') en middelen in verband met speciale life-events. Social media en de Berichtenbox MijnOverheid.nl worden in mindere mate gebruikt. Hoewel pensioenuitvoerders gebruikmaken van meerdere informatiebronnen in de informatieverstrekking aan deelnemers, is volgens ruim een kwart van de pensioenuitvoerders de 'mijn-omgeving' door deelnemers de meest gebruikte informatiebron.

Ruim de helft van de pensioenuitvoerders zegt daarnaast nog andere informatiebronnen in te zetten. Veel genoemde voorbeelden zijn magazines, spreekuren/voorlichtingsavonden (bij werkgevers), webinars en tooling in apps.

3.3.2 Schriftelijke en digitale informatieverstrekking

De wet biedt pensioenuitvoerders de mogelijkheid om zowel schriftelijk als digitaal informatie te verstrekken aan deelnemers. Het eerste contactmoment van de pensioenuitvoerder met de deelnemer vindt plaats nadat de pensioenuitvoerder door de werkgever is geïnformeerd over het sluiten van een pensioenovereenkomst met een werknemer en de start van de pensioenverwerving. Over het algemeen is dat kort na indiensttreding van de werknemer. Dit eerste contact met de deelnemer vindt vaak schriftelijk plaats. Wanneer de pensioenuitvoerder digitaal met een deelnemer informatie wil uitwisselen moet hij de deelnemer daar schriftelijk over informeren of via een digitaal kanaal om toestemming vragen. Deze procedures kennen een belangrijk verschil: wordt een deelnemer schriftelijk geïnformeerd dat de pensioenuitvoerder digitaal informatie wil uitwisselen, dan zal de deelnemer een daad moeten stellen, namelijk bezwaar maken, indien hij niet akkoord is met het voorstel om in het vervolg digitaal informatie uit te wisselen. Maar wordt hij hierover door de pensioenuitvoerder digitaal benaderd, dan moet de deelnemer actief instemmen met het voorstel. Als de deelnemer dat niet doet, dan moet de pensioenuitvoerder schriftelijk met deze deelnemer informatie uitwisselen. Informatie die onder de Wet Pensioencommunicatie beschikbaar gesteld dient te worden aan deelnemers mag digitaal, op de website van de pensioenuitvoerder, te raadplegen zijn.

Uit de interviews blijkt dat pensioenuitvoerders in de praktijk het merendeel van hun deelnemers schriftelijk informeren. De voornaamste reden hiervoor is dat pensioenuitvoerders over het algemeen niet over een volledig en actueel e-mailbestand beschikken. Dit maakt dat digitale informatieverstrekking aan het merendeel van de deelnemers niet mogelijk is.

Andere knelpunten hebben betrekking op het verzoek van pensioenuitvoerders aan deelnemers om in het vervolg digitaal informatie uit te kunnen wisselen. In de eerste variant is het mailadres van een deelnemer bekend. De ervaring van pensioenuitvoerders is dat een verzoek per mail om in het vervolg digitaal informatie uit te wisselen maar beperkte respons oplevert. En aangezien actieve instemming van de deelnemer in dit geval noodzakelijk is, zal de informatie schriftelijk moeten blijven verlopen. In de tweede variant wordt de deelnemer schriftelijk benaderd over het voornemen om digitaal informatie uit te wisselen. In dat geval is de ervaring dat een groot deel van de deelnemers daar geen bezwaar tegen aantekent hetgeen in theorie de mogelijkheid opent om digitaal informatie uit te wisselen, maar tegelijkertijd ontbreekt het veelal nog aan het mailadres.

Uit de interviews met pensioenuitvoerders blijkt dat een klein deel van de deelnemers expliciet aangegeven heeft schriftelijk geïnformeerd te willen worden door pensioenuitvoerders. Het betreft ongeveer één op de tien deelnemers bij pensioenfondsen en ongeveer één op de twintig deelnemers bij pensioenverzekeraars/ppi's. Enkele pensioenuitvoerders geven in de interviews aan geïnvesteerd te hebben in het verzamelen van e-mailadressen. Voorbeelden hiervan zijn het benaderen van werkgevers om mailadressen aan te leveren, het aansturen bij (nieuwe) deelnemers op het doorgeven van het mailadres en het inhuren van een externe partij om de mailadressen te verzamelen.

Daarnaast is het voor sommige pensioenuitvoerders niet mogelijk om digitaal contact te onderhouden met deelnemers door beperkingen in (verouderde) registratiesoftware. Het gaat in dat geval met name om digitaal contact met pensioengerechtigden.

In de interviews zeggen pensioenuitvoerders dat digitale communicatie met deelnemers de voorkeur heeft. Digitale communicatie biedt meer mogelijkheden om informatie interactief, gelaagd en persoonsgebonden aan te bieden dan schriftelijke communicatie. Bovendien biedt digitale communicatie pensioenuitvoerders inzicht in het gebruik van de informatie doordat vervolghandelingen zoals het openen van het bericht en het inloggen op de mijn-omgeving online te volgen zijn. Daarnaast zijn er minder kosten verbonden aan digitale dan aan schriftelijke informatieverstrekking.

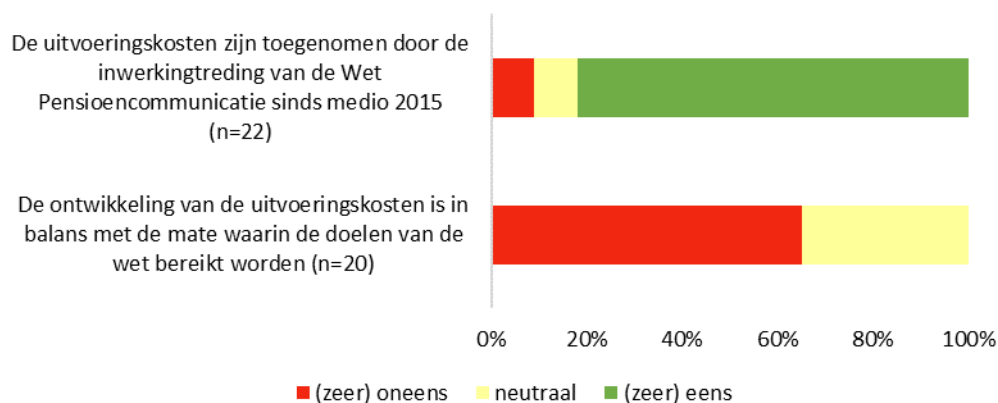
3.4 Regeldruk en uitvoeringskosten

Uit de webenquête en de interviews met pensioenuitvoerders komt naar voren dat de uitvoeringskosten volgens de meerderheid van de pensioenuitvoerders sinds de inwerkingtreding van de Wet Pensioencommunicatie zijn toegenomen (figuur 3.5). Ruim de helft van de pensioenuitvoerders stelt dat het UPO het informatiekanaal is dat zorgt voor de meeste uitvoeringskosten. De jaarlijkse aanpassingen aan het format van het UPO en het genereren van de bijbehorende data worden door pensioenuitvoerders als oorzaak aangewezen in de interviews. Daarnaast zijn de volgende verplichtingen, die bijdragen aan de stijging van de uitvoeringskosten, in de interviews benoemd:

- data leveren voor het actualiseren van MPO;
- schriftelijk informeren en communiceren met deelnemers door wettelijke voorschriften omtrent verstrekken van informatie;
- ontwikkelen van de Pensioenvergelijker;
- gebruik van de Uniforme Reken Methodiek (URM) ten behoeve van de Navigatiemetafoor.

In het verlengde van het oordeel over de mate waarin de wettelijke informatiebronnen bijdragen aan het doelbereik, zijn de ontwikkeling van de uitvoeringskosten volgens de meerderheid van de pensioenuitvoerders niet in balans met de mate waarin de doelen van de wet bereikt worden. Geen enkele pensioenuitvoerder in de steekproef vindt de ontwikkeling van de uitvoeringskosten in balans met de mate waarin de doelen van de wet bereikt worden.

Figuur 3.5 Ontwikkeling uitvoeringskosten, ten aanzien van doelbereik



De antwoordcategorie 'geen antwoord/weet niet' is buiten beschouwing gelaten in de figuur. Respectievelijk 3 en 5 pensioenuitvoerders hebben gebruikgemaakt van deze antwoordcategorie.

Bron: Regioplan (webenquête uitvoerders)

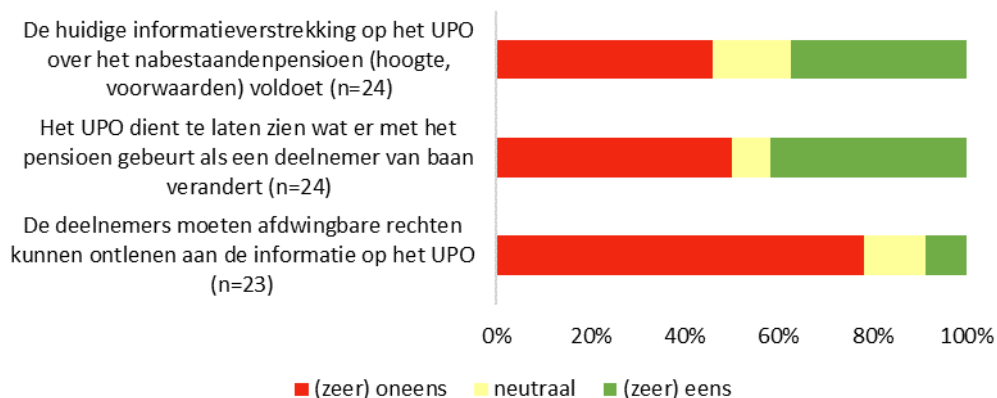
De belangrijkste redenen voor de disbalans tussen uitvoeringskosten en de bijdrage aan het doelbereik is volgens pensioenuitvoerders gelegen in de toename van de uitvoeringskosten en de beperkte bijdrage van de wettelijke informatiebronnen aan de wetsdoelen. In de interviews en de webenquête stellen pensioenuitvoerders dat het gebruik van de wettelijk verplichte informatiebronnen zwaar op de communicatiebudgetten drukt, terwijl de bovenwettelijke informatie en communicatie dankzij een meer persoonsgerichte, actuele benadering met een vergelijkbare investering een grotere bijdrage levert aan de wetsdoelen.

3.5 Kamertoezeggingen

Figuur 3.6 toont de waardering van de pensioenuitvoerders ten aanzien van de eerste drie toezeggingen aan de Tweede Kamer¹³, die meegenomen worden in dit onderzoek. Uit de webenquête blijkt dat het merendeel van de pensioenuitvoerders er geen voorstander van is dat deelnemers afdwingbare rechten moeten kunnen ontlenen aan de informatie op het UPO. Uit de expertmeeting blijkt dat pensioenuitvoerders herkennen dat deelnemers moeten kunnen vertrouwen op de informatie op het UPO. Zij stellen echter dat de open norm 'correct', die op het UPO van toepassing is, hier al voldoende in voorziet. Verdergaande verplichtingen om deelnemers afdwingbare rechten te laten ontlenen aan de informatie op het UPO zijn volgens hen niet van toegevoegde waarde. Een andere reden dat pensioenuitvoerders geen voorstander zijn om deelnemers afdwingbare rechten aan de informatie op het UPO te laten ontlenen is dat, doordat het UPO informatie bevat tot het eind van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin het wordt verstrekt, de informatie op het UPO op het moment van verstrekken niet altijd actueel meer is.

In de webenquête zijn de pensioenuitvoerders meer verdeeld over de informatie op het UPO met betrekking tot het nabestaandenpensioen en het tonen wat er gebeurt bij het wisselen van baan.

Figuur 3.6 Beoordeling Kamertoezeggingen



Bron: Regioplan (webenquête uitvoerders)

In de interviews is ten aanzien van de toezeggingen in het algemeen afgeraden om meer informatie op het UPO te plaatsen, omdat het UPO een beperkte omvang heeft. Dat neemt niet weg dat pensioenuitvoerders de behoefte aan een betere informatieverstrekking over het nabestaandenpensioen herkennen. In de interviews betwijfelen zij echter of het UPO daarvoor de aangewezen informatiebron is. Ten aanzien van baanveranderingen is in de interviews opgemerkt dat pensioenuitvoerders niet over actuele informatie beschikken die noodzakelijk is om de gevolgen van een baanverandering inzichtelijk te maken.

3.6 Verbetervoorstellen

In de interviews met en de webenquête onder pensioenuitvoerders zijn verbetervoorstellen aangedragen voor verbetering van de Wet Pensioencommunicatie en de uitvoering daarvan.

Belangrijke uitgangspunten voor de verbetervoorstellen zijn de volgende:

- Nadruk op informeren van deelnemers: de wet stelt nog steeds de juiste doelen als algemene ambitie voor communicatie. De wet legt echter veel nadruk op informeren van deelnemers vanuit de veronderstelling dat informeren resulteert in verhoogd pensioenbewustzijn. Als gevolg zijn de huidige

¹³ In dit onderzoek zijn vier toezeggingen aan de Tweede Kamer meegenomen (zie paragraaf 1.2). Een van de vier kamertoezeggingen ziet op de regeldruk die uit de Wet Pensioencommunicatie voortvloeit. Deze toezegging aan de Tweede Kamer komt in het kader van de derde onderzoeksvraag aan de orde in paragraaf 3.4.

wettelijke instrumenten onvoldoende in staat om de wetsdoelen te realiseren. De huidige wettelijke instrumenten resulteren in een informatie-overload bij deelnemers, zonder dat zij tijdig in actie komen om hun pensioenvoorziening te regelen. Om de realisatie van de wetsdoelen te bevorderen zou minder gestuurd moeten worden op informeren en meer op gedrag, op basis van inzichten uit de communicatiewetenschap.

- Uniformiteit in doelen, niet in instrumenten: de wet heeft een positieve bijdrage geleverd aan het uniformeren van informatieverstrekking aan deelnemers. Volgens pensioenuitvoerders past uniformiteit beter bij doelen dan bij de instrumenten.
- Disbalans uitvoeringskosten-wetsdoelen: de uitvoeringskosten voor pensioenuitvoerders zijn sinds de inwerkingtreding van de Wet Pensioencommunicatie gestegen en zijn volgens pensioenuitvoerders niet in balans met de mate waarin de instrumenten bijdragen aan de wetsdoelen.

