

Het Nationaal Pensioenregister: van pensioenbewustzijn naar vertrouwen

Het Nationaal Pensioenregister: de eerste dag

Gisteren is de website www.mijnpensioenoverzicht.nl (ook bekend onder de naam Nationaal Pensioenregister) met een kleine vertraging opengesteld voor burgers. Met 480.000 bezoekers tot 16.00 uur en een overbelaste site in de avond lijkt het er op dat veel mensen graag willen zien hoeveel AOW en via de werkgever opgebouwd pensioen zij nu hebben en op pensioendatum uiteindelijk zullen hebben. Nieuw ten opzichte van de uniforme pensioenoverzichten (UPO) die jaarlijks worden verstrekt, is het feit dat aanspraken van verschillende werkgevers samen met de aanspraak op AOW op één plaats worden samengebracht. Dat biedt mogelijk het overzicht dat burgers eerder misten.

Verwachting vooraf

Vóór de openstelling van de website is onder ruim 500 deelnemers tussen de 20 en 65 jaar onderzocht of zij verwachten dat het Nationaal Pensioenregister het pensioenbewustzijn zal vergroten. 72,6% van de deelnemers beantwoordde deze vraag positief, 8,5% stond negatief tegenover deze stelling en 18,9% had hierover geen mening. Ten aanzien van de potentiële bijdrage van het Nationaal Pensioenregister aan het vertrouwen van burgers in de Nederlandse pensioensector, bleek dat een krappe meerderheid (53%) verwachtte dat deze positief zou zijn.

Positieve punten

Uiteraard zijn de eerste tekenen positief en kunnen we zondermeer stellen dat de pensioenuitvoerders een knappe prestatie hebben geleverd. Vooral de ontsluiting van pensioengegevens uit oude pensioensystemen is enorme uitdaging geweest. Ook lijkt de verwachting dat het pensioenbewustzijn groter zal zijn door het Nationaal Pensioenregister, in eerste instantie gerechtvaardigd.

Kanttekeningen

Toch past het, zonder het glas halfleeg te willen maken, om een aantal kanttekeningen te plaatsen voordat we concluderen dat de website www.mijnpensioenoverzicht.nl nu al een succes is:

Ten eerste kunnen we ons afvragen wat de samenstelling is geweest van de groep burgers die gisteren de website hebben bezocht. Waren dat de mensen bij wie het pensioenbewustzijn ontbreekt of waren dat mensen die vanuit een gezonde en/of professionele pensioeninteresse (werknemers pensioenuitvoerders, toezichthouders, journalisten) nieuwsgierig zijn naar het uiteindelijke resultaat van het Nationaal Pensioenregister? De laatste categorie burgers is vaak al pensioenbewust en de doelstelling is juist om het pensioenbewustzijn te vergroten bij de eerste categorie.

Ten tweede hebben we nog geen inzicht in de kwaliteit van de opgevraagde gegevens. Pas na een tijdje zal blijken of burgers al hun pensioenaanspraken kunnen terugvinden en of de aanspraken correct zijn. Ook zal moeten blijken of burgers met de geïntegreerde informatie het overzicht kunnen creëren waar het hen nu aan ontbreekt. De belasting van call centers bij pensioenuitvoerders en steekproeven van toezichthouder AFM zullen moeten uitwijzen in hoeverre het bereikte resultaat

voldoet aan de verwachtingen van de burger en de wetgever (vertegenwoordigd door de toezichthouder).

Ten derde is een groter pensioenbewustzijn door het Nationaal Pensioenregister een uitstekend doel, maar het hogere doel in de Nederlandse pensioensector lijkt te zijn veranderd in een herstel van vertrouwen van burgers in diezelfde sector. De krater die de afgelopen jaren is geslagen in dit vertrouwen van burgers, is er één om U tegen te zeggen. In 2010 bleek het vertrouwen in de Nederlandse pensioensector nog lager te zijn dan het vertrouwen in banken.

Van pensioenbewustzijn naar vertrouwen

Elk initiatief dat kan bijdragen aan het herstel van vertrouwen is meegenomen. Uit het eerder genoemde onderzoek blijkt dat het Nationaal Pensioenregister via haar positieve invloed op het pensioenbewustzijn van mensen ook kan bijdragen aan het vertrouwen van burgers in de Nederlandse pensioensector. Pensioenbewuste burgers bleken namelijk meer vertrouwen te hebben in de Nederlandse pensioensector dan burgers die dat niet zijn.

Vertrouwen is echter veel meer afhankelijk van normatieve aspecten als eerlijkheid, openheid en duidelijkheid dan van informatieve aspecten als juistheid, tijdigheid, volledigheid van informatie (75,4% van de burgers geeft aan dat voor vertrouwen meer nodig is dan informatie) en pensioenbewustzijn. Het is daarmee veel meer de uitdaging voor de Nederlandse pensioensector om door communicatie (en niet alleen het eenzijdig verstrekken van informatie) het gevoel van vertrouwen bij de burger te kunnen aanspreken.

Of dat via het Nationaal Pensioenregister nu of in de toekomst mogelijk is, blijft voorlopig een vraag....