

4 juli 2013

Aanbeveling pensioencommunicatie

Inleiding

De laatste jaren is de aandacht voor pensioenen in de media fors toegenomen. Het overgrote deel van de berichtgeving heeft betrekking op de lastige financiële situatie waarin veel pensioenfondsen en andere financiële instellingen zich bevinden. Pensioenfondsen hebben daarbij nog extra last van de historisch lage rente en de sneller dan voorziene stijgende levensverwachting. Sommige pensioenfondsen hebben als gevolg hiervan zelfs de pensioenen moeten verlagen.

Dit heeft mensen meer bewust gemaakt van het feit dat pensioen geen 100% garantie biedt. Uit onderzoek¹ blijkt echter dat nog steeds ruim 80% van de werknemers zich nauwelijks bewust is van de eigen pensioensituatie. Dit onderzoek laat verder zien dat ongeveer een derde van de werknemers zich zorgen maakt of men na pensionering nog voldoende geld heeft om normaal van te kunnen leven. Ook blijkt dat werknemers die actief door hun werkgever worden geïnformeerd over hun pensioen beter op de hoogte zijn van hun persoonlijke pensioensituatie. Het pensioenbewustzijn onder deze groep ligt 20% hoger dan bij werknemers die niet door de werkgever worden geïnformeerd.

Sociale partners verenigd in de Stichting van de Arbeid achten het gewenst dat het pensioenbewustzijn van werkgevers en deelnemers wordt vergroot. Dit hebben zij onlangs nog in een advies aan de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) laten weten². Middels deze aanbeveling willen sociale partners een handreiking doen op welke wijze de voorlichting van de werkgever aan de werknemer het beste kan worden vormgegeven en welke tools en lopende initiatieven daarbij behulpzaam kunnen zijn.

De Stichting van de Arbeid is zich hierbij terdege ervan bewust dat de exacte vormgeving van pensioencommunicatie maatwerk vergt. Zo is de situatie van een onderneming met een eigen pensioenfonds een geheel andere dan die van (kleinere) bedrijven die de regeling veelal verplicht hebben ondergebracht bij een bedrijfstakpensioenfonds of een bedrijf dat een regeling heeft ondergebracht bij een verzekeraar. De Stichting ondersteunt de aanbeveling³ van het ministerie van SZW om communiceren op maat verder mogelijk te maken.

¹ Wijzer in geldzaken: *Meer grip op pensioen*, september 2012

² StvdA: *Advies over de rol werkgever bij de communicatie over de pensioenregeling*, 18 maart 2013

³ *Rapport pensioen in duidelijke taal, aanbeveling 4*, ministerie SZW, juni 2012

Het pensioenbewustzijn is niet alleen belangrijk om te voorkomen dat deelnemers verkeerde verwachtingen hebben over hun oudedagsvoorziening maar evenzeer om op tijd eventuele aanvullende maatregelen te nemen om de oudedagsvoorziening op het gewenste niveau van de deelnemer te brengen.

De rol van de werkgever

De werkgever vervult een spilfunctie in het vergroten van dat pensioenbewustzijn. Voor werknemers is de werkgever namelijk vaak het eerste aanspreekpunt. Werkgevers hebben daarnaast op grond van wetgeving ook een informatieplicht ten opzichte van hun werknemers over de inhoud van de pensioenregeling⁴. Aanvullend pensioen is immers een belangrijke arbeidsvoorwaarde. Voor en bij indiensttreding, gedurende het deelnemerschap en bij beëindiging van deelneming is de werkgever een logisch eerste aanspreekpunt voor de werknemer. Van groot belang is dat de werkgever bij indiensttreding aan de deelnemer in elk geval kan aangeven bij welk pensioenfonds deze is aangesloten. Basiskennis over de eigen pensioenregeling en over waar de pensioenregeling is ondergebracht, is gewenst voor iedere werkgever. De werkgever wordt daarnaast geacht tijdig relevante gegevens aan te leveren aan pensioenuitvoerders.

