

Zorgplicht by design: hoe pensioenfondsen kunnen voldoen aan hun zorgplicht door een juiste inrichting van systemen, processen en beleid

In het nieuwe pensioenstelsel verschuift het (beleggings)risico meer naar de deelnemer. Ook heeft de deelnemer meer keuzemogelijkheden. De zorgplicht van pensioenfondsen neemt daarom toe. Om aan hun verzwaarde zorgplicht te kunnen voldoen, is het op juiste wijze inrichten van beleid, systemen en processen essentieel. Dit kan door 'zorgplicht by design'.

■ INLEIDING

In het nieuwe pensioenstelsel zijn uitkeringsovereenkomsten niet langer het uitgangspunt. Bestaan de uitkeringsovereenkomsten zullen in beginsel met het hele kapitaal worden omgezet ('ingevaren') naar premieovereenkomsten, tenzij dit onevenredig uitpakt voor bepaalde groepen van belanghebbers.¹

Het nieuwe pensioenstelsel brengt mee dat de risico's duidelijker bij de deelnemer² komen te liggen. Bovendien moeten deelnemers meer keuzes maken die van invloed zijn op hun uiteindelijke pensioenuitkering, zoals de keuze voor een lifecycle in het geval van een flexibele premieovereenkomst die meerdere lifecycles biedt,³ of de 'lumpsum'.⁴ Keuzes kunnen ook gecombineerd worden, hetgeen extra complex is voor de deelnemer. Een voorbeeld is de combinatie van eerder stoppen met werken met gebruikmaking van de lumpsum, maar



Bianca van der Goes
Mr. B.M.M. van der Goes
CPL is Director Retirement & Pensions bij PwC.

er zijn nog vele andere combinaties mogelijk. In het nieuwe stelsel zullen bovendien veel vaker variabele uitkeringen worden aangekocht,⁵ waarbij ook in de uitkeringsfase door de gepensioneerde rechtstreekse beleggingsrisico's worden gelopen. De informatieverstrekking en keuzebegeleiding⁶ zullen daarom optimaal moeten zijn.

De zorgplicht van pensioenuitvoerders neemt toe als gevolg van de overgang naar het nieuwe stelsel. Zij zullen daarom over hun bedrijfsvoering rondom informatieverstrekking en keuzebegeleiding maar ook klachtenafhandeling, datakwaliteit,

De zorgplicht van pensioenuitvoerders neemt toe als gevolg van de overgang naar het nieuwe stelsel.

het beleggingsbeleid en de opleiding van medewerkers opnieuw moeten nadenken en deze opnieuw moeten inrichten. Door hun beleid, systemen en processen zo te ontwerpen kunnen pensioenuitvoerders voldoen aan hun zwaardere zorgplicht. Dit noem ik 'zorgplicht by design'.

Dit artikel begint met een korte toelichting op het begrip zorgplicht, de verschijningsvormen van de zorgplicht en de zorgplichten in het nieuwe stelsel. Ik focus me hierbij op pensioenfondsen, nu de zorgplichtontwikkelingen voor dit type pensioenuitvoerder relatief nieuw zijn. Veel andere soorten pensioenuitvoerders hebben reeds eerder met

zorgplichtontwikkelingen te maken gekregen.⁷ Daarna wordt uiteengezet wat zorgplicht by design is, waarna een toelichting volgt op elk van de vier principes van zorgplicht by design. Ik sluit af met een conclusie.

■ ZORGPLICHTEN IN HET NIEUWE PENSIOENSTELSEL

Definitie zorgplicht

De term ‘zorgplicht’ is niet in wet- en regelgeving gedefinieerd. In de juridische literatuur wordt zorgplicht echter veelal omschreven als ‘een plicht tot handelen of nalaten ten behoeve van één of meer concrete belangen van een persoon of object’.⁸ Deze persoon is binnen de pensioenregeling de (gewezen) deelnemer, de pensioengerechtigde of een andere aanspraakgerechtigde. Ook ten aanzien van de werkgever of andere stakeholders kan het pensioenfonds een zorgplicht hebben. Met de belangen van al deze betrokkenen dient het pensioenfonds dus rekening te houden. In deze bijdrage richt ik mij op de zorgplicht ten aanzien van de (gewezen) deelnemer, de pensioengerechtigde of een andere aanspraakgerechtigde. In de besluitvorming dient het pensioenfonds echter altijd rekening te houden met de evenwichtige belangen van alle stakeholders.⁹

Verschijningsvormen zorgplicht

Zorgplichten kunnen zich in meerdere verschijningsvormen voordoen.¹⁰ Er bestaan informatieplichten, onderzoeksplichten, waarschuwingsplichten en adviesplichten.

