



Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Keuzebegeleiding: de deelnemers centraal

Lisa Brügger, Job Krijnen, Eric Bot, Huub van den Dungen, Gina van Ginkel, Henk Heek, Jacqueline van Kampen, Edwin Kruger, Edwin Pijpers, Marc Turlings

OCCASIONAL 01 / 2023

NETSPAR INDUSTRY SERIES

OCCASIONAL PAPERS zijn onderdeel van de **Industry Paper Series**, worden niet beoordeeld door de Netspar Editorial Board ('**non-refereed**'), maar worden onder verantwoordelijkheid van de auteurs uitgebracht. De Occasional Papers zijn zeer actueel of functioneren als achtergrondpaper bij andere Netspar-publicaties.

Colofon

Netspar Occasional Paper 01, september 2023

Affiliaties

Lisa Brügger – Maastricht University

Job Krijnen – AFM

Eric Bot – Zwitserleven, SNS Reaal

Huib van den Dungen – FNV

Gina van Ginkel – PGGM

Henk Heek – Pensioenfonds PGB

Jacqueline van Kampen – Aegon

Edwin Kruger – Pensioenfonds Rail & OV

Edwin Pijpers – SPMS

Marc Turlings – Achmea

Disclaimer

Dit onderzoek en de onderzoeksresultaten zijn het resultaat van de inspanningen van een Netspar-projectgroep (projectgroep) waarin vertegenwoordigers van verschillende Netspar-partners participeren. De hierin verwoorde stellingnames of opvattingen zijn niet zonder meer toe te rekenen aan een individuele vertegenwoordiger in de projectgroep of de Netspar-partner die deze persoon vertegenwoordigt, omdat deze mogelijk een andere mening is toegedaan dan de binnen de projectgroep gebleken consensus-opvatting of de (wetenschappelijk) verdedigbare opvatting die tot uitdrukking komt in de onderzoeksresultaten.

Netspar Occasional Papers zijn een uitgave van Netspar. De papers worden op persoonlijke titel geschreven door de auteurs en vertegenwoordigen niet noodzakelijkerwijs de visie van de werkgever(s). Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s).

INHOUD

<i>Introductie</i>	4
<i>Stap 1. Stel de deelnemersbehoefte vast:</i>	
<i>met welke begeleiding worden deelnemers geholpen?</i>	7
<i>Stap 2. Bepaal de ambitie:</i>	
<i>welke begeleiding willen en kunnen pensioenuitvoerders bieden?</i>	12
<i>Stap 3. Inventariseer de huidige situatie: wat is er al en wat moet er nog gebeuren?</i>	15
<i>Stap 4. Het vervolg: implementeren, monitoren en verbeteren</i>	17
<i>Ten slotte</i>	22

Introductie

Het onderwerp keuzebegeleiding heeft volop aandacht in de pensioensector. Dit heeft vooral te maken met de nieuwe open norm keuzebegeleiding in de Wet toekomst pensioenen (hierna Wtp). De norm keuzebegeleiding is op 1 juli 2023 ingegaan en daarmee onderdeel geworden van de Pensioenwet en de Wet verplichte beroepspensioenregeling.¹ Met de nieuwe norm wil de wetgever de risico's van suboptimale keuzes door de deelnemer mitigeren.² De wetgever geeft hiermee invulling aan de ruimte tussen het informeren en het adviseren van pensioenuitvoerders aan deelnemers.³

Pensioenuitvoerders zoeken naar houvast als het gaat om keuzebegeleiding. Wat moet en wat mag? Waarmee zijn mijn deelnemers het meest geholpen? Hoe bepaal ik mijn ambitie? Welke invulling past bij die ambitie? En met welke overwegingen en randvoorwaarden moet ik rekening houden?

Vier stappen

In dit artikel willen we pensioenuitvoerders handvatten bieden om een visie te vormen en invulling te geven aan de norm keuzebegeleiding. Dit doen we aan de hand van vier stappen die pensioenuitvoerders kunnen doorlopen:

Stap 1. Stel de deelnemersbehoefte vast: met welke begeleiding worden deelnemers geholpen?

Stap 2. Bepaal de ambitie: welke begeleiding willen en kunnen pensioenuitvoerders bieden?

Stap 3. Inventariseer de huidige situatie: wat is er al en wat moet er nog gebeuren?

Stap 4. Het vervolg: implementeer, monitor en verbeter.

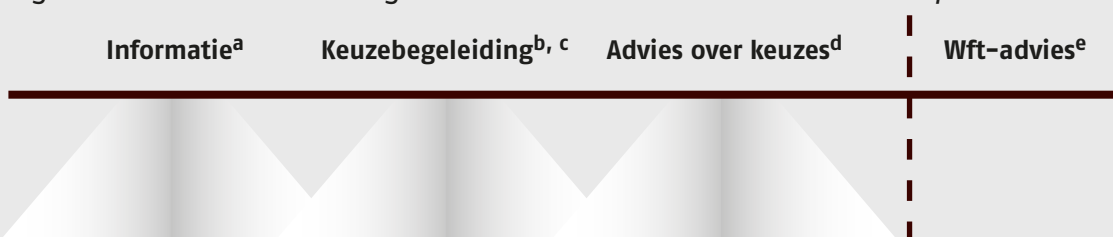
Deze vier stappen kunnen pensioenuitvoerders helpen om deelnemers centraal te stellen bij de keuzebegeleiding.

1 Zie Stb. 2023 nr. 216.

2 Zie Memorie van toelichting Wet toekomst pensioenen, p. 129.

3 In dit artikel verwijzen we met 'pensioenuitvoerders' naar alle pensioenuitvoerders, pensioenuitvoeringsorganisaties en andere partijen die een rol spelen bij de keuzebegeleiding. We verwijzen met 'deelnemers' naar deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden.

Figuur 1. Schematische weergave van de nieuwe situatie onder de Wtp.



Naast de al langer bestaande informatievereisten, moeten pensioenuitvoerders per 1 juli 2023 ook voldoen aan de norm keuzebegeleiding. Advies over keuzes door pensioenuitvoerders is toegestaan maar niet verplicht. Wft-advies (Wet op het financieel toezicht) door pensioenfondsen is niet toegestaan. De waaiers geven aan dat binnen elk begrip verschillende gradaties mogelijk zijn en dat – hoewel er juridisch onderscheid is – in de praktijk overlap bestaat, bijvoorbeeld tussen informeren en keuzebegeleiding. Met de stappen in dit artikel hopen we pensioenuitvoerders te helpen om de positie op het spectrum te bepalen.