Deze uitgangspunten resulteren in een aantal thema's waarop pensioenuitvoerders verbetermogelijkheden zien ten behoeve van de wetsdoelen:

- Om te sturen op gedrag is het wenselijk dat deelnemers zo veel mogelijk persoonsgericht geïnformeerd worden. Dit zal er volgens pensioenuitvoerders aan bijdragen dat deelnemers tijdig in actie komen om hun pensioenvoorziening te regelen. Er zijn nu meer technologische mogelijkheden voor persoonsgericht informeren dan bij inwerkingtreding van de wet. Het strekt tot aanbeveling om in de wet (meer) ruimte te bieden voor dergelijke persoonsgerichte informatieverstrekking, aldus pensioenuitvoerders.
- In het verlengde hiervan stellen pensioenuitvoerders voor om elektronische informatieverstrekking een volwaardig alternatief voor schriftelijke informatieverstrekking te maken. Digitale informatiebronnen bieden meer mogelijkheden om persoonsgericht en gelaagd informatie te verstrekken en te sturen op gedrag. Bovendien draagt digitale informatieverstrekking bij aan vermindering van de uitvoeringskosten. Pensioenuitvoerders raden daarom aan om aan digitale informatieverstrekking geen andere eisen te stellen dan aan schriftelijke informatieverstrekking. Om digitale informatieverstrekking te stimuleren verdient ook de beschikbaarheid van e-mailadressen van deelnemers aandacht.
- Pensioenuitvoerders achten het wenselijk minder wettelijke voorschriften te formuleren met betrekking tot de verplichte uniforme formats: laat inzet van de instrumenten MPO, UPO en P123 vormvrij en zie af van invulling van de open normen door de toezichthouder. Wetgeving zou meer 'principle based' moeten zijn.
- Voorkom stapeling van informatieverplichtingen in MPO, UPO en P123: kies één plek waar de informatie wordt getoond. Dit voorkomt tegenstrijdigheden en dubbelingen. Daarnaast strekt het tot aanbeveling om in de informatieverstrekking over pensioenverwerving meer in te zetten op steunzenders naast de pensioenuitvoerders, zoals werkgevers.

3.7 Samenvatting

Met een beknopte webenquête onder en (groeps)interviews met pensioenuitvoerders zijn gegevens verzameld over hun opvattingen over het functioneren van de Wet Pensioencommunicatie. Door zorgvuldige selectie van de steekproef voor de webenquête is de variatie tussen de pensioenuitvoerders goed afgedekt ('sectordekkend'). Vanwege de beperkte steekproefomvang lenen de resultaten zich niet voor generalisering. De kwalitatieve duiding van de bevindingen resulteert in de volgende samenvatting.

De vier informatiedoelstellingen van de wet worden breed gedragen door pensioenuitvoerders als streven in communicatie met en informatieverstrekking aan deelnemers. Pensioenuitvoerder vinden echter dat er nog veel te winnen is op dit gebied. Volgens pensioenuitvoerders weten deelnemers weliswaar relatief goed wat zij aan pensioen kunnen verwachten en kunnen zij nagaan of dat voldoende is, maar deelnemers zijn onvoldoende op de hoogte van risico's en keuzemogelijkheden ten aanzien van hun pensioen. Daarnaast achten pensioenuitvoerders de bijdrage van de wettelijke informatiebronnen aan de wetsdoelen beperkt. Vooral de inzet van bovenwettelijke informatiebronnen zoals de mijn-omgeving op de website van pensioenuitvoerders ervaren zij als effectiever.

In dit kader wijzen pensioenuitvoerders op het belang van persoonsgericht informeren om te sturen op gedrag. Zij plaatsen dit tegenover de huidige veronderstelling dat informeren over pensioen het kennisniveau van burgers verhoogt. In het verlengde hiervan blijkt de waardering voor de wettelijke informatiebronnen gerelateerd te zijn aan de mate waarmee aangesloten kan worden bij behoeften van deelnemers. Dit maakt dat van de wettelijke informatiebronnen het MPO door pensioenuitvoerders het meest wordt gewaardeerd. Het MPO biedt actuele, persoonlijke informatie, is gebruiksvriendelijk en geeft een (totaal) overzicht van het te verwachten pensioen. De informatie op het UPO en P123 sluit door het relatief uniforme karakter van de inhoud en de vorm in mindere mate aan bij behoeften van deelnemers, volgens pensioenuitvoerders. Pensioenuitvoerders zijn (enigszins) positiever over het MPO, UPO en P123 ten aanzien van de open normen correct, duidelijk en evenwichtig.

In het verlengde hiervan geven pensioenuitvoerders de voorkeur aan digitale boven schriftelijke informatieverstrekking. Digitale informatieverstrekking biedt meer mogelijkheden om informatie gelaagd, interactief en persoonsgericht aan te bieden aan deelnemers en brengt minder kosten met zich mee. Pensioenuitvoerders pleiten er daarom voor om digitale informatieverstrekking tot een volwaardig alternatief te maken voor schriftelijke informatieverstrekking en tegemoet te komen aan praktische knelpunten.

Verder ervaart een meerderheid van de pensioenuitvoerders dat de uitvoeringskosten toegenomen zijn sinds de inwerkingtreding van de Wet Pensioencommunicatie. In lijn met het bovenstaande ervaren pensioenuitvoerders dat de stijging van de uitvoeringskosten niet in balans zijn met mate waarin de wetsdoelen worden bereikt onder de wet. Verder zijn pensioenuitvoerders verdeeld over de informatie op het UPO over het nabestaandenpensioen en het veranderen van baan. Zij erkennen de behoeften aan verbetering van de informatie over het nabestaandenpensioen en over de gevolgen van een baanverandering, maar zien het UPO echter niet als aangewezen informatiebron om hier gevolg aan te geven. Hoewel pensioenuitvoerders herkennen dat deelnemers moeten kunnen vertrouwen op de informatie op het UPO, zijn zij geen voorstander van de mogelijkheid om afdwingbare rechten aan het UPO te ontleen: de open norm 'correct' volstaat.



Pensioen- deelnemers

Over pensioencommunicatie
en -informatie

4

4 Pensioendeelnemers

4.1 Inleiding

Met een webenquête (n=1.006) zijn gegevens verzameld over de kennis die deelnemers aan pensioenregelingen (nu of in het verleden) zeggen te hebben van hun pensioen. Belangrijk is om te benadrukken dat het gaat over hun perceptie en niet over hun feitelijke kennis. Ook komen hun ervaringen met en opvattingen over de pensioeninformatie aan de orde, in het bijzonder met betrekking tot het wettelijk instrumentarium. Deze thema's worden in dit hoofdstuk achtereenvolgens gepresenteerd.

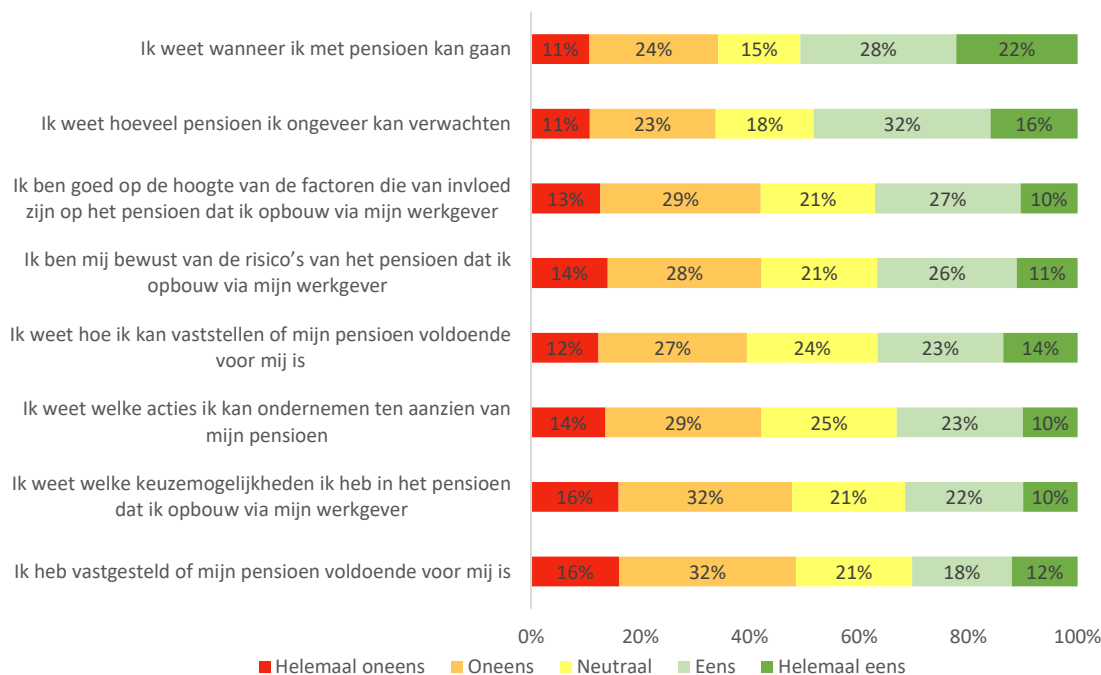
4.2 Kennis van en handelingsperspectief op het eigen pensioen

Kennis en handelingsperspectief

Deelnemers is gevraagd wat zij weten van hun werkgeverspensioen. Meer specifiek is aan hen in de vorm van stellingen gevraagd of zij weten wanneer ze met pensioen kunnen gaan, hoeveel zij kunnen verwachten, of ze kunnen vaststellen of dat voldoende is en of zij op de hoogte zijn van invloedrijke factoren, risico's, acties en keuzemogelijkheden ten aanzien van hun pensioen (figuur 4.1).

Ongeveer de helft van de deelnemers zegt te weten wanneer zij met pensioen kunnen gaan (50%) en hoeveel zij ongeveer kunnen verwachten (48%) en dat zijn er aanzienlijk meer dan degenen die aangeven dat niet te weten (respectievelijk 35% en 34%). Voor de andere stellingen is het beeld omgekeerd: rond een derde van de deelnemers steunt de andere stellingen over hun pensioenkennis (kunnen vaststellen of het voldoende is, relevante factoren, bewust zijn van risico's, te ondernemen acties enzovoort) en dat zijn er aanzienlijk minder dan degenen die aangeven dat niet te weten (variërend tussen 39% en 48%). De minste steun is er voor de stelling 'Ik heb vastgesteld of mijn pensioen voldoende voor mij is' (30%).

Figuur 4.1 Kennis over het eigen pensioen



Bron: Regioplan (webenquête deelnemers, n=1.006)

De risico's voor het werkgeverspensioen die deelnemers het belangrijkst vinden zijn opeenvolgend:

- de verlaging van het pensioen door de pensioenuitvoerder (60%);
- dat het pensioen niet wordt gecorrigeerd voor inflatie (56%);
- dat er minder pensioen wordt opgebouwd als ze eventueel minder gaan werken (37%);
- dat er minder pensioen wordt opgebouwd als ze eventueel als zzp'er gaan werken (9%);
- dat er minder pensioen wordt opgebouwd als ze eventueel gaan scheiden (6%).

Kennisniveau van pensioenen: drie groepen

Verdere statistische analyse leert dat de antwoorden op de hiervoor gepresenteerde kennisvragen over het eigen pensioen onderling sterk correleren.¹⁴ Op basis van de gemiddelde scores op deze kennisvariabelen is de nieuwe variabele 'kennisniveau' gecreëerd: de kennis die men heeft van het eigen pensioen. Hiermee zijn de deelnemers in drie kennisniveaugroepen ingedeeld:¹⁵

- kennisniveau 'laag': 300 deelnemers (30%);
- kennisniveau 'gemiddeld': 469 deelnemers (48%);
- kennisniveau 'hoog': 215 deelnemers (22%).

In figuur 4.2 worden de drie groepen beschreven op hun achtergrondkenmerken. Een regressieanalyse leert dat (in volgorde van belang):¹⁶

- hoger kennisniveau samengaat met hogere leeftijd;
- hoger kennisniveau samengaat met hoger inkomen;
- Kennisniveau niet samenhangt met de variabelen geslacht en opleiding.