De verschijningsvorm ‘informatieplicht’ doet zich veruit het meest voor. Het gaat daarbij onder meer om alle informatievoorschriften die in de pensioenwet zijn opgenomen. Deze te verstrekken informatie moet correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig zijn. Onderzoeksplichten gaan onder andere over het ‘ken-uw-deelnemer’ principe dat pensioenfondsen toepassen als de deelnemer met een premieovereenkomst de verantwoordelijkheid voor de beleggingen overneemt of als de gepensioneerde kiest voor een variabele uitkering.¹¹ Waarschuwingsplichten omvatten bijvoorbeeld de verplichte ‘let op’ teksten op het UPO. Andere waarschuwingsplichten kent de pensioenwet overigens niet. Pensioenfondsen mogen zonder vergunning niet adviseren in de zin van de Wft, in die zin dat zij geen concreet product van een concrete aanbieder mogen aanbevelen.¹² Pensioenfondsen geven echter wel advies over de specifieke kenmerken van de pensioenregeling die zij aanbieden, zoals over de spreiding van de beleggingen in relatie tot de duur van de periode tot de pensioendatum.¹³

Voor al deze verschijningsvormen geeft de civiele rechter in de rechtspraak nadere, ‘bovenwettelijke’ normen waaraan pensioenfondsen zich dienen

te houden in het kader van hun zorgplicht. Deze nadere normen zijn gebaseerd op de redelijkheid en billijkheid, goed opdrachtnemerschap of onrechtmatige daad.

In het nieuwe pensioenstelsel komen er nog meer informatieplichten op pensioenfondsen te rusten. Het pensioenfonds wordt verplicht om ‘deelnemers te informeren over de premie, de bestemming daarvan voor de eigen opbouw en de gemeenschappelijke solidariteitsreserve, de toe- of afna-

In het nieuwe pensioenstelsel komen er nog meer informatieplichten op pensioenfondsen te rusten.

me van het voor het pensioen gereserveerde vermogen, stortingen en onttrekkingen aan dat vermogen, de toedeling van beleggingsresultaten en de overige resultaten’.¹⁴ De specifieke invulling van deze informatieverplichtingen wordt in de lagere wetgeving nader bepaald.

Daarnaast zullen ook de onderzoeksplichten toenemen. Pensioenuitvoerders moeten bijvoorbeeld in

- 1 MvT consultatie Wet toekomst pensioenen (‘Wtp’), gepubliceerd op 16 december 2020.
- 2 Met de term ‘deelnemers’ wordt ook bedoeld op slapers, gepensioneerden en andere aanspraakgerechtigden.
- 3 Art. 52 lid 3 Pw.
- 4 Wet bedrag ineens, RVU en verlofsparen, *Staatsblad* 2021, 20.
- 5 Art. 10a lid 2 Wtp. Op grond van art. 10b lid 1 Wtp is een vaste uitkering ook nog steeds mogelijk.
- 6 De nieuwe open norm keuzebegeleiding in art. 48a Wtp.
- 7 Denk maar aan de dossiers ‘beleggingsverzekeringen’ en de ‘rentederivaten’ bij verzekeraars en banken.
- 8 *Zorgplichten en zorgethiek*, T.F.E. Tjong Tjin Tai, diss. Amsterdam (UvA), Kluwer: Deventer 2007, p. 97.
- 9 Art. 105 lid 2 Pw.
- 10 Voor een uitgebreidere beschrijving van deze verschijningsvormen, zie S. Kuiper, *Zorgplicht van de pensioenuitvoerders*, *TPV* 2021/5, welk artikel onderdelen een uitwerking is van een presentatie die ik samen met hem op 30 september 2020 hield bij de VU Law Academy, *Lezing Actualiteiten Pensioenrecht II*.
- 11 Art. 52 lid 4 en 52a lid 5 Pw.
- 12 In de zin van art 1:1 Wft, definitie ‘adviseren’. Zie voor een nadere toelichting op het begrip adviseren: B.M.M. van der Goes, ‘De zorgplicht van het pensioenintermediair’, *TPV* 2021/4, p. 1-3.
- 13 Art. 52 lid 3 Pw.
- 14 MvT Wtp, p. 109.