De aanleiding: informatie, keuzebegeleiding en advies in de Pensioenwet

De huidige aandacht voor keuzebegeleiding is goed te verklaren door de komst van de Wtp. In Figuur 1 beschrijven we de bestaande situatie en de ontwikkelingen aan de hand van vijf elementen:

a) Informatie. Artikel 48 van de Pensioenwet (hierna: 'Pw') en artikel 59 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling (hierna: 'Wvb') beschrijven de meer algemene eisen aan informatieverstrekking, zoals de eis dat de informatie correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig moet zijn. Met ingang van de Wtp wijzigen deze artikelen op enkele punten. Zo moeten pensioenuitvoerders niet meer alleen zorgen dat informatie inzicht geeft in 'de keuzemogelijkheden die er zijn in de pensioenregeling, en de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen voor het pensioen', maar ook dat informatie inzicht geeft in 'de gevolgen van een keuze of combinatie van keuzes voor het pensioen'. Pensioenuitvoerders moeten tevens bevorderen dat de informatie 'aanzet tot relevante actie'. Behalve de eisen aan informatieverstrekking in art. 48 Pw en art. 59 Wvb is in diverse andere, reeds bestaande artikelen opgenomen hoe, wanneer en welke informatie moet worden verstrekt. Pensioenuitvoerders zijn

bijvoorbeeld verplicht om jaarlijks bepaalde pensioeninformatie te verstrekken aan de deelnemer, zie art. 38 lid 1 Pw en art. 49 lid 1 Wvb.

b) Keuzebegeleiding. Met de ingang van de Wtp worden artikel 48a Pw en artikel 59a Wvb over keuzebegeleiding toegevoegd. Daarin staat: 'De pensioenuitvoerder begeleidt de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde op een adequate wijze bij het maken van een keuze binnen de pensioenovereenkomst/ beroepspensioenregeling, zorgt voor de inrichting van de keuzeomgeving en stelt de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde daarmee in staat om een passende keuze te maken.' In de Memorie van toelichting (MvT) wordt de nieuwe open norm verder toegelicht. De AFM houdt toezicht op de nieuwe open norm. In november 2022 publiceerde de AFM een voorlopige *Leidraad Keuzebegeleiding*, die op 1 juli 2023 is omgezet naar een definitieve leidraad. Hiermee beoogt de AFM richting en duidelijkheid te geven aan pensioenuitvoerders bij het inrichten, uitvoeren en doorlopend verbeteren van keuzebegeleiding.

c) Naast informeren ook begeleiden. De introductie van de nieuwe norm keuzebegeleiding zorgt voor een uitbreiding van de wettelijke verplichtingen waaraan pensioenuitvoerders moeten voldoen. De wetgever spreekt van een gedeeltelijke invulling 'aan de leemte tussen informeren enerzijds en adviseren anderzijds'. Met de nieuwe norm worden pensioenuitvoerders verplicht tot meer activiteit dan enkel voldoen aan de informatievereisten. Hoewel juridisch gezien een onderscheid bestaat tussen informatie en keuzebegeleiding, bestaat er in de praktijk vaak overlap. De keuzeomgeving die pensioenuitvoerders moeten inrichten bevat immers informatie over de gevolgen van keuzes. Ook de meeste deelnemers zullen geen onderscheid maken tussen informatie en keuzebegeleiding. Daarom verwijzen we in dit artikel met de term 'keuzebegeleiding' naar de combinatie van inspanningen waarmee pensioenuitvoerders hun deelnemers begeleiden bij het maken van een keuze binnen de pensioenovereenkomst dan wel beroepspensioenregeling.

d) Advies over keuzes. In de MvT van de Wtp staat toegelicht dat het voor pensioenuitvoerders, als onderdeel van de keuzebegeleiding, is toegestaan om hun deelnemers te adviseren over keuzes: 'Een pensioenuitvoerder is niet verplicht, maar mag een deelnemer adviseren over de keuzes die een deel-

nemer heeft. Een deelnemer heeft bijvoorbeeld de keuze om een partnerpensioen uit te ruilen voor een hoger ouderdomspensioen. Noch de pensioenwetgeving noch de financiële toezichtwetgeving verbiedt de pensioenuitvoerder de betreffende deelnemer, als deze vraagt om persoonlijk advies, deze te geven.' In een bijlage bij de Leidraad Keuzebegeleiding gaat de AFM in op vragen rondom het adviseren over keuzes als mogelijk onderdeel van de keuzebegeleiding.

e) Wft-advies. Pensioenfondsen mogen geen productgerelateerd advies (Wft-advies) geven. Verzekeraars en PPI's mogen alleen Wft-advies geven als aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving is voldaan. Dit verandert niet met de introductie van de norm keuzebegeleiding. In de MvT bij de Wtp staat dit toegelicht: 'Een pensioenuitvoerder mag adviseren over keuzes die voortvloeien uit de pensioenregeling zelf of de pensioenregelgeving, maar mag geen productgerelateerd advies (zogenoemde Wft-advies) geven. Zolang de pensioenuitvoerder geen financieel product aanbeveelt of daarover bemiddelt, overtreedt deze geen verbod indien deze de deelnemer adviseert over de keuze om wel of niet uit te ruilen.' De AFM gaat in haar Leidraad Keuzebegeleiding in op het onderscheid tussen adviseren over keuzes en Wft-advies. Het geven van Wft-advies valt buiten de scope van dit artikel.

Stap 1. Stel de deelnemersbehoefte vast: met welke begeleiding worden deelnemers geholpen?

Je hoort het regelmatig in de pensioenwereld: de deelnemer moet centraal staan. Dat geldt uiteraard ook bij het inrichten van keuzebegeleiding. Daarom lijkt het logisch om de behoeften van deelnemers als uitgangspunt te nemen. Welke behoeften hebben deelnemers eigenlijk met betrekking tot keuzebegeleiding?

