

## Klaar voor de informatie- en zorgplicht

**De Pensioenwet stelt nieuwe eisen aan de informatieverstrekking van de bedrijfstakpensioenfondsen aan de deelnemers. Dit heeft zowel juridische gevolgen als invloed op de communicatie. “De wetgever heeft de invulling van de informatieplicht deels aan de sector en de toezichthouder, de AFM, overgelaten”, aldus jurist Sijbren Kuiper. Volgens communicatiespecialist Marjo Pluymaekers is er een cultuurverandering bij de bedrijfstakpensioenfondsen nodig.**

door: Gabor Mooij

Belangrijk onderdelen van de Pensioenwet zijn de informatie- en zorgplicht van pensioenuitvoerders. De informatieplicht houdt in dat de pensioenuitvoerder deelnemers zo transparant, volledig en begrijpelijk mogelijk informeert over hun pensioen. Dit geldt zowel voor een aantal standaardsituaties als bij een verzoek van een deelnemer om informatie. Bij de zorgplicht gaat het erom dat de pensioenuitvoerder deelnemers met beleggingsvrijheid voldoende informeert over de beleggingsmogelijkheden en de beleggingsrisico's.

### Wegwijs

Om de leden van de VB wegwijs te maken in de informatie- en zorgplicht heeft het Expertisecentrum Pensioenrecht van de Vrije Universiteit in Amsterdam de handleiding 'Het bedrijfstakpensioenfonds en informatieplichten in de Pensioenwet' opgesteld. Waarom was deze nodig? Auteur Sijbren Kuiper: “De wetgever heeft de invulling van de in de Pensioenwet opgenomen informatieplicht deels aan de sector en de toezichthouder, de AFM, overgelaten”. Professor Erik Lutjens van het Expertisecentrum begeleidde Kuiper bij het schrijven. “Wij geven antwoord op de vragen wie geïnformeerd moet worden, waarover, op welk moment en op welke manier.”

In de nieuwe wet staat dat een pensioenuitvoerder informatie duidelijk en begrijpelijk moet verstrekken. Deze begrippen heeft de wetgever verder niet omschreven. “Het hangt onder meer af van de samenstelling van doelgroep wat duidelijk en begrijpelijk is. Als een aanzienlijk deel van de doelgroep uit mensen bestaat die het Nederlands niet beheersen, heeft het weinig zin om deze een begrijpelijke Nederlandstalige tekst te sturen”, stelt Kuiper.

De handleiding schenkt in een apart hoofdstuk aandacht aan de startbrief. Een nieuwe deelnemer aan een pensioenregeling moet binnen drie maanden nadat hij of zij pensioen is gaan opbouwen een startbrief ontvangen met volledige informatie over de regeling. Kuiper: “Dat is een verantwoordelijkheid van de werkgever en een taak van de pensioenuitvoerder.”

Een ander onderwerp in de handleiding is het verstrekken van informatie op verzoek. Het pensioenfonds moet de deelnemer in een aantal situaties informatie verstrekken als deze daarom vraagt. “Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om het aantal deelnemingsjaren, het pensioenreglement of informatie over het functioneren van een fonds”, legt Kuiper uit.

Verder behandelen Kuiper en Lutjens de informatieplicht bij specifieke gebeurtenissen. “Voorbeelden van zulke gebeurtenissen zijn: een premieachterstand, scheiding, waardeoverdracht en de wijziging van een pensioenregeling”, vertelt Kuiper.

Indexatie is een onderwerp waarover deelnemers goed geïnformeerd moeten worden. Niet voor niets besloot de Tweede Kamer bij de behandeling van de Pensioenwet dat er voor indexatie een apart op de deelnemers gericht informatiedocument moet komen. Ook in de handleiding gaan de auteurs apart in op dit thema. Lutjens: “Op ieder informatiedocument moet informatie over de indexatie staan”.

Sinds begin december 2006 staat de handleiding op het ledendeel van de website van de VB “De handleiding is voor juristen bedoeld, maar het zou goed zijn als communicatiemensen er ook naar kijken”, benadrukt Kuiper. “Zo voorkomen de bedrijfstakpensioenfondsen brochures met verkeerde of te beperkte informatie.”

Een groot deel van de informatieverplichtingen gaat vanaf 2008 gelden. “De fondsen hebben dus een jaar de tijd om proef te draaien”, merkt Lutjens op.

### Model

Naast de handleiding hebben Kuiper en Lutjens voor de VB een model startbrief gemaakt. Hoe ziet die brief eruit? Kuiper: “De term brief is wat misleidend. Het kan ook om een brochure of bijvoorbeeld

een flyer gaan. Wij hebben gekozen voor een korte brief met als bijlage een uitgebreide brochure. Zowel de brief als de brochure bevatten door de wetgever verplicht gestelde onderwerpen. In de brief staan de contactgegevens van de pensioenuitvoerder, de startdatum van de pensioenovereenkomst, een uitleg van het karakter van de pensioenovereenkomst en een verzoek om elektronische informatie te mogen verstrekken. Verder wijst de brief de ontvanger erop de informatie in de startbrief goed te bewaren en verwijst de brief naar de bijgevoegde brochure. Ook kan de brief de datum waarop de pensioenopbouw begint bevatten als deze afwijkt van de startdatum van de overeenkomst. De functie van de brief is dat de ontvanger in ieder geval weet dat hij de startbrief ontvangen heeft".

