

# Keuzebegeleiding: welke keuzes maakt u?

5 vraagstukken om u  
op voor te bereiden



Lightpaper

**TKP**



### Onze lightpapers

In de pensioenwereld werken we toe naar een heel nieuw stelsel. Grote veranderingen en nieuwe wet- en regelgeving gaan daardoor hand in hand. Onderweg naar het nieuwe stelsel komen we een aantal grote vraagstukken tegen. In onze whitepapers en lightpapers delen we onze visie daarop en duiden we wat dat voor u betekent. Deze keer: hoe u deelnemers kunt helpen met keuzebegeleiding.

# Keuzebegeleiding ontzorgt

Op 1 juli 2023 gaat de Wet toekomst pensioenen (Wtp) in, met een nieuw artikel: keuzebegeleiding (artikel 48a Pensioenwet). Hiermee bent u verplicht om deelnemers te begeleiden bij het maken van keuzes en moet u als pensioenuitvoerder een keuzeomgeving inrichten. Pakt u het goed aan en maakt u het uw deelnemers makkelijk? Dan geeft u ze een gevoel van zekerheid en vertrouwen.

Keuzebegeleiding is nodig omdat deelnemers steeds meer en steeds complexere pensioenkeuzes moeten maken. Alle keuzes over een complex onderwerp waar ze weinig van afweten, zorgen voor stress. Maken deelnemers verkeerde – of helemaal geen – keuzes, dan kan dat ongunstige financiële gevolgen hebben. Vaak is keuzebegeleiding nodig om een keuze te maken die aansluit op de situatie van deelnemers.

## Eerst activeren

Voordat u deelnemers bij hun keuzes kunt begeleiden, is het van belang ze aan te zetten tot relevante actie. Dat is ook een verplichting vanuit de Wtp. Zo ontwikkelen deelnemers beter inzicht in hun pensioen en zijn ze in staat de juiste keuzes te maken. Of een deelnemer geactiveerd is, meten we met de activatie-index. Deze laat zien wat de verhouding is tussen de actieve en de niet-actieve deelnemers van een pensioenuitvoerder en toont hoe succesvol de activerende communicatie van een uitvoerder is. Meer weten over hoe u deelnemers in actie brengt voor hun pensioen? U leest het in ons [themadossier activerende pensioencommunicatie](#).

## Open norm biedt ruimte

Voor keuzebegeleiding geldt een open norm. Over de invulling daarvan kan de toezichthouder iets vinden. Daarom geven we een inschatting van wat pensioenuitvoerders minimaal aan keuzebegeleiding moeten aanbieden: de ondergrens. En hoe ver ze erin kunnen gaan: de bovengrens.

## Onderzoek

Met onze expertise ondersteunen we pensioenuitvoerders bij het verkennen van die grenzen van keuzebegeleiding en het inrichten van een keuzeomgeving. Dankzij uitgebreid onderzoek kennen we de behoeftes van deelnemers en weten we hoe we ze kunnen begeleiden bij het maken van passende keuzes. Zodat ze meer financiële rust ervaren. In deze paper delen we onze kennis en inzichten over keuzebegeleiding.

# Keuzebegeleiding: dit willen uw deelnemers

Met goede keuzebegeleiding, ingericht vanuit het perspectief van deelnemers, kunt u stress wegnemen en keuzes vergemakkelijken. Zo krijgen deelnemers een gevoel van zekerheid en vertrouwen. Ook maakt u uw dienstverlening zo aantrekkelijker en meer solide.

### Keuzes maken geeft stress

Deelnemers krijgen veel pensioenkeuzes voorgeschoteld. Die spelen op verschillende momenten in het leven, vaak al ver voor het pensioneren. Dat worden er steeds meer én ze worden steeds complexer. Denk aan keuzes als bijsparen, uitruil ouderdomspensioen bij uitdienst en eerder stoppen met werken. Al die keuzes geven stress. Terwijl deelnemers juist behoefte hebben aan een gevoel van zekerheid en vertrouwen, zo weten we uit eigen klantonderzoek.