het nieuwe pensioenstelsel voortaan periodiek, ten minste eenmaal in vijf jaar, een risicopreferentieonderzoek doen onder hun deelnemers.¹⁵ De risicopreferentie van een groep deelnemers geeft het risico weer dat deze groep deelnemers kan en wil lopen. Dit wordt ook wel risicobereidheid respectievelijk risicodraagvlak genoemd. Daarbij dient zowel gekeken te worden naar de risico's die deelnemers zouden willen nemen met oog op de hoogte van hun verwachte pensioen, als de risico's die zij zouden kunnen nemen met oog op hun situatie. De uitkomsten van het risicopreferentieonderzoek, dienen te worden meegenomen bij het vaststellen van de risicohouding van het pensioenfonds.¹⁶ Tevens dienen deze uitkomsten te worden meegenomen in het beleggingsbeleid. Ook hier heeft het pensioenfonds een zorgplicht nu het in dat kader moet handelen in het belang van de deelnemers.

Waarschuwingsplichten zullen eveneens toenemen, hoewel deze (nog) niet expliciet zijn vastgelegd in wet- en regelgeving. Het opnemen van een bedrag ineens bijvoorbeeld (maximaal 10% van het opgebouwde ouderdomspensioen) zorgt weliswaar direct voor extra bestedingsruimte, maar de

Daarmee is een nieuwe verschijningsvorm aan de zorgplicht binnen de pensioensector toegevoegd: namelijk de begeleidingsplicht.

resterende pensioenuitkeringen gaan daarmee wel levenslang omlaag. De vraag is of de gepensioneerde zich dit voldoende realiseert en voldoende draagkracht heeft om deze levenslange lagere uitkering op te vangen. Ook kan het opnemen van de lumpsum leiden tot negatieve effecten op toeslagen. In de MvT op de Wet toekomst pensioenen ('Wtp') wordt gesteld dat het pensioenfonds moet 'wijzen op mogelijke samenloop en gevolgen' van het opnemen van een bedrag ineens. Het pensioenfonds zou hier dus een informatieplicht hebben. Echter, gezien de mogelijke vergaande consequenties in sommige gevallen zou een waarschuwing op zijn plek kunnen zijn. Ook zouden waarschuwingplichten kunnen ontstaan indien sprake is van een stapeling van keuzes.

Nieuwe verschijningsvorm: begeleidingsplicht

Bovendien is er een nieuwe norm in de Wtp opgenomen. De pensioenuitvoerder dient de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde op een adequate wijze te begeleiden bij het maken van een keuze binnen de pensioenovereenkomst. Daarnaast zorgt de pensi-

oenuitvoerder voor de inrichting van de keuzeomgeving en stelt de (gewezen) deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde daarmee in staat om een passende keuze te maken. Dit wordt de open norm keuzebegeleiding genoemd.¹⁷ Mijns inziens is daarmee een nieuwe verschijningsvorm aan de zorgplicht binnen de pensioensector toegevoegd: namelijk de begeleidingsplicht. Het gaat hier om een 'maximale inspanningsverplichting' van de pensioenuitvoerder om de deelnemer zo te begeleiden dat deze een keuze heeft en maakt die past bij zijn voorkeuren en financiële doelstelling en wensen.¹⁸ De pensioenuitvoerder moet daarbij bevorderen dat de informatie de deelnemer aanzet tot relevante actie. Begeleiden vraagt meer van het pensioenfonds dan informeren. Het pensioenfonds zal de deelnemer moeten 'stimuleren' keuzes te maken, en hem ook moeten 'ondersteunen' bij zijn keuzes. Ook deze nieuwe begeleidingsplicht betekent dat de zorgplicht van pensioenfonds gaat toenemen.

Kortom, er gaat meer van pensioenuitvoerders worden gevraagd. Pensioenuitvoerders moeten nadenken over hoe zij kunnen voldoen aan de nieuwe zorgplichten. Dit kan door 'zorgplicht by design'.

