

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 179

Vragen van het lid **Joseph** (Nieuw Sociaal Contract) aan de Ministers van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en van Financiën over *het bericht «Juist nu de pensioenvragen zich aandienen, sluit online geldvraagbaak Kandoor zijn loketten»* (ingezonden 20 augustus 2024).

Antwoord van Minister **Van Hijum** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid), mede namens de Staatssecretaris van Financiën (ontvangen 7 oktober 2024). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2023–2024, nr. 2558. Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2024–2025, nr. 1.

#### Vraag 1

Bent u bekend met het artikel in de Volkskrant<sup>1</sup>, waarin wordt vermeld dat online geldvraagbaak Kandoor zijn loketten sluit?

#### Antwoord 1

Ja, daar ben ik mee bekend.

#### Vraag 2

Deelt u het grote belang van een heldere communicatie over de transitie, nog temeer omdat dit ook van sterke invloed kan zijn op het sentiment en draagvlak onder de deelnemers?

#### Antwoord 2

Dit grote belang deel ik zeker. Ik ben van mening dat niet alleen heldere communicatie, maar ook consistente communicatie zowel door de overheid als de pensioenuitvoerders en sociale partners, belangrijk is voor het vertrouwen in en het draagvlak voor de transitie. Om deze redenen is er een uitgebreide meerjarige communicatie-aanpak om het publiek te informeren. Deze communicatie-aanpak is opgezet en wordt uitgevoerd door de vakbonden, werkgeversorganisaties, pensioenuitvoerders en SZW. Los van deze gezamenlijke inspanning hebben de pensioenuitvoerders nog een eigen, wettelijke verantwoordelijkheid om hun deelnemers te informeren over hun specifieke regeling en persoonlijke situatie. Een meer uitgebreid overzicht van deze communicatie-aanpak leest u bij mijn antwoord op vraag 19.

<sup>1</sup> Volkskrant, 20 juli 2024, «Juist nu de pensioenvragen zich aandienen, sluit online geldvraagbaak Kandoor zijn loketten», (<https://www.volkskrant.nl/economie/juist-nu-de-pensioenvragen-zich-aandienen-sluit-online-geldvraagbaak-kandoor-zijn-loketten~bd0563f8/?referrer=https://www.google.com/>).

### Vraag 3

Wat is uw visie op de timing van deze sluiting, net nu de grootste pensioenhervorming ooit van start gaat?

### Antwoord 3

Om te beginnen wil ik mijn waardering uitspreken voor organisaties die vanuit hun maatschappelijke betrokkenheid initiatieven ontwikkelen. Zo ook voor APG die met Kandoor een organisatie heeft opgericht om gratis financiële vragen te beantwoorden. Dat neemt niet weg dat ik het besluit van APG om te stoppen met Kandoor omdat het niet meer in hun strategie past respecteer. Uit mijn gesprekken met APG en Kandoor is gebleken dat mensen vooral vragen stelden over diverse financiële en algemene pensioenzaken en niet zozeer specifiek over de pensioentransitie. Zoals in mijn antwoord op vraag 2 al aangeven, vind ik het belangrijk dat er helder en consistent wordt gecommuniceerd over de transitie.

De suggestie van de vragensteller om de functionaliteiten van Kandoor echter ook in het licht van de pensioentransitie te beschouwen, vind ik terecht en neem ik ter harte. Ik zal daarom samen met de pensioensector kijken of en in hoeverre de functionaliteiten van Kandoor mee te nemen zijn in de meerjarige communicatie-aanpak als aanvullende dienstverlening. Het onderscheidende van Kandoor lijkt vooral te hebben gezeten in het feit dat zij een goed getrainde chatbot hadden gecombineerd met de aanvulling vanuit vrijwilligers om diverse financiële vragen, waaronder pensioen, op een laagdrempelige manier te beantwoorden. Uitgangspunt daarbij is dat het van toegevoegde waarde moet zijn bovenop de bestaande instrumenten en moet aansluiten bij de behoefte van deelnemers.

### Vraag 4

Kunt u aangeven wat de omvang van Kandoor was in aantallen vrijwilligers, en wat de jaarlijkse kosten waren voor het in de lucht houden van de online geldvraagbaak?

