

Pensioenen in kaart

Het aftellen is begonnen.
Op 6 januari gaat het
pensioenregister van start.
Anton Dautzenberg probeert
alvast een glimp op te vangen

Transparantie. Dat is de hoofddoelstelling van het pensioenregister. Iedereen kan straks met een paar muisklikken inzicht krijgen in zijn pensioensituatie. Wat heeft hij al opgebouwd en waar? Een compleet plaatje van de eerste (AOW) en de tweede pensioenpijler. Een revolutie in pensioenland en het begin van nog veel meer moois, is ons beloofd. Op 6 januari staat mijnpensioenoverzicht.nl online, na enkele jaren van voorbereiding. De verwachtingen zijn hooggespannen.

De komst van een pensioenregister is als verplichting opgenomen in de Pensioenwet. Daartoe is de Stichting Pensioenregister opgericht, een samenwerkingsverband van de pensioenkoopels, de verzekeraars en de Sociale Verzekeringsbank. De afgelopen twee jaar zijn ze druk bezig geweest met de ontwikkeling van de publieke site en – vooral – de ICT-architectuur om de verspreide informatie op een overzichtelijke wijze bij elkaar te brengen. Zodat de mensen (eindelijk) weten waar ze aan toe zijn.

We hebben het afgelopen jaar veel kunnen lezen over het register, maar hoe ziet de site er nu precies uit? Het blijft voorlopig een publiek geheim. Want nee, npn mag de site niet vooraf zien. En nee, npn mocht ook niet bij een testbijeenkomst aanschuiven. En nee, we waren ook niet welkom op de informatiebijeenkomst eind november waar de site en de publiekscampagne werden gepresenteerd.

Vanwaar toch die krampachtige geheimzinnigheid? Druk, druk? Waar verderop in dit blad een van de *founding fathers* van het pensioenregister het hart op de tong heeft liggen (p.14), zo gesloten is de stichting die zijn gedachtegoed in de praktijk moet brengen. Het lukt ons niet om de oester open te breken. Voorlopig geen transparantie bij de organisatie die daar een boost aan moet geven binnen de pensioenereld. Dan maar ingang zoeken bij de verzekeraars en uitvoerders die intussen op het register zijn aangesloten.

"Blauw, sober, twee inlogvelden en verder geen toeters en bellen." Hans Pluim, projectleider nationaal pensioenregister bij A&O Pensioen Services beschrijft de *user interface*, datgene dat de klant te zien krijgt als hij inlogt op mijnpensioenoverzicht.nl. "De klant logt in met zijn DigiD en zijn Burger Service Nummer. Dat inloggen activeert via de zogenoemde verwijzindex de aangesloten uitvoerders en verzekeraars. Vervolgens worden de geregistreerde pensioenaanspraken opgehaald. Het kan even duren voordat de klant de gevraagde gegevens op het scherm krijgt. Hoe lang? Dat moet de praktijk uitwijzen. Het mag niet te lang duren, dat spreekt voor zich. De stichting claimt per 1 januari waterdicht te zijn – ze moeten dat dan ook waarmaken."

Aansluiting op het register

De uitvoerders en verzekeraars kregen van de Stichting Pensioenregister de vrijheid om zelf een applicatie te bouwen waarmee ze de aansluiting op het register regelen. Die applicatie wordt vervolgens getest en gecertificeerd door de stichting, waarna de aansluiting een feit is. Niet alle partijen kiezen voor een directe verbinding. Pensioenverzekeraar Generali ging in zee met ICT-bedrijf T&T, dat begin dit jaar door de Stichting Pensioenregister werd gecertificeerd. Volgens Jaap Ouddijk, directeur marketing & sales van Generali, een 'zeer gewenste' constructie. "De Stichting Pensioenregister eist 24/7. Door T&T als tus-

HET PENSIOENREGISTER IS OP DIT MOMENT EEN CUMULATIE VAN UPO'S. VOLGENS MIJ IS DAT EEN PRIMA VERTREKPUNT

senschakel te gebruiken kunnen wij garanderen dat we 24 uur per dag, 7 dagen per week online zijn."