■ ZORGPLICHT BY DESIGN

Zorgplicht by design zorgt ervoor dat zowel in een vroeg stadium als doorlopend communicatief, technisch als organisatorisch aandacht is voor de zorgplicht door bij het inrichten van systemen, processen en het beleid rekening te houden met de zorgplicht. Hierdoor worden aansprakelijkheidsrisico's gemitigeerd, reputatierisico's verkleind, het vertrouwen van de deelnemer in het pensioenfonds vergroot en daarmee het vertrouwen in ons (nieuwe) pensioenstelsel behouden.

Door te werken met vier verschillende principes binnen de zorgplicht by design, kan het pensioenfonds voldoen aan zijn inspanningsverplichting rondom zorgplicht:

1. Stel het deelnemersbelang centraal;
2. Geef richting aan zorgplicht;
3. Integreer zorgplicht in de pensioenregelingen en de dienstverlening;
4. Zorgplicht is een cyclus.

Stel het deelnemersbelang centraal

Wellicht het belangrijkste aspect van zorgplicht by design is dat het deelnemersbelang centraal staat. Er zal een transitie moeten plaatsvinden van 'compliance', waarbij de focus ligt op het voldoen aan wet- en regelgeving, naar het centraal stellen van de deelnemer waarbij de hele pensioenorganisatie deelnemersvriendelijk wordt ingericht. Het toekennen van een groot belang aan de deelnemer, leidt tot tevreden deelnemers, hetgeen weer leidt tot vertrouwen in het pensioenfonds.

Geef richting aan zorgplicht

Door kernwaarden rondom zorgplicht te ontwikkelen en daarop een strategie in te richten, kan het pensioenfonds ervoor zorgen dat zorgplichtrisico's worden gemitigeerd. Door de zorgplicht onderdeel te maken van de missie, visie en strategie van het pensioenfonds, begrijpen de interne en externe stakeholders wat het pensioenfonds wil bereiken op het gebied van zorgplicht en op welke manier. Binnen de besluitvorming, strategische planning en het vaststellen van doelen zal de visie op de zorgplicht als kompas kunnen worden gebruikt. Nadat een visie op zorgplicht is vastgesteld en de strategische doelstellingen zijn vastgelegd, kan er een actieplan worden opgesteld. In dit actieplan wordt vastgelegd hoe, wanneer en door wie er uitvoering worden gegeven aan de tussenstappen om de strategische doelstellingen rondom zorgplicht te behalen.

Operationele herijking van de bedrijfsvoering zou bijvoorbeeld daarbij in de rede kunnen liggen. Veel pensioenfondsen besteden het fiduciair beheer en pensioenbeheer uit, veelal aan gescheiden entiteiten. In het nieuwe pensioenstelsel zal de uitvoeringsorganisatie die verantwoordelijk is voor de administratie, ook informatie nodig hebben over onder meer de groei of afname van de individuele pensioenkapitalen, de toerekening van de beleggingsrendementen in geval van een solidaire premieregeling aan de diverse leeftijdscohorten waarbij onderscheid kan worden gemaakt in toerekening van beschermingsrendementen en overrendementen en de solidariteitsreserve. Dit vraagt om een nauwe samenwerking tussen fiduciair beheer en pensioenbeheer.¹⁹ Dit betekent dat uitbestedingscontracten op deze nieuwe samenwerking zullen moeten worden ingericht en de monitoring daarop zal moeten worden aangevuld. Pensioenfondsen zullen in samenspraak met de uitbestedingspartijen moeten nadenken over hoe zij de processen hieromtrent gaan inrichten.

Integreer zorgplicht in de pensioenregelingen en de dienstverlening

Zorgplicht by design zorgt ervoor dat zorgplicht een integraal onderdeel wordt van de pensioenregelingen. Door de pensioenregelingen en de keuzemogelijkheden daarbinnen zo te ontwerpen en in te richten, kunnen pensioenuitvoerders voldoen aan hun zorgplicht. Het inrichten van de pensioenregelingen kan door elementen uit het 'Product Approval and Review Process' ('PARP') te volgen zoals dat al geldt voor verzekeraars en PPI's die pensioenproducten ontwikkelen en aanbieden.