Werkgevers zijn weliswaar verantwoordelijk voor informatie over de inhoud van de pensioenregeling maar de uitvoering ervan is meestal overgedragen aan pensioenuitvoerders. Mogelijk is dit een van de oorzaken dat werkgevers zelf vaak weinig kennis in huis hebben van het pensioencontract en de pensioenregeling. Dit gebrek aan kennis leidt er toe dat pensioen op dit moment veelal niet bij het arbeidsvoorwaardenbeleid wordt betrokken, terwijl de kosten voor de arbeidsvoorwaarde pensioen bijna 20% van de loonruimte beslaan. De optimale rol van de werkgever hangt vaak sterk af van de omvang van het bedrijf. Van kleine bedrijven kan minder worden verlangd dan van grote bedrijven. Het is daarom van groot belang dat de rolverdeling tussen werkgever(s) en pensioenuitvoerder goed wordt vastgelegd en omschreven staat in het communicatieplan van het pensioenfonds. De praktische uitvoering van de pensioencommunicatie door de werkgever kan bijvoorbeeld bestaan uit: voorlichtingsbrochures met basisinformatie en uitleg over de pensioenregeling alsmede het organiseren of faciliteren van pensioenvragenuren en lunchbijeenkomsten. Ook brancheorganisaties en vakbladen kunnen hierbij een taak vervullen. De pensioenuitvoerder kan de afdeling HRM/P&O en/of leidinggevenden faciliteren bij de informatieverstrekking.

In de toekomst zal als gevolg van de oplopende AOW- en pensioenleeftijd waarschijnlijk een toenemende behoefte bestaan aan flexibele pensionering, waaronder deeltijdpensioen. Daarmee wordt de arbeidsvoorwaarde pensioen steeds meer onderdeel van een levensfasebewust personeelsbeleid. De communicatie over pensioen zal steeds belangrijker worden bij de communicatie over arbeidsvoorwaarden. Werkgevers en werkne-

⁴ Informatieverstrekking door de werkgever over arbeidsvoorwaarden vormt onderdeel van het goed werkgeverschap, hetgeen is vastgelegd in artikel 7:611 van het Burgerlijk Wetboek. De informatieplicht van werkgevers over de inhoud van pensioenen is nader uitgewerkt in de artikelen 7 en 21 van de Pensioenwet.

mers hebben er daarom alle belang bij de flexibiliseringsmogelijkheden binnen de pensioenregeling die van toepassing is tot zich te nemen.

Tegelijkertijd is er tegen de achtergrond van de huidige economische ontwikkelingen en de ontwikkelingen rond het pensioenstelsel sprake van een toenemende informatiebehoefte bij werknemers. Zij zullen zich vaker tot hun werkgever richten met vragen over hun oudedagsvoorziening. Vooral werknemers tot 50 jaar blijken de werkgever te gebruiken als belangrijke informatiebron. Oudere werknemers gaan vaker direct naar de pensioenuitvoerder om informatie te verkrijgen.

De rol van de deelnemer

De verantwoordelijkheid van pensioenbewustzijn kan echter niet eenzijdig bij de werkgever neergelegd worden. De werknemer heeft ook een eigen verantwoordelijkheid om de informatie over de arbeidsvoorwaarde pensioen tot zich te nemen en eventuele acties te ondernemen.

De pensioenuitvoerder dient de (gewezen) deelnemer en de pensioengerechtigde in staat te stellen om, gegeven zijn kennis, houding en gedrag, inzicht te geven in de eigen pensioensituatie. De deelnemer blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor (inzicht in) zijn eigen pensioeninkomen en het ondernemen van actie indien dat noodzakelijk of gewenst is. De deelnemer moet zich bewust worden van het feit dat een goed pensioen niet vanzelfsprekend is en dat hij nadrukkelijk medeverantwoordelijk is voor een goed pensioen. De deelnemer moet wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden (zogenaamde 'life events') melden aan de pensioenuitvoerder (al of niet via de werkgever).

Transitiecommunicatie

Bij de communicatie over de transitie naar nieuwe pensioencontracten spelen naast cao-partijen en pensioenfondsbesturen ook werkgevers een belangrijke rol. Iedereen is gebaat bij goede communicatie die duidelijkheid en rust scheidt onder de deelnemers. De Stichting van de Arbeid dringt erop aan dat hierover tussen partijen duidelijke afspraken gemaakt worden. Werkgevers dienen allereerst zelf goed geïnformeerd te worden zodat zij daarna hun rol als informatiekanaal naar de eigen werknemers goed kunnen invullen.