– Begin bij het begin: eerst inzicht in behoeften, daarna in bijpassende keuzebegeleiding

Bij het nadenken over keuzebegeleiding kan de verleiding groot zijn om te beginnen vanuit de oplossing. Daarmee bedoelen we dat een pensioenuitvoerder een bepaalde vorm van keuzebegeleiding in gedachte heeft en gaat verkennen in hoeverre deze vorm aansluit bij de behoeften van deelnemers. Maar, als pensioenuitvoerders de deelnemers écht als uitgangspunt willen nemen, dan is het aan te raden om deze denkstappen om te draaien.

Vergaar eerst inzicht in de behoeften van deelnemers en ga van daaruit nadenken over adequate keuzebegeleiding. Ontwerpmethodes zoals klantreizen, empathie mapping, persona's of segmentatieanalyses kunnen hierbij helpen. Meer informatie over deze methoden is, bijvoorbeeld, te vinden op [*de website van ClickNL*](#). Deze biedt een overzicht van *Key Enabling Methodologies*.

Neem een pensioenuitvoerder die nadenkt over de inrichting van een online tool, onder andere bedoeld om deelnemers inzicht te geven in de gevolgen van de keuze tussen een hoog-laaguitkering en een gelijkblijvende uitkering. Voordat de pensioenuitvoerder de tool gaat ontwerpen en gaat testen of deelnemers ermee uit de voeten kunnen, is het goed om kritisch na te denken over de onderliggende behoeften. Welke barrières kunnen deelnemers ervan weerhouden om tot een passende keuze te komen? Daarna kan de pensioenuitvoerder inschatten in hoeverre de online tool, of een andere vorm van keuzebegeleiding, kan bijdragen aan het wegnemen van deze barrières.

Situaties onderscheiden

Door de behoeften van deelnemers écht als uitgangspunt te nemen, kunnen kleine maar belangrijke nuances scherper in zicht komen. Denk bijvoorbeeld aan het onderscheid tussen de onderstaande situaties, waarin deelnemers verschillende barrières ervaren:

- Sara is niet op de hoogte van de mogelijkheid om te kiezen tussen een hoog-laaguitkering en een gelijkblijvende uitkering.
- Amir weet dat hij kan kiezen tussen een hoog-laaguitkering en een gelijkblijvende uitkering, maar hij begrijpt niet wat de keuze inhoudt en wat de gevolgen voor zijn persoonlijke situatie kunnen zijn.
- Tobias begrijpt wel wat de keuze inhoudt, maar hij kan zich slechts in beperkte mate voorstellen wat de gevolgen op lange termijn zijn.
- Samantha overziet de gevolgen van de keuze op lange en op korte termijn, maar ze weet niet welke overwegingen mee te nemen bij het maken van haar keuze.
- Jos vindt het moeilijk om een koppeling te leggen tussen de relevante overwegingen (bijvoorbeeld verwacht uitgavepatroon, voorkeuren, gezondheid, levensverwachting) en de verschillende keuzeopties.
- Alisha heeft nog vragen over de gevolgen van de keuze, maar vindt het niet fijn om hiervoor haar pensioenfonds te moeten bellen.
- Gert denkt te weten wat hij wil kiezen, maar is ook bang om een verkeerde keuze te maken. Hij zou graag bevestiging krijgen van iemand die er verstand van heeft.
- Stefano was van plan om zijn keuze door te geven, maar door alle drukte op zijn werk is hij het helemaal vergeten.

De behoeften van de deelnemers in bovenstaande situaties verschillen. Deelnemers die überhaupt niet weten dat een keuzemogelijkheid bestaat hebben een andere behoefte dan deelnemers die het moeilijk vinden om in te loggen op de website. Deelnemers die het moeilijk vinden om een koppeling te leggen tussen relevante overwegingen en de verschillende opties hebben een andere behoefte dan deelnemers die uitstelgedrag vertonen of niet graag telefonisch contact opnemen. Deze verschillende behoeften hebben belangrijke gevolgen voor de passende vorm van keuzebegeleiding, inclusief de inrichting van de keuzeomgeving. Daarom is het belangrijk om niet de oplossing maar de behoeften van deelnemers als uitgangspunt te nemen.

Vershil in behoefte

Aangezien 'de deelnemer' niet bestaat – er zijn grote verschillen in kenmerken, voorkeuren en dus ook in behoeften – zal de uiteindelijke keuzebegeleiding ook moeten bestaan uit een combinatie van elementen die kunnen voldoen aan de behoeften van verschillende deelnemers. De behoeften van deelnemers kunnen bovendien per keuze verschillen, waardoor ook de keuzebegeleiding per keuze net andere elementen kan bevatten.

Neem het voorbeeld van een pensioenuitvoerder die de keuzebegeleiding bij de keuze tussen een hoog-laag- en gelijkblijvende uitkering wil verbeteren. Uit een inventarisatie van de deelnemersbehoeften maakt de pensioenuitvoerder op dat veel deelnemers moeite hebben met het inleven in de gevolgen op lange termijn. Op basis van dit inzicht gaat de pensioenuitvoerder nadenken over aanpassingen in de keuzebegeleiding. In de tool waarmee de gevolgen inzichtelijk worden gemaakt, komt voortaan meer nadruk te liggen op de lange termijn. Zo worden de getoonde grafieken aangepast, waardoor deelnemers geprikkeld worden om zich in te leven in de gevolgen over tien, twintig en dertig jaar.

Uit de inventarisatie van de deelnemersbehoeften blijkt ook dat maar weinig deelnemers écht nadenken over mogelijke veranderingen in hun uitgavepatroon na pensionering. De pensioenuitvoerder besluit daarom om enkele vragen toe te voegen die de deelnemers helpen hun uitgavenverwachtingen scherp te krijgen en om de koppeling met de verschillende keuzesopties duidelijker te maken.

Als laatste ziet de pensioenuitvoerder dat veel deelnemers behoefte hebben aan persoonlijk contact voordat ze hun gemaakte keuzes definitief doorgeven. Daarom maakt de pensioenuitvoerder het deelnemers zo gemakkelijk mogelijk om juist op dat moment telefonisch contact op te nemen.

– Combineer verschillende manieren om inzicht te verkrijgen in de behoeften van deelnemers

Hoe krijg je als pensioenuitvoerder inzicht in deelnemersbehoeften? Een eerste aanpak is om het de deelnemers zelf te vragen. Welke barrières komen zij tegen bij het maken van pensioenkeuzes? Op welke manier worden deelnemers het liefst begeleid? Welke informatie denken ze nodig te hebben? Via welk kanaal worden ze het liefst benaderd? Hebben ze behoefte aan persoonlijk contact? Pensioenuitvoerders kunnen dit onderzoeken met bijvoorbeeld vragenlijsten, interviews of focusgroepen. Deze aanpak kan veel inzicht bieden in de voorkeuren van deelnemers. Maar pensioenuitvoerders moeten ook voorzichtig zijn met de conclusies die ze trekken op basis van dit type onderzoek.