Een diffuse samenhang blijkt te bestaan met:

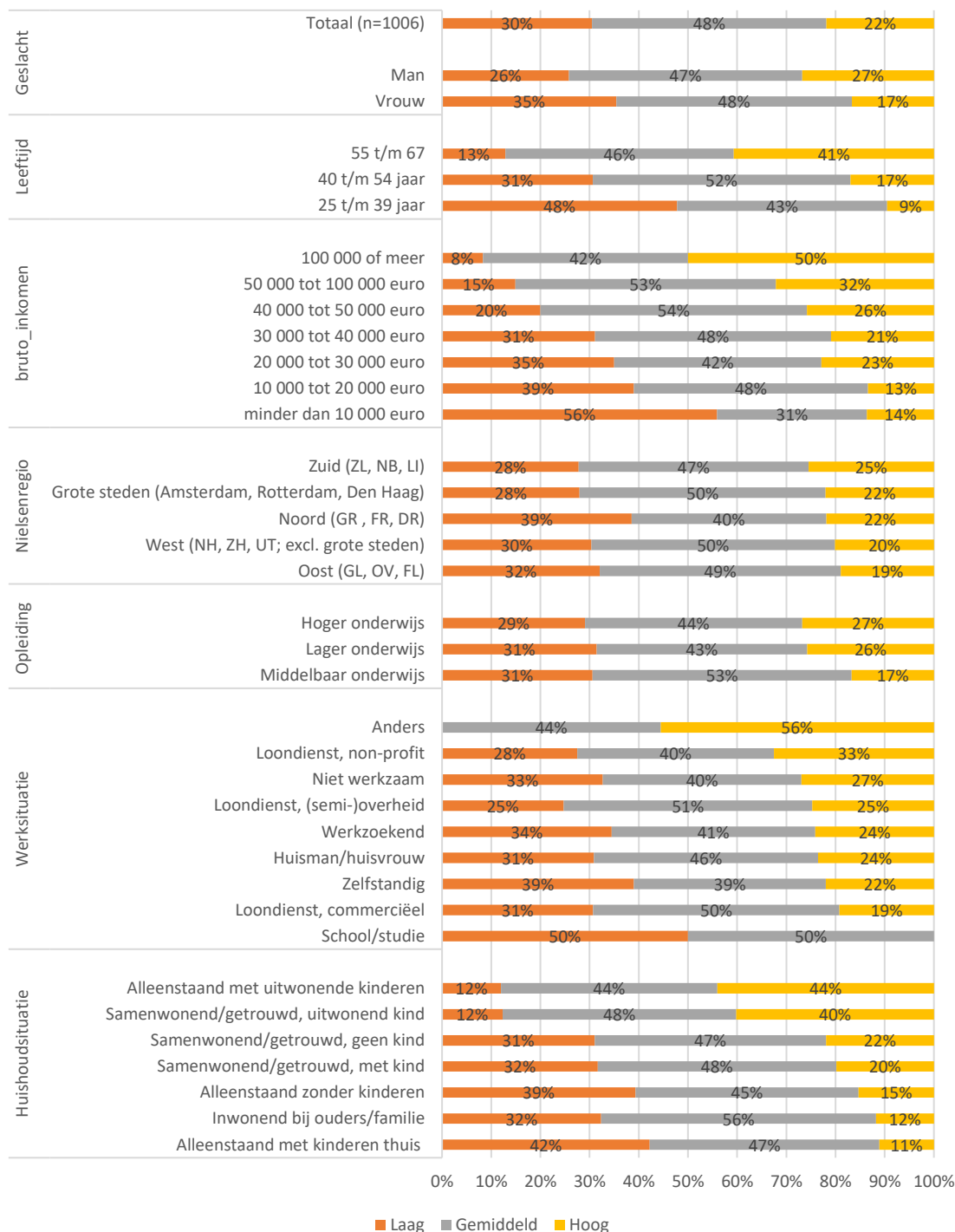
- werksituatie;
- huishoudsituatie;
- regio.

¹⁴ Cronbach's alpha = 0,931.

¹⁵ Deze variabele kent 22 ontbrekende waarden op een totaal van 1.006 respondenten. Er is gepercenteerd over 984 deelnemers.

¹⁶ Bèta van respectievelijk 0,40 en 0,17 bij $p < 0,05$.

Figuur 4.2 Kennisniveaugroepen, naar achtergrondkenmerken

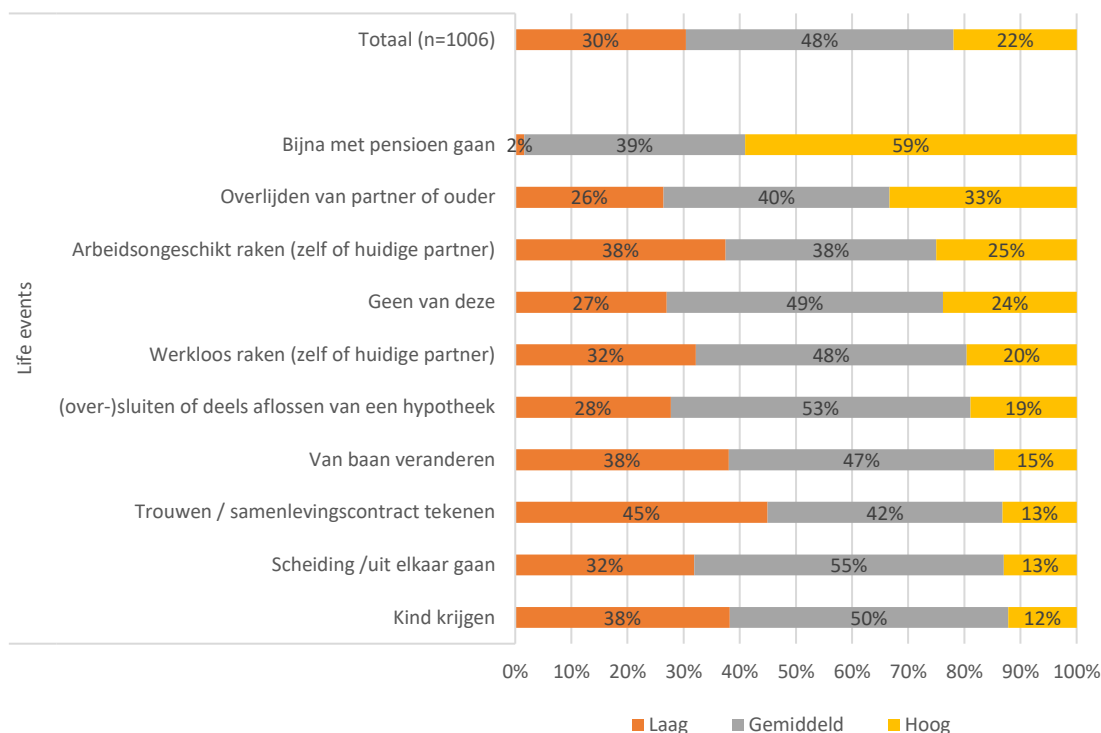


Bron: Regioplan (webenquête deelnemers)

Typeren we de drie groepen naar life-events, die uiteraard sterk leeftijdsgebonden zijn, dan blijkt dat de groep met veel pensioen kennis (figuur 4.3):

- relatief vaak bijna met pensioen gaat of te maken heeft met overlijden van een partner of ouder;
- relatief weinig te maken heeft met trouwen, kinderen krijgen, scheiden of van baan veranderen;
- in gemiddelde mate te maken heeft met het bijstellen van de hypotheek, met werkloosheid of arbeidsongeschiktheid.

Figuur 4.3 Kennisniveaugroepen, naar life-events



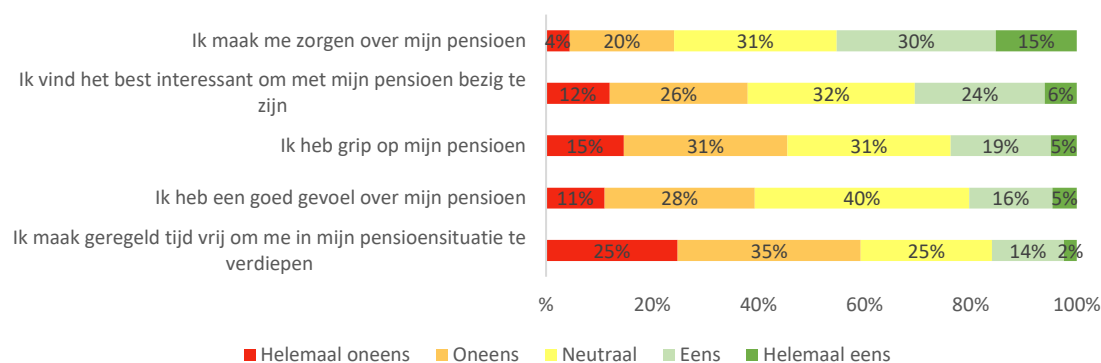
Bron: Regioplan (webenquête deelnemers)

4.3 Sentiment ten aanzien van het eigen pensioen

Welk gevoel hebben deelnemers over het eigen pensioen? Daarover zijn vijf stellingen voorgelegd. Figuur 4.4 laat zien dat van de deelnemers:

- bijna de helft zich zorgen maakt over hun pensioen, een kwart doet dat niet;
- bijna een derde het interessant vindt met het eigen pensioen bezig te zijn, een vergelijkbaar deel vindt dat niet;
- bijna een kwart meent grip te hebben op het eigen pensioen, bijna de helft (46%) meent van niet;
- twee op de tien een goed gevoel hebben over het eigen pensioen, vier op de tien hebben dat niet;
- 16 procent geregeld tijd vrij maakt om zich in het pensioen te verdiepen, 60 procent doet dat niet.

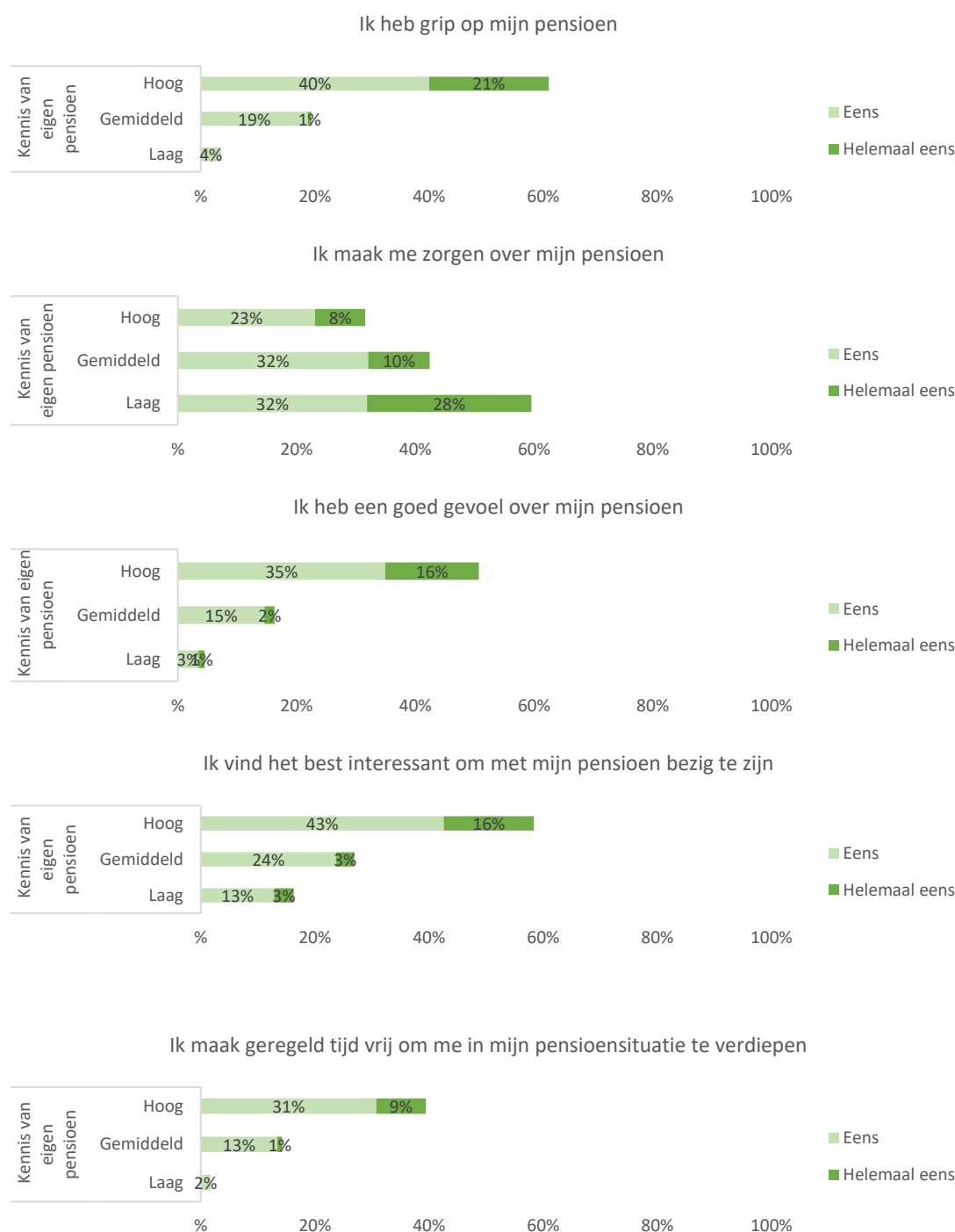
Figuur 4.4 Sentiment ten aanzien van pensioen



Bron: Regioplan (webenquête deelnemers, n=1.006)

We kijken vervolgens naar de samenhang tussen kennis van en sentimenten over het eigen pensioen. Figuur 4.5 toont de differentiatie van de sentimenten tussen de drie kennisniveaugroepen. De figuur laat een consistent patroon zien in de relatie tussen kennis en sentiment. Voor alle vijf sentimenten geldt: bij een hoger kennisniveau horen positievere sentimenten over het eigen pensioen. Hoe hoger het kennisniveau, des te vaker men zegt grip te hebben op het eigen pensioen, er een goed gevoel over te hebben, het best interessant te vinden en er geregeld tijd voor vrij te maken, en des te minder men zich er zorgen over maakt.

Figuur 4.5 Sentiment ten aanzien van pensioen, naar kennisniveaugroepen



Bron: Regioplan (webenquête deelnemers)

4.4 Gebruik van informatiebronnen

Aanleiding voor en vragen bij het gebruik van informatiebronnen

Als deelnemers informatiebronnen raadplegen, welke aanleiding is daar dan voor? De voornaamste redenen blijken te zijn:

- het ontvangen van een bericht van de pensioenuitvoerder in de vorm van het UPO (30%);
- een elektronisch bericht dat er informatie beschikbaar was (19%);
- bijna met pensioen gaan (10%);
- een nieuwe baan (10%).

Ook zijn er veel deelnemers (25%) die zeggen geen speciale aanleiding te hebben om informatie te verzamelen. Onderscheiden per kennisniveaugroepen: mensen met veel pensioen kennis geven relatief vaak aan informatie te zoeken omdat ze bijna met pensioen gaan (18%).

Ook is de deelnemers gevraagd welke vragen zij hebben bij het raadplegen van de bronnen. Het blijkt dat men dit doet:

- om te weten hoeveel pensioen ze opgebouwd hebben (45%);
- om te weten op hoeveel pensioen ze kunnen rekenen als ze met pensioen zijn (41%);
- om te bepalen of ze voldoende pensioen opbouwen (24%),
- om te weten of hij of zij eerder kan stoppen met werken (17%)
- om te bepalen of het nodig is om bij te sparen (14%)
- zonder gerichte vraag (14%).