Deze financiële dienstverleners dienen volgens art. 32 lid 1 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen ('BGfo') te beschikken over adequate procedures en maatregelen die waarborgen dat bij de ontwikkeling van het financieel product op een evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met

de belangen van de deelnemer. Het pensioenproduct moet aantoonbaar het resultaat zijn van deze belangenafweging. Als gevolg van het inrichten van een PARP, ontstaan pensioenproducten die kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk zijn. Dit worden door de AFM de 'KNVB-criteria' genoemd.²⁰ Toegesplitst op pensioenregelingen houdt kostenefficiënt onder meer in dat de uitkomst in

Zorgplicht by design zorgt ervoor dat zowel in een vroeg stadium als doorlopend communicatief, technisch als organisatorisch aandacht is voor de zorgplicht door bij het inrichten van systemen, processen en het beleid rekening te houden met de zorgplicht.

allerlei omstandigheden voor de deelnemers acceptabel is. Nuttig houdt in dat de pensioenregeling invulling geeft aan de behoefte van de deelnemers. Veilig houdt in dat zowel de pensioenregeling als de uitkomsten in alle scenario's uitlegbaar en aanvaardbaar zijn voor de deelnemers van het betreffende fonds. Tot slot betekent begrijpelijk dat de pensioenregeling in opzet en werking goed kan worden uitgelegd aan de deelnemer. Als een pensioenregeling aan deze vier criteria voldoet, staat het deelnemersbelang centraal. Hoewel de werkgever/sociale partners gaan over de invulling van de pensioenregeling, is de totstandkoming daarvan een iteratief proces waar ook het pensioenfonds bij betrokken is. Het pensioenfonds zal uiteindelijk ook de opdrachtaanvaarding moeten doen en daarbij zelf dienen te toetsen of de regeling (financieel) haalbaar, uitlegbaar en uitvoerbaar is.²¹ Hier kan het pensioenfonds zeker invloed

15 Art. 52b lid 2 Wtp.

16 Art. 102a Pw.

17 Voor een uitgebreidere toelichting op deze open norm keuzebegeleiding, zie E. Soetendal, 'Toenevend belang van keuzebegeleiding door persoonlijk pensioen', *PM* 2021/6.

18 MvT Wtp, p. 110-111.

19 Zie FD 28 april 2021, interview met Patrick Heisen van PwC, 'Nieuwe contract dwingt uitvoerders en fiduciair managers tot samenwerking'.

20 <https://www.afm.nl/~profmedia/files/onderwerpen/productontwikkeling-en-distributie-productgovernance/knvv-criteria.pdf?la=nl-NL>.

21 Art. 102a Pw.

uitoefenen op de keuzes en overwegingen met betrekking tot de inrichting van de pensioenregeling.

Ook medewerkers van pensioenuitvoerders moeten zich bewust zijn van hun taak omtrent zorgplicht en zullen de deelnemer centraal moeten stellen. Zorgplicht is de verantwoordelijkheid van iedereen binnen de pensioenuitvoering. Dit betekent dat de medewerkers die betrokken zijn bij de pensioenuitvoering bekend moeten worden gemaakt met de visie van het pensioenfonds op zorgplicht en hun eigen rol binnen de nieuwe deelnemersvriendelijke organisatie. Daarnaast dienen de medewerkers die contacten met deelnemers hebben, vakbekwaam te zijn. Bij onvoldoende kennis bij medewerkers over pensioen in het algemeen en de specifieke kenmerken van de pensioenregeling die wordt aangeboden, loopt het pensioenfonds het risico dat deelnemers niet goed geïnformeerd of begeleid worden. Daarmee loopt het pensioenfonds dus zorgplichtrisico's. Overwogen kan worden om te werken met externe adviseurs.

In het kader van de integratie van zorgplicht in de pensioenuitvoering is de kwaliteit van data ook zeer belangrijk. Zonder goede data kunnen fouten worden gemaakt in de informatieverstrekking, hetgeen kan leiden tot zorgplichtschendingen. Pensioenfondsen kunnen pas goed voldoen aan hun informatieplicht en begeleidingsplicht indien de gebruikte data op orde is. Dit betekent dat in het kader van de zorgplicht ook de data moet voldoen aan de vereisten van de nieuwe pensioenwereld.