Objectieve inschatting

Mensen zijn niet altijd de beste voorspellers van hun eigen voorkeuren en gedrag. Zo kan het dat deelnemers in een onderzoek aangeven dat ze graag regelmatig e-mails ontvangen met informatie over hun pensioenregeling, terwijl ze e-mails in de praktijk zelden openen, de informatie amper lezen of de benodigde vervolgacties uitstellen. Deelnemers geven dan aan dat ze behoefte hebben aan een bepaalde vorm van

informatie of keuzebegeleiding, terwijl dit in werkelijkheid nauwelijks bijdraagt aan betere keuzes.

Een andere aanpak die zicht kan bieden op de behoeften van deelnemers is dat pensioenuitvoerders een onderbouwde inschatting maken van waar de deelnemers het meeste bij gebaat zijn. Pensioenuitvoerders vragen dan dus niet aan deelnemers hoe zij begeleid willen worden, maar proberen zo objectief mogelijk in te schatten welke impact verschillende elementen van de keuzebegeleiding hebben op de kennis en het gedrag van deelnemers. Hierbij baseren pensioenuitvoerders zich op een grondige analyse van praktijkervaring en beschikbare kennis van experts.

De vraag die centraal staat bij deze aanpak is: welke kennis zouden deelnemers moeten hebben en welk (keuze)gedrag zouden ze moeten vertonen om te kunnen concluderen dat ze in staat zijn gesteld tot een passende keuze te komen? Pensioenuitvoerders kunnen bijvoorbeeld in kaart brengen welke overwegingen voor deelnemers relevant zijn om mee te wegen bij het maken van hun keuzes. Denk bijvoorbeeld aan financiële en fiscale gevolgen. Maar ook andere overwegingen spelen een rol bij het maken van een passende keuze, zoals persoonlijke kenmerken (gezinssituatie, levensverwachting, verwachtingen over het uitgavepatroon, etc.) en voorkeuren (voor inkomen nu/in de toekomst en risicovoorkeuren).

Toets je eigen aannames

Bovenstaande aanpak kent een belangrijke beperking: experts kunnen, net als deelnemers, een vertekend beeld hebben van de meest effectieve invulling van keuzebegeleiding. Overtuigingen en aannames beïnvloeden hun inschatting van deelnemersbehoeften, zelfs wanneer deze inschatting gebaseerd wordt op objectieve onderzoeksresultaten. Bovendien blijven deze overtuigingen en aannames vaak impliciet onbesproken – het kan moeilijk zijn om onze eigen denkbeelden te herkennen en in concrete termen te omschrijven.

We bevelen pensioenuitvoerders daarom aan om de eigen overtuigingen en aannames zoveel mogelijk expliciet te maken. Wat weerhoudt deelnemers ervan om tot een passende keuze te komen? Welk element van de keuzebegeleiding helpt deelnemers om deze barrière te slechten? Waarom verwachten we dat? Het expliciteren van dit soort denkstappen maakt ze toetsbaar aan de hand van onderzoek of kritische evaluatie: heeft de informatie of keuzebegeleiding daadwerkelijk het verwachte effect op de kennis en het gedrag van deelnemers?

Gecombineerde aanpak

De twee beschreven manieren om inzicht te krijgen in deelnemersbehoeften hebben elk hun voordelen en beperkingen. Daarom lijkt het waardevol ze te combineren. Pensioenuitvoerders vergaren dan inzicht in de behoeften van deelnemers op twee manieren. Enerzijds door deelnemers zelf aan het woord te laten: waarmee denken zij het meest geholpen te zijn? Anderzijds op basis van expertise en onderzoek: in hoeverre en waarom is te verwachten dat verschillende vormen van keuzebegeleiding leiden tot meer passende keuzes van deelnemers?

Als aanvulling op de gecombineerde aanpak kunnen pensioenuitvoerders aandacht besteden aan de 'doenlijkheid' van de pensioenkeuzes die deelnemers doorlopen. Sinds het rapport *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid* van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid is er, met name bij uitvoeringsorganisaties en andere overheidsinstanties, meer aandacht gekomen voor het zogenaamde 'doenvermogen' van burgers. Daarbij gaat het om de vraag of er bij (de implementatie van) regelgeving wordt uitgegaan van realistische verwachtingen van burgers. Deze vraag, en met name onderdelen van de bijbehorende 'doenvermogenstoets' (van de WRR of van het Kenniscentrum voor Beleid en Regelgeving), kunnen ook door pensioenuitvoerders worden ingezet om de behoeften van deelnemers in keuzebegeleiding in kaart te brengen.

Stap 2. Bepaal de ambitie: welke begeleiding willen en kunnen pensioenuitvoerders bieden?

Wanneer pensioenuitvoerders zicht hebben op de behoeften van deelnemers, is de volgende stap het formuleren van de ambitie. Niet alle pensioenuitvoerders hebben dezelfde ambitie als het gaat om keuzebegeleiding. Het gaat hierbij om de vraag: waartoe ben je als pensioenuitvoerder op aarde? Het pragmatische antwoord op deze vraag luidt dat pensioenuitvoerders aan de wet willen voldoen – zij willen invulling geven aan de open norm keuzebegeleiding door deelnemers in staat te stellen een passende keuze te maken. In veel gevallen reikt de ambitie echter verder dan deze minimale lat en komt die voort uit de missie of kernwaarden van de pensioenuitvoerder. Ook de sociale partners, werkgevers en financieel adviseurs spelen een belangrijke rol bij het bepalen van de ambitie.

We raden pensioenuitvoerders aan om hun ambitie ten aanzien van keuzebegeleiding zo precies mogelijk vast te leggen en erover na te denken op welke manier deze voortkomt uit de missie of de kernwaarden. Het gaat hierbij om een definitie en bijbehorende maatstaven. Wat wil je als pensioenuitvoerder bereiken en waarom? Wanneer kun je concluderen dat de keuzebegeleiding geslaagd is? Wanneer niet? Hoe kun je dit vaststellen? Het antwoord op deze laatste vraag komt aan bod in Stap 4.

