

Het UPO: een dinosaurus in het digitale tijdperk?



13 juni 2024
Persoonlijke code : 204527

Het Uniform Pensioenoverzicht (UPO), een jaarlijks overzicht dat je ontvangt van de pensioenuitvoerder met daarin het opgebouwde pensioen tot 1 januari van dat jaar. Dit is sinds 2008 een verplicht onderdeel van de Nederlandse pensioencommunicatie. Maar is dit basis document nog wel van deze tijd, in een tijd waarin het pensioenstelsel op de schop gaat en deelnemers steeds meer vragen naar persoonlijke informatie?

Het UPO: wat is het?

Het UPO is een jaarlijks verstrekt overzicht door de pensioenuitvoerder, waarin het tot 1 januari van dat jaar opgebouwde pensioen wordt getoond. In feite is het volgens de Nederlandse pensioenwet een wettelijke vereiste voor Nederlandse pensioenuitvoeringsinstellingen om dit overzicht te verstrekken aan elke deelnemer die werknemer/uitkeringsgerechtigde is aan de regeling die door de uitvoerder wordt beheerd.

Het UPO zelf bestaat uit drie onderdelen:

- **Basisgegevens** Dit onderdeel bevat de basisgegevens die zijn gebruikt om de in het UPO vermelde bedragen te berekenen. Denk hierbij aan factoren zoals de deeltijdfactor (indien van toepassing), pensioengevend inkomen, opbouwpercentage en een relatie met de pensioenuitvoerder (dat wil zeggen werknemer of gepensioneerde). Heeft de deelnemer een partner, dan worden ook zijn/haar naam en geboortedatum hier vermeld.
- **Pensioenrechten** In dit onderdeel worden details over het tot nu toe opgebouwde pensioen en het te bereiken pensioen op AOW-leeftijd getoond. Daarnaast laat het UPO ook het partnerpensioen voor de partner en het voor de kinderen het wezenpensioen zien dat uitgekeerd wordt bij overlijden.
- **Overige informatie** In dit onderdeel worden verschillende onderwerpen die door de Nederlandse Pensioenwet jaarlijks aan deelnemers moeten worden bekendgemaakt behandeld. Voorbeelden hiervan zijn de Factor A, Wat als het mee- of tegenzit volgens de uniforme rekenmethodiek en wijzigingen in de pensioenregeling.

De sterke en zwakke punten van het huidige UPO

Het UPO biedt overduidelijk voordelen. Het uniforme format zorgt voor helderheid en vergemakkelijkt het vergelijken van pensioenregelingen. Bovendien draagt het bij aan transparantie en vertrouwen tussen deelnemers en pensioenuitvoerders.

Het UPO heeft ook duidelijke beperkingen. Het is een statisch document dat alleen een momentopname geeft. In een wisselend pensioenlandschap, waar veranderingen aan de orde van de dag zijn, schiet dit tekort.

- **Peildatumproblematiek** Het gebruik van een vaste peildatum (31 december) leidt tot het negeren van cruciale informatie, zoals het laatst bekende salaris en de actuele franchise, resulterend in een onjuiste weergave van de te bereiken aanspraken.
- **Veranderende gezinssituatie** Het overlijden of scheiden van een partner tussen peil- en aanmaakdatum kan grote gevolgen hebben voor de pensioenaanspraken, voorbeeld hiervan bij pensioenfonds ABP waar deelnemers met diensttijd vóór 1995 door AOW-franchise, met mogelijke emotionele schade voor de deelnemer.
- **Financiële beslissingen** na peildatum Belangrijke acties zoals waardeoverdracht, verandering van werkgever of aanpassing van werkuren na de peildatum worden niet in het UPO meegenomen, waardoor het onbetrouwbaar wordt voor financiële planning.
- **Wijziging deelnemerschap** Veranderingen in het type deelnemerschap, zoals een wachtgeldsituatie, beïnvloeden de pensioenopbouw en zouden in het UPO moeten worden opgenomen.

Daarnaast biedt het UPO vaak onvoldoende details voor een volledig beeld van de pensioensituatie, laat staan dat het rekening houdt met individuele omstandigheden.

UPO en rechtsgeldigheid: een schijnzekerheid

Het is belangrijk op te merken dat het UPO geen juridisch bindend document is. De Hoge Raad heeft in 2015 geoordeeld dat aan het UPO geen rechten kunnen worden ontleend (ECLI:NL:HR:2015:467). Het dient als informatief overzicht. De daadwerkelijke pensioenrechten zijn vastgelegd in de pensioenreglementen en -overeenkomsten. Voor deelnemers voelt dit echter anders. Een deelnemer ziet een UPO als een document waar zijn/haar opgebouwde rechten op staan. Het biedt voor veel deelnemers dan ook een houvast.