Gebruiksvriendelijke communicatietools zijn eveneens belangrijk. Door de inrichting van een goede en deelnemersvriendelijke keuzearchitectuur kunnen deelnemers in staat worden gesteld weloverwogen beslissingen te nemen, waarbij zij hun keuzes op eenvoudige wijze kunnen doorvoeren. Dit betekent dat moet worden gewerkt met de juiste 'nudges' en standaardinstellingen die het gebruik van de keuzemogelijkheden vergemakkelijken. De te kiezen systemen moeten daarop aansluiten. De presentatie van informatie en keuzes moet zodanig worden ingericht dat de deelnemer in de juiste richting wordt gestuurd om die beslissingen te nemen die het beste bij hem passen. Obstakels die ervoor zorgen dat deelnemers geen geïnformeerde keuze kunnen maken, dienen te worden weggenomen. Door de keuzearchitectuur uitgebreid te testen en door de potentiële gebruikers hun ervaringen met het gebruik van de keuzeomgeving te laten delen met het pensioenfonds, kunnen de ontwikkelaars van de keuzearchitectuur tot de best passende oplossingen en inrichting komen.

Tot slot is een juiste wijze van klachtenafhandeling wezenlijk in het kader van de zorgplicht. Het klachtenbeleid en klachtenmanagement dient op juiste wijze te worden ingericht. Klachten kunnen

immers een voorbode zijn van een mogelijke omvangrijke zorgplichtschending. Door tijdig te signaleren kan het pensioenfonds maatregelen nemen. Daarnaast helpt een goede klachtenafhandeling het vertrouwen van de deelnemer in het fonds te vergroten.

Zorgplicht is een cyclus

Zorgplicht by design houdt steeds rekening met de veranderende eisen aan informatieverstrekking, communicatie, begeleiding, inrichting van de pensioenuitvoering en wensen van de deelnemer. Zorgplicht in de pensioenregeling en de dienstverlening moet steeds worden gemonitord en wet- en regelgeving op het gebied van zorgplicht moet tijdig worden geïmplementeerd. Uitspraken van de civiele rechter omtrent zorgplicht voor pensioenuitvoerders, kunnen worden geanalyseerd en beoordeeld kan worden of de uitgangspunten die in deze rechtspraak zijn opgenomen moeten worden verwerkt in het beleid, de systemen en processen. Ook is het steeds monitoren van klachten belangrijk omdat hieruit signalen kunnen komen die aanleiding geven de bedrijfsvoering te verbeteren. Zorgplicht is een cyclus omdat er steeds ontwikkelingen en signalen zijn waarop het pensioenfonds dient in te spelen.

■ HOE VERDER?

In het nieuwe pensioenstelsel zullen de zorgplichten voor pensioenuitvoerders toenemen. Aan de reeds bestaande informatieplichten, onderzoeksplichten, waarschuwingsplichten en adviesplichten, worden nieuwe plichten toegevoegd. Er komt zelfs een nieuwe verschijningsvorm van de zorgplicht bij: de begeleidingsplicht.

Pensioenfondsen zullen zich moeten voorbereiden op de veranderingen rondom zorgplicht. Dat kunnen ze doen door het deelnemersbelang centraal te stellen, richting te geven aan zorgplicht, de zorgplicht in de pensioenregelingen en de dienstverlening te integreren en door zich te realiseren dat zorgplicht niet een eenmalige taak is, maar een cyclus.

De focus zal moeten komen te liggen op het goed bedienen van de deelnemer. Door kernwaarden en een visie op zorgplicht te ontwikkelen, kan zorgplicht onderdeel worden van het DNA van het pensioenfonds. Pensioenfondsen kunnen door elementen uit het PARP toe te passen, de pensioenregelingen in samenspraak met sociale partners zo inrichten dat deze het belang van de deelnemer dienen. Medewerkers binnen de pensioenuitvoering zullen daarbij moeten worden meegenomen in de nieuwe visie op zorgplicht, en moeten worden opgeleid zodat zij deelnemer van de juiste informatie kunnen voorzien en adequaat kunnen begeleiden. Daarnaast moet veel aandacht zijn voor datakwaliteit. Alleen met goede data kan het pensioenfonds voldoen aan haar begeleidingsplicht.

