

## MEMO

**Aan** : Tweede Kamer, commissie SZW  
**Van** : Corine Reedijk, ALM-consultant bij Aon  
**Afdeling** : Retirement Solutions  
**Datum** : 27 oktober 2020  
**Betreft** : Communicatie en uitvoerbaarheid van het Pensioenakkoord

---

### Inleiding

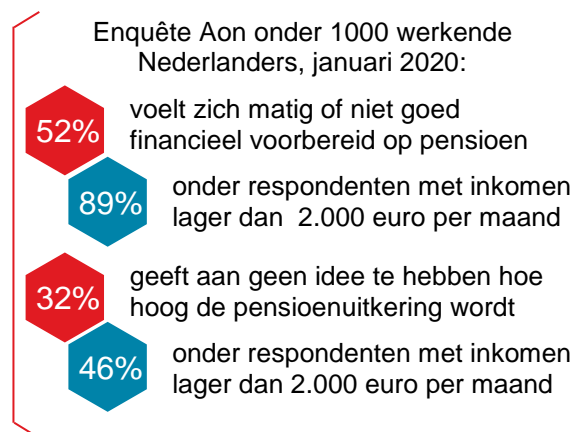
Als risico- en verzekeringsadviseur Aon zijn wij verheugd dat er duidelijkheid is gekomen over de uitwerking van het Pensioenakkoord op basis van de uitgebrachte Hoofdlijnennotitie. Het nieuwe pensioencontract vinden wij eerlijker en transparanter dan de gangbare pensioenregelingen in de huidige situatie. Wij verwelkomen het Pensioenakkoord dan ook als een historische en positieve ontwikkeling in het Nederlandse pensioenlandschap.

U heeft ons uitgenodigd om een bijdrage te leveren aan het informeren van de Kamerleden in de Commissie Sociale Zaken & Werkgelegenheid, specifiek met betrekking tot de onderwerpen communicatie en uitvoerbaarheid van het Pensioenakkoord. Deze twee onderwerpen zien wij als het fundament van een succesvolle transitie naar het nieuwe pensioenstelsel. In deze notitie lichten wij dan ook graag onze visie toe op deze zeer belangrijke onderwerpen.

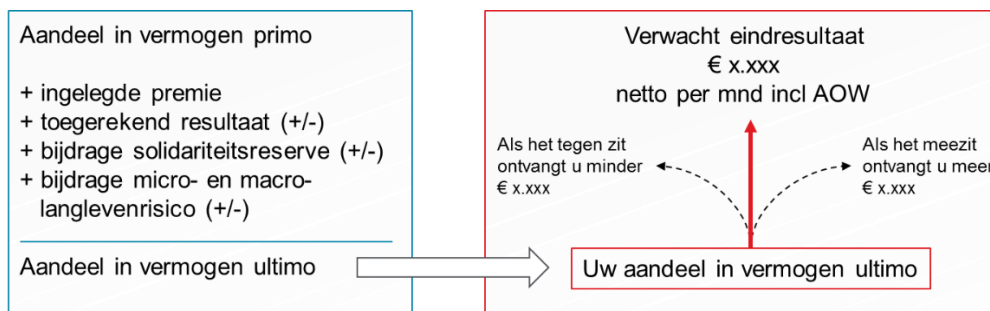
### Communicatie

Als Aon zien wij communicatie als de grootste uitdaging bij de introductie van het nieuwe pensioenstelsel. De nieuwe contracttypen die worden voorbereid, en de risico's die daarbij door de pensioendeelnemers gedragen worden, zijn complex – naar onze mening te complex om volledig begrijpelijk te zijn voor de gemiddelde deelnemer. Wij zien daarom groot belang in een zorgvuldige en omvangrijke communicatiestrategie, om deelnemers te helpen inzicht te krijgen in hun verwachte pensioen, en keuzes te maken die passen bij de eigen (financiële) situatie.

Uit een recente enquête die Aon heeft gehouden onder 1000 werkende Nederlanders, kwam naar voren dat het pensioenbewustzijn in de huidige situatie helaas te wensen overlaat (zie kader). Het pensioenbewustzijn is bovendien sterk gerelateerd aan het inkomen: vooral onder Nederlanders met een laag inkomen geeft een groot percentage aan 'geen idee' te hebben hoe hoog de eigen pensioenuitkering zal worden.



Wij pleiten ervoor om communicatie niet het sluitstuk te laten zijn, maar juist een zeer prominente rol te geven in de overgang naar, en tijdens de daadwerkelijke uitvoering van, het nieuwe stelsel. Wij zien dat de technische oplossingen die gekozen zijn, zoals het spreiden van beleggingsrendementen en het opheffen van de leenrestrictie, volgens de berekeningen tot welvaartswinst leiden. Deze oplossingen zijn natuurlijk positief, maar maken wel ondoorzichtig hoe het pensioenkapitaal van een deelnemer zich ontwikkelt.