Onderscheiden per kennisniveaugroepen: mensen met weinig pensioen kennis geven vaker aan zonder gerichte vraag bronnen te raadplegen. Mensen met meer kennis hebben vaker vragen over de hoogte van hun pensioen (op hoeveel pensioen ze kunnen rekenen als ze met pensioen zijn; of ze voldoende pensioen opbouwen).

Geraadpleegde bronnen

Uit welke bronnen halen de deelnemers hun informatie? En welke gebruiken zij het meest?

Vroeg in de enquête is deelnemers een open vraag voorgelegd naar de spontane naamsbekendheid van de bronnen die zij gebruiken. De namen van de bronnen waren in de enquête nog niet genoemd, deelnemers werden daarmee dus niet geholpen. Deelnemers noemden het vaakst:

- website pensioenuitvoerder (27%);
- 'internet' (22%);
- MPO (22%).

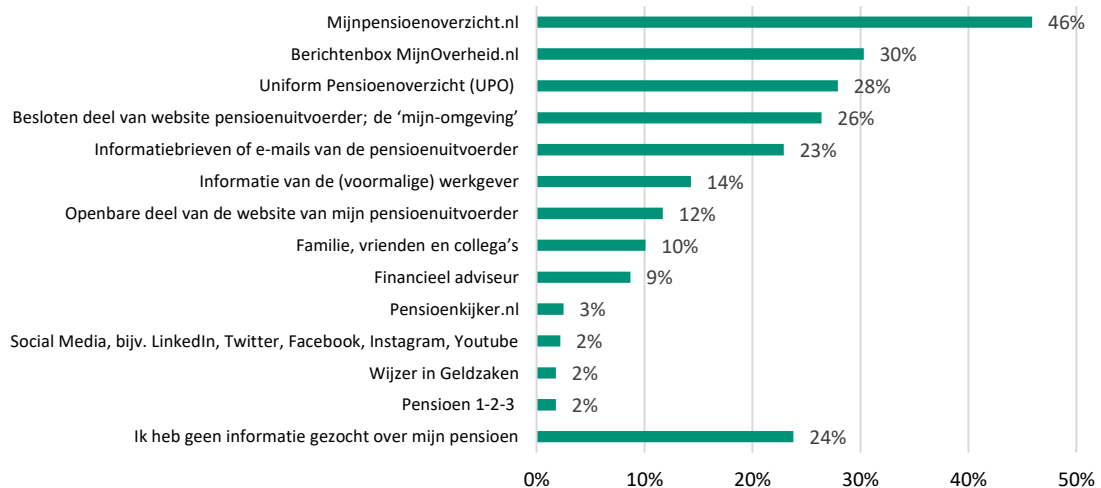
Alle andere bronnen scoorden aanmerkelijk lager, namelijk 5 procent of lager (UPO 4%, Pensioen 1-2-3 1%).

Later in de enquête is aan deelnemers een lijst met bronnen voorgelegd en gevraagd aan te geven welke ervan zij hebben gebruikt (de zogenaamde geholpen naamsbekendheid). Figuur 4.6 laat zien welke bronnen de deelnemers dan zeggen te gebruiken. De deelnemers konden meer dan een informatiebron opgeven, gemiddeld noemden ze er twee tot drie.

- Het MPO wordt met afstand het meest genoemd door de deelnemers (46%);
- Ook veel genoemd worden de Berichtenbox MijnOverheid.nl¹⁷ (30%), het UPO (28%), de 'mijn-omgeving' van de website van pensioenuitvoerders (26%) en informatiebrieven en -mails van pensioenuitvoerders (23%);
- Pensioen 1-2-3 – een van de wettelijke instrumenten - wordt nauwelijks genoemd (2%);
- een kwart van de deelnemers (24%, zijnde 239 deelnemers) geeft aan niet naar informatie over pensioenen te hebben gezocht.

¹⁷ Berichtenbox MijnOverheid geeft burgers toegang tot hun digitale post van (steeds meer) overheidsorganisaties. Die post kan burgers verwijzen naar voor het pensioen relevante bronnen.

Figuur 4.6 Gebruik informatiebronnen voor inzicht in eigen pensioen

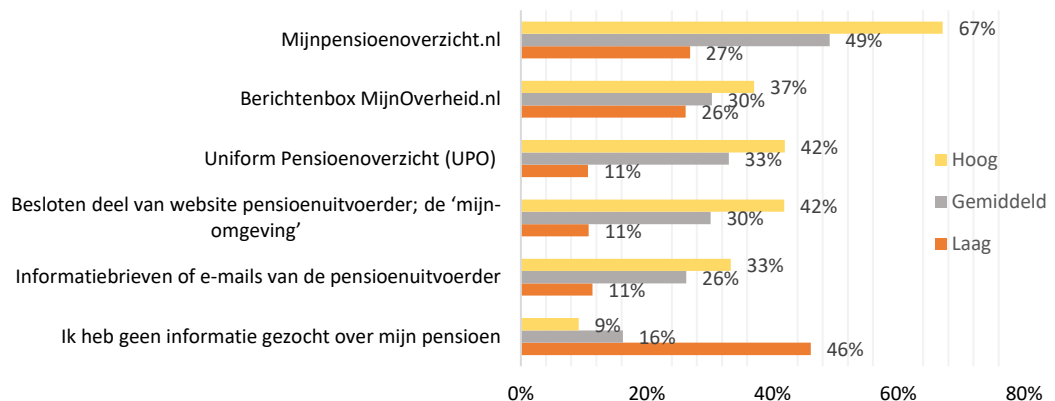


Bron: Regioplan (webenquête deelnemers, n=1.006). Meerdere antwoorden mogelijk.

Het gebruik van de bronnen verschilt ook tussen de drie onderscheiden kennisgroepen. Figuur 4.7 laat dit zien voor de vijf meest gebruikte bronnen:

- de groep die over weinig kennis beschikt, heeft disproportioneel vaak geen informatie gezocht over het eigen pensioen;
- hoe hoger het kennisniveau, hoe meer er van de bronnen gebruik wordt gemaakt.

Figuur 4.7 Gebruik van belangrijkste bronnen, naar kennisniveaugroepen



Bron: Regioplan (webenquête deelnemers, n=1.006). Meerdere antwoorden mogelijk.

Frequentie van gebruik

Gevraagd naar de bron die zij het frequentst gebruiken, blijkt dat ook hier het MPO het hoogst scoort (42%), gevolgd door de mijn-omgeving van pensioenuitvoerders (20%), het UPO (18%), de Berichtenbox (13%) en informatiebriefjes en -mails van de pensioenuitvoerder (11%). De overige bronnen worden weinig genoemd, waaronder Pensioen 1-2-3 (1%). De differentiatie tussen de kennisgroepen geeft een beeld dat lijkt op figuur 4.7: meer kennis is meer gebruik.

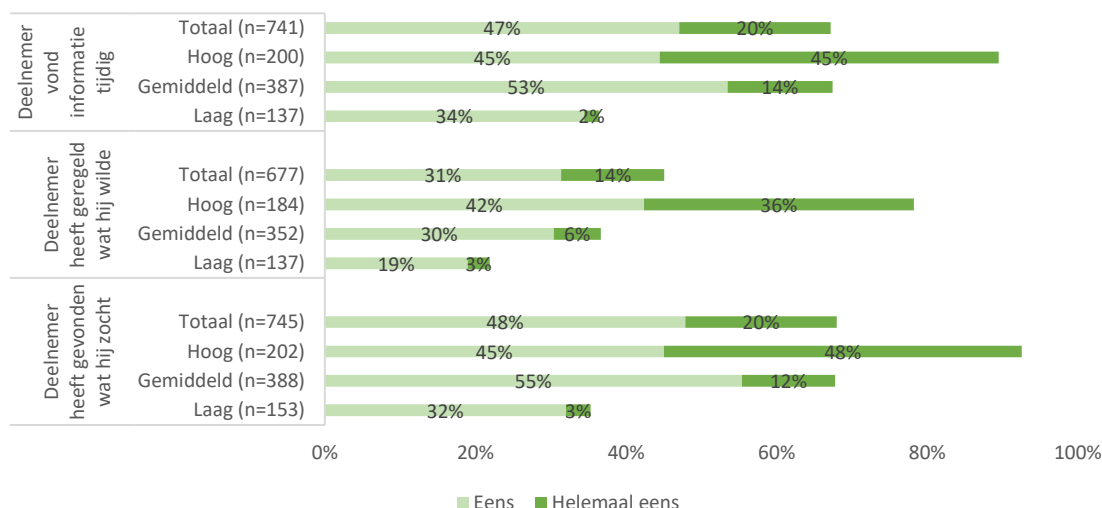
4.5 Resultaat van raadplegen informatiebronnen

Desgevraagd blijkt dat twee derde van de deelnemers met behulp van de informatiebronnen kan vinden wat ze zochten (68% (zeer) eens, zie figuur 4.8). Bovendien was de informatie voor het merendeel van

de deelnemers beschikbaar op het moment dat ze het nodig hadden (67%). Deelnemers zijn minder positief over of ze met de informatie hebben kunnen regelen wat ze wilden (45% (zeer) eens).

De verschillen tussen de kennisniveaugroepen zijn groot: hoe meer kennis men heeft, des te positiever men deze stellingen beoordeelt.

Figuur 4.8 Resultaat van gebruik bronnen, naar kennisniveaugroepen



4.6 Bijdrage informatiebronnen aan doelbereik van de wet

Welke bijdrage levert het in de wet geboden instrumentarium aan het doelbereik van de wet? Om dit te bepalen is deelnemers die informatiebronnen hebben gebruikt (n=767)¹⁸ gevraagd welke van de door hen gebruikte bronnen het meest heeft geholpen om te bereiken dat zij:

- weten wat zij aan pensioen kunnen verwachten;
- weten of dit voldoende is;
- inzicht hebben in de risico's;
- inzicht hebben in de keuzemogelijkheden van de pensioenregeling.

Deelnemers mochten maximaal drie bronnen noemen. Uit de enquête blijkt dat er enkele informatiebronnen domineren en dat deelnemers deze steeds in dezelfde volgorde noemen (figuur 4.9):

- MPO wordt met afstand het meest genoemd als bron die het meest bijdraagt aan weten hoeveel pensioen je kan verwachten, of dat voldoende is en welke risico's en keuzemogelijkheden daarop van toepassing zijn.
- De 'mijn-omgeving' op de website van de pensioenuitvoerder volgt op afstand, net als het UPO.

In wat mindere mate (steeds op plaats 4 en 5) worden genoemd de informatie- of attentiebrieven en mails van pensioenuitvoerders en de Berichtenbox Mijnoverheid.nl. Daarachter volgen bronnen als de financieel adviseur, de (voormalige) werkgever en vrienden, kennissen en collega's. Pensioen 1-2-3 wordt vrijwel niet genoemd als informatiebron die bijdraagt aan een van de wetsdoelen (0%-1%).

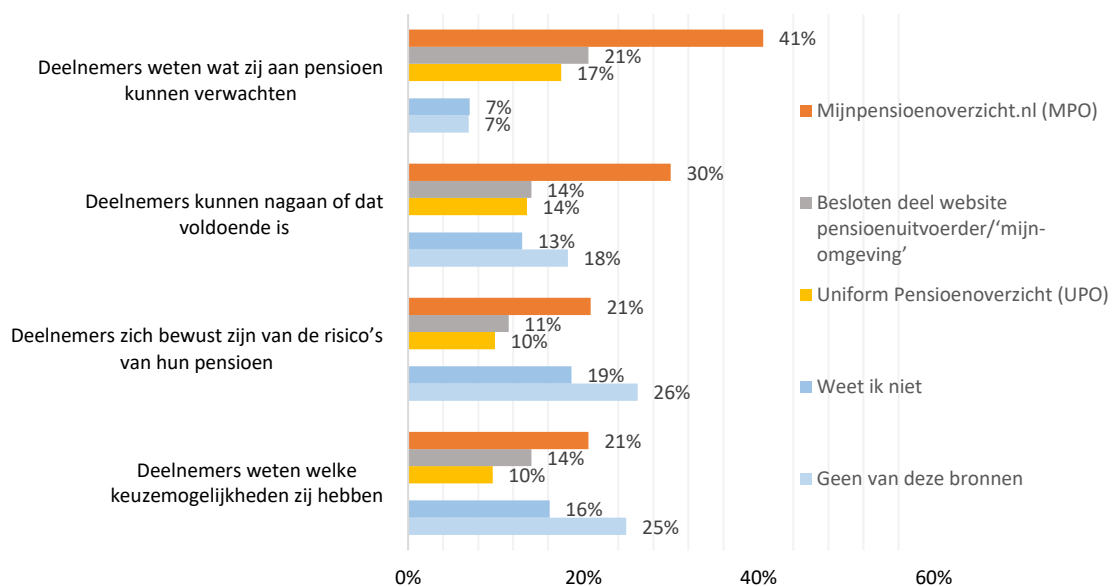
Ook zijn er verschillen zichtbaar tussen de onderscheiden doelstellingen. Voor het doel 'weten wat je aan pensioen kan verwachten' worden de bronnen vaker genoemd als 'meest behulpzaam bij' dan voor de overige doelen het geval is.

¹⁸ Van de in totaal 1.006 respondenten geven er 239 aan geen informatie te hebben gezocht over het pensioen. Veel vragen zijn voor hen niet relevant, deze zijn daarom uitsluitend voorgelegd aan de deelnemers die wel informatie hebben gezocht (n=767).

In figuur 4.9 valt ook op dat forse aantallen deelnemers vinden dat geen van de door hen gebruikte informatiebronnen zich kwalificeren als ‘meest behulpzaam bij ...’ het realiseren van drie van de vier wetsdoelen. Het gaat om het verkrijgen van inzicht in de keuzemogelijkheden (25%), in de risico’s (26%) van het eigen pensioen en of het pensioen voldoende is (18%). Ook de aantallen deelnemers die zeggen niet te weten welke van de gebruikte informatiebronnen hierbij het meest behulpzaam is, zijn relatief hoog (variërend van 13% tot 19%).

