

Meer dan pdf met cijfers

Invulling wet Pensioencommunicatie

In de afgelopen jaren zijn onderdelen uit de Wet Pensioencommunicatie verder ingevuld, aangepast en onderdeel geworden van het communicatietraject. Medio 2019 wordt een evaluatie verwacht. In dit artikel delen we ervaringen en geven we antwoord op belangrijke vragen als: Wat zijn de actuele regels? Pakken werkgevers hun rol op? Hoe kijkt een werknemer hiernaar? Wat zijn de praktijkervaringen gezien uit de ogen van de pensioenadviseur? Op welke wijze vult de adviespraktijk haar rol in?

DOOR ALOYS HARMSSEN, ZKR PENSIOENCONSULTANTS & RONALD GORT, PENSIOENBIJ

Als het om pensioencommunicatie gaat, zijn er in de wet- en regelgeving zes elementen te onderscheiden die sinds 2015 gefaseerd in werking zijn getreden. Het gaat om:

- Algemene eisen aan pensioencommunicatie;
- Digitale verstrekking en aanbieder van informatie;
- Beschikbaar zijn van basisinformatie over de pensioenregeling;
- Verstrekken van een jaarlijks pensioenoverzicht van de opgebouwde pensioenaanspraken;
- Uitbreiding van het pensioenregister;
- Inzicht geven in de koopkracht en risico's van het toekomstig pensioeninkomen.

Kern van de wet is dat naast de pensioenuitvoerder ook werkgevers een spilfunctie moeten gaan vervullen in het vergroten van het pensioenbewustzijn van deelnemers. De werkgever is het eerste aanspreekpunt waarbij het actief stimuleren van dit pensioenbewustzijn onder zijn zorgplicht valt (Stichting van de Arbeid 4 juli 2013, aanbeveling pensioencommunicatie, p. 2).

In de memorie van toelichting (MvT bij Wet pensioencommunicatie, 34008, nr.3) is dit als volgt omschreven:

"Het doel van pensioencommunicatie is dat de deelnemer weet hoeveel pensioen hij kan verwachten, kan nagaan of dit voldoende voor hem is, zich bewust is van de risico's en de kosten van zijn pensioenvoorziening en welke actie hij eventueel zelf kan ondernemen.

Goede pensioencommunicatie is evenwichtig en realistisch en beoogt bewustwording te vergroten (pensioenbewustzijn) en indien nodig gedragsverandering te stimuleren. Deelnemers moeten dan zelf weten wat ze kunnen doen, hun handelingsperspectief moet worden vergroot."

Pensioenbewustzijn kent twee breed gedragen definities:

"Pensioenbewustzijn is de mate waarin men op de hoogte is van pensioeninkomen bij ouderdom, overlijden en arbeidsongeschiktheid, weet of dat in de eigen situatie voldoende is, weet (indien gewenst) welke oplossingen er zijn en daar een afweging in maakt." (Wijzer in geldzaken, 2009)

Pensioen is voor veel mensen — naast de hypotheek — het belangrijkste financiële product. Het is dus van groot belang dat deelnemers (1) een goed overzicht hebben van hun opgebouwde en te bereiken pensioen, (2) inzicht in de gevolgen hiervan voor hun financiële positie, en (3) waar nodig aanvullende actie kunnen nemen om een passend pensioen te verkrijgen.” (AFM)

Ook in het recente pensioenakkoord onderstreept de Sociaal Economische Raad (hierna SER) het belang van helder inzicht in het eigen pensioen (Principeakkoord vernieuwing pensioenstelsel, 2019-000009898, 5 juni 2029, p. 9).

De “toolbox” van de pensioenuitvoerder

Pensioenuitvoerders voldoen aan de wettelijke eisen om informatie te verstrekken en hebben daarvoor de beschikking over de volgende tools:

- Uniform Pensioen Overzicht (UPO: persoonlijke stand van zaken)
- Pensioen123 (in drie lagen verdiepend beeld kenmerken regeling)
- mijnpensioenoverzicht.nl (MPO: welke aanspraken er worden opgebouwd)
- Pensioenvergelijker (beoordeling regeling of bijv. waardeoverdracht wenselijk is)
- Standaardmodel verbeterde premieregeling.
- Een checklist werkgever (niet verplicht)

Waar de UPO in 2017 nog korter, overzichtelijker en herkenbaar werd en de beeldtaal aan ging sluiten bij de iconen van de Pensioen123 en de Pensioenvergelijker, wordt deze in 2019 en 2020 weer uitgebreid met onderdelen zoals het te bereiken pensioen met drie scenario’s op basis van de Uniforme Rekenmethodiek (Regeling van de Minister van SZW, 13 april 2018, nr.2018-000071068, *Stcrt.* 2018, 22286).

