

Deelnemers hebben recht op het volledige verhaal

In het kort In dit rapport deelt de AFM haar bevindingen uit de onderzoeken naar de deelnemerscommunicatie van pensioenfondsen over het toepassen van de versoepelde indexatieregels en over het indienen van een overbruggingsplan. We zien een duidelijke verbetering in de communicatie over versoepelde indexatieregels ten opzichte van vorig jaar. Vanuit beide onderzoeken blijkt echter te vaak nog dat informatie over de risico's en/of negatieve gevolgen de deelnemer niet bereikt.

Samenvatting	2
1. Het belang van evenwichtige en tijdige deelnemerscommunicatie	5
2. Onderzoek en belangrijkste inzichten versoepelde indexatieregels uitgelegd	7
2.1 Actief beschikbaar stellen van informatie gaat nog te vaak mis	8
2.2 Negatieve gevolgen worden vaak pas benoemd in diepere informatielagen	10
2.3 Onderbouwing en gevolgen van het besluit niet in alle gevallen goed vindbaar	12
2.4 Alle pensioenfondsen tonen kwantitatieve generatie-effecten; toelichting kan beter	14
3. Onderzoek en belangrijkste inzichten overbruggingsplan uitgelegd	16
3.1 Tijdig informeren cruciaal voor mogelijkheid indienen zienswijze deelnemers	17
3.2 Risico's worden vaak pas benoemd in diepere informatielagen	19
3.3 Veranker deelnemerscommunicatie en uitlegbaarheid in het besluitvormingsproces	21

Samenvatting

Verbetering zichtbaar, maar informatie over negatieve gevolgen en risico's bereikt de deelnemer nog te vaak niet

Pensioenfondsen nemen in aanloop naar de overgang naar de nieuwe pensioenregeling verschillende besluiten die deelnemers, gewezen deelnemers, andere aanspraakgerechtigden en pensioen-gerechtigden (hierna: de **deelnemers**) direct of indirect raken. Bijvoorbeeld als door een besluit de aanspraak of uitkering van de deelnemer wordt aangepast. Pensioenfondsen moeten hierover tijdig en op duidelijke, correcte en evenwichtige wijze communiceren. Zeker gedurende de periode van de pensioentransitie, waarin veel informatie over verschillende, complexe financiële onderwerpen op deelnemers afkomt. De onderwerpen zijn impactvol en de verschillende besluiten werken mogelijk op elkaar in en leiden daarmee tot gestapelde effecten voor de deelnemers.

In dit rapport deelt de Autoriteit Financiële Markten (**AFM**) haar bevindingen uit de onderzoeken naar de deelnemerscommunicatie van pensioenfondsen over het toepassen van de versoepelde indexatieregels en over het indienen van een overbruggingsplan. De inzichten uit beide onderzoeken komen in grote mate overeen. We zien een duidelijke verbetering in de informatie over de versoepelde indexatieregels ten opzichte van ons onderzoek vorig jaar; zo tonen nu alle pensioenfondsen generatie-effecten en heeft een groter deel van de pensioenfondsen duidelijk aandacht besteed aan het meenemen van de deelnemer in de onderbouwing en gevolgen van de besluiten op een evenwichtige en begrijpelijke manier.¹ Vanuit beide onderzoeken blijkt echter te vaak nog dat informatie over de negatieve gevolgen en/of de risico's van het besluit de deelnemer niet bereikt. Bij het gebruik van versoepelde indexatieregels heeft een kwart van de pensioenfondsen niet alle deelnemers gewezen op de beschikbaar gestelde informatie, of de informatie over de negatieve gevolgen op een dusdanig lastig vindbare plek op de website geplaatst dat de deelnemer deze informatie niet logisch kan bereiken. Slechts een derde

van de pensioenfondsen benoemt in de eerste of tweede informatielag de negatieve gevolgen; de andere pensioenfondsen stoppen die weg in diepere informatielagen. Dat is opvallend gezien deze pensioenfondsen vaak wel prominent benoemen dat het bestuur alle belangen zorgvuldig heeft afgewogen en het besluit evenwichtig acht. Bij de communicatie over het overbruggingsplan lag de nadruk in de eerste laag dikwijls op de kansen en voordelen, en werden deelnemers pas gewezen op de risico's in diepere informatielagen.

Oproep aan de pensioensector: communiceer transparant over de gevolgen van het besluit en de gemaakte belangenafweging, en zorg dat alle relevante informatie alle deelnemers bereikt

Deelnemers hebben het recht geïnformeerd te worden over besluiten en de gevolgen die deze besluiten voor hen kunnen hebben. Deelnemers zijn immers verplicht om hun pensioengelden toe te vertrouwen aan pensioenfondsen, die de gelden namens hen beheren. Pensioeninformatie is een basisvoorwaarde voor kennis over het eigen pensioen en de mogelijkheid tot controle en narekening. Daarmee legt de pensioenuitvoerder dus ook verantwoording af over de opbouw en ontwikkeling van het pensioen van deelnemers.

Pensioenfondsen behoren toe te lichten waarom zij de te nemen besluiten evenwichtig achten voor haar deelnemers. Een evenwichtige onderbouwing van het besluit houdt in dat in ieder geval duidelijk moet worden gemaakt dat een belangenafweging heeft plaatsgevonden en dat het besluit positieve en negatieve effecten (voor- en nadelen) of risico's kent voor bepaalde deelnemersgroepen. Daarbij hoort ook een conclusie waarom, gegeven bovengenoemde effecten, het evenwichtig is toch het besluit te nemen. Uit ons onderzoek blijkt dat die conclusie soms ontbreekt, en dat informatie over de negatieve gevolgen de deelnemer nog te vaak niet bereikt.

1 Zie het gepubliceerde rapport "[Betere uitleg nodig bij verhoging pensioenen](#)".

De inzichten uit dit onderzoek zijn breder van toepassing op deelnemerscommunicatie gedurende en na de pensioentransitie. De AFM roept de pensioensector dan ook op om de bevindingen en aanbevelingen uit dit onderzoek te gebruiken om waar mogelijk verbeteringen door te voeren in alle (transitie)communicatie aan deelnemers.

De belangrijkste lessen zijn:

Veranker deelnemerscommunicatie en uitlegbaarheid in het besluitvormingsproces

Door vooraf al na te denken over hoe een besluit kan worden uitgelegd aan deelnemers, dragen bestuurders er zorg voor dat de besluitvorming meer vanuit hun belang plaatsvindt. De AFM roept bestuurders op zelf te onderzoeken in hoeverre zij het belang van de deelnemer en de uitlegbaarheid een explicietere plek kunnen geven in de besluitvorming. Dat kan bijvoorbeeld door uitlegbaarheid expliciet terug te laten komen in de besluitvorming, communicatie een vast onderdeel te laten zijn van de voorbereidende stukken en de verantwoordelijkheid voor communicatie te beleggen.

Wijs alle deelnemers op relevante informatie die beschikbaar is gesteld op de website

Als pensioenfondsen ervoor kiezen om de informatie (digitaal) beschikbaar te stellen, verwacht de AFM dat het pensioenfonds alle deelnemers er actief en concreet op wijst welke relevante informatie beschikbaar is gesteld en duidelijk maakt waar deze informatie in te zien is. Dat kan bijvoorbeeld door middel van een directe link op te nemen in de e-mail aan deelnemers die doorlinkt naar de specifieke webpagina waarop de relevante informatie beschikbaar is gesteld.