En hoe staat het met de actualiteit? A&O Services voert mutaties direct zelf door, zodat de deelnemer over de meest actuele informatie beschikt. Generali levert eens per jaar de UPO-gegevens aan tussenschakel T&T. Tussentijdse veranderingen zijn dus niet zichtbaar op mijnpensioenoverzicht.nl. Ouddijk: "We doen op dit moment wat de stichting vraagt, niet meer, maar zeker ook niet minder. Het pensioenregister is op dit moment een cumulatie van UPO's. Volgens mij is dat een prima vertrekpunt." Dat de huidige invulling slechts het begin is, lijkt ook hem een duidelijke zaak.

"Mensen willen graag een compleet plaatje. Ze hebben wellicht gespaard in de derde pijler. En neem de actuele discussie over een mogelijke vierde en vijfde pijler – misschien wil iemand bij pensionering wel zijn huis verkopen en gaan huren; dan komt dat geld

beschikbaar. Het pensioenregister zal ook hier op termijn mogelijkheden toe moeten bieden." Een van de applicaties die Ouddijk voorstelt, is de mogelijkheid om adviseurs in te laten loggen op het register. "De pensioenmaterie is buitensporig complex, mensen kloppen steeds vaker aan bij een adviseur. Laat die persoon dus meekijken."

Slapers

Voorlopig zal het al een hele klus zijn om de basisgegevens compleet te krijgen. Alle uitvoerders en verzekeraars moeten voor 6 januari hun aansluiting ►



geregeld hebben. A&O Services begon in juni 2009 met de voorbereidingen. In april dit jaar was de applicatie klaar, maar de aansluiting moesten ze nog even uitstellen. "De Stichting Pensioenregister had het systeem nog niet op orde; ze moesten nog verschillende aanpassingen doorvoeren", reageert Peter van der Steur, manager klant- & bestuursrelaties bij A&O. "Wij liepen voor de muziek uit. In september kregen we de laatste wijzigingen door, in oktober voerden wij de controles uit en begin november was de aansluiting een feit."

De uitvoerder is ruim een jaar met de voorbereidingen zoet geweest. Het grootste knelpunt vormden de slapers; van oud-deelnemers ontbreken de adressen. Van der Steur: "Het blijft moeilijk om alle gegevens te achterhalen. Wij voeren de pensioenregeling uit van 33 fondsen. Ondernemingspensioenfondsen hebben direct contact met de werkgevers en hebben daarmee een redelijk compleet plaatje. Het komt voor dat gegevens missen; bijvoorbeeld omdat oud-werknemers zijn geëmigreerd. We zitten nu op ongeveer 90%. Dat is geen slechte score."

Bij Generali, de pensioenverzekeraar die hoofdzakelijk via de intermediair zaken doet, halen ze volgens Ouddijk bijna 95%. "Volledigheid is belangrijk. We doen dus onze uiterste best om alle gegevens boven water te krijgen, ook van de slapers. Zij ontvangen maar eens in de vijf jaar een UPO. Wij gaan ook voor deze groep elk jaar de gegevens actualiseren. Het register staat of valt met betrouwbaarheid en volledigheid. T&T verzorgt voor ons ook de koppeling met de GBA-gegevens. Zo houden we een vinger aan de pols."

Atos Origin ontwikkelde de webapplicatie voor de Stichting Pensioenregister. Naast betrouwbaarheid van de gegevens moesten zij bij de bouw de privacy van de consumenten bewaken. Daarom krijgen klanten zoals gezegd alleen toegang met een DigiD-code. De Sociale Verzekeringsbank (SVB) neemt begin 2011 de beheertaken van Atos Origin over en zal de 'exploitatie' van het register uitvoeren. SVB zal de slapersproblematiek verder ter hand nemen. Sociale netwerken als LinkedIn en Hyves kunnen daar een rol bij spelen.

Groeibriljantje

Maar zover is het nog niet. Eerst moet het pensioenregister aan de man worden gebracht. Via grootschalige tv- en radiocommercials worden mensen gewezen op de mogelijkheid om in een oogopslag hun pensioensituatie te overzien. En loggen ze straks massaal in op de site, dan wordt vanzelf zichtbaar welke aanvullende wensen de bezoekers hebben. Op de site kunnen ze aangeven wat ze van de applicaties vinden en vooral ook wat ze missen. Het pensioenregister als groeibriljantje.

Hans Plum van A&O is benieuwd naar de reacties

Haalbaarheidsonderzoek

Michael Visser was een van de drie studenten die tijdens hun studie fiscale economie aan de Tilburg University de mogelijkheden van een pensioenregister onderzochten. "Ja, dat was eind 2002. De Consumentenbond deed toen een oproep om te komen tot één loket voor pensioenen, een maand later gevolgd door een rapport van de commissie Vermeend over pensioenuitdagingen, waarin ook een aanbeveling werd gedaan om een haalbaarheidsonderzoek te doen naar een pensioenregister als een soort pensioendatabank. Wij zijn als studenten van het vak Toekomstvoorzieningen vervolgens de mogelijkheden gaan verkennen."