Aanbevelingen

Deelnemers hebben vaak met verschillende pensioenregelingen te maken. Ze bouwen een pensioen op bij hun huidige werkgever maar hebben vaak ook een pensioen opgebouwd bij het pensioenfonds of de verzekeraar van hun oude werkgever(s). Daarom is het van belang dat er sprake is van enige uniformiteit in de pensioencommunicatie naar deelnemers. Dit bevordert de transparantie en de begrijpelijkheid van de arbeidsvoorwaarde pensioen. En daarmee wordt het pensioenbewustzijn verder vergroot. Verschillende landelijke organisaties proberen dit via verschillende (nog in ontwikkeling zijnde) tools te bewerkstelligen.

De Stichting van de Arbeid beveelt cao-partijen en in het bijzonder de werkgevers aan om aan de volgende onderdelen van de pensioencommunicatie aandacht te besteden.

1. *Mijnpensioenoverzicht.nl*

De Stichting Pensioenregister heeft in 2011 de website www.mijnpensioenoverzicht.nl gelanceerd. Hierop kunnen deelnemers zien hoeveel pensioen er naast de AOW is opgebouwd en bij welke pensioenuitvoerder. Ook wordt een overzicht gegeven wat nabestaanden krijgen als de deelnemer overlijdt. AOW en pensioen dat al wordt ontvangen, wordt niet getoond. Ook is niet meegenomen wat een persoon individueel regelt als (aanvullende) oudedagsvoorziening (zogenaamde ‘derde pijler’). Via de inlogcode van Digid kan elke persoon inzicht krijgen in zijn eigen pensioen. De Stichting van de Arbeid beschouwt dit als een zeer waardevol communicatiemiddel en is er voorstander van dat www.mijnpensioenoverzicht.nl verder ontwikkeld wordt.

2. *Uniform Pensioenoverzicht (UPO)*

Het uniform pensioenoverzicht (UPO) is een overzicht dat pensioenuitvoerders sinds 2008 dienen te verstrekken aan de deelnemers, van wie de uitvoerder het pensioen in beheer heeft. Iedere werknemer (actieve deelnemer) krijgt jaarlijks een UPO over het pensioen bij zijn huidige werkgever. Over de pensioenen bij eerdere werkgevers krijgt men eens in de vijf jaar een pensioenoverzicht. Het doel van de verstrekking van het UPO is deelnemers meer informatie verstrekken over het opgebouwde en op te bouwen pensioen. Omdat het UPO van elke pensioenuitvoerder dezelfde indeling moet hebben, zijn de bedragen relatief eenvoudig met elkaar te vergelijken. De Stichting van de Arbeid deelt de analyse van het ministerie van SZW dat de deelnemers gebaat zijn bij een kort en overzichtelijk Uniform Pensioenoverzicht.

3. *Checklist werkgever*

De vraag welke informatie de werkgever verstrekt aan nieuwe medewerkers tijdens het arbeidsvoorwaardengesprek heeft de Pensioenfederatie uitgewerkt in een concept checklist. De Stichting van de Arbeid is enthousiast over dit initiatief. De Stichting is namelijk van mening dat de startbrief voor een goed pensioenbewustzijn eigenlijk al te laat komt, namelijk na afloop van de proeftijd wanneer de werknemer al enige tijd in dienst is van de werkgever. Ook kan er in sommige branches (zoals horeca en uitzendwezen) vaak sprake zijn van veel korte arbeidscontracten met veel wisselingen van werkgever binnen de branche. Het sturen van een startbrief is dan niet altijd zinvol of komt voor de deelnemer op een moment dat deze al weer uit dienst is. De Stichting van de Arbeid heeft op verzoek van de Pensioenfederatie inmiddels feedback gegeven op een eerste concept van de checklist⁵. In dit concept worden werkgevers geholpen bij het geven van basisinformatie over: de arbeidsvoorwaarde pensioen, wat wél en wat niet in de pensioenregeling zit, welke keuzes de nieuwe werknemer nu al moet maken en welke belangrijke life events straks mogelijk van invloed zijn op zijn pensioen.