Neem deelnemers mee in de gemaakte belangenafweging en zorg dat relevante informatie gemakkelijk vindbaar is voor deelnemers

Pensioenfondsen dienen op grond van artikel 48 Pw ervoor te zorgen dat de informatie duidelijk is voor deelnemers.² Hieronder wordt verstaan dat de informatie vindbaar en begrijpelijk is voor de deelnemers. De AFM is van mening dat, om aan het onderdeel vindbaarheid vol-
doen, in ieder geval op een logische wijze en plek naar de beschikbaar

gestelde informatie wordt verwezen en relevante informatie niet wordt getoond op een plek waar de meeste deelnemers er geen kennis van zullen nemen. Een logische plek om kenbaar te maken dat het besluit voor verschillende deelnemersgroepen positieve en negatieve gevolgen heeft is bijvoorbeeld op de plek waar wordt benoemd dat het bestuur de belangen heeft afgewogen en het besluit evenwichtig acht. De AFM heeft recent de Beleidsregel informatieverstrekking (de Beleidsregel) herzien.³ De herziene beleidsregel bevat meer (algemene) toelichting over welke elementen de AFM betreft in haar beoordeling of een pensioenuitvoerder artikel 48 Pw naleeft.

Geef in elke informatielaag een evenwichtig beeld van de positieve en negatieve gevolgen

De AFM is positief over gelaagd informeren naar deelnemer. Het is daarbij wel van belang dat de informatie zowel als geheel en per informatielaag evenwichtig is. Niet alle deelnemers zullen de informatie in de diepere informatielagen tot zich nemen. Het is daarom van belang dat elke uiting op zichzelf een evenwichtig beeld geeft van de positieve en negatieve gevolgen van het besluit. En dat duidelijk is welke informatie deelnemers in diepere lagen kunnen lezen en waarom dat voor hen relevant is. De AFM verwacht concreet dat vanaf de eerste informatielaag de positieve en negatieve gevolgen en risico's van het besluit op evenwichtige wijze, en passend bij het detailniveau van de laag, worden benoemd.

Borg dat de kwalitatieve toelichting op genomen besluiten en de gevolgen daarvan voldoende duidelijk is

De AFM vindt het van belang dat de toelichting op de gevolgen van een besluit voor een deelnemer zonder achtergrondkennis te begrijpen is. Nog te vaak bevat deelnemerscommunicatie jargon en complexe toelichtingen. De AFM verwacht dat u periodiek toetst dat de informatie, waaronder de gelaagdheid, voldoende duidelijk en begrijpelijk is voor de deelnemerspopulatie en daarmee voldoet aan artikel 48 Pw. Dat is zeker in deze transitieperiode, waarin de deelnemer veelvuldig informatie over verschillende onderwerpen ontvangt, extra belangrijk.

² Voor beroepspensioenfondsen geldt artikel 59 Wvb in plaats van artikel 48 Pw. In verband met de leesbaarheid wordt in het vervolg van het rapport alleen het toepasselijke Pw-artikel genoemd.

³ <https://www.afm.nl/nl-nl/sector/actueel/2024/september/herziening-beleidsregel-informatieverstrekking>

Informeer deelnemer tijdig over genomen besluiten en de gevolgen daarvan

De AFM benadrukt dat het van belang is dat informatie over het indexatiebesluit besluit ook tijdig actief beschikbaar wordt gesteld. Dat betekent zo spoedig mogelijk na, maar in ieder geval binnen een maand nadat het besluit is genomen. Op het moment dat deelnemers op de website zoeken naar aanvullende informatie moeten zij alle relevantie informatie kunnen vinden. Voor pensioenfondsen die een overbruggingsplan indienen geldt dat zij deelnemers bij het indienen van het plan bij De Nederlandsche Bank (**DNB**), maar niet later dan één week daarna informeren.

1. Het belang van evenwichtige en tijdige deelnemerscommunicatie

Het besluit om gebruik te maken van versoepelde indexatieregels en het transitie-ftk, waarvoor een overbruggingsplan moet worden ingediend, heeft gevolgen voor de wijze waarop het pensioenvermogen wordt verdeeld. Het is daarom van belang dat pensioenfondsen hun deelnemers op transparante en evenwichtige wijze informeren. Dat geldt ook voor de nog volgende besluiten in de pensioentransitie. De verschillende besluiten werken mogelijk op elkaar in en leiden daarmee tot gestapelde effecten voor deelnemers.

Deelnemers hebben het recht geïnformeerd te worden over besluiten en de gevolgen die het besluit voor hen kan hebben. Pensioenfondsen behoren hierbij toe te lichten waarom zij de te nemen besluiten evenwichtig achten voor haar deelnemers. Deelnemers zijn immers verplicht om hun pensioengelden toe te vertrouwen aan pensioenfondsen. Daarom heeft de AFM ook dit jaar aandacht voor het belang van goede en evenwichtige informatieverstrekking.

Het verstrekken van informatie aan deelnemers gaat verder dan het vervullen van een wettelijke plicht van pensioenuitvoerders. Pensioencommunicatie kent verschillende doelen. Uiteraard is sprake van het informeren over of meenemen van deelnemers in voor hem relevante informatie. Denk daarbij aan het UPO, dat tot doel heeft een deelnemer te informeren over de huidige en toekomstige pensioensituatie en met welke onzekerheid die gepaard gaat. Of aan de transitie-overzichten, die ervoor moeten zorgen dat deelnemers op persoonlijke wijze worden meegenomen in dat wat de transitie voor hen betekent. Maar informatie heeft ook tot doel om verantwoording af te leggen over de besluiten die het pensioenfondsbestuur in het belang van de deelnemers neemt.

Pensioendeelnemers hebben op verschillende momenten een verschillende informatiebehoefte. Dat kan uitdagingen met zich meebrengen: hoe zorg je er immers voor dat je informatie zo veel mogelijk laat aansluiten op de informatiebehoefte van de deelnemer? Bijvoorbeeld wanneer de pensioenleeftijd nadert, bij een life-event of bij financiële planning. Wanneer informatieverstrekking niet direct een reactie oplevert van de deelnemer, wil dat niet zeggen dat deze reactie nooit zal ontstaan en dat de communicatie niet nodig is geweest.

Informatieverstrekking vanuit pensioenfondsen, en transparantie in het algemeen, heeft meerdere functies. Het is goed hier rekening mee te houden. De AFM onderscheidt een verantwoordings-, vertrouwens-, en signaleringsfunctie. Deze worden hieronder toegelicht.

1. Verantwoording

Aan de bestuurstafel worden veel complexe, financiële beslissingen genomen waarvan de effecten lange tijd doorwerken op meerdere niveaus. Transparantie over de genomen beslissingen en onderbouwing daarvan werkt disciplinerend op de kwaliteit van het besluit. Betrek daarom zo vroeg mogelijk ook de uitlegbaarheid in de besluitvorming. Pensioenfondsen moeten kunnen onderbouwen dat genomen beslissingen in het belang zijn van de deelnemers.

2. Vertrouwen

Transparantie heeft een vertrouwensfunctie, op individueel niveau en op collectief niveau voor wat betreft het vertrouwen van de Nederlandse bevolking in het pensioenstelsel. Gebrek aan transparantie of onduidelijke informatie is een zaadje voor wantrouwen. Niet (kunnen) uitleggen wat er gebeurt, en waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt, kan wantrouwen in de hand spelen omdat de deelnemer bijvoorbeeld kan denken dat informatie moedwillig niet is gegeven, of zich kan afvragen waarom bepaalde besluiten

zijn genomen (des te meer wanneer die besluiten voor die deelnemer eventueel nadelige gevolgen hebben). Het belang is hierbij groot aangezien het mogelijkwerijs gaat over honderdduizenden euro's pensioenkapitaal van de deelnemer. Goed uitleggen wat je doet, waarom je dit doet, en waarom dit al dan niet in het belang is van verschillende (en welke) (leeftijds)groepen deelnemers – en waarom dit alsnog in het geheel van de transitie evenwichtig wordt bevonden door het pensioenfonds – kan daarom op lange termijn het vertrouwen borgen of zelfs verbeteren in het pensioenfonds.