Daarnaast hebben de meeste pensioenuitvoerders zelf vereenvoudigde financiële planningsmodules ontwikkeld om de deelnemer zelf in staat te stellen hun persoonlijke gezinssituatie door te rekenen.

Op zich een positieve ontwikkeling, echter de vraag is, of in een markt die al jaren verschuift van DB naar DC en daarmee ook meer verantwoordelijkheid naar de werknemer zonder verdere begeleiding dit niet leidt tot een spanningsveld, immers is sec inzicht en informeren wel voldoende om als werknemer de stap te zetten naar een concrete keuze met als doel een kwalitatieve verbetering van de pensioensituatie.

De rol van de werkgever

De werkgever is zich nog onvoldoende bewust van het claimrisico bij het niet, niet goed of het onvolledig informeren over acties die de werknemer had kunnen nemen. Dit speelt ook bij wijzigingen zoals bijvoorbeeld bij aanmelding, scheiding, uitdiensttreding, nieuwe partner etc.

Andere verplichtingen die de Pensioenwet concreet benoemd zijn onder meer het binnen drie maanden informeren van de deelnemer over de inhoud en toeslagverlening en wijzen op de website van de pensioenuitvoerder.

De werkgever ziet zichzelf meer als doorgeefluik van informatie over de pensioenregeling en vindt het vergroten van het pensioenbewustzijn vooralsnog niet één van haar taken. De gedeelde verantwoordelijkheid met de werkgever wordt niet zo ervaren, waardoor in de praktijk werkgevers pensioencommunicatie bijna volledig uit handen geven aan de pensioenuitvoerders. Dit neemt echter niet weg dat de bovenwettelijke plichten op de werkgever blijven rusten.

Voor de pensioenuitvoerder blijkt deze zorgplicht duidelijk uit de wetgeving, voor de werkgever blijkt dit niet zo duidelijk uit de wet. Bij de werkgever ligt een ongeschreven zorgplicht, welke voortkomt uit het beginsel van goed werkgeverschap, dat beginsel is opgenomen in art. 7:611 BW.

Informatieverstrekking over arbeidsvoorwaarden is onderdeel van het goed werkgeverschap. De werkgever is op grond van dit beginsel verplicht om op een zorgvuldige en volledige manier met zijn werknemers om te gaan.

Mede hierdoor, waarbij de pensioencommunicatie vanuit de werkgever niet verder gaat dan minimaal wettelijk is voorgeschreven, heeft de wetgever de zorgplicht en zeggenschapsregels pensioen als arbeidsvoorwaarde verder ingevuld voor kleinere ondernemingen en gelden vanaf 2019 aanvullende regels afhankelijk van de grootte van de onderneming.

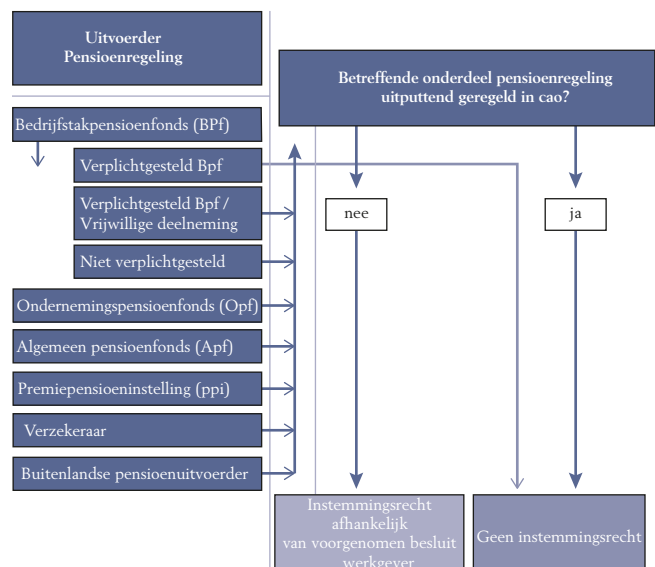
Medezeggenschap (Wijziging van de Pensioenwet, Verzamelwet pensioenen 2019,35015, nr. 3)¹

De kernvraag is of de ondernemer zelf besluiten kan nemen over de pensioenregeling of onderdelen daarvan. De SER heeft hiervoor een schema opgesteld.