### Antwoord 4

Ik heb van Kandoor vernomen dat er enkele tientallen vrijwilligers werkzaam waren. Ook werd duidelijk dat er jaarlijks ongeveer 1,5 miljoen vragen werden gesteld op de website. De vragen zagen toe op een breed scala aan financiële onderwerpen van hypotheek en loonheffingskorting tot AOW en aanvullend pensioen uit de tweede pijler. Inzicht in de jaarlijkse kosten kan ik u niet geven, dit betreft namelijk bedrijfsvertrouwelijke informatie van Kandoor.

### Vraag 5

Deelt u de mening dat het wenselijk is dat deelnemers in deze complexe transitie, naast bij pensioenfondsen, ook terecht kunnen bij een online vraagbaak met vragen over deze stelselhervorming? Zo nee, waarom niet?

### Antwoord 5

Tijdens de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel is communicatie met de deelnemer van enorm belang. Hierbij spelen de pensioenuitvoerders een zeer belangrijke rol. Los van de wettelijke verplichtingen, kennen zij hun deelnemers namelijk het beste. Niet alleen omdat zij inzage hebben in deelnemersgegevens, maar ook omdat zij door onderzoeken het beste inzicht hebben in de behoeften van de diverse doelgroepen in hun deelnemersbestand. In de praktijk besteden pensioenuitvoerders hier volop aandacht aan, waar de toezichthouder op meekijkt. Van belang is daarom dat de pensioenuitvoerders hun communicatie nauw afstemmen op die behoeften. De communicatie zal nu nog veelal algemene informatie bevatten. Naarmate de transitie dichterbij komt informeren de pensioenuitvoerders hun deelnemers steeds gericht over wat de nieuwe regeling precies voor hen betekent. En dat er bij vragen contact kan worden opgenomen met bijvoorbeeld het klantencontactcentrum. Pensioenuitvoerders zijn hierop voorbereid en richten deze informatiebehoefte vanuit deelnemers op verschillende manieren in. Dat hierop aanvullend dan nog een online vraagbaak moet zijn, zal naar mijn mening moeten voortkomen uit een onderzoek waar deze behoefte duidelijk naar voren komt. Dat is op voorhand dan ook niet te zeggen. De ervaring van de deelnemers wordt, zoals in de voortgangsrapportage monitoring wet toekomst pensioe-

nen aangeven, op verschillende wijze gemonitord. Onderdeel hiervan is de deelnemersmonitor die inzicht zal bieden in de deelnemerservaringen van (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden tijdens de transitie.

#### Vraag 6

Indien Kandoor ophoudt te bestaan, door wie of welke organisatie moeten dan de 1.5 miljoen vragen, die jaarlijks aan Kandoor werden gesteld, worden beantwoord?

#### Antwoord 6

Voor de meer algemene pensioenvragen is er een aantal opties:

- Voor algemene informatie over de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel is de website [pensioenduidelijkheid.nl](https://pensioenduidelijkheid.nl). Deze website is een initiatief van SZW, de sociale partners en de pensioensector.
- Het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) bestaat uit fysieke locaties, vaak in bibliotheken of wijkcentra, waar mensen hulp krijgen met vragen over digitale overheidsdiensten, zoals pensioenen. Hier is een informatie-document over de nieuwe pensioenregels en AOW beschikbaar. Medewerkers zijn getraind om informatie te vinden en begeleiden mensen naar de juiste informatie en/of organisatie.
- Via [mijnpensioenoverzicht.nl](https://mijnpensioenoverzicht.nl) kunnen mensen opzoeken bij welke pensioenfondsen, verzekeraars of premiepensioeninstellingen zij pensioen als werknemer hebben opgebouwd en hoeveel pensioen zij hebben opgebouwd.
- Het Nibud heeft de Geldplannen Pensioen en Bijna met pensioen gemaakt en biedt ook andere tools en informatie op de Nibud website<sup>2</sup>.
- Ieder jaar wordt in november een Pensioen3Daagse georganiseerd door Wijzer in geldzaken<sup>3</sup>. Veel werkgevers, pensioenaanbieders en pensioenadviseurs doen hieraan mee. Tijdens deze week zijn er activiteiten om werknemers overzicht en inzicht te geven in hun pensioen, zoals inloopspreekuren, voorlichtingsbijeenkomsten en workshops. Op de website van Wijzer in geldzaken wordt doorlopend informatie gedeeld over pensioen.
- Voor vragen over AOW en AIO is er informatievoorziening bij de Sociale Verzekeringsbank en hun helpdesk.
- Voor vragen over belasting en pensioenen is er informatie te vinden bij de Belastingdienst en via de Belastingtelefoon.
- Binnenkort komt er informatie over pensioen op [www.steffie.nl](https://www.steffie.nl) te staan. Op deze website worden onderwerpen in eenvoudige taal uitgelegd.