3. Signalering

Pensioenregelingen of bepaalde individuele situaties kunnen complex zijn. Ondanks de aanwezigheid van gedegen beheersmaatregelen is het mogelijk dat er fouten ontstaan. Deelnemers moeten daarom in staat gesteld worden om, indien gewenst, het pensioenfonds en het eigen pensioen te kunnen controleren en fouten te kunnen signaleren. Ontwikkelingen en wijzigingen in het pensioen, ook die als gevolg van de transitie plaatsvinden, moeten dus te reconstrueren zijn voor de deelnemer, ook later in de tijd. Bij pensionering moeten deelnemers bijvoorbeeld gebruik kunnen maken van een expert die complexere materie gemakkelijker kan doorgronden. De informatie die door het pensioenfonds werd gegeven, moet volstaan om dat te kunnen doen.

Onderzoek

Bovenstaande benadrukt het belang van duidelijke, evenwichtige en tijdige pensioeninformatie. In 2024 heeft de AFM daarom nogmaals onderzoek gedaan naar de deelnemerscommunicatie van pensioenfondsen over het toepassen van de versoepelde indexatieregels en het indienen van het overbruggingsplan. De onderzoeken hebben belangrijke inzichten opgeleverd die breder toepasbaar zijn op informatieverstrekking gedurende en na de pensioentransitie. In dit rapport koppelen we daarom de bevindingen uit beide onderzoeken terug aan de bredere pensioensector.

Om daarbij inzicht te geven in hoe de AFM als toezichthouder naar bepaalde onderwerpen kijkt en wat we daarbij verwachten van pensioenuitvoerders, hebben we een aantal thema's verder uitgewerkt. We maken daarbij duidelijk wat de wettelijke vereisten zijn, welke aandachtspunten we zien en welke stappen pensioenuitvoerders kunnen zetten om hun deelnemerscommunicatie te verbeteren. De AFM geeft daarbij voorbeelden van good practices, het voldoen aan de wet, aandachtspunten en overtredingen. De opsommingen zijn niet limitatief.

We gebruiken de volgende vier niveaus:



Good practice: De AFM ziet dit als goed voorbeeld voor de sector.



Voldoende: De AFM kwalificeert dit als voldoende, maar er is nog ruimte voor verbetering.



Aandachtspunt: De AFM heeft een aandachtspunt en verwacht verbetering.



Overtreding: De AFM constateert een overtreding.

Disclaimer

De voorbeelden zijn enkel bedoeld om inzicht te bieden in de wijze waarop de AFM naar bepaalde onderwerpen kijkt. Feiten en omstandigheden van een specifiek geval kunnen ervoor zorgen dat er sprake is van een overtreding, ondanks dat het geval onder de omschrijving van het voorbeeld lijkt te vallen. Ten tweede merkt de AFM op dat een good practice met betrekking tot de vindbaarheid enkel voor dat vereiste als good practice gezien kan worden, maar bijvoorbeeld niet voor wat betreft de evenwichtigheid van diezelfde informatie. Daarbij is van belang dat het ene vereiste van invloed kan zijn op het voldoen aan het andere vereiste. Zo kan informatie over de onderbouwing en gevolgen van het besluit enkel vindbaar zijn wanneer deelnemers op de beschikbaar gestelde informatie zijn gewezen. Het is uiteindelijk aan de pensioenuitvoerders om de informatie als geheel te beoordelen.

2. Onderzoek en belangrijkste inzichten versoepelde indexatieregels uitgelegd

Net als in 2022 kon een pensioenfonds in 2023 gebruik maken van de versoepelde indexatieregels (hierna: **Indexatie-AMvB 2023**) in aanloop naar de pensioentransitie. Het besluit om gebruik te maken van Indexatie-AMvB 2023 heeft gevolgen voor de wijze waarop het pensioenvermogen wordt verdeeld. Het is daarom van belang dat pensioenfondsen hun deelnemers op transparante en evenwichtige wijze informeren.

Wettelijk kader

Artikel 15c Besluit financieel toetsingskader pensioenfondsen (**Bftk**)⁴ noemt een aantal waarborgen waaraan het pensioenfonds moet voldoen bij en volgend op het nemen van het indexatiebesluit. Ook dient het pensioenfonds de deelnemer tijdig te informeren over het besluit. Die informatie moet correct, duidelijk en evenwichtig zijn om te voldoen aan artikel 48 Pensioenwet (**Pw**).

Ten opzichte van vorig jaar zijn de wettelijke communicatievereisten in de nota van toelichting op een aantal punten verduidelijkt.⁵ Zo is van belang dat uit de gekozen wijze waarop de generatie-effecten inzichtelijk worden gemaakt expliciet volgt dat door het besluit sprake is van herverdeling en dat het besluit ook negatieve effecten heeft voor bepaalde groepen deelnemers. Ook is verduidelijkt dat ter beschikking stellen actief dient te gebeuren. Hieronder wordt verstaan dat deelnemers er in ieder geval op gewezen worden dat voor hen relevante informatie beschikbaar is en waar deze te vinden is.

Onderzoeksverantwoording

De AFM heeft in 2024 onderzoek gedaan naar de deelnemerscommunicatie van 62 pensioenfondsen en -kringen over het gebruik van Indexatie-AMvB 2023. De AFM heeft daarbij getoetst of het pensioenfonds heeft voldaan aan de voorwaarden uit voorgenoemd wettelijk kader.

Tevens heeft de AFM pensioenfondsen in de onderzoekspopulatie inzicht gegeven in hoe de overige pensioenfondsen die gebruik maakten van Indexatie-AMvB 2023 hebben voldaan aan bovengenoemde normen. De AFM heeft met dat doel op basis van de uitkomsten van dit onderzoek een kwalitatieve score toegekend. De volgende pagina's bevatten een toelichting op de verschillende onderwerpen waarnaar de AFM heeft gekeken en de wijze waarop de AFM de scores heeft vastgesteld, net als een beeld van de verschillende toegekende scores aan de onderzoekspopulatie. De toegekende scores zijn enkel gericht op het bieden van inzicht in de wijze waarop de AFM kijkt naar bepaalde thema's, de goede voorbeelden die we hebben gezien in dit onderzoek en in wat pensioenfondsen zelf kunnen doen om deelnemerscommunicatie te verbeteren.

Aan alle betrokken pensioenfondsen zijn de fondsspecifieke bevindingen teruggekoppeld. De AFM heeft negentien pensioenfondsen die niet voldeden aan de wettelijke vereisten een toezichtbrief gestuurd.

⁴ Voor pensioenfondsen is deze bepaling gebaseerd op de artikelen 137, derde lid, onderdeel c, van de Pensioenwet (**Pw**) en 132, derde lid, onderdeel b, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling (**Wvb**).

⁵ [Staatsblad 2023, 130 \(Nota van Toelichting of NvT\)](#).

2.1 Actief beschikbaar stellen van informatie gaat nog te vaak mis

Pensioenfondsen kunnen ervoor kiezen verplichte informatie te verstrekken of actief beschikbaar te stellen. Als pensioenfondsen ervoor kiezen om de informatie (digitaal) beschikbaar te stellen, bijvoorbeeld op de website, moet de deelnemer er op gewezen worden dat er relevante informatie beschikbaar is gesteld, en waar deze informatie in te zien is. Dat kan bijvoorbeeld door middel van een directe link naar de specifieke webpagina waarop de relevante informatie beschikbaar is gesteld. Informatie moet beschikbaar blijven op de website zolang dat relevant is. Dat is in ieder geval tot de nieuwe pensioenregelingen in werking treden. Pensioenfondsen moeten immers bij de besluitvorming rond de (evenwichtige) transitie naar het nieuwe pensioenstelsel toelichten hoe hierbij rekening is gehouden met de effecten van (onder meer) dit besluit.