Met name in het MKB waarbij er geen CAO en/of verplicht BPF is, en de regeling is ondergebracht bij een verzekeraar als pensioenuitvoerder, zal sprake zijn van een vorm van medezeggenschap afhankelijk van de grootte van de onderneming.

MKB met meer dan 50 werknemers

Voor deze bedrijven is een ondernemingsraad (hierna OR) verplicht waarbij vanaf 1 oktober 2016 het instemmingsrecht van de OR is uitgebreid (artikel 27 WOR). Ter volledigheid, het instem-





mingsrecht ziet op de materiële onderdelen van de arbeidsvoorwaarde pensioen en niet op de uitvoering daarvan, tenzij in de uitvoeringsovereenkomst deze inhoudelijke aspecten zijn geregeld en invloed kunnen hebben op het pensioenresultaat. Onderstaand, niet limitatief enkele voorbeelden.

Instemmingsplichtig:

- Regelingen inzake de wijze van premievaststelling;
- Maatstaven voor en voorwaarden waaronder toeslagverlening (indexatie) plaatsvindt;
- Keuze pensioenuitvoerder (indien de werkgever keuzevrijheid heeft), zowel binnen als buiten Nederland;
- Wijziging beleggingsbeleid;
- Mogelijkheid tot vrijwillige voortzetting van de pensioenregeling na beëindiging van het dienstverband.

Mogelijk instemmingsplichtig:

- Voorwaarden voor premiekorting en terugstortingen;
- Bijstortverplichting van de werkgever;
- De wijze waarop uitvoeringskosten en kosten van beleggingsbeheer verrekend worden;
- De mate waarin de uitvoerder beleidsruimte heeft ten aanzien van de keuze van het beleggingsprofiel (bij niet-gegarandeerde opbouw).

Niet instemmingsplichtig:

- Informatie die de werkgever aan de pensioenuitvoerder verstrekt;
- De jaarlijkse vaststelling van de kostendekkende premie ('de kiloprijs') door het pensioenfondsbestuur of de verzekeraar;
- Procedures die gelden indien de werkgever geen premie betaalt;
- De samenstelling van de beleggingsportefeuille.

MKB kleiner dan 50 werknemers

De werkgever is verplicht ten minste twee keer per jaar met de werknemers in een personeelsvergadering (PV) bij elkaar te komen. Bij tien of meer werknemers kan de betrokkenheid van werknemers ook worden georganiseerd via een vertegenwoordigend orgaan in de vorm van een personeelsvertegenwoordiging (PVT). De Wet op de Ondernemingsraden (WOR) geeft aan de personeelsvergadering (PV) en de personeelsvertegenwoordiging (PVT) bepaalde medezeggenschapsrechten.

De werkgever dient dus tijdig het medezeggenschapstraject te starten met de volgende stappen:

- Werkgever informeert de PV/PVT tijdig en indien mogelijk schriftelijk over een besluit met betrekking tot de pensioenregeling of onderdelen daarvan.
- Werkgever verstrekt alle relevante informatie aan de PV/PVT.
- Werkgever bespreekt het voorgenomen besluit in een vergadering met de PV/PVT.
- De PV/PVT krijgt gelegenheid advies te geven over het voorgenomen besluit.
- Werkgever neemt een besluit en deelt dit mee aan de PV/PVT.

Welke medezeggenschapsrechten heeft de PV/PVT?

Adviesrecht: werkgever dient PV/PVT over veranderingen in de pensioenregeling om advies te vragen als die veranderingen in de pensioenregeling ten minste 25% van de werknemers raakt.