#### Vraag 7 en 8

Hoe verhoudt de sluiting van Kandoor zich tot het bericht in Pensioen Pro<sup>4</sup> dat pensioenfondsen niet goed voorbereid zijn op (extreme) scenario's met een grote stroom vragen van deelnemers in de transitie?

Deelt u de vrees van het bericht in Pensioen Pro dat pensioenfondsen onvoldoende voorbereid zijn op de mogelijk grote stroom aan vragen die straks op hun afkomt?

#### Antwoord 7 en 8

Op basis van de signalen die ik krijg, deel ik deze vrees niet. Tijdens de transitie zijn er diverse verplichtingen voor pensioenuitvoerders, onder andere op het gebied van risicobeheersing en communicatie aan deelnemers. Ik zie dat pensioenuitvoerders zich bewust zijn van de mogelijke hoeveelheid aan vragen en zich hierop voorbereiden. Goede voorbeelden zijn het houden van webinars om direct vragen te beantwoorden. Daarnaast geven pensioenfondsen aan dat zij van plan zijn te leren van de koplopers die in 2025 overgaan naar het nieuwe stelsel, om daarmee de dienstverlening te optimaliseren voor de grote groep deelnemers die na 2025 over zal gaan. Ik zie ook niet in dat Kandoor hier een belangrijke schakel in had kunnen vervullen, aangezien aan Kandoor juist algemene pensioenvragen werden

<sup>2</sup> <https://www.nibud.nl/onderwerpen/pensioen/>

<sup>3</sup> <https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/>

<sup>4</sup> Pensioen Pro, 13 augustus 2024, «Reken erop dat kwart van de deelnemers een transitievraag stelt», («Reken erop dat kwart van de deelnemers een transitievraag stelt» | Pensioen Pro).

gesteld. Tijdens de transitie gaat het naar verwachting om meer specifieke, individuele vragen. Deze specifieke vragen kunnen alleen door de pensioenuitvoerder worden beantwoord. Naast vragen over pensioen werden aan Kandoor vragen gesteld over andere geldzaken, gelieerd aan pensioen. Voor dit soort vragen zijn allerlei alternatieve instanties. Bijvoorbeeld bij gemeenten, sociaal raadslieden en financieel adviseurs. Daarnaast is er Geldfit. Geldfit biedt op een laagdrempelige vorm van ondersteuning bij geldzorgen bij mensen aan doordat er niet een website is, maar ook een chat en app. Verder bestaat de mogelijkheid om vragen per e-mail te stellen. Geldfit werkt verder samen met gemeenten en vrijwilligersorganisaties zoals Schuldhulpmaatje en Humanitas, die mensen aan de keukentafel en via 160 inlooppunten helpen bij geldvragen, zoals beter rondkomen. Het Ministerie van SZW en Geldfit doen samen mediacampagnes, zodat mensen met geldzorgen deze hulproutes weten te vinden.

#### Vraag 9

Zo nee, kunt u dan verzekeren dat pensioenfondsen wel voldoende op alle scenario's zijn voorbereid en dat zij hun deelnemers antwoorden kunnen geven op al hun vragen?

#### Antwoord 9

Ik heb er vertrouwen in dat pensioenfondsen en ook de verzekeraars en premiepensioeninstellingen de vragen van deelnemers voldoende en adequaat kunnen beantwoorden en op diverse scenario's zijn voorbereid.