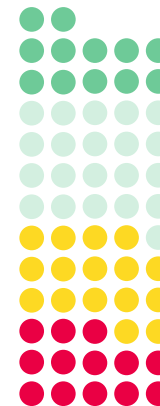
De AFM constateert dat bijna alle pensioenfondsen ervoor kiezen de verplichte relevante informatie beschikbaar te stellen, waarbij sommige pensioenfondsen deelnemers die een voorkeur voor fysieke post kenbaar hebben gemaakt alle relevante informatie (per post) verstrekt hebben. Bij het actief beschikbaar stellen, heeft ruim 60% van de pensioenfondsen deelnemers(groepen) via een directe link of instructie doorverwezen naar de website. Echter valt het de AFM op dat pensioenfondsen niet altijd alle deelnemersgroepen wezen op de beschikbaar gestelde informatie of hen de relevante verplichte informatie verstrekten. Dit is een overtreding van artikel 15c, zesde lid, Bftk.



Pensioenfondsen wijzen niet altijd op beschikbaar gestelde informatie

Dertien van de 62 onderzochte pensioenfondsen en -kringen hebben niet alle deelnemers gewezen op de beschikbaar gestelde informatie op de website met betrekking tot de onderbouwing en gevolgen van het indexatiebesluit en overtreden daarmee artikel 15c, zesde lid, Bftk.

Verstrekken of actief beschikbaar stellen informatie



- **Good practice:** De AFM ziet dit als goed voorbeeld voor de sector.
- **Voldoende:** De AFM kwalificeert dit als voldoende, maar er is nog ruimte voor verbetering.
- **Aandachtspunt:** De AFM heeft een aandachtspunt en verwacht verbetering.
- **Overtreding:** De AFM constateert een overtreding.

Elk bolletje is een pensioenfonds.

Legenda



Good practice: Alle deelnemers zijn geïnformeerd over het indexatiebesluit, waarbij een directe link naar de relevante webpagina is opgenomen en wordt benoemd dat daar een onderbouwing van het besluit en generatie-effecten te vinden zijn.



Voldoende: Alle deelnemers zijn geïnformeerd over het indexatiebesluit, waarbij een directe link naar de relevante webpagina is opgenomen.



Aandachtspunt: Alle deelnemers zijn geïnformeerd over het indexatiebesluit, waarbij wordt verwezen naar de website maar een directe link of instructie naar de relevante webpagina ontbreekt.



Overtreding: Deelnemers(groepen) zijn niet actief geïnformeerd over het indexatiebesluit, of deelnemers zijn wel geïnformeerd over het indexatiebesluit maar zijn er niet op gewezen dat er voor hen op de website meer informatie beschikbaar is gesteld.

**Good practice**

Voorbeeld uit het onderzoek:

De pensioenverhoging heeft gevolgen voor de wijze waarop het pensioenvermogen straks wordt verdeeld als we overgaan op de nieuwe pensioenregeling. Op [<directe link naar de specifieke webpagina>](#) leest u meer over de verhoging van uw pensioen vanaf 1 januari 2024. Daar staat ook meer informatie over de onderbouwing van het besluit en de gevolgen van de pensioenverhoging voor alle leeftijdscohorten.

**Voorbeelden die *niet* kwalificeren als actief beschikbaar stellen**

- Alleen een pop-up melding na het inloggen op de persoonlijke omgeving op de website, zonder notificatie per brief of e-mail.
- Een mededeling op de uitkeringspecificatie over de verhoging van de uitkering, zonder daarbij te verwijzen naar de beschikbaar gestelde informatie op de relevante webpagina.
- Alleen deelnemers met een emailadres via de digitale nieuwsbrief wijzen op de beschikbaar gestelde informatie.
- N.B. Deelnemers wijzen op beschikbaar gestelde informatie via de oplegbrief bij het UPO en de jaaropgave is mogelijk, mits deelnemers dan nog tijdig geïnformeerd worden. Tijdig betekent zo snel als mogelijk nadat het besluit genomen is, maar in ieder geval binnen een maand.

2.2 Negatieve gevolgen worden vaak pas benoemd in diepere informatielagen

Pensioenfondsen die besluiten indexatie te verlenen op basis van de indexatie-AMvB moeten hun besluit onderbouwen.⁶ Die onderbouwing moet onderdeel zijn van de communicatie aan deelnemers. Dat betekent dat het pensioenfonds op evenwichtige wijze duidelijk moet maken waarom het van mening is dat het besluit in het belang is van deelnemers, en dat het besluit evenwichtig is. De AFM is van mening dat, om aan dit onderdeel van de norm te voldoen, in ieder geval in de verstrekte of actief beschikbaar gestelde informatie duidelijk moet worden gemaakt dat een belangenafweging heeft plaatsgevonden én dat het besluit positieve en negatieve effecten kent voor bepaalde leeftijden. Bijna alle pensioenfondsen benoemen het belang van evenwichtige belangenafweging. Niet alle pensioenfondsen onderbouwen voldoende waarom, gegeven de getoonde positieve en negatieve effecten voor verschillende leeftijden, het evenwichtig is toch de aanvullende indexatie te verlenen. Bijna alle pensioenfondsen benoemen ergens in de informatie dat het besluit ook negatieve effecten kent voor jongere deelnemers, maar vaak wel pas in diepere informatielagen.

De AFM staat positief tegenover het gebruik van gelaagde communicatie. Daarbij moet wel de informatie als geheel, maar ook per informatielaag afzonderlijk, evenwichtig zijn. Niet alle deelnemers zullen de informatie in de diepere lagen tot zich nemen. Het is daarom van belang dat elke uiting op zichzelf een evenwichtig beeld geeft van de positieve en negatieve gevolgen van het besluit. En dat duidelijk is welke informatie deelnemers in diepere lagen kunnen lezen en waarom dat voor hen relevant is. Slechts drie pensioenfondsen communiceren vanaf de eerste informatielaag evenwichtig. De eerste laag definiëren we hierbij als het initiële contactmoment, zoals een eerste e-mail of (nieuws)brief, waarin de deelnemer wordt gewezen op de beschikbaar gestelde informatie over het indexatiebesluit en de link wordt gemaakt naar de diepere informatielagen.

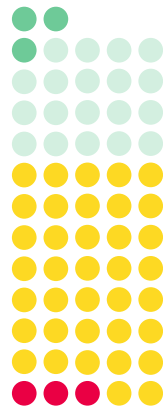
⁶ Artikel 15c, vierde lid, Bftk.



Pensioenfondsen benoemen niet altijd negatieve gevolgen

Drie van de 62 onderzochte pensioenfondsen en -kringen wijzen deelnemers er niet op dat het indexatiebesluit ook negatieve effecten kent voor bepaalde leeftijdsgroepen en overtreden daarmee artikel 15c, zesde lid, Bftk jo. artikel 48, eerste lid Pw.

Evenwichtig communiceren in elke laag



- **Good practice:** De AFM ziet dit als goed voorbeeld voor de sector.
- **Voldoende:** De AFM kwalificeert dit als voldoende, maar er is nog ruimte voor verbetering.
- **Aandachtspunt:** De AFM heeft een aandachtspunt en verwacht verbetering.
- **Overtreding:** De AFM constateert een overtreding.

Elk bolletje is een pensioenfonds.

Legenda



Good practice: Elke informatielaag op zichzelf is evenwichtig. Elke laag benoemt de positieve en negatieve effecten van het indexatiebesluit, passend bij het detailniveau van de informatielaag.



Voldoende: Vanaf de tweede informatielaag is de informatie over het besluit evenwichtig. De eerste laag benoemt niet expliciet de positieve en negatieve effecten van het besluit, maar is neutraal van toon.