Informatierecht: werkgever dient aan de PV/PVT alle gegevens over pensioen te geven die men nodig heeft voor de vergaderingen en hen zo snel mogelijk informeren over elke vaststelling, wijziging of intrekking van een pensioenuitvoeringsovereen-

komst.

Initiatiefrecht: de PV/PVT kan het onderwerp pensioen zelf op de agenda (laten) plaatsen.

Naar onze mening is de werkgever het meeste gebaat met enerzijds een doorlopende ontzorging en anderzijds een continue mogelijkheid voor de werknemers hun persoonlijke inzichten te allen tijde in te zien.

De werkgever kan de PVT toestemming geven om voor rekening werkgever (externe) deskundigen in te schakelen. Bovenstaande betekent een aanvulling/wijziging op het adviestraject bij verlenging van de pensioenregeling.

De praktijk van de werkgever

Zoals aangegeven is de werkgever nog niet voldoende doordrongen van alle wettelij-

ke eisen en beziet haar taak vaak als verplichting zonder zicht te hebben op de voordelen. Dat is ook niet vreemd, immers pensioenuitvoerders en de wetgever wijzen werkgevers graag op de zorgplicht maar verzuimen helaas ook de voordelen van de goede pensioencommunicatie te benoemen zoals:

- Werkgever voldoet aan de zorgplicht en de Wet pensioencommunicatie;
- Financiële rust en een helder toekomstbeeld zorgen ervoor dat de werknemers zich volledig kunnen focussen op een optimale werkprestatie;
- Bevordert de duurzame inzetbaarheid van werknemers;
- Stimuleert een gezonde doorstroming van arbeidsplaatsen binnen het bedrijf;
- Lastig bespreekbare thema's rondom het pensioen (demotie, deeltijdpensioen, vroegpensioen) worden makkelijker bespreekbaar;
- Minder belasting van de HRM afdeling;
- Duidelijke pensioencommunicatie zorgt ook bij de werkgever voor de nodige rust.

De praktijk van de werknemer

Uit onze eigen ervaring blijken werknemers bij pensioencommunicatie snel af te haken. Ook blijken ze niet snel gemotiveerd te kunnen worden om zich te verdiepen in hun pensioensituatie, enerzijds omdat het als complex en onoverzichtelijk wordt ervaren, anderzijds omdat men dit ziet als de bekende “ver van mijn bed show” en tot slot speelt de ontwikkeling van het pensioenstelsel een grote rol, waardoor een gebrek aan vertrouwen is ontstaan, en men een afwachtende houding aanneemt.

Dat is jammer, immers pensioen is niet anders dan uitgesteld loon waarbij het niet alleen gaat om de aanvulling op de AOW, maar tevens om actuele risico's zoals overlijden en arbeidsongeschiktheid, die een directe relatie hebben met de zorgplicht en de kans op claims.

De rol van de pensioenadviseur

Naast de algemene zorgplicht en de AFM pensioenleidraden (AFM Pensioenleidraad, aanpassing tweede pijler Pensioenadvies, publicatiedatum augustus 2018) lezen we nergens een concrete opdracht voor de pensioenadviseur over pensioencommunicatie. Dit terwijl het gros aan verzekerde regelingen bij het MKB (nieuw en verlenging) via de adviseur tot stand komen. De meeste pensioenprofessionals hebben pensioencommunicatie onderdeel gemaakt van de ondersteuning en begeleiding van werkgever.

In veel gevallen is de praktische pensioencommunicatie nog een ad hoc gelegenheid. De regeling wordt gepresenteerd al dan niet gecombineerd met pensioensprekuren en daarna is het weer een tijd stil tot de nieuwe aanpassing zich aandient.

Naar onze mening is de werkgever het meeste gebaat met enerzijds een doorlopende ontzorging en anderzijds een continue mogelijkheid voor de werknemers hun persoonlijke inzichten te allen tijde in te zien.

In de praktijk betekent ontzorging de mogelijkheid voor werkgevers om al bij de start van het traject, de uitnodigingen en reminders, op een eenvoudig en doeltreffende wijze uit te besteden. Bijkomend voordeel is dat hiermee een “0” meting kan worden gemaakt. Ook de communicatie na de (virtuele) bijeenkomst leidt tot nameting, evaluatie en waardering over de verkregen informatie. Door deze informatie samen te vatten in een geautomatiseerde rapportage heeft de werkgever beeld op welke wijze het thema “pensioen” leeft bij de werknemers en of aanpassing/bijsturing gewenst is.