Dit alles betreft zoals gezegd drie van de vier wetsdoelen. Voor de doelstelling ‘weten wat je aan pensioen kan verwachten’ ligt het anders. Hier is het aantal deelnemers dat vindt dat de instrumenten niet behulpzaam zijn, aanzienlijk kleiner.

Figuur 4.9 Meest behulpzame informatiebronnen aan doelbereik



Bron: Regioplan (webenquête deelnemers, n=767). Meerdere antwoorden mogelijk.

Ook hier zijn er weer aanzienlijke verschillen tussen de kennisniveaugroepen: deelnemers met een hoger kennisniveau geven vaker aan dat MPO, de ‘mijn-omgeving’ en/of het UPO het meest hebben bijgedragen aan hun pensioen kennis.

4.7 Bekendheid met en waardering van de informatiebronnen

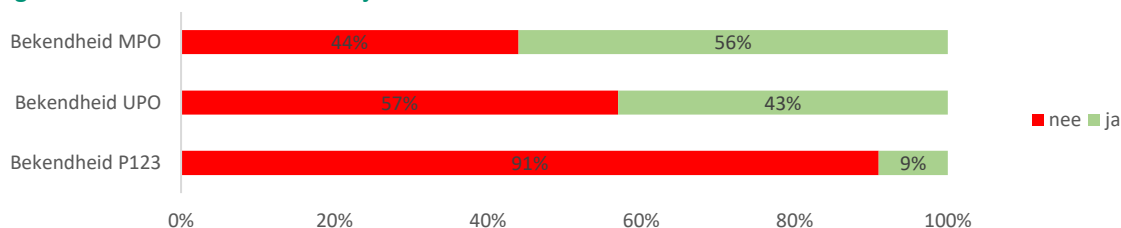
In hoeverre laat het gebruik van de wettelijke instrumenten zich verklaren door de bekendheid en de waardering die zij genieten onder de deelnemers?

Bekendheid wettelijke informatiebronnen

MPO blijkt de bekendste wettelijke informatiebron: ruim de helft van de deelnemers is ermee bekend (56%). Bijna de helft van de deelnemers (43%) blijkt het UPO te kennen. Een relatief klein deel van de deelnemers is bekend met P123 (9%).

De verschillen tussen de kennisniveaugroepen: deelnemers met meer kennis zijn beter bekend met de drie informatiebronnen.

Figuur 4.10 Bekendheid wettelijke informatiebronnen



Bron: Regioplan (webenquête deelnemers, n=1.006)

De beoordeling tegen de (in de wet gestelde) open normen

Deelnemers is gevraagd UPO, MPO en P123 te beoordelen tegen de open normen die de wet stelt. Het gaat om correctheid (inhoudelijk juist en zonder tegenstrijdigheden), duidelijkheid (begrijpelijk en vindbaar), evenwichtigheid (weergave van relevante voor- en nadelen) en aansluiting bij de eigen behoefte. Figuur 4.11 laat zien dat de waardering voor UPO, MPO en P123 in behoorlijke mate overeenkomt. Meer verschillen doen zich voor tussen de vier normen:

- correctheid (66%-73%);
- duidelijkheid (63%-75%);
- evenwichtigheid (56%-73%);
- aansluiting bij de eigen behoefte (49%-59%).

Differentiatie naar [kennisniveaugroepen](#). Ook hier is het zo dat deelnemers met meer kennis over het eigen pensioen positiever zijn over de stellingen rond de open normen.

Figuur 4.11 Beoordeling UPO, MPO en P123 tegen de open normen



Bron: Regioplan (webenquête deelnemers)

4.8 Schriftelijke en digitale informatie: praktijk en behoeften

Deelnemers is gevraagd hoe hun pensioenuitvoerder hen informeert en hoe dit zich verhoudt tot hun behoeften. Tabel 4.1 laat zien dat 31 procent zegt de informatie hoofdzakelijk per post te ontvangen, 30 procent krijgt het zowel per post als digitaal en 39 procent krijgt het voornamelijk digitaal. Als daarbij de wijze waarop men graag wil worden geïnformeerd wordt betrokken, dan dient zich het volgende beeld aan:

- Er is een cluster van groepen van respondenten voor wie de praktijk overeenkomt met hun behoeften. Dit betreft informatie per post (16%), per digitaal kanaal (31%) en de mix van beide (18%). Deze groepen, die de groen gemarkeerde diagonaal in de tabel vormen, zijn samen goed voor 65 procent.
- Er is een cluster van groepen voor wie de praktijk vaker via de post verloopt dan men eigenlijk wil. Het zijn de groepen die zich onder de diagonaal bevinden. Samen goed voor $(8\%+7\%+8\%)=23$ procent.
- En er is een cluster van groepen voor wie de praktijk vaker digitaal verloopt dan men wenst. Het zijn de groepen die zich boven de diagonaal bevinden. Samen goed voor $(4\%+1\%+6\%)=11$ procent.

Tabel 4.1 Informatiepraktijk en informatiewensen

Informatiebehoefte	Informatiewijze			Totaal
	Hoofdzakelijk per post	In gelijke mate per post en digitaal	Hoofdzakelijk digitaal	
Hoofdzakelijk per post	16%	4%	1%	22%
In gelijke mate per post en digitaal	8%	18%	6%	32%
Hoofdzakelijk digitaal	7%	8%	31%	46%
Totaal	31%	30%	39%	100% (n=922)

Bron: RegioPlan (webenquête deelnemers)

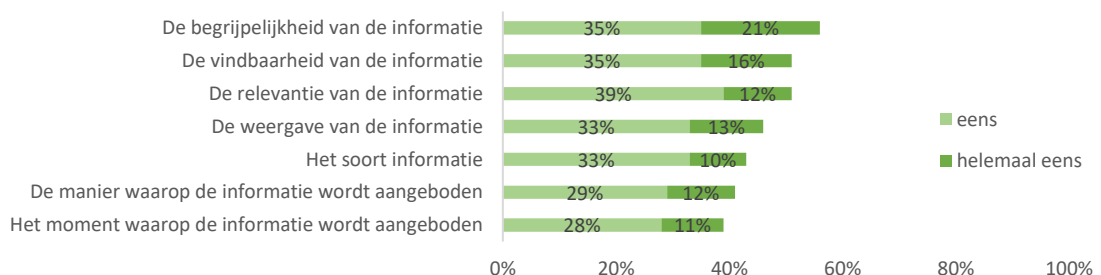
Het belangrijkste verschil tussen de **kennisniveaugroepen** is dat mensen met meer pensioen kennis vaker vinden dat de informatiewijze overeenkomt met hun informatiebehoefte.

4.9 Verbetervoorstellen

Deelnemers is gevraagd aan welke aspecten iets moet veranderen om de pensioeninformatie te verbeteren. Deelnemers vinden dat op vrijwel alle onderdelen een verbetering moet komen (figuur 4.12). Het betreft op de onderscheiden aspecten van pensioeninformatie 39 tot 56 procent van de deelnemers. De grootste aandachtspunten betreffen de begrijpelijkheid, vindbaarheid en relevantie van de informatie.

Figuur 4.12 Verbeterpunten

Stelling: Om de pensioeninformatie te verbeteren, moet er iets in positieve zin veranderen aan....



De **kennisniveaugroepen** verschillen van elkaar: mensen met weinig pensioen kennis vinden vaker dat het soort informatie en de begrijpelijkheid ervan moeten verbeteren.

Gevraagd naar verbetering van de informatie over het werkgeverspensioen hebben deelnemers de volgende voorstellen aangedragen:

- Veruit het meest genoemde voorstel is het vereenvoudigen van het taalgebruik waarin de informatie wordt aangeboden om de begrijpelijkheid te verhogen. Deelnemers vragen om beknopte, eenduidige informatie zonder jargon en in 'jip-en-janneketaal';

- Bieden van een overzicht waarin alle persoonlijke financiële informatie, ook uitkeringen van pensioenverzekeringen en spaargeld, ten aanzien van pensioenopbouw gecombineerd kan worden. Deelnemers hebben behoefte aan inzicht in het totaal netto te verwachten pensioen per maand, op de pensioenleeftijd. Bied deze informatie aan op één, goed vindbare plaats.
- Laat de informatieverstrekking aansluiten op de persoonlijke situatie van de deelnemer. Daartoe doen deelnemers twee voorstellen. 1) Bied informatie over de persoonlijke pensioenopbouw en beperk algemene informatie over pensioen en 2) voorzie deelnemers van concrete informatie over de invloed van bijvoorbeeld minder werken en eerder stoppen met werken op het te verwachten pensioen.
- Geef deelnemers persoonlijk advies over de mogelijkheden om het te verwachten pensioen te verhogen, bijvoorbeeld ten aanzien van het bedrag dat bijgespaard dient te worden om op voldoende pensioen te kunnen rekenen.
- Bied informatie aan die bijdraagt aan meer transparantie over het gevoerde beleid, bijkomende kosten en het beleggingsbeleid zich verhoudt tot al dan niet korten van pensioenen.
- Stimuleer werkgevers om hun rol in de informatievoorziening aan deelnemers actiever in te vullen.
- Bied informatie (ook) via meer interactieve media aan zoals apps, chats en bijeenkomsten.

4.10 Samenvatting

De enquête onder 1.006 (gewezen) deelnemers aan werkgeverspensioenregelingen levert het volgende beeld op.

Deelnemers hebben beperkt kennis van het eigen pensioen

De wet stelt zich ten doel dat de deelnemer weet hoeveel pensioen hij kan verwachten; hij kan nagaan of dat voldoende is; hij is zich bewust van de risico's van zijn pensioen en weet welke keuzemogelijkheden hij heeft. Uit de enquête blijkt dat deelnemers de volgende percepties hebben:

- menen te weten hoeveel ze aan pensioen kunnen verwachten: 48 procent (zeer) eens, 34 procent (zeer) oneens;
- menen te weten hoe zij kunnen vaststellen of het pensioen voldoende zal zijn: 37 procent (zeer) eens, 39 procent (zeer) oneens;
- bewust zijn van de risico's van het eigen pensioen: 37 procent (zeer) eens, 42 procent (zeer) oneens;
- bekendheid met de keuzemogelijkheden in het eigen pensioen: 32 procent (zeer) eens, 48 procent (zeer) oneens.

Kennis van het eigen pensioen blijkt sterk aan leeftijd, inkomen en levensfase gebonden te zijn

De kennis van het eigen pensioen varieert fors onder deelnemers en op basis van dit kennisniveau zijn drie groepen van deelnemers onderscheiden, de groepen laag (30%), midden (48%) en hoog (22%). De groep die veel weet is relatief oud en heeft een hoger inkomen. Het betreft huishoudens met uitwonende kinderen en/of die te maken hebben met een naderend pensioen. De groep die weinig weet over het eigen pensioen is min of meer spiegelbeeldig hieraan, dus relatief jong en met een lager inkomen. Hun meest voorkomende life-events zijn trouwen, kinderen krijgen en van baan veranderen.

Gemiddeld genomen hebben deelnemers geen comfortabel gevoel over hun pensioen

Het bovenstaande roept de vraag op of deelnemers het eigenlijk een probleem vinden dat ze pas op hogere leeftijd kennis vergaren over hun pensioen. Om daar zicht op te krijgen is het sentiment over het eigen pensioen uitgevraagd. Voor de gehele responsgroep levert dat het beeld op dat één op de vijf deelnemers (21%) zegt een goed gevoel te hebben over het eigen pensioen en een kwart meent grip te hebben op het pensioen (24%). Hoewel 30 procent zegt het best interessant te vinden om met het pensioen bezig te zijn, maakt maar 16 procent regelmatig tijd vrij om ermee bezig te zijn. Bijna de helft zegt aan zich zorgen te maken over het eigen pensioen (45%). Deelnemers hebben dus geen comfortabel gevoel over hun pensioen en dat geldt óók – zij het in mindere mate – voor degenen die veel over het eigen pensioen zeggen te weten. Want onder deze groep heeft nog steeds maar de helft een goed gevoel over het pensioen (51%) en maakt een derde zich er zorgen over (31%).

Drie kwart van de deelnemers gebruikt een of meer bronnen om zicht te krijgen op het eigen pensioen, het resterende deel gebruikt deze niet en oriënteert zich geheel niet

Wat doen deelnemers om zicht te krijgen op hun pensioen, welke informatiebronnen gebruiken zij hiervoor? Het blijkt dat MPO met afstand de meest geraadpleegde bron is (46%), gevolgd door de Berichtenbox MijnOverheid (30%), het UPO (28%), de mijn-omgeving van de pensioenuitvoerders (26%) en informatiebrieven en -mails van uitvoerders (23%). P123, naast UPO en MPO een van de drie wettelijke informatiebronnen, wordt marginaal gebruikt (2%).

Wat verder opvalt is dat een kwart van de deelnemers (24%) zegt helemaal geen informatie te hebben gezocht over het eigen pensioen. Dat percentage is aanmerkelijk hoger voor de groep die weinig zegt te weten over het eigen pensioen: bijna de helft van hen heeft geen informatie gezocht (46%). De groep met veel kennis van het eigen pensioen maakt juist relatief meer gebruik van de genoemde bronnen. Kennelijk correleert het bronnengebruik met het kennisniveau.

Deelnemers kunnen in de bronnen niet alles vinden dat ze nodig hebben

Leidt dit bronnengebruik tot de perceptie dat men meer kennis heeft van het eigen pensioen? Twee derde van de deelnemers zegt de gezochte informatie te hebben kunnen vinden (68%) en vond die informatie ook tijdig (67%). Maar minder dan de helft van hen zegt daarmee te hebben kunnen regelen wat men wilde (45%). Meer kennis van het eigen pensioen correleert met een positievere beoordeling van het nut van het bronnengebruik.

Deelnemers kennen de wettelijke bronnen matig (MPO, UPO) tot slecht (P123)

De bekendheid van MPO (56%) en UPO (43%) is matig, de bekendheid van P123 is slecht (9%). Het betreft hier de geholpen bekendheid (respondenten kunnen aanvinken welke bronnen zij kennen). De spontane bekendheid ligt een stuk lager.