Aandachtspunt: Vanaf de tweede informatielaag is de informatie over het besluit evenwichtig, maar de eerste laag is positief ingestoken. Of alleen de derde of diepere informatielagen zijn evenwichtig.



Overtreding: Geen enkele informatielaag is evenwichtig.



Good practice

Voorbeeld uit het onderzoek:

In de eerste informatielaag: De verhoging nu heeft gevolgen voor het toekomstig pensioen van alle deelnemers. Het besluit zorgt voor een verschuiving van jong naar oud: er is een positief effect voor oudere deelnemers, ten koste van jongere deelnemers waar het besluit een negatief effect als consequentie heeft.



Voorbeelden die niet als evenwichtige communicatie kwalificeren

- De brief starten met "Goed nieuws!", en daarbij niet benoemen dat er ook negatieve effecten zijn.
- In sommige gevallen heeft de AFM gezien dat pensioenfondsen naar doelgroepen gepersonaliseerde berichtgeving hebben gestuurd, waarbij ook actieven een bericht ontvingen dat sprak over "goed nieuws" terwijl uit een diepere informatielaag bleek dat het indexatiebesluit voor hen negatieve gevolgen heeft.
- Helemaal niet benoemen dat er negatieve effecten zijn voor bepaalde deelnemersgroepen.

2.3 Onderbouwing en gevolgen van het besluit niet in alle gevallen goed vindbaar

Het is voor deelnemers van belang dat relevante informatie over de onderbouwing en gevolgen van het indexatiebesluit beschikbaar én vindbaar is. Om aan het vereiste vindbaarheid te voldoen moet in ieder geval op een logische wijze en plek naar deze informatie worden verwezen en moet relevante informatie niet worden getoond op een plek waar de meeste deelnemers er geen kennis van zullen nemen. Een logische plek om kenbaar te maken dat het indexatiebesluit voor verschillende deelnemersgroepen positieve en negatieve gevolgen heeft, en daarbij een verwijzing op te nemen naar de kwantitatieve generatie-effecten, is bijvoorbeeld de plek waar wordt benoemd dat het bestuur het indexatiebesluit evenwichtig acht.

In de meeste gevallen zijn de onderbouwing en de gevolgen van het besluit goed vindbaar. Deze pensioenfondsen benoemen uiterlijk in de tweede informatielaag dat het besluit generatie-effecten kent en verwijst daarbij direct naar de webpagina waarop de kwantitatieve generatie-effecten kunnen worden gevonden.

Bij ruim een kwart van de pensioenfondsen gaat het nog niet goed. Elf pensioenfondsen benoemen pas in de derde of vierde informatielaag dat het besluit generatie-effecten tot gevolg heeft en nemen daarbij een link op. De derde informatielaag bestaat vaak uit een lijst met veelgestelde vragen en antwoorden (al dan niet elk afzonderlijk te openen met een dropdown box) en het daadwerkelijk bereiken van de webpagina waarop de generatie-effecten worden getoond kost dan al snel meer dan zes keer klikken vanuit de eerste informatielaag. Omdat de deelnemer er in eerdere informatielagen niet op is gewezen dat het indexatiebesluit generatie-effecten tot gevolg heeft, is het maar de vraag of alle deelnemers kennis zullen nemen van deze relevante informatie.

Bij zes pensioenfondsen zijn de onderbouwing van het besluit en de generatie-effecten niet of niet logisch te bereiken vanuit de eerste informatielaag. Niet logische verwijzingen die uit het onderzoek naar voren kwamen zijn bijvoorbeeld “Lees hier meer over de financiële situatie van het pensioenfonds”, “Lees meer over ons toeslagbeleid” en “haalbaarheidstoets”.⁷

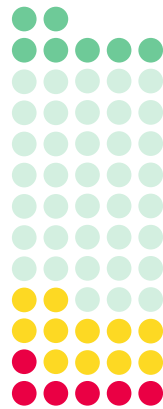


Generatie-effecten niet altijd (logisch) te bereiken

Bij zes van de 62 onderzochte pensioenfondsen en -kringen kunnen deelnemers de generatie-effecten niet of niet logisch bereiken vanuit de eerste informatielaag. Deze pensioenfondsen voldoen niet aan de eis van duidelijkheid en overtreden daarmee artikel 48, eerste lid Pw.

⁷ Hyperlinks die leiden tot de generatie-effecten, al dan niet nadat nog een aantal andere hyperlinks zijn aangeklikt.

Vindbaarheid onderbouwing en gevolgen van het besluit



- **Good practice:** De AFM ziet dit als goed voorbeeld voor de sector.
- **Voldoende:** De AFM kwalificeert dit als voldoende, maar er is nog ruimte voor verbetering.
- **Aandachtspunt:** De AFM heeft een aandachtspunt en verwacht verbetering.
- **Overtreding:** De AFM constateert een overtreding.

Elk bolletje is een pensioenfonds.

Legenda



Good practice: De eerste informatielaag benoemt de beschikbaar gestelde generatie-effecten. Uiterlijk de tweede laag verwijst op een logische manier en plek met een link naar de generatie-effecten.



Voldoende: De tweede informatielaag benoemt voor het eerst de beschikbaar gestelde generatie-effecten, en verwijst op een logische manier en plek met een link naar de generatie-effecten.



Aandachtspunt: De derde of vierde informatielaag benoemt pas voor het eerst de generatie-effecten en bevat een verwijzing.



Overtreding: De generatie-effecten zijn niet of niet logisch te bereiken vanuit de eerste informatielaag.



Good practice

Voorbeeld uit het onderzoek:

- **In informatielaag 1:** Op <directe link naar de specifieke webpagina> leest u ook over de afwegingen en de gevolgen van de pensioenverhoging voor alle deelnemerscategorieën.
- **In informatielaag 2:** Onderdeel opgenomen over de voor- en nadelen van de verhoging per leeftijdsgroep (met eventueel een verwijzing naar de gedetailleerde uitleg in de derde laag als niet de volledige uitleg inclusief de grafiek in laag 2 staat).



Voorbeelden die *niet* als vindbaar kwalificeren

- De informatie over de onderbouwing en de gevolgen is niet bereikbaar vanuit de eerste informatielaag, maar alleen te vinden via een specifieke zoekterm.
- Verwijzen naar verschillende pagina's die elkaar niet logisch opvolgen, waardoor de deelnemer meerdere informatiebronnen aan elkaar moet koppelen om tot een complete onderbouwing te komen.
- Informatie over de gevolgen van het besluit is alleen bereikbaar via onlogische verwijzingen.

2.4 Alle pensioenfondsen tonen kwantitatieve generatie-effecten; toelichting kan beter

Door gebruik van de versoepelde indexatieregels ontstaat er een bepaalde mate van herverdeling, en treden generatie-effecten op. Vermogen dat nu ingezet wordt om extra te kunnen indexeren is niet meer beschikbaar op een later moment. De omvang van de generatie-effecten is onder meer afhankelijk van de huidige financiële situatie, de invaardekkingsgraad en de hoogte van de indexatie. Pensioenfondsen moeten generatie-effecten kwantitatief op cohort-niveau inzichtelijk maken. In de Nota van Toelichting is opgenomen dat uit de getoonde generatie-effecten expliciet moet volgen dat door het besluit sprake is van herverdeling. En dat het besluit ook negatieve effecten heeft voor bepaalde groepen deelnemers.

Alle pensioenfondsen tonen kwantitatieve generatie-effecten. De AFM merkt op dat zij hier verbetering ziet ten opzichte van 2023. Uit dat onderzoek kwam namelijk naar voren dat destijds 18% van de onderzochte pensioenfondsen de kwantitatieve generatie-effecten niet toonden.