Maatwerk en toepassing van neurowetenschappelijke kennis in de communicatie

Neurowetenschappelijk onderzoek toont aan dat communiceren, met de juiste prikkels aan werknemers, ervoor zorgt dat de informatie over pensioen beter wordt opgenomen en de werknemer meer wordt geactiveerd.

Simple gezegd: de informatie wordt opgenomen op basis van drie hoofdpririkkels in het brein. Angst, kudgedrag en hebzuchtpririkkels bepalen voor 95% hoe de informatie onbewust wordt opgenomen en hoe keuzes worden gemaakt. Hieronder een aantal voorbeelden:

- De beste prikkels voor pensioencommunicatie zijn kudgedrag- en hebzuchtpririkkels. Deze prikkels kunnen onbewust beïnvloed worden door ge-

bruik te maken van de juiste woordkeuze, iconen en afbeeldingen. Verder is het van belang dat het maken van keuzes makkelijk wordt gemaakt. Hierdoor is de tijd tussen realiseren dat er een keuze gemaakt kan worden en het maken van de keuze korter, waardoor deze sneller wordt gemaakt.

- Ook de betrouwbaarheid van de bron van waaruit wordt gecommuniceerd, is van groot belang. Volgens de Trustbarometer van 2019 heeft 82% van de werknemers een hoog ver-

Neurowetenschappelijk onderzoek toont aan dat communiceren met de juiste prikkels ervoor zorgt dat informatie beter wordt opgenomen.

trouwen in zijn of haar werkgever. Communiceren vanuit de werkgever helpt dus bij betrouwbaarheid van de communicatie over pensioen.

- Uit onderzoek van PensioenBij blijkt dat 91% van de werknemers de voorkeur heeft om onder andere geïnformeerd te worden via een heldere persoonlijke website. Een mogelijkheid is om de werkgeversregeling toegankelijk te maken via de computer, tablet of de smartphone en bovenstaande te combineren

met een maatwerkwebsite, met de huisstijl van de vertrouwde werkgever. De werknemer kan dan op een zelfgekozen moment de persoonlijke situatie inzien en eventueel aanpassen. Ook dat laatste, het gevoel zelf “in control” te zijn, wordt als positief ervaren.

- Voor de meeste werknemers wordt dit als voldoende beschouwd. De werknemer heeft een extra informatiebehoefte op drie momenten. Het eerste moment is een levensmoment zoals een nieuwe baan, trouwen, scheiden of een gezinsuitbreiding. Het tweede moment is het “APK” moment, de werknemer tussen de 40 en 50 jaar oud die wil weten of hij voldoende heeft gespaard vergeleken met de werkelijke inkomstenbehoefte. Het derde moment is de werknemer die bijna met pensioen gaat. Op deze momenten ontstaat, als er een persoonlijk gesprek gewenst is, een gemeenschappelijk vertrekpunt voor adviseur en werknemer en geen eenrichtingsverkeer over pensioenen maar juist verdieping op onderwerpen zoals minder werken, anders beleggen en impact op wensen etc. Door gebruik te maken van ondersteunende software tijdens het gesprek kan het zorgen voor een snel en duidelijker beeld voor de werknemer.

Conclusie

De huidige toolbox voor pensioencommunicatie bevat veel onderdelen maar sec het verstrekken van deze informatie zal niet of nauwelijks leiden tot meer pensioenbewustzijn bij de werknemers. Door het uitbreiden van de medezeggenschap bij kleine ondernemingen is het de vraag of werkgevers dit serieus op gaan pakken of onderdeel laten worden van een ‘compliance afvinktraject’. De begeleidende rol kan naar onze mening beter effectief worden opgepakt door de pensioenadviseur, die zowel de werkgever kent als kan ontzorgen. Hij of zij zal gebruik moeten maken van nieuwe software om sneller en effectiever een voldoende mate van pensioenbewustzijn bij werknemers te bereiken. ■