Afschaffing Uniform Pensioenoverzicht in Wet toekomst pensioenen

In het nieuwe pensioenstelsel is men van plan het UPO te laten vervallen. Het voordeel is dat pensioenuitvoerders hierdoor weer meer vrijheid krijgen om de persoonlijke pensioenomgeving van deelnemers beter af te stemmen op de doelgroep. Deze persoonlijke keuzeomgeving is niet vrijblijvend, maar maakt deel uit van de 'nieuwe' verplichte keuzebegeleiding. Pensioenuitvoerders moeten bij inwerkingtreding van de Wet toekomst pensioenen direct aan deze keuzebegeleiding voldoen. Echter is het vervallen van het UPO op dit moment nog niet opgenomen in de Wet toekomst pensioenen. Wel zou bovenstaande verandering mooi aansluiten bij de op maat en persoonlijk gemaakte communicatie en kan een doorslag geven in verdere digitalisering.

Het nieuwe pensioenstelsel: een kans voor verandering

Met de komst van het nieuwe pensioenstelsel, waarin op maat gemaakte communicatie centraal staat, is het tijd om kritisch naar het UPO te kijken. Het UPO, zoals we het kennen, lijkt steeds meer op een dinosaurus in het digitale tijdperk.

Pensioenuitvoerders krijgen nu meer vrijheid in de vormgeving van hun communicatie. Dit biedt kansen om af te stappen van het statische UPO en te kiezen voor dynamische, digitale tools die deelnemers voorzien van actuele, gepersonaliseerde informatie. Daarnaast kan de digitale omgeving ervoor zorgen dat de deelnemers zichzelf meer kunnen redden in de voor deelnemers vaak onduidelijke pensioen wereld.

Leren van andere sectoren: de sleutel tot digitale transformatie

De pensioensector kan voordelen halen door mee te kijken bij andere financiële diensten die al succesvol de digitale transformatie hebben doorgemaakt en daardoor voorsprong hebben op de pensioensector. Online bankieren heeft bijvoorbeeld de manier waarop we onze financiën beheren ontzettend veranderd. Klanten kunnen nu 24/7 hun saldo checken, overschrijvingen doen en zelfs hypotheek afsluiten. Deze toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid zouden ook de norm moeten zijn voor pensioencommunicatie in de toekomst. Een intuïtieve app of website waar deelnemers altijd en overal hun pensioeninformatie kunnen inzien, wat nu al vaak gedeeltelijk of zelfs volledig kan, zou de betrokkenheid aanzienlijk vergroten. Daarnaast kunnen streamingsdiensten als Netflix en Spotify inspiratie geven voor personalisatie. Door middel van slimme algoritmes bieden zij gebruikers aanbevelingen op maat, gebaseerd op hun kijk- of luistergedrag. Dit concept kan ook worden toegepast op pensioencommunicatie, waarbij deelnemers informatie en scenario's krijgen die aansluiten bij hun individuele situatie en behoeften. Tot slot kunnen spelelementen, zoals die in fitness-apps worden gebruikt, de betrokkenheid van deelnemers en met name jonge deelnemers verder vergroten. Denk aan beloningen voor het regelmatig checken van het pensioenoverzicht of het maken van een financieel plan. Door deze elementen uit andere sectoren mee te nemen, kan de pensioensector een inhaalslag maken en de communicatie transformeren tot een persoonlijke, interactieve ervaring.

De toekomst van pensioencommunicatie: digitaal en gepersonaliseerd

Stel je voor: een online platform waar we niet alleen de huidige pensioenopbouw zien, maar ook real-time simulaties kunnen maken van verschillende scenario's. Een platform dat rekening houdt met de persoonlijke situatie en doelen, en dat ons helpt weloverwogen keuzes te maken voor onze financiële toekomst. Dit is geen toekomstmuziek. Pensioenfondsen zoals ABP experimenteren al met dergelijke tools, zoals de 'Helder Overzicht en Inzicht' module, pensioencoach en in het verleden de 'pensioenpot' die de deelnemers zelf inzicht gaf in de opgebouwde pensioenen en beleggingsopbrengsten. Dit is een stap in de goede richting, maar er is meer nodig. De deelnemer is het vertrouwen in de pensioenen kwijt. Dit is duidelijk merkbaar bij pensioenuitvoerder APG. Daar zijn vóór het invaren al duizenden bezwaren binnengekomen tegen het invaren naar de nieuwe pensioenregeling. De deelnemers in de toekomst meer meenemen in de opbouw en de beleggingsopbrengsten kan leiden tot meer vertrouwen in deze nieuwe regeling.