#### Vraag 10

Indien u die verzekering niet kunt geven, tot welke maatregelen of initiatieven van uw zijde leidt dit dan?

#### Antwoord 10

Ik verwijs u hiervoor naar mijn antwoord op vraag 9. Los daarvan zijn er, zoals in mijn antwoord op vraag 6 aangegeven, verschillende plekken waar de deelnemers het antwoord op een vraag kan vinden of de vraag kan stellen.

#### Vraag 11

Wat zijn de beweegredenen van pensioenuitvoerder APG om de financiële ondersteuning van het platform stop te zetten? Indien u dat niet weet, kunt u daartoe navraag doen bij APG en de Kamer daarover nader informeren?

#### Antwoord 11

APG geeft aan gestopt te zijn met Kandoor omdat het niet meer in de huidige strategie paste. De raad van bestuur van APG wil namelijk dat innovaties aansluiten bij de dienstverlening aan pensioenfondsklanten en besloot daarom om activiteiten vanuit APG die direct gericht zijn op deelnemers, zoals Kandoor, te stoppen. Kandoor werd overigens zeven jaar geleden opgericht als een maatschappelijke initiatief dat mede door hulp van vrijwilligers, gratis financiële vragen beantwoordde. Bij deze wil ik tevens van de gelegenheid gebruik maken om de vele vrijwilligers die afgelopen jaren betrokken zijn geweest bij de dienstverlening van Kandoor te bedanken voor hun inzet.

#### Vraag 12

Sluit de laagdrempeligheid van het platform Kandoor, over het beantwoorden van allerlei vragen over geldzaken onder één dak, niet juist naadloos aan bij de visie van de regering over dit onderwerp? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 12

Het is goed dat er verschillende laagdrempelige routes zijn om geldvragen, inclusief vragen over pensioen, te beantwoorden. Op dat onderdeel onderscheidde Kandoor zich alleen niet ten opzichte van andere initiatieven zoals genoemd bij vraag 6. Het onderscheid zat meer in de combinatie van de chatbot op de website met de vrijwilligers.

#### Vraag 13

Hoe beoordeelt u de sluiting van de loketten van Kandoor in het licht van de uitkomsten van een peiling van het Nibud<sup>5</sup>, waaruit blijkt dat meer dan de helft van de Nederlanders «weinig tot niets» weet over het nieuwe pensioenstelsel?

#### Antwoord 13

Uit de meest recente Publieksmonitor pensioenen blijkt dat 59 procent van de respondenten weet dat de regels over pensioen gaan veranderen. Om dit percentage te verhogen, vinden er diverse initiatieven vanuit SZW en de pensioensector plaats om de deelnemer te informeren (zie voor verdere uitwerking het antwoord op vraag 19). De verwachting is dat de kennis over de nieuwe regels voor pensioen gaat toenemen naar mate pensioendeelnemers meer op hun individuele situatie toegesneden informatie ontvangen. Zoals eerder aangegeven heeft Kandoor niet primair gefungeerd als informatieplatform over pensioen en daarmee dan dus ook niet over het nieuwe pensioenstelsel. Daarvoor is de website pensioenduidelijkheid.nl in het leven geroepen. Hierdoor zie ik ook geen samenhang tussen de sluiting en de uitkomsten van een peiling van het Nibud.

#### Vraag 14

Acht u het aannemelijk dat pensioenfondsen in opmaat naar het nieuwe pensioenstelsel en ook nog na die overgangperiode door hun deelnemers «bestookt» zullen worden met veel vragen over wat deze transitie betekent voor hun pensioen?

#### Antwoord 14

Ik acht het inderdaad aannemelijk dat er veel vragen van deelnemers zullen zijn, met name over wat de stelselherziening betekent voor hun eigen pensioen. Pensioenfondsen bereiden zich daar op voor. Daarom zijn pensioenfondsen verplicht om deelnemers helder te informeren. Dat doen zij niet alleen op basis van het wettelijk vastgestelde kader, maar ook vanwege hun eigen opgezette communicatiebeleid waar ruim aandacht wordt besteed aan de behoeften van deelnemersdoelgroepen. Beide zullen samenkomen in onder andere het communicatieplan en de transitie-informatie. Ik zie in de sector veel goede voorbeelden om deelnemers op diverse manieren te informeren en van antwoorden op hun vragen te voorzien, via onder meer animaties, webinars, video's en andere methodes.