### Belangrijkste pensioenkeuzes

Eigenlijk beginnen de keuzes al zodra mensen voor het eerst gaan werken. Starters op de arbeidsmarkt zijn zich vaak niet bewust van het belang van een goed pensioen bij hun eerste werkgever. Of van het feit dat ze als zzp'er niet vanzelf pensioen opbouwen. Daarnaast zouden ze zichzelf de vraag moeten stellen: 'Wanneer kan ik met pensioen?' Want om deze vraag te beantwoorden, zijn keuzes nodig. Zo moeten deelnemers kiezen of ze eerder willen stoppen met werken of dat ze willen bijsparen voor hun pensioen. De belangrijkste pensioenkeuzes waar deelnemers (ver) voor en rond het pensioneren mee te maken krijgen:

### (Ver) voor pensioneren:

- > Anw-hiaat bij nieuwe pensioenregeling
- > bijsparen bij nieuwe pensioenregeling
- > extra pensioenopbouw bij een hoog salaris
- > uitruilen van ouderdomspensioen bij uitdienst
- > vrijwillig voortzetten van pensioen (ook bij onbetaald verlof)
- > stabiel of variabel pensioen 5 tot 10 jaar voor pensioneren

### Rond pensioneren:

- > in deeltijd met pensioen in aanloop naar pensioen
- > pensioneringsdatum in aanloop naar pensioen
- > uitruilen partner- en ouderdomspensioen rond pensioneren
- > hoog/laag-pensioen
- > afkoop
- > vrijwillige voortzetting van Anw-hiaat

### Deelnemers willen rust in financiële zaken

Deelnemers willen rust in hun financiële zaken. Daarom willen ze dat een pensioenuitvoerder naar hun persoonlijke situatie kijkt, hierover meedenkt en hen ondersteunt in het maken van relevante keuzes. Het liefst willen ze een advies over hun pensioen. Want zo ervaren ze veiligheid en zekerheid. Vergelijk het met een hypotheek afsluiten, iets wat iemand hooguit een paar keer in het leven doet. Voor het hypotheekgesprek zoeken mensen zelf al wat zaken uit. Ze zijn zich ervan bewust dat ze lang niet alles weten over dit onderwerp. Daarom gaan ze naar een adviseur. Iemand die naar hun persoonlijke situatie kijkt. Deze vraagt naar de wensen en de financiële situatie en geeft aan wat de best passende optie(s) is of zijn. Het is dus belangrijk om zorgvuldig onderzoek te doen naar klantbehoeftes en de keuzes op een passende manier aan te bieden.

### Keuzes die passen bij persoonlijke situatie

Met onze expertise in pensioen en inzichten uit klantbelevingsonderzoeken, kennen we het gedrag van deelnemers en weten we waar ze behoefte aan hebben bij het maken van complexe keuzes. We ondersteunen u – in lijn met het profiel en behoeftes van uw populatie én met uw eigen ambities – bij het begeleiden van uw deelnemers naar keuzes die passen bij hun persoonlijke situatie.

### Veel ruimte binnen grenzen

Tot nu toe was u alleen wettelijk verplicht om deelnemers te informeren. Aanbieden van informatie is nog steeds belangrijk, maar niet (altijd) genoeg. Vaak is keuzebegeleiding nodig om een keuze te maken die aansluit op de situatie van deelnemers. Een deelnemerswebsite kan daarbij helpen. De wet is nog niet in beton gegoten, dus er is nog niet bekend wat u (minimaal) moet aanbieden. Ook is keuzebegeleiding als open norm geformuleerd. Dit betekent dat u – afhankelijk van de invulling door de toezichthouder – zelf bepaalt hoe u keuzebegeleiding inricht. Binnen de wet is er veel ruimte om de grenzen op te zoeken en om u er als pensioenuitvoerder mee te onderscheiden. Als pensioenuitvoerder bent u verantwoordelijk voor hoe u het inricht. Wij ondersteunen u bij het verkennen van die grenzen.