Ze gingen onder meer praten met verschillende stakeholders en hielden een consumentenonderzoek. "Er bleek weinig inzicht te zijn in pensioenzaken, terwijl de behoefte er wel was – vooral aan meer digitale en centrale informatie. We adviseerden om de communicatie tussen pensioenvervoerders en deelnemers te stroomlijnen met een pensioenregister. De reacties waren goed, al zagen sommigen in het beginstadium toch nog wat ICT-beren op de weg."

Visser bleef na zijn afstuderen verbonden aan het Competence Center for Pension Research van Tilburg University – "ik had inmiddels een pensioenhart gekregen" – en bleef daarmee op de (wetenschappelijke) achtergrond betrokken. Recent is hij als beleidsadviseur pensioenen aangesteld bij het Verbond van Verzekeraars, een van de koepelorganisaties die samen de Stichting Pensioenregister vormen. "De cirkel is rond. Ik kan nu van dichtbij volgen of het werkt. Het wordt spannend."

van de gebruikers. Zeker nu het pensioenstelsel zo onder druk staat. "Het pensioenstelsel blijft zich ontwikkelen, dus het register zal meegroeien. Maar ik verwacht niet dat er straks bijvoorbeeld informatie over dekkingsgraden en indexatie vermeld wordt, ook al hebben de mensen daar behoefte aan. Wel denk ik dat pensioenbegrippen opgenomen worden. Zodat de mensen kunnen begrijpen wat er precies staat. En dat ze bijvoorbeeld weten dat het bruto bedragen zijn die vermeld staan. Ook verwacht ik dat mensen willen pensioenplannen. Dat ze kunnen spelen met de gegevens om te achterhalen op welke leeftijd ze met pensioen kunnen gaan en wat dat financieel betekent. En of ze aanspraken kunnen uitruilen."

Generali voerde onlangs een marktonderzoek uit, waaruit blijkt dat mensen het fijn vinden om zich op pensioengebied te kunnen oriënteren – bijvoorbeeld via een pensioenregister. Ze gaven daarbij wel nadrukkelijk aan daar met een adviseur over te willen praten, zoals Ouddijk suggereerde. "Vroeg of laat moeten zij ook aangesloten worden, bijvoorbeeld via een machtiging van de klant."

Het is goed mogelijk dat het telefoonverkeer met de fondsen zal toenemen. Op mijnpensioenoverzicht.nl staan per aanspraak de contactgegevens vermeld. Van der Steur: "Ik verwacht zeker dat we meer vragen krijgen. Dat lijkt me logisch. Maar wat de aard van die vragen is, blijft nog even koffiedik kijken; de tamtam is nog niet begonnen maar de informatiebehoefte zal zeker groot zijn. Wij bereiden ons daar goed op voor. Het pensioenregister is een middel, geen doel op zich. Dat er vragen ontstaan, is misschien wel het belangrijkste resultaat."

Naschrift: Na enig aandringen wil de Stichting Pensioenregister wel iets kwijt over haar beweegredenen om geen openheid van zaken te geven. Pieter Keestra, manager communicatie, reageert in de eerste week van december: "We willen simpelweg dat de site niet over de tong gaat voordat we online gaan, en dat is op 6 januari." Omdat? Na

enige aarzeling: "Hij is nog niet helemaal klaar. Ik ben bijvoorbeeld nog druk bezig met de teksten voor de homepage. Wat ik wel al wil prijsgeven, is dat de gebruiker alleen via DigiD inlogt; het is een misverstand dat de klant ook het BSN-nummer moet invullen. We denken ook nog na over de exacte profilering. We willen de naam pensioenregister zo min mogelijk naar buiten brengen; we spreken liever van mijnpensioenoverzicht.nl." ■

DE TAMTAM IS NOG NIET BEGONNEN
MAAR DE INFORMATIEBEHOEFTE ZAL
ZEKER GROOT ZIJN. WIJ BEREIDEN ONS DAAR
GOED OP VOOR. HET PENSIOENREGISTER IS
EEN MIDDEL, GEEN DOEL OP ZICH