#### Vraag 15

Acht u het eveneens aannemelijk dat het grootste deel van de vragen van de deelnemers aan de afzonderlijke pensioenfondsen naar verwachting een gelijkkluidend karakter en inhoud zullen hebben?

#### Antwoord 15

Dat acht ik zeker aannemelijk en om die reden wordt vanuit mijn ministerie veel aandacht besteed aan het ondervangen van die vragen door op de website pensioenduidelijkheid.nl hierop antwoorden te plaatsen. Deze wijze van ondervangen past in de eerder genoemde meerjarige communicatie-aanpak, waarvoor we in gesprek blijven met de pensioensector om die vragen met een gelijkkluidend karakter en inhoud goed in beeld te krijgen.

#### Vraag 16

Nu pensioenen en de uitvoering daarvan een zaak zijn van werkgevers en werknemers, ziet u daarom primair een rol weggelegd voor de gezamenlijke pensioenfondsen om al die vragen tijdig en op een correcte wijze te beantwoorden? Zo nee, kunt u uw antwoord motiveren?

#### Antwoord 16

De informatie die een pensioenuitvoerder aan een deelnemer verstrekt moet duidelijk, tijdig, evenwichtig en correct zijn. Er zijn diverse wettelijke communicatieverplichtingen voor de pensioenuitvoerders. Dit neemt niet weg

---

<sup>5</sup> Nibud, 16 juli 2024, «Rapport Pensioenpeiling (2024)», (Rapport Pensioenpeiling (2024) – Nibud).

dat een pensioenuitvoerder voor bepaalde informatie afhankelijk kan zijn van de informatie die een werkgever dient te verstrekken, al dan niet op basis van de informatie van de werknemer. De aanlevering van deze gegevens dient eveneens tijdig en correct plaats te vinden, zodat een pensioenuitvoerder kan voldoen aan de communicatieverplichtingen richting deelnemers. Ik zie dit proces daarom als een gezamenlijke inspanning van zowel pensioenuitvoerders als werkgevers en werknemers. Daarnaast is het uiteraard goed als sociale partners en/of werkgevers zelf hun werknemers informeren over hun nieuwe pensioenregeling, bijvoorbeeld via nieuwsbrieven of bijeenkomsten.

Vraag 17 en 18

Erkent u dat een (eventueel nieuw in het leven te roepen) online platform daartoe mede een adequaat instrument kan zijn en bent u bereid in overleg te treden met de gezamenlijke pensioenfondsen c.q. hun overkoepelende belangenbehartiger, de Pensioenfederatie, met als doel dat zij (gezamenlijk) het initiatief daartoe nemen?

Bent u tevens bereid om in dat overleg ook de gezamenlijke pensioenfondsen erop te wijzen dat Kandoor met zijn online vraagbaak een belangrijke rol speelt in het beantwoorden van vragen en mogelijk, maar dan voor rekening en verantwoording van de gezamenlijke pensioenfondsen, een drager kan zijn voor het opzetten van een brede online vraagbaak die alle vragen van deelnemers van alle pensioenfondsen kan beantwoorden met betrekking tot de transitie en wat dat voor hun betekent? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 17 en 18

Ik ben het lid Joseph eens dat een gezamenlijk, online platform een adequaat instrument is om burgers op een eenduidige, laagdrempelige manier te informeren over de pensioentransitie, in aanvulling op de specifieke, individuele informatie die elke deelnemer via de pensioenuitvoerder zal ontvangen. De website pensioenduidelijkheid.nl is met dit oogmerk opgezet. De suggestie van de vragensteller om de functionaliteiten van Kandoor ook in het licht van de pensioentransitie te beschouwen, vind ik terecht en neem ik ter harte. Ik zal daarom samen met de pensioensector kijken of en in hoeverre de functionaliteiten van Kandoor mee te nemen zijn in de meerjarige communicatie-aanpak als aanvullende dienstverlening. Het onderscheidende van Kandoor lijkt zoals reeds genoemd in mijn antwoord bij vraag 12 vooral te hebben gezeten in het feit dat zij een goed getrainde chatbot hadden gecombineerd met de aanvulling vanuit vrijwilligers om diverse financiële vragen, waaronder pensioen, op een laagdrempelige manier te beantwoorden. Uitgangspunt daarbij is dat het van toegevoegde waarde moet zijn bovenop de bestaande instrumenten en moet aansluiten bij de behoefte van deelnemers.

