



## De Pensioenwinkel!

“Pensioen, het blijft een lastig onderwerp voor velen. Hoe vaak hoor je niet dat het allemaal te ingewikkeld is, dat het iets ongrijpbaar is of dat het totaal ondoorzichtig is...

Allereerst is het natuurlijk ook een voorziening die opgebouwd wordt voor later, vaak voor over pas tientallen jaren. Ook ik denk weleens, waarom zou je je er nu al druk over maken, dat zie je tegen die tijd toch wel?

Daarnaast is de financiering van het pensioen niet direct zichtbaar. Je betaalt via je salaris een deel aan pensioenpremie en daarbij betaalt je werkgever ook een deel mee. Maar bijna niemand die pensioen opbouwt, weet hoeveel hij daar zelf, samen met de werkgever, iedere maand aan kwijt is. Uit onderzoek blijkt dat 83 procent van de Nederlanders zegt geen idee te hebben van de inleg.<sup>1</sup> Deze inleg gaat ook automatisch, zonder dat je er direct zelf iets van merkt, dus echt zichtbaar is het niet.

Bovendien is het ook vaak zeer lastige materie. Hoe wordt pensioen berekend, verandert de waarde van mijn pensioen, waarom, hoeveel houd ik over als ik met pensioen ga en wordt ook mijn pensioen belegd? Op deze soort vragen is niet direct een makkelijk antwoord te geven en het hangt ook nog met veel verschillende factoren samen.

Mijn inziens zijn dit belangrijke redenen die een grote rol spelen bij het toch negatieve beeld van mensen richting pensioenen. Het is voor hen té onduidelijk, té onoverzichtelijk en dus niet transparant.

Ik heb hiervoor de volgende stap in de juiste richting bedacht. Wat te denken van één informatiepunt, een zogeheten *Pensioenwinkel*? Een winkel waar eenieder binnen kan lopen, waar eenieder zijn vragen over pensioen kan stellen. Mensen kunnen hier vrijblijvend worden geholpen voor inlichtingen over hun pensioen en bovendien advies vragen aan de diverse adviseurs. Ik ben van mening dat het opzetten van een *Pensioenwinkel* zeker zorgt voor meer transparantie in pensioenen. In dit artikel zal ik meer uitleg geven over de opzet en werking van de *Pensioenwinkel* en bovendien het belang hiervan uiteenzetten.

### Communicatie in de Pensioenwet

Ook de overheid heeft ingezien dat er meer transparantie moet komen over pensioenen. In de Pensioenwet<sup>2</sup> zijn namelijk de bestaande informatieverplichtingen aangescherpt en nieuwe verplichtingen toegevoegd. Het zwaartepunt van deze informatieverplichtingen ligt bij het pensioenfonds. Zij moet informatie tijdig verstrekken en in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen (artikel 48 Pensioenwet). In de praktijk hebben pensioenfonds de uitvoering vaak uitbesteed aan beheersmaatschappijen, zogenaamde pensioenuitvoerders. Zij voeren de regeling van het pensioenfonds uit en hebben de verplichting de lijnen van de Pensioenwet te volgen. De informatieverplichting ligt dan dus bij de pensioenuitvoerder. Maar een bijkomstigheid is dat de pensioenuitvoerder een zelfstandige BV is en als hoofddoel natuurlijk het maken van winst heeft. Hier ligt dus wel een spanningsveld. De pensioenuitvoerder dient zich te houden aan de regels van de Pensioenwet, maar zal dit op een zo efficiënte en effectief mogelijke manier doen. Aan de ene kant moet de pensioenuitvoerder de klant zo goed mogelijk van informatie voorzien, maar aan de andere kant liefst zo snel mogelijk, want tijd is immers geld. De kans is hierdoor dus aanwezig dat de klant, de informatiebehoevende, hier de dupe van wordt. Bovendien kan hij erg argwanend worden richting deze pensioenuitvoerders omtrent de juiste informatie. Heeft hij nu daadwerkelijk de juiste informatie ontvangen of wordt hij een beetje afgescheept?

<sup>1</sup> Dit blijkt uit onderzoek van onderzoeksbureau Motivaction in opdracht van de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfonds (VB).

<sup>2</sup> Vanaf 1 januari 2007 is een nieuwe Pensioenwet (PW) van kracht, die de wel bekende Pensioen- en Spaarfondsenwet (PSW) vervangt.

Voor zowel de klant als de pensioenuitvoerder is het dan een verademing als er een mogelijkheid bestaat dat de klant de juiste informatie even na kan vragen bij de *Pensioenwinkel*.

### **De opzet van de *Pensioenwinkel***

De *Pensioenwinkel* is een onafhankelijke instantie waar iedereen terecht kan met vragen of advies over pensioen. Iemand kan telefonisch een vraag stellen, maar het is ook mogelijk om tijdens de inloopspreekuren langs te komen. Geheel kosteloos kunnen zij iemand voorzien van meer informatie over pensioen of advies hierin geven.



Ik ben van mening dat de *Pensioenwinkel* dezelfde opzet kan hebben als een Rechtswinkel. Een Rechtswinkel geeft geheel gratis juridisch advies. Mensen kunnen er terecht met vragen op allerlei verschillende rechtsgebieden. Bijna elke grote stad kent wel een Rechtswinkel in zijn midden. Het is een stichting, met in het bestuur voornamelijk rechtenstudenten. Bovendien wordt het gesubsidieerd vanuit de gemeente. Zij zijn immers van mening dat iedere burger recht heeft op rechtshulp en de Rechtswinkel vervult hierin haar maatschappelijke functie in de samenleving. Ik ben van mening dat ditzelfde principe ook kan worden toegepast bij de *Pensioenwinkel*.