Aan bovenstaand schema is te zien dat in de ontwikkeling van het persoonlijke pensioenkapitaal een aantal elementen wordt toegevoegd met een black box-karakter. Zo is er het toegerekend resultaat, dat op geboorteaarniveau vastgesteld gaat worden, de bijdrage aan of vanuit de solidariteitsreserve én een deling in het micro- en macro-langlevenrisico. Onze zorg is dat deelnemers deze elementen moeilijk of niet zullen begrijpen, zeker gegeven het lage pensioenbewustzijn dat er nu al is. Er moet voorkomen worden dat onbegrepen ongeliefd maakt.

Naar onze mening valt of staat het succes van het nieuwe stelsel in feite met vergroting van het pensioenbewustzijn. Naast bovengenoemde toegenomen complexiteit, worden in het nieuwe systeem de risico's voor de deelnemers groter. Daarom wordt het belangrijker dan ooit dat deelnemers hun pensioenregeling en de bijbehorende risico's begrijpen. Heldere communicatie over wat deelnemers wel, en wat niet, mogen verwachten van hun nieuwe pensioenregeling kan bijdragen aan zowel de doeltreffendheid van, als het vertrouwen in, het nieuwe stelsel.

Wat betreft de manier waarop deze communicatie aangeboden kan worden, zien wij de beste mogelijkheden in multi-channelcommunicatie. Communicatie blijkt beter als dat via verschillende kanalen aangeboden wordt. Het is daarbij wel van belang dat er sprake is van een eenduidige boodschap. Deelnemers worden via massacommunicatie op hoofdlijnen geïnformeerd. Daarnaast wordt communicatie zoveel mogelijk individueel ingestoken. Wij pleiten voor de inzet van verschillende communicatiemiddelen: van intranet van de werkgever tot videoboodschappen en persoonlijke gesprekken. De pensioeninformatieverplichting ligt niet alleen bij de uitvoerder, maar ook bij de overheid en de werkgever.

Enquête Aon onder 1000 werkende Nederlanders, januari 2020:  
Op welke wijze wordt u het liefst geïnformeerd over uw pensioen?

- 1 Via een digitaal platform (internetsite, app)
- 2 Regelmatige communicatie via mijn werkgever (brief, e-mail)
- 3 Persoonlijk gesprek

Aanzienlijk minder respondenten hebben een voorkeur voor een van de overige opties, waaronder presentaties, webinars, video of overige communicatiekanalen.

Individuele communicatie kan deels plaatsvinden via de werkgever en deels via digitale platforms als mijnpensioenoverzicht.nl. Bovenal zien wij het belang van persoonlijke adviesgesprekken waarbij de deelnemer daadwerkelijk begeleid kan worden in het verkrijgen van inzicht en het maken van keuzes. Daarbij kan ook de hele financiële situatie betrokken worden, waarbij pensioen in samenhang wordt gezien met o.a. andere arbeidsvoorwaarden en financiële omstandigheden van de deelnemer.

Gevraagd naar de manier waarop zij zelf graag informatie zouden willen ontvangen over hun pensioen, geven respondenten in onze enquête ook aan prijs te stellen op meer gepersonaliseerde vormen van communicatie (zie kader).

#### Aanbeveling m.b.t. communicatie

Wij pleiten er voor dat communicatie tot een van de belangrijkste pijlers wordt bestempeld van de transitie naar en het doen slagen van het nieuwe pensioenstelsel. Massacommunicatie (via digitale platforms en brieven of e-mails) ligt voor de hand, maar een vereiste zou ook moeten zijn dat communicatie daarnaast op individuele basis (via persoonlijke gesprekken) aan alle deelnemers en gepensioneerden wordt aangeboden. Hierbij moet pensioen als een belangrijk deel van de financiële middelen gezien worden, maar er moet vooral inzicht gecreëerd worden in de totale financiële huishouding zodat de individuele deelnemer de verantwoordelijkheid voor de eigen pensioenkeuzes kan dragen.

## Uitvoerbaarheid

Op het gebied van uitvoerbaarheid zien wij de grootste kwetsbaarheid bij de uitvoeringsorganisaties van pensioenfondsen en in zekere mate ook bij uitvoerders van verzekerde pensioenregelingen en beschikbare premiereregelingen (verzekeraars en ppi's). Wij voorzien dat de vernieuwing van het pensioenstelsel onvermijdelijk meer werk zal betekenen voor deze uitvoeringsorganisaties, onder andere op de volgende punten:

- In het nieuwe stelsel dienen de uitvoeringsorganisaties van pensioenfondsen aparte beleggingen per deelnemer bij te houden. Ook de afdekking van het renterisico, die nu op het niveau van een pensioenfonds plaatsvindt, zal in het nieuwe stelsel op individueel niveau ingericht moeten worden (op basis van individuele kasstromen). Om dit te bewerkstelligen zal aanzienlijk meer informatie-uitwisseling nodig zijn tussen de pensioenadministrateur en de vermogensbeheerder dan voorheen.
- In het doorontwikkelde contract (en optioneel in de verbeterde premiereregeling) is een solidariteitsreserve opgenomen. Dotaties aan, en onttrekkingen uit deze solidariteitsreserve zullen via een bepaalde leeftijdsafhankelijke verdeelsleutel toebedeeld moeten worden aan individuele werknemers.
- Het op papier uitwerken van het invaren van bestaande aanspraken, en van eventuele compenserende maatregelen, zal een complex proces zijn dat onder tijdsdruk dient plaats

te vinden. Dit proces zal grote impact hebben op de administratie en op de daadwerkelijke uitvoering van de pensioenregeling.

- Ook nieuw geïntroduceerde mogelijkheden als het ineens opnemen van 10% van het pensioenkapitaal zullen leiden tot een meer complexe administratie voor uitvoeringsorganisaties.

In de markt zien wij op dit moment dat uitvoeringsorganisaties het moeilijk hebben. Met name administratiekantoren die geen vermogensbeheerdiensten aanbieden, lijken financieel kwetsbaar. De administratiekosten die hun inkomsten vormen, lijken berekend op het verwerken van uitsluitend reguliere mutaties, terwijl de administratiekantoren in de praktijk te maken hebben met bijzondere gebeurtenissen als wijzigingen in pensioenregelingen, het vervangen van verouderde ICT-systemen en toegenomen eisen op het gebied van toezicht en van deelnemerscommunicatie. De afname van het aantal pensioenfondsen en daarmee afname van schaalgrootte bemoeilijkt de omstandigheden voor deze organisaties verder. Naast deze financiële uitdagingen komen ook fouten in de pensioenadministratie helaas met regelmaat voor, zoals in november 2019 nog bleek uit onderzoek van Nieuwsuur en Investico.

Op basis van deze omstandigheden hebben wij zorgen over de extra belasting die de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel voor de uitvoeringsorganisaties kan betekenen. Als benodigde wijzigingen voor deze organisaties moeilijk uitvoerbaar blijken, zien wij hier een belangrijke kwetsbaarheid voor het nieuwe pensioenstelsel. Fouten in administraties, en daardoor fouten in Uniforme Pensioenoverzichten, kunnen niet alleen rechtstreekse financiële schade veroorzaken, maar ook investeringen in deelnemerscommunicatie tenietdoen en het vertrouwen in het pensioenstelsel schade toebrengen.

Naast onjuistheid kan ook de tijdigheid van het verwerken van mutaties in het geding komen. Wij zien nu al dat veel administrateurs achterstanden hebben in hun administratie, met alle gevolgen van dien. De overgang naar het nieuwe systeem zal een enorme administratieve belasting met zich mee brengen met mogelijke gevolgen voor de tijdigheid van deelnemerscommunicatie. Ook dit is een risico dat mogelijk het vertrouwen van de deelnemer kan schaden.

In de hoofdlijnennotitie wordt erkend dat de wijzigingen kostenverhogend zullen werken: er zal o.a. sprake zijn van implementatiekosten en kostenverhogende aspecten ten gevolge van complexere vormgeving. Er wordt benoemd dat de kosten in de periode daarna ook beheersbaar moeten zijn. Ook wordt opgemerkt dat uitvoeringskosten bezien moeten worden in de context van de winst van het nieuwe systeem. Wij zien dat de huidige kostenniveaus onder druk staan en wij verwachten dat met name de kleinere uitvoeringsorganisaties forse investeringen in systemen zullen moeten maken om het nieuwe contract te kunnen administreren. Mogelijk gaan de kleinere kantoren zich daarom juist richten op de meer eenvoudige regelingen. Wij voorzien dat met name de grotere kantoren zich zullen richten op het nieuwe contract, en dat er een consolidatie zal plaatsvinden van het aantal administratiekantoren.

#### Aanbeveling m.b.t. uitvoerbaarheid

Wij pleiten er uitdrukkelijk voor om uitvoeringsorganisaties in een zo vroeg mogelijk stadium te betrekken bij de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. Technische oplossingen die op papier werken, kunnen in de praktijk wellicht onuitvoerbaar zijn voor de administratiekantoren. Wij bevelen dan ook aan dat sociale partners, wanneer zij in overleg treden over onderwerpen als compensaties of het invaren van opgebouwde aanspraken, eerst de keuze maken met welke uitvoeringsorganisatie zij dit proces gaan doorlopen, en deze uitvoeringsorganisatie direct en intensief betrekken bij de besprekingen. Gezien de complexiteit van de te voeren regelingen, de lage marges en daardoor de kwetsbaarheid van de uitvoeringsorganisaties, zal extra toezicht van DNB en AFM aan te raden zijn.