Vraag 19

Kunt u een overzicht geven van de huidige voorlichting/campagne van de overheid over de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel?

Antwoord 19

Om mensen te informeren over de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel is in augustus 2023 door het Ministerie van SZW een meerjarige publiekscommunicatie gestart samen met vakbonden, werkgeversorganisaties en de pensioenuitvoerders. Bij elke fase van de communicatie verwijzen we naar de website pensioenduidelijkheid.nl die we samen met de stakeholders en communicatie-experts hebben ontwikkeld. Daar vinden Nederlanders toegankelijke en eenvoudige informatie over de nieuwe regels voor pensioen. En verwijzen we naar de plekken waar mensen hun persoonlijke pensioeninformatie kunnen vinden. Ook stellen we per fase een communicatietoolbox ter beschikking aan alle partners die hun deelnemers, klanten, medewerkers, leden of achterban willen informeren over de nieuwe regels. Zo zetten we zoveel mogelijk «zenders» aan voor een maximaal bereik en communiceren we consistent.

In het najaar 2023 is gecommuniceerd dat de regels voor pensioenen gaan veranderen en waarom dat nodig is. Deze generieke boodschap is verspreid via radio, televisie en online video.

Om de groep van bijna 2,5 miljoen laaggeletterden te informeren, werken we inmiddels samen met de Informatiepunten Digitale Overheid. Deze fysieke

plekken zijn vooral te vinden in bibliotheken en buurthuizen. Bij deze informatiepunten is informatie over pensioen en AOW beschikbaar en medewerkers kunnen mensen begeleiden naar de juiste informatie en/of instantie voor hun vraag. Zo zorgen we dat de informatie niet alleen online, maar ook fysiek op een laagdrempelige manier beschikbaar is. Ook komt er informatie op [www.steffie.nl](http://www.steffie.nl) te staan. Op deze website worden onderwerpen in eenvoudige taal uitgelegd.

Eind 2024 geven we enige verdieping over de nieuwe regels voor pensioen. We maken hiervoor gebruik van vier doelgroepsegmenten om aan te sluiten bij verschillende belevingswerelden, informatie behoeften, kennisniveau en mediagebruik. De segmenten zijn de jongeren (18–35 jaar), de werkenden (36–55 jaar), de pensioengeoriënteerden (56–67) en de gepensioneerden (67+ jaar). Dit doen we weer samen met vakbonden, werkgeversorganisaties en de pensioenuitvoerders. Deze verdieping gebeurt met online video, bannering op websites, radio, print en via [pensioenuidelijkheid.nl](http://pensioenuidelijkheid.nl).

In 2025 en 2026 volgt een herhaling van de boodschappen. Zodra meer bekend is over de invulling van de nieuwe pensioenregeling voor de individuele deelnemer, verschuift het accent naar de specifieke, individuele informatie vanuit de pensioenuitvoerders. De nadruk komt te liggen op deelnemer specifieke communicatie vanuit pensioenuitvoerders (wat betekent dit voor mij). Wanneer de pensioenuitvoerder inzage heeft in de arbeidsvoorwaardelijke afspraken kan de deelnemer specifieke informatie starten. De algemene informatie over de nieuwe regels zal dan met name eenvoudig vindbaar moeten zijn.

#### Vraag 20

Welke concrete stappen gaat u zetten naast de al bestaande voorlichting/campagne om ervoor te zorgen dat pensioendeelnemers geïnformeerd hun situatie onder het nieuwe stelsel kunnen beoordelen?