MPO draagt het meeste bij aan het doelbereik van de wet, UPO (en de mijn-omgevingen) in mindere mate, P123 doet dat niet

Wat is in dit verband de waarde van de wettelijke bronnen (UPO, MPO en P123); in welke mate hebben deze geholpen om de vier wetsdoelen te bereiken (weten wat je kunt verwachten, nagaan of dat voldoende is, bewustzijn van de risico's en van de keuzemogelijkheden)? Gevraagd naar welke bronnen het meest hebben geholpen, noemen de deelnemers voor elk van de vier doelen steeds dezelfde bronnen in steeds dezelfde volgorde, te weten MPO (11%-21%), de mijn-omgeving van de pensioenuitvoerder (20%-24%) en het UPO (10%-17%). P123 komt in dit verhaal niet voor (0%-1%), hetgeen ongetwijfeld te maken heeft met de zeer geringe naamsbekendheid van P123.

Meer kennis hebben van het eigen pensioen correleert met hoger gebruik en een hogere beoordeling van deze drie bronnen.

Veel deelnemers vinden dat bronnen niet bijdragen aan het doelbereik van de wet

Forse aantallen deelnemers vinden dat de bronnen die zij hebben gebruikt niet behulpzaam waren bij het realiseren van drie van de vier wetsdoelen: het verkrijgen van inzicht de keuzemogelijkheden (25%), inzicht in de risico's (26%) en weten of het pensioen voldoende is (18%). Ook de aantallen deelnemers die zeggen niet te weten welke van de gebruikte informatiebronnen hierbij het meest behulpzaam is, zijn relatief hoog (variërend van 13% tot 19%). Voor de vierde doelstelling, weten wat men aan pensioen kan verwachten, geldt dit in veel mindere mate.

Deelnemers beoordelen de wettelijke bronnen tegen de open normen neutraal tot positief

In de wet zijn vier normen opgenomen voor de te gebruiken informatiebronnen: correct, duidelijk, evenwichtig en aansluiting op de behoeften van deelnemers. Deelnemers beoordelen de drie wettelijke bronnen niet wezenlijk anders. Wel zijn er verschillen tussen de normen: correct (66%-73%) en duidelijk (63%-75%) scoren beter dan evenwicht (56%-73%) en aansluiting (49%-59%). Meer kennis van het eigen pensioen correleert met een positievere beoordeling van de open normen.

Verbeteraanbevelingen van deelnemers betreffen vooral de begrijpelijkheid van de informatie

De meeste voorstellen betreffen het vereenvoudigen van het taalgebruik waarin de informatie wordt aangeboden om de begrijpelijkheid te verhogen. Die informatie moet inzicht geven in het totaal netto te

verwachten pensioen per maand, op de pensioenleeftijd en bij voorkeur aangeboden worden op één, goed vindbare plaats. Deelnemers zien graag dat de informatieverstrekking aansluit op hun persoonlijke situatie. Zij stellen zich voor dat persoonlijk advies daarbij van belang is en dat ook de werkgever zijn rol in de informatievoorziening actiever in kan vullen.

Voor twee derde van de deelnemers past de wijze van informeren bij hun voorkeuren (digitaal en post), een derde wil het anders

Momenteel ontvangen deelnemers in min of meer gelijke delen informatie hoofdzakelijk per post (31%), digitaal (39%) en mixed-mode geïnformeerd (30%). Voor twee derde van de deelnemers past de wijze van informeren bij hun voorkeuren (65%), een kwart wil het liever meer digitaal (23%) en een tiende deel wil het liever meer per post (11%). Meer kennis van het eigen pensioen correleert met een sterkere voorkeur voor digitale informatie.

Alles tezamen

Alle bevindingen uit de enquête onder deelnemers samennemend, dringt zich het beeld op dat kennis van het eigen pensioen vooral een leeftijds- en levensfasegebonden zaak is. Het gevoel van urgentie komt bij deelnemers vooral daaruit voort. Met het klimmen van de jaren gaan deelnemers op zoek naar informatie over het eigen pensioen en vinden die in zekere mate ook in de beschikbare bronnen. De opgedane kennis leidt tot nieuwe vragen en intensiveert het bronnengebruik verder. Een deel van de wettelijke bronnen draagt daaraan een steentje bij, ook bovenwettelijke bronnen spelen een belangrijke rol. Uiteindelijk levert dit samenspel onbevredigende sentimenten op over het pensioen: de meeste deelnemers menen geen grip te hebben op hun pensioen en/of hebben er geen goed gevoel over; een substantieel deel maakt zich er zorgen over. Dat geldt ook – zij het in wat mindere mate – voor deelnemers voor wie het pensioen in zicht komt en die veel kennis hebben over het eigen pensioen.

Wat met oog op de toekomst kan helpen is om deelnemers te stimuleren om eerder in actie te komen. Maatwerk is daarbij van groot belang, het ligt voor de hand dit te laten aansluiten bij de levensfase: zorg ervoor dat deelnemers in de verschillende levensfasen die stappen zetten die op dat moment nodig zijn. Niet meer dan dat, maar ook niet minder. Alleen informatie aanbieden, in combinatie met de dingen die pensioenuitvoerders nu al doen om deelnemers te activeren, is daarvoor kennelijk niet toereikend. Ook is het van belang om deelnemers daarin beter te ondersteunen door verdere doorontwikkeling van zowel het digitale als het papieren instrumentarium.



Bijlagen

B

Bijlagen

Bijlage 1 – Vragenlijst enquête pensioenuitvoerders

Code	Vraag
q1	Bij welk soort organisatie bent u werkzaam?
q2	Bij of voor welk soort pensioenfonds werkt u?
q3	Welk percentage van uw deelnemers heeft aangegeven schriftelijk geïnformeerd te willen worden over (ten minste) het UPO?
q4	Welke informatiedragers gebruikt uw organisatie om de deelnemers te informeren?
q5	Kunt u aangeven welke van deze informatiekanalen het meest gebruikt worden door de deelnemers?
q6	Kunt u aangeven welke van deze informatiekanalen het minst gebruikt worden door de deelnemers?
q7	Hoe beoordeelt u onderstaande stellingen over het UPO:
	A. De informatie in het UPO is correct, dat wil zeggen inhoudelijk juist en zonder tegenstrijdigheden
	B. De informatie in het UPO is duidelijk, dat wil zeggen begrijpelijk en vindbaar
	C. De informatie in het UPO is evenwichtig, dat wil zeggen dat relevante voor- en nadelen worden weergegeven
	D. De informatie in het UPO sluit aan bij de behoeften en kenmerken van de deelnemers
q8	Hoe beoordeelt u onderstaande stellingen over Pensioen 1-2-3:
	A. De informatie in Pensioen 1-2-3 is correct, dat wil zeggen inhoudelijk juist en zonder tegenstrijdigheden
	B. De informatie in Pensioen 1-2-3 is duidelijk, dat wil zeggen begrijpelijk en vindbaar
	C. De informatie in Pensioen 1-2-3 is evenwichtig, dat wil zeggen dat relevante voor- en nadelen worden weergegeven
	D. De informatie in Pensioen 1-2-3 sluit aan bij de behoeften en kenmerken van de deelnemers
q9	Hoe beoordeelt u onderstaande stellingen over mijnpensioenoverzicht.nl:
	A. De informatie in mijnpensioenoverzicht.nl is correct, dat wil zeggen inhoudelijk juist en zonder tegenstrijdigheden
	B. De informatie in mijnpensioenoverzicht.nl is duidelijk, dat wil zeggen begrijpelijk en vindbaar
	C. De informatie in mijnpensioenoverzicht.nl is evenwichtig, dat wil zeggen dat relevante voor- en nadelen worden weergegeven
	D. De informatie in mijnpensioenoverzicht.nl sluit aan bij de behoeften en kenmerken van de deelnemers
q10	Kunt u aangeven welke van de door uw organisatie gebruikte informatiekanalen er het meest aan bijdragen dat (i) deelnemers weten wat zij aan pensioen kunnen verwachten?
q11	Wat maakt dat deze informatie het meeste bijdraagt aan dit wetsdoel?
q12	Kunt u aangeven welke van de door uw organisatie gebruikte informatiekanalen er het meest aan bijdragen dat (ii) deelnemers kunnen nagaan of dit pensioen voldoende is?
q13	Wat maakt dat deze informatie het meeste bijdraagt aan dit wetsdoel?
q14	Kunt u aangeven welke van de door uw organisatie gebruikte informatiekanalen er het meest aan bijdragen dat (iii) deelnemers zich bewust zijn van de risico's van hun pensioen?
q15	Wat maakt dat deze informatie het meeste bijdraagt aan dit wetsdoel?
q16	Kunt u aangeven welke van de door uw organisatie gebruikte informatiekanalen er het meest aan bijdragen dat (iv) de deelnemers weten welke keuzemogelijkheden zij hebben?
q17	Wat maakt dat deze informatie het meeste bijdraagt aan dit wetsdoel?

q18	De Wet Pensioencommunicatie geeft pensioenuitvoerders de verantwoordelijkheid om te bevorderen dat informatie aansluit bij de behoeften van de deelnemers. Vindt u dat dit lukt bij uw organisatie, en zo ja op welke manier?
q19	Hoe beoordeelt u onderstaande stellingen:
	Deelnemers weten welke keuzemogelijkheden zij hebben
	Deelnemers zich bewust zijn van de risico's van hun pensioen
	Deelnemers kunnen nagaan of dat voldoende is
	Deelnemers weten wat zij aan pensioen kunnen verwachten
q20	We leggen u de voorgaande stellingen nogmaals voor, maar vragen nu naar de bijdrage die de instrumenten van de Wet Pensioencommunicatie hieraan hebben geleverd.
	Als bij q19
q21	Ruimte voor toelichting op de twee voorafgaande vragen. En heeft u onderzoek of bronnen waarop u uw antwoorden op de twee voorafgaande vragen kunt baseren?
q22	Hoe beoordeelt u onderstaande stellingen die gaan over de uitvoeringskosten van de wet:
	De ontwikkeling van de uitvoeringskosten is in balans met de mate waarin de doelen van de wet bereikt worden (n=20)
	De uitvoeringskosten zijn toegenomen door de inwerkingtreding van de Wet Pensioencommunicatie sinds medio 2015 (n=22)
q22_toelichting	Ruimte voor toelichting:
q23	Welke informatiedragers zorgen voor de meeste uitvoeringskosten?
q24	Welke knelpunten ziet u in de Wet Pensioencommunicatie of in de uitvoering ervan?
q25	Welke eventuele suggesties heeft u voor verbetering van de Wet Pensioencommunicatie of voor de uitvoering ervan? Vindt u dat de wet nog steeds de juiste doelen stelt?
q26	De minister heeft een aantal toezeggingen aan de Tweede Kamer gedaan. Hoe beoordeelt u in dat verband de volgende stellingen:
	A. De huidige informatieverstrekking op het UPO over het nabestaandenpensioen (hoogte, voorwaarden) voldoet
	B. Het UPO dient te laten zien wat er met het pensioen gebeurt als een deelnemer van baan verandert
	C. De deelnemers moeten afdwingbare rechten kunnen ontlenen aan de informatie op het UPO

De stellingen zijn gescoord op een 5 puntschaal: helemaal oneens, oneens, neutraal, eens, helemaal eens.

Bijlage 2 – Verantwoording enquête pensioendeelnemers

Steekproef

De onderzoeksdoelgroep bestaat uit Nederlandse burgers van 25 tot en met 67 jaar die momenteel via hun werkgever pensioen opbouwen en/of dit in het verleden hebben gedaan. Binnen deze leeftijdsgroepen zijn respondenten die uitsluitend van een pensioen leven buiten de steekproef gehouden.

Het veldwerk is uitgezet in het EU-panel van DirectResearch. Het EU-panel voldoet aan de voorwaarden van de annex (sampling en access panels) in het ISO 20252 certificaat. Dit betekent dat er duidelijke procedures worden gehanteerd om de kwaliteit, kwantiteit en representativiteit van het panel op peil te houden (zoals: jaarlijkse controle persoonsgegevens leden, controle kwaliteit open antwoorden en evenwichtige paneldruk).

De bruto steekproef is gebaseerd op een voor Nederland representatieve verdeling op basis van de volgende achtergrondkenmerken: geslacht, leeftijd, opleiding, regio, huishoudsituatie en werksituatie (de Gouden Standaard). De Gouden Standaard is een ijkingsinstrument ontwikkeld door de MOA¹⁹ in samenwerking met het CBS. Door middel van de Gouden Standaard wordt er in de hele onderzoeksbranche gebruik gemaakt van dezelfde ijkingsdata voor representatief steekproefonderzoek.

Op basis van de bruto steekproefberekening zijn er 3.410 respondenten per e-mail uitgenodigd. In totaal hebben 1.106 respondenten deelgenomen aan het onderzoek voor het opschonen en wegen van de data (response rate: 32%).

Opschonen data

Na het afronden van het veldwerk zijn de respondenten die niet aan de voorwaarden van de onderzoeksdoelgroep voldeden uit de dataset verwijderd. De dataset is gecontroleerd op mono-responders (mensen die bijvoorbeeld systematisch steeds de eerste antwoordoptie kiezen) en op onrealistische invul tijd, na opschoning en weging bedraagt de bruikbare respons 1.006 respondenten (30% van de 3.410 benaderde respondenten).

Weging

De netto steekproefverdeling is vervolgens weer vergeleken met de Gouden Standaard. Aangezien het onderzoek is uitgezet binnen een representatieve steekproef, lagen de meeste achtergrondkenmerken al in lijn met de Gouden Standaard. Resterende verschillen zijn gecompenseerd door te wegen op geslacht, opleiding en leeftijd. Daarmee is de netto steekproef representatief voor Nederland op de kenmerken van de Gouden Standaard.

De maximale weegfactor (het product van de drie weegfactoren) in het databestand is op het niveau van de individuele respondent niet hoger dan 2,1. Weegfactoren tot 2,5 gelden methodologisch gezien als acceptabel. Het wegen van een steekproef heeft methodologisch gezien gevolgen voor de omvang van de steekproef en dus ook voor de foutenmarges. Het onderzoek heeft een wegefficiency van 81%.²⁰ De effectieve steekproefproefomvang is daarmee $(0,81 \cdot 1006 =) 815$.