⁵ Zodra de checklist is vastgesteld, zal deze te downloaden zijn via de website van de Pensioenfederatie: www.pensioenfederatie.nl.

Belangrijke gebeurtenissen zijn bijvoorbeeld: arbeidsongeschikt raken, langdurig verlof opnemen, meer of minder gaan werken, ontslag, overlijden, trouwen of samenwonen, uit elkaar gaan en kinderen krijgen. De Stichting van de Arbeid heeft de Pensioenfederatie daarnaast gevraagd na te denken over een tweede checklist. Deze kan werkgevers helpen jaarlijks aandacht te besteden aan pensioen in het kader van levensfasebewust personeelsbeleid. Dit zou in de ogen van de Stichting met name relevant zijn voor de doelgroep 55-plus voor wie de pensioenkeuzes over deeltijdpensioen en eerder of later stoppen met werken relevant zijn.

4. *Startbrief*

De werkgever moet een werknemer binnen een maand na aanvang van de werkzaamheden informeren of hij de werknemer een aanbod tot het sluiten van een pensioenovereenkomst zal doen. Vervolgens moet de werknemer binnen drie maanden na de start van de deelname aan de pensioenregeling een zogenaamde ‘startbrief’ ontvangen waarin in duidelijke en begrijpelijke taal de belangrijkste karakteristieken van de regeling worden uitgelegd, zoals wat de risico’s en onzekerheden zijn, wat er gebeurt bij ontslag, wat een nabestaandenpensioen op risicobasis inhoudt en hoe het zit met de toeslagverlening. De Pensioenwet heeft de zorgplicht voor de startbrief gezamenlijk bij werkgever en uitvoerder belegd.

In de praktijk zijn het vrijwel altijd de pensioenuitvoerders die voor de werkgevers een startbrief hebben opgesteld waarin al deze zaken nader worden uitgelegd. De lengte van deze startbrieven en de begrijpelijkheid laten in veel gevallen nog te wensen over. De Stichting ondersteunt daarom het initiatief van de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars om tot een Pensioen 1-2-3 te komen (zie punt 5).

5. *Pensioen 1-2-3*

De pensioensector wil de huidige verschillende wettelijke communicatieverplichtingen bundelen tot een overzichtelijk, samenhangend geheel. De Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars ontwikkelen daarom momenteel samen Pensioen 1-2-3, een nieuw communicatie-instrument in drie lagen. Laag één geeft met eenvoudige iconen en korte teksten inzicht in de belangrijkste kenmerken van de eigen pensioenregeling. Per deelonderwerp is meer informatie beschikbaar in laag twee. Voor de liefhebber is er laag drie, met daarin alle ins en outs van de pensioenregeling. Deze nieuwe aanpak is door een testpanel zeer positief beoordeeld. Het is de bedoeling dat Pensioen 1-2-3 in 2014 de huidige startbrief vervangt en mogelijk ook de toelichting op het UPO. De Stichting van de Arbeid beveelt aan om Pensioen 1-2-3 bij of binnen een maand na indiensttreding ter beschikking te stellen aan de deelnemer.

6. *Communicatieplan met duidelijke afspraken*

Werkgevers doen er goed aan van te voren concrete afspraken te maken met de pensioenuitvoerder ten aanzien van de verantwoordelijkheidsverdeling over en de vormgeving van de pensioencommunicatie naar en met de deelnemers. Dit kan bijvoorbeeld worden vastgelegd in de uitvoeringsovereenkomst tussen de pensioenuitvoerder en de werkgever

of in het pensioenreglement. Vervolgens kan de pensioenuitvoerder dit nader uitwerken in een communicatieplan. Daarbij is van belang dat de communicatie up-to-date blijft en dat er duidelijkheid bestaat via welke kanalen de informatie-uitwisseling tussen werkgever en pensioenuitvoerder verloopt en welke functionarissen benaderd moeten worden. De volgende elementen kunnen onder andere deel uitmaken van de afspraken:

- de (schriftelijke) informatieverstrekking aan de deelnemers;
- de momenten waarop er met deelnemers wordt gecommuniceerd;
- de organisatie van voorlichtingsbijeenkomsten door de pensioenuitvoerder voor (of samen met) werkgevers en deelnemers;
- de wijze van het attenderen van deelnemers op mutaties die noodzakelijk zijn (bijvoorbeeld aan de hand van checklists); in het bijzonder gaat het om het moment dat een werknemer in dienst of uit dienst treedt en om het aan- of afmelden van een partner;
- wie eerste aanspreekpunt is bij vragen van werknemers en naar wie de werkgever een werknemer eventueel kan doorverwijzen;
- de organisatie van pensioensprekuren.