De AFM verwacht daarnaast dat de generatie-effecten op een duidelijke en evenwichtige wijze worden toegelicht. Voor deelnemers kan enkel het kwantitatief weergeven van de generatie-effecten onvoldoende zijn om de effecten per leeftijdscohort te begrijpen. De AFM vindt het belangrijk dat in begrijpelijk taalgebruik de betekenis van de cohortgrafiek of –tabel wordt uitgelegd, zodat de deelnemer de toelichting zonder achtergrondkennis kan begrijpen. Uit die uitleg moet blijken dat er sprake is van positieve en negatieve effecten. Ruim 40% van de fondsen licht de generatie-effecten op een duidelijke en evenwichtige wijze toe. Negen fondsen werken de uitleg nog dieper uit aan de hand van concrete voorbeelden voor specifieke leeftijdscohorten.

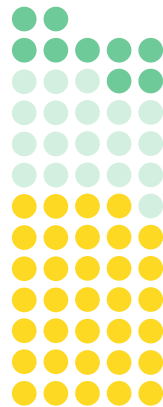


Alle pensioenfondsen tonen generatie-effecten

Alle onderzochte pensioenfondsen tonen kwantitatieve generatie-effecten. Daarmee voldoen alle pensioenfondsen aan de wettelijke vereiste om generatie-effecten inzichtelijk te maken. Wel zijn er twee belangrijke aandachtspunten. Bij een aantal pensioenfondsen blijkt uit de getoonde generatie-effecten geen herverdeling en niet dat het besluit negatieve effecten heeft voor bepaalde groepen deelnemers. Dit is niet in lijn met artikel 15c, zesde lid, Bftk.⁸ Daarnaast heeft de AFM aan ruim de helft van de pensioenfondsen gevraagd te toetsen of de toelichting bij de generatie-effecten voldoende begrijpelijk is voor de deelnemerspopulatie. Aanleiding daarvoor is onder meer het gebruik van jargon.

⁸ Zie voor de uitleg van de wetgever over deze verplichting: Staatsblad 2023, 130, p. 7-9.

Tonen en toelichten kwantitatieve effecten



- **Good practice:** De AFM ziet dit als goed voorbeeld voor de sector.
- **Voldoende:** De AFM kwalificeert dit als voldoende, maar er is nog ruimte voor verbetering.
- **Aandachtspunt:** De AFM heeft een aandachtspunt en verwacht verbetering.
- **Overtreding:** De AFM constateert een overtreding.

Elk bolletje is een pensioenfonds.

Legenda



Good practice: Kwantitatieve effecten zijn getoond in een tabel of grafiek. Hieruit blijkt herverdeling en dat er ook negatieve gevolgen zijn voor bepaalde deelnemersgroepen. De toelichting is zonder achtergrondkennis te begrijpen. De toelichting bevat ook concrete voorbeelden uit de grafiek om deze uit te leggen.



Voldoende: Kwantitatieve effecten zijn getoond in een tabel of grafiek. Hieruit blijkt herverdeling en dat er ook negatieve gevolgen zijn voor bepaalde deelnemersgroepen. De toelichting is zonder achtergrondkennis te begrijpen.



Aandachtspunt: Kwantitatieve effecten zijn getoond in een tabel of grafiek, maar hieruit blijkt geen herverdeling en/of de toelichting bij de grafiek of tabel is niet zonder achtergrondkennis te begrijpen.



Overtreding: Kwantitatieve effecten zijn niet getoond.



Good practice

Voorbeeld uit het onderzoek:

De verhoging heeft gevolgen voor alle pensioenen in de toekomst:

- Voor een 25-jarige **daalt** het verwachte pensioen met **1,2%**
- Voor een 50-jarige **daalt** het verwachte pensioen met **0,5%**
- Voor een 70-jarige **stijgt** het verwachte pensioen met **2,6%**

De dekkingsgraad daalt echter als gevolg van de verhoging van de pensioenen. De hoogte van de dekkingsgraad is van belang op het moment dat we overgaan naar de nieuwe regels voor pensioen. Op dat moment krijgt iedereen vermogen toebedeeld. Bij een lagere dekkingsgraad krijgt een jongere deelnemer relatief minder vermogen toegedeeld en heeft de verhoging dus een negatief effect. Een oudere deelnemer krijgt relatief meer vermogen toegedeeld dus heeft de verhoging een positief effect.



Voorbeelden van aandachtspunten bij duidelijke en begrijpelijke toelichting

- Gebruik van jargon en complexe termen zonder uitleg over wat deze termen betekenen.
- Subjectief omschrijven van effecten van het indexatiebesluit en daarmee een waardeoordeel geven in plaats van feitelijk en transparant beschrijven.
- De grafiek bevat meerdere y-assen of toont zes verschillende effecten in dezelfde grafiek. Naast dat de grafiek zelf erg complex is, wordt deze niet duidelijk uitgelegd in de kwalitatieve toelichting.

3. Onderzoek en belangrijkste inzichten overbruggingsplan uitgelegd

Pensioenfondsen moeten deelnemers informeren over het feit dat zij een overbruggingsplan hebben ingediend bij DNB, en over wat de gevolgen daarvan (kunnen) zijn voor hen. Door een overbruggingsplan in te dienen kunnen pensioenfondsen gebruiken maken van het transitie-ftk. Dit maakt het mogelijk pensioenen sneller te verhogen, maar aan de andere kant bestaat ook een vergrote kans op (onvoorwaardelijke) kortingen. Ook kan het zijn dat er meer pensioenvermogen wordt uitgedeeld en er daardoor minder over is op het invaarmoment. Het pensioenvermogen wordt door het transitie-ftk dan anders verdeeld over de verschillende groepen deelnemers.

In de informatie aan deelnemers moeten pensioenfondsen de keuze tot gebruik van het transitie-ftk op evenwichtige wijze onderbouwen en de gevolgen hiervan voor de deelnemer toelichten. De informatieverstrekking kan de deelnemer bijvoorbeeld helpen het pensioenbeleid tijdens de transitie te begrijpen, en zich daar een mening over te vormen.

Door gebruik van het transitie-ftk wordt een deelnemer mogelijk meermaals geconfronteerd met aanpassingen in het pensioen tijdens de transitie. Het risico bestaat dat deelnemers het zicht verliezen op wat en waarom er met hun pensioen gebeurt. Dat kan leiden tot onbegrip of onrealistische verwachtingen. Het is daarom van belang dat deelnemers duidelijk en tijdig geïnformeerd worden over de gevolgen en onderbouwing van het overbruggingsplan.

Wettelijk kader

Op grond van artikel 150p, vierde lid, onderdeel b, Pw verstrekt het pensioenfonds informatie over het overbruggingsplan en de onderbouwing daarvan tijdig aan deelnemers of stelt het deze informatie tijdig beschikbaar. In de Memorie van Toelichting bij de Pensioenwet is opgenomen dat hierbij ook de gevolgen van het gebruik van het transitie-ftk voor de deelnemer inzichtelijk gemaakt moeten worden gemaakt.⁹ Daarnaast moet de informatie over het overbruggingsplan voldoen aan de vereisten uit artikel 48, eerste lid, Pw: de informatie moet correct, duidelijk en evenwichtig zijn.

Onderzoeksverantwoording

De AFM heeft in 2024 onderzoek gedaan naar de deelnemerscommunicatie van alle pensioenfondsen die voor maart 2024 een overbruggingsplan bij DNB hebben ingediend. Het betrof zeven pensioenfondsen. De AFM heeft daarbij getoetst of pensioenfondsen voldoen aan de bovengenoemd wettelijk kader. Ook is een gesprek gevoerd met alle betrokken pensioenfondsen. Aan alle betrokken pensioenfondsen zijn de fondsspecifieke bevindingen teruggekoppeld.