Voor de brochure hebben de juristen een aantal modelzinnen opgesteld. "We kunnen hier nog geen voorbeelden van geven omdat de VB nog overlegt met de AFM over deze zinnen", aldus Lutjens.

De leden van de VB kunnen het model naar eigen wens invullen.

"Het model biedt pensioenfondsen de keuze onderdelen die wij in de brochure hebben opgenomen eventueel te plaatsen in de begeleidende brief. Zo kan op die onderdelen extra nadruk gelegd worden", zegt Kuiper. "De fondsen kunnen extra informatie, plaatjes, grafieken, voorbeelden en andere vormen van uitleg zelf toevoegen."

De modelbrief komt ook op het ledendeel van de VB-site te staan. "Communicatiemedewerkers kunnen het document direct gebruiken, zonder zich in de juridische materie te verdiepen. Als ze dat wel nodig vinden, vinden ze in het model verwijzingen naar de handleiding", aldus Lutjens.

### **Communicatie-eisen**

Marjo Pluijmaekers is directeur advies en marktcommunicatie bij het ABP en voorzitter van de werkgroep publieksvoorlichting van de VB. Welke eisen stelt de Pensioenwet volgens haar aan de communicatie door de bedrijfstakpensioenfondsen? "De kernwoorden zijn begrijpelijk, eerlijk, frequent en open. Door zo te communiceren moeten deelnemers zich eerder en meer bewust worden van hun pensioen. Veel mensen zijn zich nu te kort voor hun pensioendatum bewust van dat pensioen."

Hoe kunnen de bedrijfstakpensioenfondsen meten of informatie begrijpelijk bij deelnemers overkomt? Pluijmaekers: "Dat kunnen ze doen door zelf goede meetinstrumenten te gebruiken, maar vooral ook door samen meer uniforme meetinstrumenten te ontwikkelen. Die uniformiteit is ook van belang voor de toezichthouder AFM. De transparantiebenchmark is een van die meetinstrumenten. Het gaat daarbij om een actueel overzicht van good en best practices met betrekking tot een transparante communicatie met de deelnemers. Dit instrument is een bestaand middel dat in VB-verband verder moet worden uitgewerkt. Daarnaast willen we binnen de werkgroep publieksvoorlichting van de VB in 2007 tot een aantal communicatienormen komen, die zijn gebaseerd op het wettelijk kader en op het beleid van de fondsen."

### **Slag maken**

De meeste bedrijfstakpensioenfondsen voldoen volgens Pluijmaekers op zich aan de informatieverplichtingen van de Pensioenwet. Ze benadrukt echter dat de fondsen nog een hele slag moeten maken om hun communicatie ook daadwerkelijk begrijpelijk, volledig en transparant te laten verlopen. "Dat geldt voor alle fondsen, ook voor de grote. We hebben gelukkig nog voldoende tijd om samen communicatienormen te bedenken die overeenkomen met de bedoelingen van de wetgever, maar die ook feitelijk tot een betere communicatie met onze klanten leiden."

Pluijmaekers ziet het pensioenfonds veranderen in een communicatiefabriek. "Communicatie is de 'core business' van de fondsen. Er staat veel druk op de solidariteit en daarom is het belangrijk de deelnemers goed bij hun pensioenfonds te betrekken."

Willen de pensioenfondsen structureel voldoen aan de nieuwe communicatie-eisen, dan is volgens Pluijmaekers een cultuurverandering nodig. "Het inspelen op de vragen van de klant en het luisteren naar de klant wordt steeds belangrijker. Dat vraagt om een overgang van een aanbodgerichte cultuur naar een vraaggerichte cultuur."

Sijbren Kuiper is onderzoeker Pensioenrecht bij het Expertisecentrum Pensioenrecht van de Vrije Universiteit Amsterdam. Hij heeft anderhalf jaar pensioen opgebouwd bij het ABP via de VU.

Professor Dr. Erik Lutjens is hoogleraar Pensioenrecht bij de Vrije Universiteit Amsterdam en werkt ook bij het Expertisecentrum Pensioenrecht. De laatste achttien jaar bouwde hij in dienst van de VU pensioen op bij het ABP. Daarvoor bouwde hij wat pensioen op als zelfstandige.

Marjo Pluijmaekers is directeur advies en marktcommunicatie bij het ABP. Ze werkt 32 jaar bij het ABP en bouw ook 32 jaar pensioen op bij het ABP.