Deze netto steekproefomvang is voldoende groot om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de totale onderzoeksgroep. Voor uitspraken over subgroepen zijn gebleken verschillen steeds getoetst en alleen beschreven wanneer zij significant zijn ($p > 95\%$).

¹⁹ De MOA, Expertise Center voor Marketing-insights, Onderzoek & Analytics is een vereniging van bedrijven en instellingen die zich bezighouden met Market Research, Digital Analytics, Marketing Intelligence en Beleidsonderzoek.

²⁰ Een wegefficiency tussen 70 en 80 procent geldt als voldoende, tussen 80 en 90 procent als goed, boven de 90 procent als uitstekend.

Bijlage 3 – Enquête pensioendeelnemers

Behoeftenonderzoek pensioencommunicatie	
---	--

Vraag 1: introductie

Antwoord	Aantal
Ik heb het gelezen	1.006
Totaal	1.006

Vraag 2: levensgebeurtenissen – Kunt u aangeven welke van onderstaande gebeurtenissen u heeft meegemaakt in de afgelopen vijf jaar?

Antwoord	Aantal
Trouwen / samenlevingscontract tekenen	130
Kind krijgen	123
Scheiding /uit elkaar gaan	72
(over-)sluiten of deels aflossen van een hypotheek	268
Van baan veranderen	276
Werkloos raken (zelf of huidige partner)	145
Arbeidsongeschikt raken (zelf of huidige partner)	59
Bijna met pensioen gaan	63
Overlijden van partner of ouder	87
Geen van deze	320
Totaal	1.006

Vraag 3: inkomen – Wat is uw belangrijkste huidige inkomstenbron:

Antwoord	Aantal
Ik werk in loondienst	725
Ik werk als zelfstandig ondernemer	63
Ik ontvang een uitkering (WW, Bijstand [=Participatiewet], Arbeidsongeschiktheid of ziekte)	125
Ik ontvang een pensioen	28
Ik heb zelf geen inkomen	39
Anders, namelijk:	26
Totaal	1.006

Vraag 4: bruto inkomen – Wat is uw persoonlijk jaarlijks bruto inkomen?

Antwoord	Aantal
minder dan 10 000 euro	59
10 000 tot 20 000 euro	173
20 000 tot 30 000 euro	147
30 000 tot 40 000 euro	178
40 000 tot 50 000 euro	121
50 000 tot 100 000 euro	137
100 000 of meer	12
Weet ik niet / wil ik liever niet zeggen	139
Totaal	966

Vraag 5: pensioen werkgever – Bouwt u op dit moment pensioen op via uw huidige werkgever?

Antwoord	Aantal
Ja	725
Nee	177
Weet ik niet	31
Niet van toepassing	72
Totaal	1.006

Vraag 6: verleden pensioen werkgever – Heeft u in het verleden pensioen opgebouwd via uw vorige werkgever?

Antwoord	Aantal
Ja	281
Nee	0
Totaal	281

Vraag 7: informeren – Als de pensioenuitvoerder u informeert, op welke manier gebeurt dat dan?

Antwoord	Aantal
Hoofdzakelijk per post	309
In gelijke mate per post en digitaal	279
Hoofdzakelijk digitaal	364
Weet ik niet	53
Totaal	1.006

Vraag 8: kennis pensioen – Hoe beoordeelt u onderstaande stellingen:

Stelling 1: Ik weet wanneer ik met pensioen kan gaan

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	103
Oneens	228
Neutraal	146
Eens	275
Helemaal eens	215
Geen antwoord / weet niet	38
Totaal	1.006

Stelling 2: Ik weet hoeveel pensioen ik ongeveer kan verwachten

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	104
Oneens	223
Neutraal	175
Eens	313
Helemaal eens	154
Geen antwoord / weet niet	37
Totaal	1.006

Stelling 3: Ik weet hoe ik kan vaststellen of mijn pensioen voldoende voor mij is

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	119
Oneens	262
Neutraal	231
Eens	222
Helemaal eens	131
Geen antwoord / weet niet	41
Totaal	1.006

Stelling 4: Ik heb vastgesteld of mijn pensioen voldoende voor mij is

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	155
Oneens	311
Neutraal	204
Eens	176
Helemaal eens	115
Geen antwoord / weet niet	44
Totaal	1.006

Stelling 5: Ik ben goed op de hoogte van de factoren die van invloed zijn op het pensioen dat ik opbouw via mijn werkgever

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	120
Oneens	278
Neutraal	198
Eens	252
Helemaal eens	99
Geen antwoord / weet niet	59
Totaal	1.006

Stelling 6: Ik ben mij bewust van de risico's van het pensioen dat ik opbouw via mijn werkgever

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	131
Oneens	262
Neutraal	198
Eens	238
Helemaal eens	103
Geen antwoord / weet niet	74
Totaal	1.006

Stelling 7: Ik weet welke keuzemogelijkheden ik heb in het pensioen dat ik opbouw via mijn werkgever

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	150
Oneens	298
Neutraal	194

Eens	203
Helemaal eens	94
Geen antwoord / weet niet	66
Totaal	1.006

Stelling 8: Ik weet welke acties ik kan ondernemen ten aanzien van mijn pensioen

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	131
Oneens	275
Neutraal	238
Eens	222
Helemaal eens	96
Geen antwoord / weet niet	44
Totaal	1.006

Vraag 9: risico s pensioen werkgever – Wat vindt u de belangrijkste risico's voor het pensioen dat u opbouwt via uw werkgever?

*Toelichting inflatie: Als er sprake is van inflatie zijn de prijzen (gemiddeld) gestegen. Daardoor kun je met dezelfde hoeveelheid geld minder producten kopen.

Antwoord	Aantal
Dat mijn pensioen niet wordt gecorrigeerd voor inflatie* door mijn pensioenuitvoerder (geen indexatie)	566
Dat mijn pensioen wordt verlaagd door mijn pensioenuitvoerder (korten van pensioen)	608
Dat ik minder pensioen opbouw als ik eventueel als zzp-er ga werken	93
Dat ik minder pensioen opbouw als ik eventueel minder ga werken	374
Dat ik minder pensioen opbouw als ik eventueel ga scheiden	64
Anders, namelijk	98
Totaal	1.006

Vraag 10: kennis informatiebronnen – Als u inzicht wil hebben in uw pensioen, hoe komt u dan aan uw informatie?

Antwoord	Aantal
a65190	725
Ik heb geen opmerkingen	280
Totaal	1.006

Vraag 11: gebruik informatiebronnen – Welke informatiebronnen heeft u gebruikt om inzicht te krijgen in uw pensioen?

Antwoord	Aantal
Pensioen 1-2-3	18
Uniform Pensioenoverzicht (UPO)	281
Mijnpensioenoverzicht.nl	462
Openbare deel van de website van mijn pensioenuitvoerder	117
Besloten deel van de website van de pensioenuitvoerder; de 'mijn-omgeving'	266
Berichtenbox MijnOverheid.nl	305
Pensioen kijker.nl	26
Wijzer in geldzaken	18
Social Media, bijvoorbeeld LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram, Youtube	22
Informatie- of attentiebrieven of -e-mails van de pensioenuitvoerder	230

Informatie van de (voormalige) werkgever	143
Financieel adviseur	88
Familie, vrienden en collega's	102
Ik heb geen informatie gezocht over mijn pensioen	239
Totaal	1.006

Vraag 12: andere informatiebronnen – Zijn er nog andere informatiebronnen die u gebruikt om inzicht te krijgen in uw pensioen?

Antwoord	Aantal
a65866	286
Niet van toepassing	720
Totaal	1.006

Vraag 13: meest gebruikte bronnen – Welke van deze informatiebronnen heeft u het meest gebruikt?

Antwoord	Aantal
Pensioen 1-2-3	4
Uniform Pensioenoverzicht (UPO)	137
Mijnpensioenoverzicht.nl	320
Openbare deel van de website van mijn pensioenuitvoerder	24
Besloten deel van de website van de pensioenuitvoerder; de 'mijn-omgeving'	150
Berichtenbox MijnOverheid.nl	102
Pensioen kijker.nl	4
Wijzer in geldzaken	2
Social Media, bijvoorbeeld LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram, Youtube	5
Informatie- of attentiebrieven of -e-mails van de pensioenuitvoerder	84
Informatie van de (voormalige) werkgever	48
Financieel adviseur	39
Familie, vrienden en collega's	40
Totaal	767

Vraag 14: aanleiding informatiebronnen – Was er voor u een speciale aanleiding om de informatiebronnen te gebruiken?

Antwoord	Aantal
Omdat ik (bijna) met pensioen ga	76
Vanwege het (over-)sluiten of vervroegd aflossen van de hypotheek	43
Vanwege een nieuwe baan	77
Vanwege trouwen/samenlevingscontract tekenen	24
Vanwege echtscheiding of niet meer samenwonen	26
Omdat ik een kind heb gekregen	13
Werkloos raken (zelf of huidige partner)	45
Arbeidsongeschikt raken (zelf of huidige partner)	36
Vanwege het overlijden van mijn (ex) partner of ouder	13
Omdat ik mijn jaarlijkse uniforme pensioenoverzicht (UPO) of een ander bericht van mijn pensioenuitvoerder ontving	231
Omdat ik een elektronisch bericht kreeg dat er voor mij informatie beschikbaar was	146
Om mijn A-factor te bepalen in verband met lijfrentes	36
Vanwege een verandering in mijn pensioenregeling via mijn werkgever	58

Geen speciale aanleiding	192
Anders, namelijk:	61
Totaal	767

Vraag 15: vragen aanleiding – Welke vragen waren voor u de aanleiding voor het gebruik van de informatiebronnen?

Antwoord	Aantal
Om te weten hoeveel ik al heb opgebouwd	348
Om te weten op hoeveel pensioenuitkering ik kan rekenen als ik met pensioen ben	317
Om te weten of al mijn werkgevers bekend zijn en meegerekend zijn in de opbouw van mijn pensioen	95
Om te kunnen bepalen of ik voldoende pensioen opbouw	185
Om te kunnen bepalen of mijn (ex) partner en/of kinderen voldoende partnerpensioen en/of wezenpensioen ontvangen mocht ik komen te overlijden	48
Om te kunnen bepalen of ik voldoende arbeidsongeschiktheidspensioen ontvang mocht ik arbeidsongeschikt worden	25
Om te kunnen bepalen of ik eerder kan stoppen met werken/ minder uren kan gaan werken	127
Om te kunnen bepalen of ik langer door moet werken	73
Om te kunnen bepalen of ik bij moet bijsparen	110
Om te kunnen bepalen of ik iets aan mijn hypotheek moet doen	54
Om te bepalen of ik in aanmerking kom voor belastingteruggave in verband met lijfrente	26
Weet ik niet	108
Anders, namelijk:	27
Totaal	767

Vraag 16: stellingen informatiebronnen – Hoe beoordeelt u onderstaande stellingen: Toen ik deze informatiebronnen gebruikte....

Stelling 1 heb ik kunnen vinden wat ik zocht

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	11
Oneens	47
Neutraal	181
Eens	357
Helemaal eens	149
Geen antwoord / weet niet	22
Totaal	767

Stelling 2 heb ik kunnen regelen wat ik wilde

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	27
Oneens	79
Neutraal	265
Eens	213
Helemaal eens	93
Geen antwoord / weet niet	90
Totaal	767

Stelling 3 was de informatie beschikbaar op het moment dat ik het nodig had

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	15
Oneens	69
Neutraal	159
Eens	349
Helemaal eens	149
Geen antwoord / weet niet	25
Totaal	767

Vraag 17: bekendheid upo – Bent u bekend met het UPO?

Antwoord	Aantal
Ja	432
Nee	574
Totaal	1.006

Vraag 18: stellingen upo – Hoe beoordeelt u onderstaande stellingen over het uniforme pensioenoverzicht (UPO):

Stelling 1: De informatie in het UPO is correct, dat wil zeggen inhoudelijk juist en zonder tegenstrijdigheden

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	7
Oneens	10
Neutraal	96
Eens	223
Helemaal eens	72
Geen antwoord / weet niet	25
Totaal	433

Stelling 2: De informatie in het UPO is duidelijk, dat wil zeggen begrijpelijk en vindbaar

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	8
Oneens	34
Neutraal	85
Eens	230
Helemaal eens	63
Geen antwoord / weet niet	14
Totaal	433

Stelling 3: De informatie in het UPO is evenwichtig, dat wil zeggen dat relevante voor- en nadelen worden weergegeven

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	7
Oneens	47
Neutraal	147
Eens	158
Helemaal eens	41
Geen antwoord / weet niet	34

Totaal	433
--------	-----

Stelling 4: De informatie in het UPO sluit aan bij mijn eigen behoeften

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	11
Oneens	49
Neutraal	146
Eens	158
Helemaal eens	47
Geen antwoord / weet niet	23
Totaal	433

Vraag 19: bekendheid pensioen 123 – Bent u bekend met Pensioen 1-2-3?

Antwoord	Aantal
Ja	88
Nee	918
Totaal	1.006

Vraag 20: stellingen pensioen 123 – Hoe beoordeelt u onderstaande stellingen over Pensioen 1-2-3:

Stelling 1: De opbouw van Pensioen 1-2-3 is mij duidelijk

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	1
Oneens	5
Neutraal	22
Eens	40
Helemaal eens	18
Geen antwoord / weet niet	2
Totaal	89

Stelling 2: De informatie in Pensioen 1-2-3 is correct, dat wil zeggen inhoudelijk juist en zonder tegenstrijdigheden

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	1
Oneens	4
Neutraal	23
Eens	37
Helemaal eens	17
Geen antwoord / weet niet	7
Totaal	89

Stelling 3: De informatie in Pensioen 1-2-3 is duidelijk, dat wil zeggen begrijpelijk en vindbaar

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	1
Oneens	7
Neutraal	26

Eens	36
Helemaal eens	18
Geen antwoord / weet niet	2
Totaal	89

Stelling 4: De informatie in Pensioen 1-2-3 is evenwichtig, dat wil zeggen dat relevante voor- en nadelen worden weergegeven

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	0
Oneens	9
Neutraal	25
Eens	30
Helemaal eens	18
Geen antwoord / weet niet	6
Totaal	89

Stelling 5: De informatie in Pensioen 1-2-3 sluit aan bij mijn eigen behoeften

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	1
Oneens	10
Neutraal	24
Eens	34
Helemaal eens	15
Geen antwoord / weet niet	5
Totaal	89

Vraag 21: Bekendheid mijnpensioenoverzicht – Bent u bekend met Mijnpensioenoverzicht.nl?