De volgende pagina's bevatten een toelichting op de belangrijkste inzichten vanuit het onderzoek. Net als bij het vorige hoofdstuk heeft de AFM voor twee thema's verschillende niveaus gedefinieerd. Hiermee geven we inzicht in de wijze waarop de AFM kijkt naar bepaalde thema's, de goede voorbeelden die we in dit onderzoek hebben gezien en wat pensioenfondsen zelf kunnen doen om deelnemerscommunicatie te verbeteren. Gegeven de beperkte omvang van de onderzoekspopulatie en de eventuele herleidbaarheid naar individuele pensioenfondsen, hebben we niet aangegeven hoeveel pensioenfondsen in elk niveau zitten.

⁹ Kamerstukken II 2021-22, 36067, nr. 3 (Memorie van Toelichting of MvT), p. 61-62, 404 en 413-415.

3.1 Tijdig informeren cruciaal voor mogelijkheid indienen zienswijze deelnemers

Het enkel indienen van het overbruggingsplan heeft op zichzelf nog geen directe gevolgen voor deelnemers. De gevolgen doen zich pas voor op het moment dat het pensioenfonds een indexatie- of kortingsbesluit neemt op grond van het aangepaste pensioenbeleid.

Het is wel van belang dat pensioenfondsen hun deelnemers bij indiening van het overbruggingsplan al informeren over de mogelijke gevolgen van een indexatie- of kortingsbesluit. De Pw vereist namelijk dat informatie zodanig ter beschikking gesteld wordt dat duidelijk is voor de deelnemer wat zijn handelingsperspectief is en wat hij eventueel dient te doen.¹⁰ Op die manier legt een pensioenfonds verantwoording af over het genomen besluit en kan de deelnemer zich een beeld vormen van de consequenties van deze beleidskeuze en daar eventueel een zienswijze over indienen. Dat moet binnen drie weken nadat het pensioenfonds het overbruggingsplan heeft ingediend bij DNB. De AFM verwacht daarom – opdat deelnemers tijdig geïnformeerd worden – dat deelnemers zo spoedig mogelijk geïnformeerd worden, maar uiterlijk binnen één week na de dag waarop het pensioenfonds het overbruggingsplan heeft ingediend bij DNB.¹¹

De informatie over het overbruggingsplan moet beschikbaar blijven zolang die relevant is. Nu het gaat om een met de transitie samenhangend besluit, zal dat in ieder geval tot en met na het moment van invaren zijn. We merken daarbij op dat informatie alleen beschikbaar stellen in een nieuwsbericht deze op termijn minder goed vindbaar maakt.

¹⁰ MvT, p. 158.

¹¹ [Informeer deelnemers binnen week over je overbruggingsplan \(afm.nl\)](https://afm.nl/informeer-deelnemers-binnen-week-over-je-overbruggingsplan)



Deelnemers niet altijd binnen één week geïnformeerd

Alle zeven pensioenfondsen hebben deelnemers geïnformeerd over het indienen van het overbruggingsplan. Niet alle pensioenfondsen informeerden deelnemers direct bij het indienen van het overbruggingsplan. Naar aanleiding van dit onderzoek heeft de AFM geëxpliciteerd dat tijdig informeren betekent uiterlijk binnen één week na de dag waarop het pensioenfonds het overbruggingsplan heeft ingediend bij DNB. De pensioenfondsen die voornemens waren per 1 juli 2024 (opnieuw) een overbruggingsplan in te dienen, hebben we hierop geattendeerd. De AFM doet volgend jaar opnieuw onderzoek naar deelnemerscommunicatie over de pensioentransitie.

Tijdig informeren

Legenda



Good practice: De deelnemer wordt gelijktijdig of zo spoedig mogelijk na indiening van het overbruggingsplan bij DNB geïnformeerd over het indienen van het overbruggingsplan en de toelichting daarbij, en de deelnemer kent zijn handelingsperspectief (onder andere het indienen van een zienswijze bij DNB). Bij het daadwerkelijke indexatie- of kortingsbesluit wordt verwezen naar de regels van transitie-ftk en de eerdere informatieverstrekking hierover.



Voldoende: De deelnemer wordt uiterlijk binnen een week na indiening van het overbruggingsplan geïnformeerd over het overbruggingsplan en de toelichting daarbij, en kent zijn handelingsperspectief (o.a. het indienen van een zienswijze bij DNB). Bij het daadwerkelijke indexatie- of kortingsbesluit wordt verwezen naar de regels van transitie-ftk en de eerdere informatieverstrekking hierover.



Aandachtspunt: De deelnemer wordt binnen één week na indienen geïnformeerd over het overbruggingsplan en de toelichting daarbij, en kent zijn handelingsperspectief. Onder "kent zijn handelingsperspectief" verstaan we dat deelnemers erop worden gewezen dat:

- er aanvullende informatie op de website beschikbaar is gesteld;
- er de mogelijkheid is tot het stellen van vragen aan het pensioenfonds, bijvoorbeeld: "Heeft u nog vragen over het overbruggingsplan? U kunt ons telefonisch bereiken op ...".
- de mogelijkheid tot het indienen van een zienswijze bij DNB is bekend bij de deelnemer.



Overtreding: Deelnemers worden niet of niet tijdig geïnformeerd over het ingediende overbruggingsplan.



Good practice

Voorbeeld uit het onderzoek:

Er is een vaste webpagina over de pensioentransitie. Informatie over het transitie-ftk is daar ook onderdeel van, bijvoorbeeld in een tijdlijn met 'doorklik'-mogelijkheid. Hierdoor blijft de informatie goed vindbaar, bijvoorbeeld voor deelnemers die op een later moment willen weten wat er met hun pensioen is gebeurd tijdens de transitie.



Voorbeeld die de AFM als onvoldoende beschouwt

Sommige pensioenfondsen gaven aan dat het moment van late informatieverstrekking bewust werd gekozen, zodat het bijvoorbeeld kon samenvallen met reguliere of geplande uitingen. De AFM begrijpt de wens een teveel aan informatie bij de deelnemers te voorkomen, en raadt pensioenfondsen aan vooraf in hun communicatieplanning rekening te houden met het tijdig informeren van deelnemers over het indienen van het overbruggingsplan. Met andere woorden: De AFM verwacht daarom dat, wanneer pensioenfondsen deze informatie samen met andere informatie ter beschikking wensen te stellen, dat gebeurt binnen een week volgend op de dag van indiening van het overbruggingsplan bij DNB.

3.2 Risico's worden vaak pas benoemd in diepere informatielagen

Pensioenfondsen moeten deelnemers inzicht geven in de gevolgen van gebruik van het transitie-ftk. Dat kan aan de hand van verschillende aspecten, waaronder het indexatie- en kortingsbeleid en de generatie-effecten die kunnen optreden. Deelnemers moeten daarbij evenwichtig worden geïnformeerd over zowel de voordelen en de risico's bij het gebruik van het transitie-ftk. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een grotere kans op kortingen, dat er mogelijk minder vermogen overblijft bij invaren en daardoor een mogelijk lagere compensatieruimte bestaat. De AFM verwacht ook dat uit de communicatie evenwichtig is, waarbij duidelijk moet zijn dat er gekort moet worden als de invaardekkingsgraad niet gehaald wordt.

Met deze informatie dragen pensioenfondsen eraan bij dat deelnemers op begrijpelijke en evenwichtige wijze geïnformeerd worden en realistische verwachtingen hebben over het pensioen. Ook is de informatie nuttig voor de geïnteresseerde deelnemer die na afloop van de transitie – of later, bv. bij pensionering – wil weten (reconstrueren) wat er met het pensioen is gebeurd, en waarom dit is gebeurd.