– Precies, concreet, meetbaar

Pensioenuitvoerders kunnen zichzelf een dienst bewijzen door de ambitie zo precies mogelijk vast te leggen. Ten eerste helpt dit om (intern) het juiste gesprek te voeren; het verkleint de kans op miscommunicatie door het gebruik van abstracte, vage termen die mensen op verschillende manieren interpreteren. Neem veelgebruikte begrippen als 'bewustwording' of 'weloverwogen keuzes'. Door deze begrippen stap voor stap preciezer, concreter en meetbaarder te maken, kom je erachter of iedereen hetzelfde bedoelt wanneer ze het hierover hebben. Ten tweede helpt een precieze vastlegging van de ambitie bij het evalueren en verbeteren van de keuzebegeleiding over tijd. Pensioenuitvoerders kunnen toetsen of ze voldoen aan hun eigen ambitie. Dit geeft vervolgens inzicht in mogelijke verbeteringen of leidt tot het bijstellen van de ambitie. Ten slotte kunnen pensioenuitvoerders die een ambitie hebben vastgelegd gemakkelijker verantwoording afleggen aan de buitenwereld, waaronder de deelnemers en de toezichthouder.

Bij het bepalen van de ambitie zullen pensioenuitvoerders rekening moeten houden met verschillende overwegingen, waaronder:

- *Kosten*. Hoe duur is het om beperkte of uitgebreide keuzebegeleiding, financiële planning of advies aan te bieden? Wat is de invloed op de uitvoeringskosten? Zijn er andere financieringsmogelijkheden?
- *Organisatieaspecten*. Bijvoorbeeld: is er voldoende capaciteit aan pensioenadviseurs, –consulenten en financieel planners? Is de benodigde software beschikbaar? Is de IT-infrastructuur op orde? Is het mogelijk om verschillende databronnen aan elkaar te koppelen? Is de huidige organisatiestructuur erop ingericht om doorlopend de geambieerde keuzebegeleiding te bieden?
- *Taakafbakening*. Beperken pensioenfondsen zich tot het verstrekken van pensioenuitkeringen en het verrichten van werkzaamheden die daar rechtstreeks verband mee houden?
- *Publiekrechtelijke overwegingen*. Bijvoorbeeld: in hoeverre loopt de pensioenuitvoerder het risico op publiekrechtelijke aansprakelijkheid door inadequate keuzebegeleiding?
- *Civielrechtelijke overwegingen*. Bijvoorbeeld: in hoeverre loopt de pensioenuitvoerder het risico op civielrechtelijke aansprakelijkheid door te adviseren over keuzes binnen de pensioenregeling? En is de pensioenuitvoerder met het oog op deze aansprakelijkheid bereid om informatie over de bredere financiële positie van deelnemers in te winnen? Hierbij willen we de noot plaatsen dat veel pensioenuitvoerders vooral zorgen lijken te hebben over de civielrechtelijke aansprakelijkheid wanneer advies verkeerd uitpakt voor de deelnemer. We willen er expliciet voor waarschuwen dat er ook civielrechtelijke risico's zijn als een pensioenuitvoerder voor een minimale invulling van keuzebegeleiding kiest, waarmee deelnemers onvoldoende worden geholpen bij het maken van belangrijke pensioenkeuzes.
- *Ethische overwegingen en privacyoverwegingen*. Bijvoorbeeld: in hoeverre brengt het koppelen van data uit verschillende bronnen risico's met zich mee? Hoe schat je als uitvoerder deze risico's in en in hoeverre ben je bereid om deze te nemen? Zie je een risico op ongewenst indelen op basis van persoonlijke kenmerken? Als je data van deelnemers opvraagt, ben je dan verplicht er iets mee te doen? En zijn de data die je verkrijgt van derden – bijvoorbeeld via het pensioenregister – wel up-to-date? Deze overwegingen hangen samen met eerdergenoemde juridische overwegingen: welk risico loop je als pensioenuitvoerder als je de consequenties van een keuze in beeld brengt op basis van onvolledige informatie waardoor geen optimale keuze is gemaakt?
- *Kenmerken van verschillende pensioenuitvoerders en regelingen*: op welke manier verschilt de regeling, de samenstelling en omvang van het deelnemersbestand

van die van andere pensioenuitvoerders in de sector? Wat betekent dit voor de ambitie?

Deze factoren zullen in de praktijk van invloed zijn op de ambitie van pensioenuitvoerders. Maar we willen ook waarschuwen om de ambitie niet te voorbarig naar beneden bij te stellen op basis van deze factoren. Uiteraard moeten pensioenuitvoerders in ieder geval voldoen aan de wettelijke eis en daarmee deelnemers in staat stellen om een passende keuze te maken. Maar ook boven deze lat is soms, juridisch en praktisch, meer mogelijk dan in eerste instantie gedacht. Het lijkt daarom waardevol om niet direct over mogelijke belemmeringen na te denken, maar juist breed over wat de ambitie van een pensioenuitvoerder is, zonder daarbij mogelijke risico's uit het oog te verliezen.

Stap 3. Inventariseer de huidige situatie: wat is er al en wat moet er nog gebeuren?

Nadat de pensioenuitvoerder de ambitie heeft bepaald, is het waardevol om de huidige situatie te inventariseren. Hoe worden deelnemers in de huidige situatie begeleid bij keuzes? Waarschijnlijk doen pensioenuitvoerders al veel. Ze verschaffen bijvoorbeeld via verschillende kanalen informatie over keuzes en de gevolgen daarvan voor individuele deelnemers. Ze bieden mogelijk een online 'Mijn omgeving' aan waarin deelnemers keuzes kunnen doorgeven.

Volgens de definitie die AFM hanteert in de leidraad Keuzebegeleiding is de keuzeomgeving de wijze waarop keuzes, keuzeopties, standaardoptie en informatie daarover aan deelnemers worden beschreven en voorgelegd. Dit omvat het gehele keuzeproces, vanaf het moment dat deelnemers voor het eerst informatie ontvangen. Pensioenuitvoerders zullen al beschikken over een keuzeomgeving. De keuzeomgeving is dus niet iets nieuws dat nog moet worden ingericht; de keuzeomgeving bestaat al en moet worden aangepast en aangevuld met de komst van de norm keuzebegeleiding.