Door het onder te brengen in een Stichting is het mogelijk om subsidie te verkrijgen van de gemeente. Voor de gemeente is de *Pensioenwinkel* een goed initiatief op het gebied van Sociale Zaken. Ook bij de *Pensioenwinkel* is de inzet van studenten een goede en goedkope mogelijkheid. Zij kunnen de *Pensioenwinkel* gaan leiden. Studenten die een bedrijfseconomische opleiding volgen, en bij voorkeur in de richting van pensioenen of verzekeringen, zijn goede kandidaten. Zij kunnen bij de *Pensioenwinkel* veel kennis en vaardigheden omtrent pensioenen opdoen, maar ook omtrent het leiden van een organisatie. Ik ben ervan overtuigd dat dit leidt tot een win-win situatie voor alle partijen.

### **Het persoonlijk gesprek is belangrijk**

Natuurlijk zijn er, omtrent communicatie over pensioenen, al goede initiatieven ontplooid. De laatste tijd voornamelijk op het internet. Op de site van Pensioenkijker<sup>3</sup> worden inlichtingen gegeven over pensioenen, over het uniform pensioenoverzicht welke jaarlijks worden verstuurd, over de hoogte van het pensioen dat later nodig is en er zijn verschillende brochures te downloaden. Ik vind dit zeker een goede stap richting de algemene informatievoorziening voor mensen. Maar uit onderzoek is gebleken dat de Nederlandse beroepsbevolking informatie over pensioenzaken het liefst tijdens een persoonlijk gesprek ontvangt.<sup>4</sup> Bij onderwerpen als pensioen bij overlijden of arbeidsongeschiktheid wil meer dan 40% van de werknemers graag informatie ontvangen door middel van een gesprek. Dit is dus een reden te meer voor het opzetten van een *Pensioenwinkel*.



### **Maar pensioenen zijn niet uniform**

Natuurlijk zullen critici erop wijzen dat pensioenen totaal niet uniform zijn. Er bestaat immers een onwijs groot scala aan regelingen. Ieder pensioenfonds stelt namelijk haar eigen reglement op en het bestuur bepaalt hierin de regelingen. Zo kent het ene fonds een definitieve pensioenaanspraak toe en een ander niet. Of het ene fonds kiest voor een partnerpensioen op kapitaalbasis en de ander op risicobasis. En wat te denken van de verschillen in financieringsmogelijkheden van pensioenen, zoals kapitaaldekking of

<sup>3</sup> [www.pensioenkijker.nl](http://www.pensioenkijker.nl)

<sup>4</sup> Dit blijkt uit een representatief onderzoek dat Newcom Research & Consultancy in opdracht van de Stichting Pensioenkijker.nl heeft uitgevoerd onder de Nederlandse beroepsbevolking.

rentedekking? Dit, naast de vele andere mogelijkheden, zorgt er voor dat pensioenen inderdaad niet uniform zijn. Ik realiseer me dat dit als nadeel te noemen is voor de door mij voorgestelde *Pensioenwinkel*. Het is immers voor de medewerkers van de *Pensioenwinkel* niet mogelijk om alle mogelijke regelingen te kennen. Maar ik ben van mening dat dit eenvoudig te ondervangen is. Alle reglementen en regelingen dienen immers binnen de kaders van de Pensioenwet te blijven en daarnaast heeft elk pensioenfonds hieruit de verplichting een enigszins duidelijk en begrijpelijk pensioenreglement op te stellen.

Bovendien ben ik van mening dat juist al deze verschillende reglementen en regelingen nog meer onduidelijkheid en verwarring bij deelnemers scheppen. Zij zien door alle deze bomen het bos toch niet meer? Een bezoekje aan de *Pensioenwinkel* zorgt dan voor meer helderheid. De klant kan daar toch enigszins meer informatie ontvangen, zeker met behulp van een persoonlijke toelichting. Het is hierdoor mogelijk dat een klant via de *Pensioenwinkel* meer op de hoogte is in welke richting er gedacht moet worden of over welke vragen hij kan voorleggen aan zijn pensioenfonds. Door hem deze tools in handen te geven, is de deelnemer beter in staat bepaalde keuzes te maken.

En wat betreft de keuzes, de flexibilisering van pensioen... Heb je enig idee hoeveel keuzes er mogelijk zijn voor een klant? Zowel bij de start, tijdens en ook bij het beëindigen van de deelneming, te denken aan het kiezen voor een eventueel verhoogd beleggingsrisico van het pensioen of het wel of niet laten uitvoeren van waardeoverdracht van reeds opgebouwde pensioenaanspraken, maar ook aan hoog-laag of uitruilvarianten bij de uitkering van het pensioen. Allerlei mogelijkheden welke zorgen voor vele keuzes, het maakt het er voor de klant niet makkelijker op.

### **De *Pensioenwinkel* heeft de toekomst**

Anno 2009 is er nog te weinig transparantie voor pensioenen. De informatieverplichtingen in de Pensioenwet zijn een goede stap vooruit. Maar deze transparantie moet en kan mijn inziens nog beter. De *Pensioenwinkel* biedt hiervoor de volgende stap in de juiste richting. Hier kan iedereen terecht met vragen of advies over pensioen, wanneer gewenst toegelicht in een persoonlijk gesprek. De opzet en financiering lijkt op het principe van de Rechtswinkel en blijft houdbaar door de inzet van gemeente en studenten.

Met al deze argumenten heb ik laten zien wat de volgende stap moet zijn in de wereld van pensioenen, met andere woorden, de *Pensioenwinkel* heeft de toekomst!