Dit geldt ook voor de keuzeomgeving. Deelnemers ervaren immers veel drempels bij de keuzes die zij binnen hun pensioen(regeling) moeten maken.²² De keuzearchitectuur moet de deelnemers zo faciliteren dat deze drempels worden weggenomen. Een goed klachtenmanagement leidt tot het mitigeren van zorgplichtrisico's. Door zicht te hebben op de klachten die spelen, kan een pensioenfonds eerder sturen. Door zorgplicht als een cyclus te beschouwen kan het pensioenfonds meebewegen met de ontwikkelingen daaromtrent en steeds verbeteringen in de processen aanbrengen.

Door de principes van 'zorgplicht by design' uit te werken en te volgen, kan het pensioenfonds ervoor zorgen dat het grip heeft op zorgplicht zodat aansprakelijkheidsrisico's (ook voor pensioenfonds-

bestuurders) worden gemitigeerd, boetes van de toezichthouder worden voorkomen, reputatierisico's worden verkleind, het vertrouwen van de deelnemer in de pensioenuitvoerder wordt vergroot en daarmee het vertrouwen in ons (nieuwe) pensioenstelsel blijft. Het proces van zorgplicht by design is niet iets waar het pensioenfonds pas mee kan beginnen als sociale partners een keuze hebben gemaakt over de nieuwe pensioenregeling. Tijdig beginnen zorgt ervoor dat sneller grip op de zorgplicht ontstaat. Voorkomen is beter dan genezen! ●

22 AFM, Neem drempels weg opdat Nederlanders in actie komen voor hun pensioen, oktober 2015, https://www.afm.nl/~/_/profmedia/files/rapporten/2015/pensioentekort-aanpak/rapport.pdf.

boeken

SOCIAAL MEMO ACTUEEL

Drs. T. de Bondt

Sociaal Memo Actueel november 2021 maakt deel uit van de serie Sociaal Memo. Alle memo's samen geven een compleet en actueel inzicht in de sociale zekerheid in Nederland. Geen lange verhalen, maar een korte en puntsgewijze behandeling van de belangrijkste bepalingen op zakformaat. Sociaal Memo Actueel november 2021 is uniek in zijn soort, er is geen vergelijkbare uitgave verkrijgbaar.

Sociaal Memo Actueel november 2021 geeft een overzicht van de belangrijkste wijzigingen in de sociale zekerheid die in de afgelopen maanden bekend zijn gemaakt, zoals rond de NOW en TVL. Daarnaast worden een aantal wetten behandeld die op 1 januari 2022 in werking treden. Denk aan de premiedifferentiatie van de Aof-premie en de Wet wijziging woonplaatsbeginsel in de Jeugdwet. Ook vindt u in dit memo een vooruitblik naar inmiddels bekendgemaakte nieuwe cijfers per 1 januari 2022.

Een greep uit de inhoud van deze uitgave:

- geen herziening naar hoge WW-premie wegens overwerk in 2021
- basispremie WAO/WIA per 1 januari 2022 vervangen door gedifferentieerde Aof-premie
- gedifferentieerde Whk-premies 2022
- bedragen en percentages kinderopvangtoeslag 2022
- minimumloon per 1 januari 2022
- aanpassingen in de NOW-1, NOW-2, NOW-3 en publicatie van de NOW-4
- uitbreiding TVL
- aanpassingen in het verzekerde pakket voor de zorgverzekering per 1 januari 2022
- eigen bijdrage voor hulpmiddelen, kraamzorg en ziekenvervoer in 2022
- bevroering verplicht eigen risico zorgverzekering ook in 2022
- eigen bijdrage langdurige zorg en beschermd wonen 2022
- normbedragen persoonsgebonden budget langdurige zorg 2022
- aangepast woonplaatsbegrip in Jeugdwet

Sociaal Memo Actueel november 2021 is van grote waarde voor professionals die zich bezighouden met de uitvoering van sociale zekerheid. En voor iedereen die als werkgever, werknemer of ondernemer te maken heeft met de gevolgen van de coronacrisis.

Wolters Kluwer, Deventer december 2021

Omvang: 136 pag.'s

Prijs € 49,95 (incl. btw); abonnement € 44,95 (incl. btw)

ISBN 9789013166873

