



TER BESLISSING

Datum
27 september 2024

Onze referentie
2024- [redacted]

Opgesteld door
[redacted]

Aan Minister van SZW

nota

Kamervragen Kandoor

Aanleiding

Het lid Joseph (NSC) heeft Kamervragen gesteld over het stoppen van Kandoor per september 2024. Aanleiding was het bericht 'Juist nu de pensioenvragen zich aandienen, sluit online geldvraagbaak Kandoor zijn loketten' in de Volkskrant (20 juli 2024). Kandoor was een onlineplatform voor diverse financiële vraagstukken, waaronder pensioen.

Bijlage(n)

1

Geadviseerd besluit

Wij geven u het advies om:

1. Akkoord te geven op de beantwoording van de Kamervragen en deze te ondertekenen (zie Bijlage).
2. **2e** **bezien in samenspraak met de pensioensector of en in hoeverre elementen van de dienstverlening van Kandoor, te gebruiken zijn als verdere informatievoorziening via bijvoorbeeld pensioenduidelijkheid.nl (zie Toelichting).**

N.B: Een aantal vragen gaat over het aanbieden van een financieel planningsgesprek aan werknemers. De antwoorden hierbij zijn gegeven door de collega's van Financiën. De Kamervragen worden daarom mede namens de staatssecretaris Fiscaliteit beantwoord.

Kernpunten

De vragen gaan over onderstaande onderwerpen die conform de volgende lijn worden beantwoord:

1. **Communicatie tijdens de pensioentransitie**

Heldere en consistente communicatie door zowel de overheid als de pensioenuitvoerders en sociale partners is belangrijk voor het vertrouwen in en het draagvlak voor de transitie. Om deze redenen is er een uitgebreide **3e** **meerjarige communicatiestrategie** om het publiek te informeren. Deze communicatiestrategie is opgezet en wordt uitgevoerd door de **vakbonden, werkgeversorganisaties, pensioenuitvoerders en SZW**

2. **De campagne rondom de transitie**

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 wordt verwezen naar de **website pensioenduidelijkheid.nl** die samen met de stakeholders is ontwikkeld. Daar vinden Nederlanders

Overzicht van opmerkingen bij Akkoord MSZW TER OPENBAARMAKING - Nota beantwoording Kamervragen van het lid Joseph over Kandoor.pdf

Pagina: 1

 Nummer: 1 Auteur: Hijum, Y.J. van Onderwerp: (Unknown) Datum: Onbepaald

Akkoord

Goed dat nader wordt bezien hoe elementen van de dienstverlening behouden kunnen blijven.

In de antwoorden bij vragen 3 en 11 mag wel iets meer waardering blijken voor de inzet van vrijwilligers en maatschappelijke initiatieven.

 Nummer: 2 Auteur: Hijum, Y.J. van Onderwerp: Highlight Datum: Onbepaald

Te bezien in samenspraak met de pensioensector of en in hoeverre elementen van de dienstverlening van Kandoor, te gebruiken zijn als verdere informatievoorziening via bijvoorbeeld pensioenduidelijkheid.nl (zie Toelichting).

 Nummer: 3 Auteur: Hijum, Y.J. van Onderwerp: Highlight Datum: Onbepaald

meerjarige communicatiestrategie
vakbonden, werkgeversorganisaties, pensioenuitvoerders en SZW
website pensioenduidelijkheid.nl

1. **Begankelijke en eenvoudige informatie** over de nieuwe regels voor pensioen. In de beantwoording zijn de verschillende onderdelen van de campagne weergegeven.

Datum
23 augustus 2024

3. Voorbereiding van de sector op vragen van deelnemers tijdens de transitie

Onze referentie
2024- [REDACTED]

Het is aannemelijk dat er veel vragen van deelnemers zullen zijn, met name over wat de stelselherziening betekent voor hun **2. Eigen pensioen. Pensioenuitvoerders bereiden zich daar ook op voor.** Dat doen zij niet alleen op basis van het wettelijk vastgestelde kader, maar ook aan de hand van hun eigen opgezette communicatiebeleid waarbij ruim aandacht wordt besteed aan de behoeften van deelnemersdoelgroepen.

4. Kandoor – doel, opzet, sluiting

- o **Kandoor is per 30 augustus 2024 gestopt wegens een strategische herijking van pensioenuitvoerder APG.**
- o Kandoor gaf algemene informatie over financiële zaken en geen (Wft-)advies. Per **jaar werden er circa 1,5 miljoen financiële vragen gesteld, waarvan de helft over pensioen/AOW ging.**
- o Er was geen koppeling met deelnemersgegevens. Zodra er specifieke vragen werden gesteld vond gerichte doorverwijzing plaats, naar bijvoorbeeld een pensioenfonds, de SVB of een financieel adviseur.
- o Kandoor zorgde met de PR-strategie en laagdrempeligheid voor een koppeling van de pensioenvragen met overige financiële vragen. Door het gebruik van social media met passende en meer dan 200 blogs over pensioen en andere geldzaken **wisten zij verschillende doelgroepen te vinden. Zij vonden op hun beurt weer Kandoor en maakten dan gebruik van de chatfunctie al dan niet in combinatie met een vrijwilliger.**
- o Kandoor had als missie om heel Nederland te voorzien van het juiste antwoord op financiële vragen. Het had **geen winstdoelstelling.**
- o Kandoor kreeg (nog) geen vragen over óf naar aanleiding van de pensioentransitie.

In de antwoorden wordt aangegeven dat u samen met de pensioensector wilt verkennen in hoeverre het zinvol is om uit de ervaringen met Kandoor **tot aanvullende dienstverlening bijvoorbeeld via pensioenduidelijkheid.nl te komen.**

5. Financieel advies

Er bestaan verschillende laagdrempelige routes om geldvragen inclusief over pensioen te beantwoorden. Er zijn werkgevers die werknemers een periodiek financieel planningsgesprek aanbieden. Als dit gesprek uitsluitend gaat over de financiële belangen van de werknemer is hierover loonbelasting verschuldigd (loon in natura), als dit gesprek de belangen van de werkgever dient, kunnen de kosten als bedrijfskosten worden aangemerkt. Dit zal van geval tot geval moeten worden bekeken.

1	Nummer: 1	Auteur: Hijum, Y.J. van	Onderwerp: Highlight	Datum: Onbepaald
---	-----------	-------------------------	----------------------	------------------

1	Nummer: 2	Auteur: Hijum, Y.J. van	Onderwerp: Highlight	Datum: Onbepaald
---	-----------	-------------------------	----------------------	------------------

eigen pensioen.

Pensioenuitvoerders bereiden zich daar ook op voor.

Kandoor is per 30 augustus 2024 gestopt wegens een strategische herijking van pensioenuitvoerder APG.

jaar werden er circa 1,5 miljoen financiële vragen

gesteld, waarvan de helft over pensioen/VAOW ging.

wisten zij verschillende

doelgroepen te vinden. Zij vonden op hun beurt weer Kandoor en

maakten dan gebruik van de chatfunctie al dan niet in combinatie met

een vrijwilliger.

geen winstdoelstelling.

tot aanvullende dienstverlening bijvoorbeeld via pensioenduidelijkheid.nl

te komen.