Het is tijd voor een nieuwe aanpak

Het UPO werkte in het oude pensioenstelsel prima als basis, maar het is tijd voor een nieuwe aanpak. Laten we de mogelijkheden van het digitale tijdperk omarmen en pensioencommunicatie transformeren tot een persoonlijke, interactieve ervaring. Waarin ook onderscheid wordt gemaakt tussen de verschillende doelgroepen. De jongere generatie kan met de digitale tools pensioen opnieuw op de kaart zetten. Denk aan een 18 jarige die pas gaat werken en begint met pensioen opbouwen. Voor hen lijkt pensioen ver weg. Diegene heeft behoefte aan andere pensioeninformatie dan iemand die bijna met pensioen gaat. Segmentatie in de digitale pensioencommunicatie biedt veel voordelen ten opzichte van het huidige statische UPO. Ook heeft de deelnemer dan de mogelijkheid om 24/7 zijn actuele pensioengegevens in te zien. Maar uiteraard zal digitale pensioencommunicatie ook de nodige uitdagingen en problemen met zich meebrengen. Denk aan de kosten voor het ontwikkelen van bijvoorbeeld een App. De oudere deelnemers zullen in het begin mogelijk meer moeite hebben met deze nieuwe digitale aanpak. Persoonlijke uitleg en begeleiding over en bij deze nieuwe manier van communiceren is van groot belang. Op den duur verdwijnt dit probleem wel omdat de jongere generaties beter digitaal onderlegt zijn.

Mijn visie: een pleidooi voor digitale transformatie

Ik ben ervan overtuigd dat pensioenfondsen in het nieuwe stelsel moeten investeren in digitale transformatie. Het UPO, in zijn huidige vorm, is niet toekomstbestendig. We hebben behoefte aan een meer persoonlijke, interactieve en dynamische manier om onze pensioeninformatie te ontvangen en te begrijpen. Een digitaal platform dat real-time inzicht biedt, gepersonaliseerde scenario's simuleert en deelnemers actief betreft bij hun pensioenplanning, is de toekomst. Dit is niet alleen in het belang van de deelnemers, maar ook van de pensioenfondsen zelf. Een goed geïnformeerde deelnemer is immers een betrokken deelnemer. Segmentatie in de digitale pensioencommunicatie lijkt de juiste weg voor de toekomst. De online omgeving van het pensioenfonds zou aangepast moeten worden aan de doelgroep met hun eigen wensen en extra informatie. Dit biedt veel meer voordelen dan het huidige statische UPO en zorgt dat de deelnemer meer zelfredzaam wordt in de pensioenmaterie. Omdat de gegevens in de online omgeving altijd up-to-date zijn. Door meer te investeren in de deelnemer kan deze verandering er toe leiden dat het vertrouwen in de pensioenwereld herstelt. De deelnemer zal zich meer gehoord voelen. Alleen dan kunnen we samen ervoor zorgen dat deelnemers echt grip krijgen op hun financiële toekomst en het vertrouwen in de pensioenwereld kan worden hersteld.

Bronvermelding:

- * Staatsblad 2023, 217 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen (officielebekendmakingen.nl)
- * Wet toekomst pensioenen. - Raad van State
- * Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2022). Uniform Pensioenoverzicht (UPO). Geraadpleegd op 5 april 2024, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/pensioen/inhoud/uniform-pensioenoverzicht-upo>
- * Autoriteit Financiële Markten. (2023). Evaluatie uniform pensioenoverzicht. Geraadpleegd op 5 april 2024, van <https://www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2023/juni/evaluatie-uniform-pensioenoverzicht>
- * ECLI:NL:HR:2015:467, Hoge Raad, 13/02283 - Uitspraken - De Rechtspraak (uitspraken.rechtspraak.nl)
- * Pensioenfonds ABP <https://www.abp.nl/over-abp/actueel/nieuws/2021/december/ik-hou-deelnemers-een-spiegel-voor>
- * Pensioenfonds ABP Folder Overzicht & Inzicht De persoonlijke online pensioenomgeving voor werknemers.
- * PWC NL <https://www.pwc.nl/nl/actueel-en-publicaties/diensten-en-sectoren/pensioenen/behandeling-wet-toekomst-pensioenen-gaat-verder.html#:~:text=In%20het%20nieuwe%20stelsel%20komt,te%20stemmen%20op%20de%20doelgroep.>
- * SPO lesmateriaal
- * UPO handleiding en modellen <https://pensioenmodellen.nl/upo-handleiding-en-modellen-2024-definitief-vastgesteld/2024-definitief-vastgesteld> – Pensioen Modellen