### Van informeren naar begeleiden

Tot nu toe was u wettelijk verplicht om deelnemers evenwichtig en begrijpelijk te informeren bij pensioenkeuzes. Dit blijft zo. En met keuzebegeleiding wordt u verplicht deelnemers te begeleiden bij het maken van een passende keuze. Bij uitruil van het ouderdomspensioen voor partnerpensioen bijvoorbeeld volstaat het nu nog om uw deelnemers te informeren over hoeveel ze krijgen en wat dan het resterende pensioen is. In de nieuwe wet moet u meer informatie geven waarmee uw deelnemers een passende keuze kunnen maken. Dus naast wat uw deelnemers krijgen en overhouden, moet u inzicht geven in de gevolgen die dit kan hebben voor de persoonlijke situatie van uw deelnemers. Dit betekent dat u meer van iemand moet weten. Weet u bijvoorbeeld dat een deelnemer een laag inkomen heeft? Dan is uitruil vaak geen passende keuze, ook al lijkt het aantrekkelijk.

#### > Informeren (over keuzes, art 48 lid 3)

Denk aan Pensioen 1-2-3-, Uniform Pensioen Overzicht, website, (nieuws)brieven

#### > Informeren over gevolgen van keuzes (art 48 lid 3 nieuw)

Denk aan pensioenplanner, pensioendeskk of webinar

#### > Activerend communiceren (aanzetten tot actie, art 48, lid 4 nieuw)

Denk aan campagnes

#### > Begeleiden in het maken van keuzes (nieuw art 48a)

Denk aan pensioendeskk of (digitaal) spreekuur

#### > En mogelijk adviseren over de te maken keuze (nieuw art 48a)

Denk aan spreekuur of inzet financieel adviseur/consulent

# 5 vraagstukken om u op voor te bereiden

Doordat alle ogen gericht zijn op de nieuwe contracten waar pensioenuitvoerders op overgaan, dreigt keuzebegeleiding onder te sneeuwen. Toch vraagt het uw aandacht. Want de impact van keuzebegeleiding is groot. En u moet het per 1 juli 2023 echt aanbieden, onafhankelijk van uw contract. Om u goed voor te bereiden, zetten we de belangrijkste aandachtspunten voor u op een rij.

### 1. Verken de grenzen

Ook al is nog niet bekend hoe de toezichthouder tegen keuzebegeleiding aankijkt, we kunnen al wel een eerste inschatting maken van wat u minimaal aan keuzebegeleiding moet aanbieden: de ondergrens. En hoe ver u erin kunt gaan: de bovengrens.

- › Op basis van de wettekst komen we tot de volgende ondergrens:  
*Als het financiële resultaat van een keuze in de planningsomgeving van de pensioenuitvoerder vergeleken kan worden met iemands persoonlijke situatie, dan is het mogelijk om te bepalen of de keuze passend is.*

Het zou dus minimaal mogelijk moeten zijn dat deelnemers zelf inkomsten en uitgaven aan de keuzeomgeving kunnen toevoegen.

- › Dit zien we als de bovengrens:  
*Daar waar het adviseren verder gaat dan advies over (de keuzes binnen) de eigen pensioenregeling. Namelijk: over andere (financiële) producten en pensioenen die ergens anders zijn opgebouwd.*

Een voorbeeld: u kunt wél adviseren over een hoog-laagconstructie, een bedrag ineens of bijsparen in uw eigen vrijwillige regeling. U kunt niét adviseren over bijvoorbeeld het aflossen van een hypotheek, een lijfrente of het gebruik van spaargeld. Goed om te beseffen dat er in de praktijk al vaak sprake is van advies, bijvoorbeeld bij het gebruik van *default*keuzes of in individuele gesprekken met consulenten.

### **AFM biedt ruimte binnen grenzen**

De AFM houdt toezicht op de nieuwe open norm keuzebegeleiding. Pensioenuitvoerders krijgen ruimte om de grenzen op te zoeken. De AFM ziet graag dat pensioenuitvoerders bij ieder keuzemoment van deelnemers een doelstelling formuleren en die ook meten.