– Keuzeomgeving in kaart

Dit betekent dat pensioenuitvoerders in kaart kunnen brengen hoe die keuzeomgeving er in de huidige situatie uitziet. Welke keuzes kunnen deelnemers maken? Wanneer worden keuzes en informatie daarover aan deelnemers aangeboden? In welke volgorde doorlopen deelnemers keuzes? Hoe worden opties en informatie daarover gepresenteerd? Welke kanalen worden ingezet? Wordt er onderscheid gemaakt aan de hand van deelnemerskenmerken? Zijn data beschikbaar of kunnen op andere manier inzichten verkregen worden over, bijvoorbeeld, wat wel en niet werkt, waar mensen afhaken of waar mensen het meest naar kijken?

Pensioenuitvoerders kunnen ook in kaart brengen welke gegevens al beschikbaar zijn over deelnemers en het effect van keuzebegeleiding. Welke keuzes maken deelnemers en hoe hangen die samen met hun kenmerken? Zijn er data over de manieren waarop deelnemers gebruikmaken van de website? Of over de vragen waarmee deelnemers telefonisch contact opnemen? Pensioenuitvoerders kunnen deze gegevens gebruiken om tot de gewenste invulling van de keuzebegeleiding te komen. Ze kunnen die ook gebruiken om te bepalen welke gegevens nodig zijn om het succes van keuzebegeleiding in de toekomst te kunnen blijven monitoren.

We hebben er bewust voor gekozen om deze stap niet vooraan in het proces te noemen. Wij denken dat dit pensioenuitvoerders beter in staat stelt om *from scratch* na te denken over de behoeften van deelnemers en de ambitie van de

pensioenuitvoerder. Dit voorkomt dat zij te veel vanuit de bestaande situatie redeneren. Wanneer pensioenuitvoerders Stap 1 tot en met Stap 3 hebben doorlopen, hebben ze scherp in beeld hoe de huidige situatie verschilt van de gewenste situatie (op basis van behoeften en ambitie). In de laatste stap gaan we dieper in op de manier om dit verschil te verkleinen.

Stap 4. Het vervolg: implementeren, monitoren en verbeteren

Nadat pensioenuitvoerders de behoefte, ambitie en huidige situatie hebben geïnventariseerd, is het zaak om de keuzebegeleiding tot leven te brengen. In dit artikel bespreken we niet alle elementen die hierbij een rol spelen, maar geven we een overzicht van enkele belangrijke aspecten en bieden we pensioenuitvoerders handvatten om hierover meer te weten te komen.

– Implementeren

Volgens de wet is keuzebegeleiding, buiten de wettelijk verplicht te verstrekken informatie, in principe 'vormvrij'. De AFM geeft uitleg over haar toezicht op keuzebegeleiding en geeft ook voorbeelden van elementen die een rol spelen bij het inrichten van een keuzeomgeving. Maar de AFM beschrijft niet hoe een keuzeomgeving eruit moet zien – de inrichting van de keuzeomgeving (en keuzebegeleiding in het geheel) ligt in handen van de pensioenuitvoerders zelf. Dat maakt het waardevol om na te denken over vragen als:

- Welke keuzes, in welke volgorde en op welk moment leggen we deelnemers voor?
- Welke informatie, in welke vorm en op welk moment bieden we deelnemers aan?
- Welke kanalen zetten we in om deelnemers te benaderen?
- Welke aanvullende informatie over de deelnemers winnen we in en op welke manier benutten we deze informatie bij de keuzebegeleiding?
- Op welke manier geven we keuzes, keuzeopties en gevolgen weer? Is het voor deelnemers gemakkelijk om de gevolgen van verschillende opties of scenario's met elkaar te vergelijken?
- Op welke elementen vestigen we meer of minder aandacht, bijvoorbeeld door aanpassingen in de framing en andere ontwerpelementen van brieven en websites?
- Is er online tooling waarmee deelnemers inzicht krijgen in de gevolgen van keuzes? Op welke manier kunnen deelnemers met minder digitale vaardigheden inzicht krijgen in de gevolgen van keuzes?
- Welke inspanningen plegen we om deelnemers te activeren en wat is de invloed van de keuzeomgeving op deelnemers die niet geactiveerd (kunnen) worden?
- Passen we (de vorm van de) aangeboden informatie en de inrichting van de keuzeomgeving aan op basis van deelnemerskenmerken of voorkeuren? En zo ja, welke informatie gebruiken we daarvoor en met welk doel?

Pensioenuitvoerders moeten zelf tot antwoorden op deze vragen komen. Daarbij moeten ze zich uiteraard laten leiden door de vastgestelde deelnemersbehoefte

en hun eigen ambitie, en rekening houden met de bestaande situatie. Daarnaast kunnen pensioenuitvoerders zich laten informeren en inspireren door inzichten uit wetenschap en praktijk.

Inspiratie uit wetenschap en praktijk

Het onderzoek dat de afgelopen jaren is uitgevoerd binnen het Netspar-onderzoeksprogramma Communicatie en Keuze is een rijke bron aan relevante gedragsinzichten voor pensioenuitvoerders die bezig zijn met het verbeteren van hun keuzebegeleiding. Daarnaast zijn vele andere bronnen en hulpmiddelen beschikbaar. De Pensioenfederatie heeft een publicatiereeks rondom het thema keuzebegeleiding. Het Nibud publiceerde onderzoeken naar de klantreis van werknemers die in de buurt bij pensionering komen.

Pensioenuitvoerders kunnen ook inspiratie opdoen buiten de pensioencontext. Zo ontwikkelde het kennis- en innovatienetwerk van de creatieve industrie ClickNL een website met een overzicht van *Key Enabling Methodologies*; ontwerpmethoden die pensioenuitvoerders kunnen inzetten bij het samenstellen en verbeteren van keuzebegeleiding. Denk daarbij aan methoden om een visie te ontwikkelen, om deelnemers te betrekken bij het ontwerpen van de keuzebegeleiding of om de effectiviteit in kaart te brengen. De kennisbank van het Behavioural Insights Network Nederland van de Nederlandse ministeries en rijksdiensten (BIN NL) bevat publicaties en tools die kunnen helpen bij het uitvoeren van gedragsanalyses en het ontwerpen van effectieve manieren om mensen te helpen bij het maken van keuzes. Eerder verwezen we naar de 'doenvermogenstoetsen' van de WRR en van het Kenniscentrum voor Beleid en Regelgeving. In de medische wereld heeft men veel ervaring met het begeleiden bij complexe en belangrijke keuzes – ook hieruit kunnen pensioenuitvoerders lessen trekken (zie bijv. Strikwerda et al., 2021).