Uit het onderzoek blijkt dat slechts één pensioenfonds ingaat op de regels ten aanzien van het korten in relatie tot de invaardekkingsgraad. Ook slechts één pensioenfonds benoemde de mogelijkheid dat er onvoorwaardelijk moet worden gekort bij een te lage dekkingsgraad. Daarentegen informeerden alle pensioenfondsen wel over de mogelijkheden voor indexatie. Het is van belang dat informatie evenwichtig is, dus dat zowel de voor- als nadelen worden benoemd.

Voorbeelden en gelaagdheid kunnen helpen om de informatie te verduidelijken. Zoals eerder benoemd, staat de AFM positief tegenover het gebruik van gelaagde communicatie, mits de informatie als geheel en ook per informatielaag afzonderlijk evenwichtig is. Alleen de voordelen in de bovenste laag tonen en de risico's pas in de laag eronder, is bijvoorbeeld onvoldoende evenwichtig. Maak concreet welke informatie deelnemers in diepere lagen kunnen vinden, en neem drempels om deze diepere laag te bereiken zoveel mogelijk weg (bijv. door een directe doorkliklink te gebruiken).



Risico's pas in diepere lagen benoemd

Uit het onderzoek blijkt dat de meeste pensioenfondsen wel een of meerdere risico's bij het transitie-ftk benoemen, maar dat vaak pas doen in een diepere informatielaag. In de eerste lagen ligt de nadruk op de kansen en voordelen, bijvoorbeeld het voordeel dat 'pensioen niet verlaagd hoeft te worden'. Dat is niet evenwichtig.

Evenwichtig communiceren in elke laag

Legenda



Good practice: Elke informatielaag op zichzelf en de informatie als geheel is evenwichtig. Elke laag benoemt de voor- en nadelen en risico's van het transitie-ftk, passend bij het detailniveau van de informatielaag.



Voldoende: Vanaf de tweede informatielaag is de informatie over het besluit evenwichtig. De eerste laag benoemt niet expliciet de voor- en nadelen en risico's van het transitie-ftk, maar is neutraal van toon.



Aandachtspunt: Vanaf de tweede informatielaag is de informatie over het besluit evenwichtig, maar de eerste laag is positief ingestoken; of Alleen de derde of diepere informatielagen zijn evenwichtig.



Overtreding: Geen enkele informatielaag is evenwichtig.



Meeste pensioenfondsen tonen generatie-effecten; toelichting erop kan echter beter

Pensioenfondsen die het transitie-ftk toepassen zijn niet verplicht kwantitatieve generatie-effecten te tonen, in tegenstelling tot bij een indexatie-AMvB besluit, maar uit het onderzoek blijkt dat bijna alle pensioenfondsen dit wel doen. De AFM moedigt dit aan. Het is een middel om het besluit te verantwoorden of voor het gesprek over de gewenste mate van herverdeling en solidariteit. Wel valt het de AFM op dat de wijze van presenteren en de toelichting op de grafiek met generatie-effecten beter kan. De grafieken waren niet altijd goed leesbaar, het was niet altijd duidelijk wat er precies in de grafiek stond, en een toelichting op de effecten ontbrak soms. Ook sloot de kwalitatieve boodschap (in tekst) niet altijd aan op de kwantitatieve boodschap (in de grafiek).

3.3 Veranker deelnemerscommunicatie en uitlegbaarheid in het besluitvormingsproces

De AFM heeft samen met gedragsexperts ook verkennend gekeken naar het besluitvormingsproces over het gebruik van het transitie-ftk. Specifiek was de AFM benieuwd naar de rol van communicatie en uitlegbaarheid in het besluitvormingsproces. In het voorgenoemde informatieverzoek en gesprek is daarom ook aandacht besteed aan het besluitvormingsproces. We delen in dit rapport onze algemene observaties over het besluitvormingsproces, en doen de oproep aan bestuurders om zelf te onderzoeken in hoeverre zij het belang van de deelnemer en de uitlegbaarheid een explicietere plek kunnen geven in de besluitvorming. Door vooraf al na te denken hoe je een besluit uit kan leggen aan je deelnemers, draag je er zorg voor dat de besluitvorming meer vanuit hun belang plaatsvindt.

Voorkom dat communicatie het sluitstuk wordt

De AFM stimuleert pensioenfondsen om uitlegbaarheid en communicatie vast te leggen in beleid, beslisformats en actielijsten, en communicatie-experts vroegtijdig te betrekken. Risicomanagers kunnen daarnaast een ondersteunende rol vervullen in het inventariseren van risico's en faciliteren bij het opstellen van toetskaders of beslismatrices voor het zorgvuldig afwegen van verschillende risico's en belangen. Hiermee waarborgen pensioenfondsen dat uitlegbaarheid en communicatie wordt meegewogen in de besluitvorming, en wordt voorkomen dat communicatie een sluitstuk wordt. Hoe eerder je de communicatie of uitlegbaarheid onderdeel maakt van de besluitvorming, des te logischer is het dat je het besluit in het belang van de deelnemer neemt. De AFM geeft daartoe onderstaande tips en overwegingen mee, die ertoe dienen de pensioencommunicatie integraal deel uit te laten maken van het volledige besluitvormingsproces.

Laat uitlegbaarheid expliciet terugkomen

De AFM zag niet expliciet terug dat uitlegbaarheid is betrokken in het besluitvormingsproces over het overbruggingsplan. De rol van communicatie in het besluitvormingsproces was hoofdzakelijk gericht op de uitvoering daarvan. De vraag: "hoe gaan we hierover communiceren?" stond centraal. Een vraag als: "kunnen we dit nu en in de

toekomst, en onder verschillende omstandigheden uitleggen aan deelnemers?" zag de AFM niet expliciet terug.

Maak communicatie expliciet onderdeel van de voorbereidende stukken van de bestuursvergadering

Pensioenfondsen hebben op verschillende manieren georganiseerd dat deelnemerscommunicatie tijdens bestuursvergaderingen aan bod kan komen. Voor sommige pensioenfondsen is het een vast onderdeel in de voorbereiding van de bestuursvergadering. Het onderwerp kwam bijvoorbeeld terug in voorbereidende stukken (zoals een oplegmemorandum), de agenda, beslisformats en/of beslis-kaders voor de bestuursvergadering waarin het overbruggingsplan werd besproken. Belangrijk is om hierbij ook doorlopend de doorvertaling van het belang van de deelnemer of de uitlegbaarheid van het besluit onderdeel te maken en houden van de besluitvorming.

Betrek op de juiste momenten de communicatie-experts

De wijze waarop expertise over deelnemerscommunicatie is betrokken, verschilt per pensioenfonds. Pensioenuitvoeringsorganisaties (PUO's) spelen een belangrijke rol in de communicatie met deelnemers. Toch zagen de AFM ook dat communicatie-experts van PUO's, maar ook interne of andere externe communicatie-experts, over het algemeen weinig werden betrokken in de voorbereiding van de besluitvorming. De AFM zag verder dat adviezen en opinies van het verantwoordingsorgaan, risicomanagers en andere sleutelfunctiehouders terug, maar deze adviezen zagen slechts beperkt op deelnemerscommunicatie. De AFM raadt pensioenfondsen en -bestuurders aan explicietere aandacht aan deelnemerscommunicatie te besteden.

Beleg de verantwoordelijkheid voor communicatie

Maak duidelijk wat de rol- en taakverdeling is tussen de verschillende bestuursleden, en leg dat ook vast. Wie is verantwoordelijk voor communicatie? Wat is de rol van bijvoorbeeld een communicatiecommissie, bestuursbureau of pensioenuitvoeringsorganisatie? Door duidelijk te maken wie intern (eind)verantwoordelijk is voor de deelnemerscommunicatie, borgt het pensioenfonds dat gedurende het gehele besluitvormingsproces aandacht is voor de (uitlegbaarheid aan de) deelnemer.