Antwoord	Aantal
Ja	563
Nee	443
Totaal	1.006

Vraag 22: stellingen mijnpensioenoverzicht – Hoe beoordeelt u onderstaande stellingen over Mijnpensioenoverzicht.nl:

Stelling 1: De informatie op Mijnpensioenoverzicht.nl is correct, dat wil zeggen inhoudelijk juist en zonder tegenstrijdigheden

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	2
Oneens	16
Neutraal	128
Eens	269
Helemaal eens	101
Geen antwoord / weet niet	48
Totaal	563

Stelling 2: De informatie op Mijnpensioenoverzicht.nl is duidelijk, dat wil zeggen begrijpelijk en vindbaar

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	7

Oneens	16
Neutraal	123
Eens	282
Helemaal eens	113
Geen antwoord / weet niet	21
Totaal	563

Stelling 3: De informatie op Mijnpensioenoverzicht.nl is evenwichtig, dat wil zeggen dat relevante voor- en nadelen worden weer-gegeven

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	8
Oneens	26
Neutraal	193
Eens	207
Helemaal eens	75
Geen antwoord / weet niet	55
Totaal	563

Stelling 4: De informatie op Mijnpensioenoverzicht.nl sluit aan bij mijn eigen behoeften

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	9
Oneens	33
Neutraal	182
Eens	207
Helemaal eens	84
Geen antwoord / weet niet	47
Totaal	563

Vraag 23: toelichting informatiebronnen – Ruimte voor toelichting op uw antwoorden op de vragen over het UPO, Pensioen 1-2-3 en Mijnpensioenoverzicht.nl.

Antwoord	Aantal
a65279	91
Ik heb geen opmerkingen	915
Totaal	1.006

Vraag 24: bron verwacht pensioen – Welke informatie die u hebt gebruikt heeft u het meest geholpen om te weten wat u aan pensioen kunt verwachten?

Antwoord	Aantal
Pensioen 1-2-3	4
Uniform Pensioenoverzicht (UPO)	134
Mijnpensioenoverzicht.nl	311
Openbare deel van de website van mijn pensioenuitvoerder	24
Besloten deel van de website van de pensioenuitvoerder; de 'mijn-omgeving'	158
Berichtenbox MijnOverheid.nl	92
Pensioen kijker.nl	4
Wijzer in geldzaken	5

Social Media, bijvoorbeeld LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram, Youtube	2
Informatie- of attentiebrieven of -e-mails van de pensioenuitvoerder	78
Informatie van de (voormalige) werkgever	45
Financieel adviseur	53
Familie, vrienden en collega's	33
Geen van deze bronnen	53
Weet ik niet	54
Totaal	767

Vraag 25: Bron voldoende pensioen – Welke informatie die u hebt gebruikt heeft u het meest geholpen om te kunnen nagaan of dit pensioen voor u voldoende is?

Antwoord	Aantal
Pensioen 1-2-3	3
Uniform Pensioenoverzicht (UPO)	104
Mijnpensioenoverzicht.nl	230
Openbare deel van de website van mijn pensioenuitvoerder	14
Besloten deel van de website van de pensioenuitvoerder; de 'mijn-omgeving'	108
Berichtenbox MijnOverheid.nl	63
Pensioen kijker.nl	4
Wijzer in geldzaken	5
Social Media, bijvoorbeeld LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram, Youtube	0
Informatie- of attentiebrieven of -e-mails van de pensioenuitvoerder	58
Informatie van de (voormalige) werkgever	36
Financieel adviseur	50
Familie, vrienden en collega's	25
Geen van deze bronnen	140
Weet ik niet	100
Totaal	767

Vraag 26: Bron inzicht risico's – Welke informatie die u hebt gebruikt heeft u het meest geholpen om inzicht te krijgen in de risico's van uw pensioen?

Antwoord	Aantal
Pensioen 1-2-3	2
Uniform Pensioenoverzicht (UPO)	76
Mijnpensioenoverzicht.nl	160
Openbare deel van de website van mijn pensioenuitvoerder	30
Besloten deel van de website van de pensioenuitvoerder; de 'mijn-omgeving'	88
Berichtenbox MijnOverheid.nl	49
Pensioen kijker.nl	5
Wijzer in geldzaken	5
Social Media, bijvoorbeeld LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram, Youtube	1
Informatie- of attentiebrieven of -e-mails van de pensioenuitvoerder	65
Informatie van de (voormalige) werkgever	42
Financieel adviseur	43
Familie, vrienden en collega's	31

Geen van deze bronnen	201
Weet ik niet	143
Totaal	767

Vraag 27: Bron keuzemogelijkheden – Welke informatie die u hebt gebruikt heeft u het meest geholpen om inzicht te krijgen in de keuzemogelijkheden die u heeft?

Antwoord	Aantal
Pensioen 1-2-3	2
Uniform Pensioenoverzicht (UPO)	74
Mijnpensioenoverzicht.nl	158
Openbare deel van de website van mijn pensioenuitvoerder	25
Besloten deel van de website van de pensioenuitvoerder; de 'mijn-omgeving'	108
Berichtenbox MijnOverheid.nl	51
Pensioen kijker.nl	4
Wijzer in geldzaken	8
Social Media, bijvoorbeeld LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram, Youtube	3
Informatie- of attentiebrieven of -e-mails van de pensioenuitvoerder	65
Informatie van de (voormalige) werkgever	51
Financieel adviseur	50
Familie, vrienden en collega's	32
Geen van deze bronnen	191
Weet ik niet	124
Totaal	767

Vraag 28: toelichting 2 – Ruimte voor toelichting op uw antwoorden op de vorige vier vragen:

Antwoord	Aantal
a65348	72
Ik heb geen opmerkingen	694
Totaal	767

Vraag 29: informatiebehoeften – Op welke manier wilt u door uw pensioenuitvoerder geïnformeerd worden?

Antwoord	Aantal
Hoofdzakelijk per post	212
In gelijke mate per post en digitaal	306
Hoofdzakelijk digitaal	439
Weet ik niet	49
Totaal	1.006

Vraag 30: stelling los – Hoe beoordeelt u onderstaande stelling:

Stelling 1: Mijn pensioenuitvoerder laat de informatie aansluiten op mijn behoeften.

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	42
Oneens	122
Neutraal	395
Eens	257

Helemaal eens	81
Geen antwoord / weet niet	108
Totaal	1.006

Vraag 31: stellingen houding pensioen – Hoe beoordeelt u onderstaande stellingen:

Stelling 1: Ik heb grip op mijn pensioen

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	139
Oneens	292
Neutraal	293
Eens	181
Helemaal eens	48
Geen antwoord / weet niet	54
Totaal	1.006

Stelling 2: Ik maak me zorgen over mijn pensioen

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	45
Oneens	193
Neutraal	299
Eens	293
Helemaal eens	148
Geen antwoord / weet niet	28
Totaal	1.006

Stelling 3: Ik heb een goed gevoel over mijn pensioen

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	109
Oneens	276
Neutraal	392
Eens	155
Helemaal eens	46
Geen antwoord / weet niet	27
Totaal	1.006

Stelling 4: Ik vind het best interessant om met mijn pensioen bezig te zijn

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	118
Oneens	253
Neutraal	310
Eens	240
Helemaal eens	59
Geen antwoord / weet niet	26
Totaal	1.006

Stelling 5: Ik maak geregeld tijd vrij om me in mijn pensioensituatie te verdiepen

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	246
Oneens	338
Neutraal	242
Eens	134
Helemaal eens	26
Geen antwoord / weet niet	21
Totaal	1.006

Vraag 32: verbeterpunten stellingen – Hoe beoordeelt u onderstaande stellingen: Om de pensioeninformatie te verbeteren, moet er iets in positieve zin veranderen aan

Stelling 1: Het soort informatie

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	13
Oneens	111
Neutraal	377
Eens	330
Helemaal eens	96
Geen antwoord / weet niet	80
Totaal	1.006

Stelling 2: De relevantie van de informatie

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	11
Oneens	96
Neutraal	323
Eens	387
Helemaal eens	118
Geen antwoord / weet niet	71
Totaal	1.006

Stelling 3: De begrijpelijkheid van de informatie

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	15
Oneens	119
Neutraal	255
Eens	354
Helemaal eens	210
Geen antwoord / weet niet	52
Totaal	1.006

Stelling 4: De weergave van de informatie

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	15

Oneens	134
Neutraal	338
Eens	330
Helemaal eens	128
Geen antwoord / weet niet	60
Totaal	1.006

Stelling 5: De vindbaarheid van de informatie

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	17
Oneens	142
Neutraal	285
Eens	348
Helemaal eens	157
Geen antwoord / weet niet	57
Totaal	1.006

Stelling 6: Het moment waarop de informatie wordt aangeboden

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	19
Oneens	130
Neutraal	398
Eens	282
Helemaal eens	110
Geen antwoord / weet niet	67
Totaal	1.006

Stelling 7: De manier waarop de informatie wordt aangeboden

Antwoord	Aantal
Helemaal oneens	17
Oneens	143
Neutraal	370
Eens	291
Helemaal eens	125
Geen antwoord / weet niet	60
Totaal	1.006

Vraag 33: suggesties voor werkgever – Welke suggesties heeft u voor de verbetering van de informatie over het pensioen dat u opbouwt via uw werkgever?

Antwoord	Aantal
a65371	168
Ik heb geen opmerkingen	838
Totaal	1.006

Vraag 34: opvolgen – Hartelijk dank voor het beantwoorden van deze vragen. Om het onderwerp verder te kunnen uitdiepen willen we graag de mogelijkheid open houden om met u te kunnen bellen of mailen. Mogen we u daarvoor benaderen?

Antwoord	Aantal
Ja	305
Nee	701
Totaal	1.006

Vraag 35: contactgegevens – Wilt u hieronder uw contactgegevens invullen? U mag uw gegevens ook buiten de vragenlijst om aanleveren. Mail in dat geval uw gegevens naar Marije Kuin (pensioenonderzoek@regioplan.nl). We benadrukken dat de gegevens die wij van u ontvangen anoniem verwerkt worden in de rapportage van het onderzoek en niet worden gebruikt voor andere doeleinden.

Antwoord	Aantal
Totaal	0

Vraag 36: afsluiting – U bent aan het einde van de vragenlijst gekomen. Heel hartelijk dank voor uw bijdrage aan het onderzoek. Wilt u het eindrapport van deze evaluatie ontvangen? Mail dan uw gegevens naar Marije Kuin (pensioenonderzoek@regioplan.nl). Door op 'verstuur mijn antwoorden' te klikken, sluit u de vragenlijst af en worden uw antwoorden opgeslagen.

Antwoord	Aantal
Verstuur mijn antwoorden	1.006
Totaal	1.006

Variabelen

Variabele: Geslacht

Categorie	Aantal
Man	511
Vrouw	495
Totaal	1.006

Variabele: Leeftijd

Categorie	Aantal
12 t/m 20 jaar	0
21 t/m 30 jaar	112
31 t/m 40 jaar	203
41 t/m 55 jaar	412
56 t/m 65 jaar	248
66 jaar en ouder	31
Totaal	1.006

Variabele: Huishoudsituatie

Categorie	Aantal
Alleenstaand met kinderen thuis	48
Alleenstaand met uitwonende kinderen	26
Studentenhuis/woongemeenschap	5
Samenwonend/getrouwd, geen kind	191
Samenwonend/getrouwd, met kind	404
Samenwonend/getrouwd, uitwonend kind	124
Anders	6

Inwonend bij ouders/familie	33
Alleenstaand zonder kinderen	156
Totaal	1.006

Variabele: Werksituatie

Categorie	Aantal
Zelfstandig	82
Loondienst, commerciële	571
Loondienst, (semi-)overheid	96
Loondienst, non-profit	41
Huisman/huisvrouw	71
Niet werkzaam	54
Werkzoekend	31
Pensioen	0
School/studie	18
Anders	21
Totaal	998

Variabele: Opleiding (3 categorieën)

Categorie	Aantal
Lager onderwijs	274
Middelbaar onderwijs	464
Hoger onderwijs	268
Totaal	1.006

Variabele: Nielsenregio

Categorie	Aantal
Grote steden (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag)	123
West (NH, ZH, UT; excl. grote steden)	307
Noord (GR, FR, DR)	97
Oost (GL, OV, FL)	213
Zuid (ZL, NB, LI)	264
Totaal	1.004

Variabele: Provincie

Categorie	Aantal
Noord-Holland	134
Zuid-Holland	217
Utrecht	80
Noord-Brabant	154
Limburg	79
Zeeland	31
Gelderland	121
Flevoland	35
Overijssel	57

Drenthe	34
Groningen	36
Friesland	27
Totaal	1.004

Bijlage 4 – Samenstelling expertgroep

Aan de expertmeeting hebben de volgende mensen deelgenomen:

- Mw. Marike Knoef, Universiteit Leiden
- Mw. Louise Nell, AFM
- Dhr. Chiel Huisman, AFM
- Mw. Celeste de Quelerij, TKP
- Mw. Kristine Noordergraaf, BSG
- Mw. Rachel van der Braak, Zwitserleven
- Mw. Saskia Evers, a.s.r.
- Mw. Henriëtte de Lange, Ombudsman Pensioenen, kon niet aan de expertmeeting deelnemen maar heeft haar bijdrage schriftelijk geleverd.



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Regioplan
Jollemanhof 18
1019 GW Amsterdam
T +31(0)20 531 53 15
www.regioplan.nl