Relevante inzichten uit onder andere gedragseconomie, psychologie en communicatiewetenschappen

Inzichten uit onder andere de gedragseconomie, psychologie en communicatiewetenschappen zijn uiterst relevant bij het ontwikkelen en implementeren van keuzebegeleiding. We bieden in dit artikel geen volledig overzicht van relevante gedragsinzichten, maar willen wel enkele belangrijke thema's onder de aandacht brengen.

Voor de implementatie van adequate keuzebegeleiding is het cruciaal om een realistisch beeld van menselijk gedrag te hebben. Mensen gebruiken, bewust of onbewust, strategieën (zogenaamde heuristieken) om complexe keuzes behapbaar te houden. Dit kan leiden tot *biases*, waaronder een bovenmatige focus op uitkomsten

op korte termijn, een verkeerde inschatting van risico's en de neiging om vast te houden aan de status quo.

Een realistisch beeld van menselijk gedrag omvat ook het inzicht dat mensen niet alleen beïnvloed worden door de inhoud van communicatie, maar ook door de manier waarop informatie en keuzes gepresenteerd worden. Er is veel wetenschappelijke en praktische kennis over de invloed van bijvoorbeeld de samenstelling van de set aan keuzeopties, de framing van opties, taalgebruik, het gebruik van visualisaties en het gelaagd aanbieden van informatie.

De aard van het onderwerp pensioenen – de combinatie van complexiteit, onzekerheid en de potentieel grote gevolgen op lange termijn – zorgt ervoor dat het voor pensioenuitvoerders lastig is om pensioendeelnemers te activeren. Het is dan ook onrealistisch om te verwachten dat pensioenuitvoerders alle deelnemers kunnen activeren. Maar dat betekent niet dat keuzebegeleiding voor deze groep onmogelijk is. De inrichting van de keuzeomgeving, en dan met name de vastgestelde default-optie, heeft grote invloed op de uitkomsten van deelnemers die moeilijk te activeren zijn of die het keuzeproces met weinig aandacht en betrokkenheid doorlopen.

Voor meer inzicht in hoe mensen omgaan met de complexiteit van financiële keuzes en wat dit betekent voor communicatie, de keuzeomgeving en activatie, zie bijvoorbeeld de Netspar-publicaties van *Brüggen et al., (2017); Krijnen et al. (2014; 2016); Nell et al. (2016); Prast (2017)*. De AFM publiceerde, behalve de *Leidraad Keuzebegeleiding*, eerder ook *een rapport over het toepassen van gedragsinzichten* in de context van financiële keuzes. De Engelse Financial Conduct Authority publiceerde *een overzicht van belangrijke gedragsinzichten*.

Pensioenuitvoerders die gedragsinzichten gaan inzetten om hun keuzebegeleiding te ontwerpen of verbeteren, lopen vroeg of laat tegen ethische dilemma's aan. Bijvoorbeeld tegen de vraag: wil ik mijn deelnemers eigenlijk wel richting een bepaalde keuze *nudgen*? Deze vraagstelling verhult echter een belangrijk inzicht: dat een volledig neutrale keuzebegeleiding en keuzeomgeving simpelweg niet bestaan. Pensioenuitvoerders maken altijd al keuzes over de informatie die ze wel en niet aan deelnemers voorleggen, in welke vorm en op welk moment. Deze keuzes hebben invloed op de deelnemers. Wel of niet nudgen is dus niet de vraag die pensioenuitvoerders zichzelf moeten stellen. Ze moeten zich afvragen waarom ze tot de uiteindelijke keuzebegeleiding zijn gekomen.

In de pensioencontext zullen er situaties zijn waarin het ongewenst of onlogisch is om deelnemers sterk in de richting van een bepaalde optie te sturen. Maar dat maakt keuzebegeleiding en de inrichting van de keuzeomgeving niet minder belangrijk. Pensioenuitvoerders moeten zich altijd inspannen om deelnemers richting een

weldoordacht keuzeproses te sturen. Pensioenuitvoerders staan voor de uitdaging om de informatie en keuzeomgeving zo in te richten dat het voor deelnemers gemakkelijker wordt om hun keuze te baseren op de juiste overwegingen, ook wanneer de pensioenuitvoerder niet kan voorspellen wat de meest passende keuze in elke situatie is.

– **Monitoren en verbeteren**

Pensioenuitvoerders zullen hun keuzebegeleiding doorlopend moeten verbeteren. Daarvoor is het belangrijk om vanaf het begin na te denken over de beoogde effecten van keuzebegeleiding en hoe gemeten kan worden of deze effecten worden bereikt. Het doel is om te leren – bijvoorbeeld om erachter te komen of er deelnemersgroepen zijn die nog beter bediend kunnen worden. Of om erachter te komen of bepaalde elementen van de keuzebegeleiding niet het gewenste effect hebben.

In de praktijk kunnen pensioenuitvoerders koudwatervrees ervaren. Onderzoek doen naar de effectiviteit van keuzebegeleiding betekent dat je je als pensioenuitvoerder kwetsbaar opstelt. Wat als we ontdekken dat we deelnemers niet optimaal hebben begeleid? Deze zorg is begrijpelijk. Tegelijkertijd is het in het belang van deelnemers dat pensioenuitvoerders monitoren of de keuzebegeleiding al dan niet het gewenste effect heeft. Het is simpelweg niet meer uitlegbaar (en niet meer juridisch houdbaar) om de ogen te sluiten en te hopen op de beste uitkomst.

Proces en uitkomst

Pensioenuitvoerders die de effecten van keuzebegeleiding willen monitoren en meten, doen er goed aan een onderscheid te maken tussen het monitoren van het proces en het monitoren van de uitkomst.

Bij het monitoren van het proces horen bijvoorbeeld vragen over de ervaring en de tevredenheid van deelnemers direct na het doorlopen van de keuzebegeleiding. Hoe hebben ze dit proces ervaren? Pensioenuitvoerders kunnen ook inzicht krijgen in het proces aan de hand van objectieve data: bijvoorbeeld klikgegevens die laten zien hoe deelnemers een online keuzetool doorlopen, data over het aantal deelnemers dat actief een keuze doorgeeft of over waar in het keuzeproses deelnemers afhaken.