#### Antwoord 20

Ik erken het belang van goede voorlichting aan de pensioendeelnemers in het nieuwe pensioenstelsel. Dat geldt zowel voor de periode ervoor als erna. Daarom vind ik het ook belangrijk om hier stevig op in te zetten. Dat gebeurt nu al langs verschillende wegen. De pensioenuitvoerders zullen de deelnemers informeren over deze transitie, zie ook het antwoord op vraag 14. Mijn ministerie ondersteunt dit met verschillende initiatieven, zoals genoemd in antwoord op vraag 19. Daarbij wordt met de pensioensector samengewerkt om gelijklopende algemene vragen zo goed en tijdig mogelijk te ondervangen via bijvoorbeeld [pensioenuidelijkheid.nl](http://pensioenuidelijkheid.nl). Zoals in het antwoord op vraag 17 aangegeven zal ik samen met de pensioensector onderzoeken in hoeverre de dienstverlening die door Kandoor werd geboden hier een zinvolle aanvulling op kan zijn. Ik zal uw Kamer hier nader over berichten.

#### Vraag 21

Kunt u berichten bevestigen dat er werkgevers zijn die bereid zijn om hun werknemers een periodiek financieel planningsgesprek aan te bieden, maar dat de Belastingdienst vindt dat dan sprake is van belast loon en de werknemer loonbelasting verschuldigd is over die door de werkgever vergoede kosten?

#### Antwoord 21

Bij een periodiek financieel planningsgesprek worden normaliter uitsluitend de persoonlijke belangen van de werknemers behartigd. Als dat het geval is en de kosten van het financieel planningsgesprek worden betaald door de werkgever, vormt dat planningsgesprek een voordeel in natura voor de werknemer dat fiscaal als loon uit dienstbetrekking kwalificeert. Dit kan anders zijn als de kosten voor een periodiek financieel planningsgesprek met name worden gemaakt in het belang van de werkgever, want dat zijn in beginsel bedrijfskosten. Per situatie dient dus te worden bekeken of de verleende advieswerkzaamheden en diensten een voordeel zijn voor de werknemer die door de werkgever bewust wordt verstrekt, waarbij voldoende causaal verband is tussen het voordeel en de dienstbetrekking. Wordt daaraan voldaan is immers sprake van belast loon.

De Kennisgroep loonheffingen van de Belastingdienst heeft hierover een standpunt gepubliceerd. Dit standpunt is te raadplegen op [www.kennisgroepen.belastingdienst.nl](http://www.kennisgroepen.belastingdienst.nl) onder «KG:204:2023:18 Persoonlijk pensioenadvies».

#### Vraag 22

Deelt u de mening dat dit op gespannen voet staat met één van de doelstellingen van de Wet toekomst pensioenen, namelijk het activeren van de deelnemers, en bent u daarom bereid om te bepalen dat deze (door de werkgever vergoede) kosten niet tot het loon worden gerekend?

#### Antwoord 22

Er is een onderscheid tussen keuzebegeleiding conform de nieuwe norm die is geïntroduceerd met de Wet toekomst pensioenen en aanvullend persoonlijk advies. Keuzebegeleiding vindt plaats op grond van art. 48a van de Pensioenwet met als doel deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners of pensioengerechtigden in staat te stellen passende keuzes te maken binnen de pensioenregeling. Keuzebegeleiding wordt niet gekwalificeerd als loon. Als een werkgever de kosten vergoedt van een werknemer om een adviseur in te schakelen voor een aanvullend persoonlijk pensioenadvies, dan is sprake van loon in natura zoals is aangegeven in het antwoord op vraag 21. Keuzebegeleiding zoals geïntroduceerd met de Wet toekomst pensioenen wordt echter niet gekwalificeerd als loon. Het is dus mogelijk om de werknemer te begeleiden bij het maken van keuzes binnen de pensioenovereenkomst zonder dat de kosten hiervan kwalificeren als loon. Het kabinet heeft niet het voornemen om kosten voor persoonlijk pensioenadvies aftrekbaar te maken of niet tot het loon te rekenen. Dit staat ook niet op gespannen voet met de Wet toekomst pensioenen. De kosten voor keuzebegeleiding worden immers niet tot het loon gerekend.