Gegeven de rol van de werkgevers is het van belang dat zij zelf beschikken over de basisinformatie van de pensioenregeling die van toepassing is. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een door de pensioenuitvoerder opgestelde brochure die de werkgever aan elke werknemer kan uitreiken. Deze basisinformatie is eenvoudig te begrijpen en beperkt zich tot de hoofdlijnen. Bij wijzigingen in de regeling wordt de informatie aangepast en onder de aandacht van alle werknemers gebracht (middels een informatiebijeenkomst en een aangepaste brochure). Indien de deelnemer meer informatie over de regeling tot zich wil nemen, wordt duidelijk aangegeven tot wie de werknemer zich in dat geval kan wenden.

Voor de werknemers is verder van belang dat zij weten waar zij terecht kunnen met vragen die vooraf gaan aan een uitdiensttreding. Gedacht kan worden aan vragen over partnerpensioen, de mogelijkheid van waardeoverdracht en de mogelijkheid van vrijwillige voortzetting van deelname. De informatierol van de werkgever ligt hier minder voor de hand, dus zal dit in de praktijk meestal de pensioenuitvoerder zijn.

BIJLAGE

Enkele goede voorbeelden

De mate van informatieverstrekking en ondersteuning door werkgevers en pensioenuitvoerders lopen in de praktijk behoorlijk uiteen. Hieronder wordt een aantal willekeurige voorbeelden gegeven van werkgevers en pensioenuitvoerders die een belangrijke bijdrage proberen te geven aan het pensioenbewustzijn van hun werknemers, slapers en gepensioneerden.

a. *Rabobank*

Via de website www.rabobankpensioenfonds.nl wordt aan het Rabobank personeel uitgebreide pensioeninformatie verstrekt. Zo kan elke werknemer, slaper en gepensioneerde gedetailleerd inzicht krijgen in het opgebouwde pensioen bij Rabobank. Aan de hand van een individuele pensioenplanner wordt de deelnemer gewezen op mogelijk te ondernemen acties. Verder wordt de werknemer gewezen op belangrijke gebeurtenissen die van invloed zijn op het pensioen aan de hand van een overzichtelijke checklist en kan de deelnemer terecht bij een helpdesk voor nadere informatie en advisering. Op de website wordt de basisregeling op verschillende niveaus van interesse uitgelegd en kunnen deelnemers wijzigingen in de privésituatie doorgeven.

b. *DSM*

DSM heeft goede afspraken gemaakt met het Pensioenfonds DSM Nederland (PDN) over de communicatie met de deelnemers. Naast interactieve informatie via de website (www.pdnpensioen.nl) organiseert PDN met enige regelmaat voorlichtingsbijeenkomsten voor deelnemers en sleutelfunctionarissen, waarbij de deelnemers van te voren vragen kunnen indienen en richting kunnen geven aan het programma. Middels een pensioenquiz worden de basiselementen van de regeling op een interactieve wijze bijgebracht aan medewerkers van de HR-afdeling.

c. *Kennispunt financiële rechtspositie*

Voor het personeel bij de rijksoverheid zijn de ministeries een samenwerkingsverband aangegaan met het Kennispunt financiële rechtspositie. Dit kennispunt verstrekt op individuele basis voorlichting aan werknemers die van baan (willen) veranderen. De voorlichting gaat vooral over de financiële consequenties van bepaalde keuzes in de carrière, waarbij het pensioen een belangrijk onderdeel vormt. Er wordt bij mobiliteit als het ware een financiële foto gemaakt bij mobiliteit, die de werknemer behulpzaam kan zijn bij het maken van die keuzes.