Bij het monitoren van de uitkomst wordt gekeken naar de keuzes die deelnemers uiteindelijk maken en de gevolgen die dit heeft. Hierbij kan gedacht worden aan het monitoren van deelnemerstevredenheid met de uitkomst, eventueel over een langere periode. Is de deelnemer blij met de gemaakte keuze (in plaats van met het doorlopen proces)? Heeft de deelnemer de relevante overwegingen bij de verschillende keuzes en opties goed begrepen? En wellicht later: had de deelnemer met de kennis

van nu dezelfde of een andere keuze gemaakt – en waarom? Had een andere invulling van de keuzebegeleiding kunnen helpen om dit te voorkomen? Het monitoren van de uitkomsten is er niet op gericht om te toetsen of de keuzebegeleiding in een *individueel* geval goed heeft uitgepakt, maar om in bredere zin te kunnen zeggen of de keuzebegeleiding daadwerkelijk bijdraagt aan passende keuzes en om te leren waar ruimte voor verbetering is.

Pensioenuitvoerders kunnen ook monitoren in hoeverre de gemaakte keuzes van deelnemers aansluiten bij objectieve kenmerken van hun persoonlijke situatie. Ook hier is het doel niet om op individueel niveau de effectiviteit van de keuzebegeleiding te beoordelen, maar om op groepsniveau te onderzoeken of de keuzebegeleiding leidt tot onverwachte (of onwenselijke) patronen in de keuzes van deelnemers. Een goed keuzebegeleidingsproces is niet alleen prettig voor de deelnemers op korte termijn, het leidt ook tot passende keuzes op de lange termijn.

Ook wanneer pensioenuitvoerders onderzoek doen naar keuzebegeleiding moeten de deelnemers centraal staan. Stel daarom niet meer vragen dan noodzakelijk en probeer niet dwingend over te komen. En vooral: stel vragen vanuit oprechte interesse en om ervan te leren. Juist persoonlijke contactmomenten kunnen geschikt zijn om deelnemers naar hun ervaringen te vragen. Daarom kan het waardevol zijn om deelnemers – zelfs jaren nadat ze pensioenkeuzes hebben gemaakt – uit te nodigen voor koffie en een persoonlijk gesprek.

Financieel advies financieel toegankelijker maken voor een brede groep deelnemers

Hoe goed je mensen ook tracht te begeleiden, er zitten grenzen aan wat pensioenuitvoerders met keuzebegeleiding kunnen bewerkstelligen. Omdat vooral de keuzes rondom pensionering onherroepelijk zijn, kunnen deelnemers baat hebben bij advies van een expert. Echter, uit onderzoek van Nibud weten we dat de kosten van financieel advies een belemmering voor de deelnemer kunnen vormen.

In het verleden zijn al eens ideeën geopperd dat niet alleen pensioenuitvoerders, maar ook de overheid en werkgevers erover zouden kunnen nadenken hoe financieel advies toegankelijker kan worden gemaakt – van een pensioen APK tot fiscale facilitering van de kosten van pensioenadvies of de mogelijkheid om financieel advies op andere manieren te bekostigen, zoals via keuzemodellen van de werkgever.

Ten slotte

In dit artikel beschreven we vier stappen die pensioenuitvoerders kunnen helpen hun deelnemers echt centraal te stellen bij de keuzebegeleiding. De deelnemers centraal stellen betekent dat je als pensioenuitvoerder begint bij de behoeften van deelnemers. Pas als deze goed in kaart zijn gebracht denk je na over de bijpassende vormen van keuzebegeleiding. Bij het in kaart brengen van deelnemersbehoeften richt je je niet alleen op wat deelnemers zelf zeggen, maar ook op hun uiteindelijke keuzes en gedragingen. Het gaat niet enkel om de vraag of de keuzebegeleiding door deelnemers als prettig wordt ervaren, maar vooral ook om de vraag welke vorm van keuzebegeleiding deelnemers daadwerkelijk in staat stelt om passende keuzes te maken.

De deelnemers centraal stellen betekent dat je als pensioenuitvoerder concreet bent en lef toont in het formuleren van je ambitie. Wat wil je bereiken? Hoe ga je vaststellen of de eigen keuzebegeleiding wel of geen succes is? Uiteraard is de ambitie afhankelijk van juridische, ethische en praktische overwegingen. Maar deze overwegingen hoeven niet altijd obstakels te zijn. We hopen dat pensioenuitvoerders, doordat ze al in een vroeg stadium hebben nagedacht over de behoeften van deelnemers, nog meer geneigd zijn om deelnemers centraal te stellen bij het vormen van de ambitie.

De deelnemers centraal stellen vergt dat je als pensioenuitvoerder bewust en zorgvuldig de keuzeomgeving inricht. Dit betekent dat je inventariseert wat je al doet en wat je nog wil bereiken, maar dat je de reeds bestaande situatie niet te veel als uitgangspunt neemt. Door te denken vanuit behoeften en ambitie kunnen pensioenuitvoerders zichzelf uitdagen om op creatieve en effectieve wijze invulling te geven aan de keuzebegeleiding. Deze oproep om buiten de gebaande paden te denken geldt breder: de pensioensector en beleidsbepalers kunnen nadenken over nieuwe manieren om deelnemers te ondersteunen bij pensioenkeuzes, bijvoorbeeld door aanvullend pensioenadvies (financieel) laagdrempeliger te maken.

Een laatste manier om de deelnemers nog meer centraal te stellen, is door als pensioenuitvoerder doorlopend nieuwe kennis op te doen over de effectiviteit van keuzebegeleiding. Dit kan door zelf te monitoren of de beoogde doelstellingen worden bereikt. Maar ook door inspiratie en inzicht te halen uit (toegepast) wetenschappelijk onderzoek, uit kennisbanken en uit andere sectoren. Probeer bovendien om nieuwe inzichten zoveel mogelijk te delen. Op die manier worden deelnemers steeds beter begeleid bij het maken van pensioenkeuzes.



Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Dit is een uitgave van:

Netspar

Telefoon 013 466 2109

E-mail info@netspar.nl

www.netspar.nl

September 2023