[Lees hierover ook de voorlopig leidraad keuzebegeleiding van de AFM.](#)

## 2. Onderzoek waar uw deelnemers behoefte aan hebben

Om passende keuzebegeleiding te bieden, is het belangrijk dat u uw deelnemers kent. Doordat u met de Wtp straks verplicht wordt bij uw deelnemers een risicopreferentieonderzoek af te nemen, leert u al welk risico zij bereid zijn te nemen voor hun pensioen. Een grondig klantreisonderzoek biedt u een nog breder beeld: welke behoeftes hebben zij qua begeleiding? En op welke momenten willen ze begeleiding?

De manier waarop je invulling geeft aan de behoeftes van deelnemers, en de mogelijkheden die er zijn, zijn verschillend bij opf'en en bpf'en. En ook binnen de populatie van een uitvoerder kan de invulling van behoeftes sterk verschillen. Zo kan een bepaald fonds zowel ICT-consultants als monteurs in de boeken hebben. Hun persoonlijke situatie verschilt en ook de invulling van hun behoeftes aan keuzebegeleiding kunnen verschillen. Zulke inzichten in uw doelgroep zijn onmisbaar voor het bepalen van uw keuzebegeleidingsstrategie.

### Onderzoek Nibud: Veel mensen willen begeleiding van hun pensioenuitvoerder bij keuze voor Bedrag ineens

Het Nibud deed onderzoek naar begeleiding bij de keuze voor Bedrag ineens. Aan 256 respondenten werd gevraagd van wie of van welke organisatie zij begeleiding wensen bij deze keuze. Opvallend is dat de meeste mensen aangaven het liefst begeleiding te willen van een financieel adviseur, gevolgd door begeleiding van hun pensioenuitvoerder.

	25-44 jaar %	45-54 jaar %	55-67 jaar %	Totaal %
Financieel adviseur	50	49	42	48
Pensioenuitvoerder (bijvoorbeeld pensioenfonds of -verzekeraar)	37	45	56	43
Mijnpensioneoverzicht.nl	36	31	33	34
Belastingdienst	29	28	29	29
Consumentenorganisaties (bijvoorbeeld Consumentenbond en Nibud)	21	27	17	22
Financiële instellingen (bijvoorbeeld banken)	23	15	10	18
Werkgever	19	19	17	18
Vrienden/familie	16	9	<1	11
Ik heb geen begeleiding nodig	2	4	<1	2
Anders	<1	<1	2	<1



### 3. Bepaal uw ambitie en blijf die herijken

Aan de hand van de inzichten die u heeft opgedaan met het klantonderzoek, kunt u de strategie bepalen om uw populaties te bereiken. Dat kan een gelaagd aanbod zijn, afhankelijk van de middelen die u al beschikbaar heeft en waarin u nog wilt en kunt investeren. Denk aan een online platform met veelgestelde vragen voor deelnemers die weinig begeleiding nodig hebben en een telefonische pensioenconsulent voor deelnemers die wat meer begeleiding verlangen. Daarbij is het belangrijk dat u kritisch kijkt naar wat minimaal nodig is en welke kant u op wilt. U moet uw ambitie scherp stellen en investeren in uw keuzeomgeving.

#### Continu proces

Keuzebegeleiding is niet een kwestie van één keer inrichten en klaar. Het is een continu proces waarbij het belangrijk is om het regelmatig te herijken. Herijking is nodig om in te spelen op

belangrijke momenten, ingegeven door externe of interne factoren. Zo is de ingang van het nieuwe contract een belangrijk moment voor herijking. Past bijvoorbeeld de eerder gekozen ondergrens nog wel bij de ambities die u heeft met het nieuwe contract? Maar ook nadat het nieuwe contract is ingegaan, blijft het belangrijk om te herijken omdat er steeds keuzes kunnen bijkomen. Zo kan het zijn dat het toezichtkader verandert of zijn er wijzigingen nodig, ingegeven door signalen uit de sector of de media. Net zo belangrijk is herijking door interne factoren. Past het nog bij uw ambities, bij veranderingen in uw regeling en de behoeften van uw deelnemers? Kortom: keuzebegeleiding inrichten is een dynamisch – niet statisch – proces.





#### 4. Ontwikkel een keuzeomgeving

Heeft u uw ambitie bepaald en onderzocht waar uw deelnemers behoefte aan hebben? Dan kunt u door naar de volgende stap: het ontwikkelen van een keuzeomgeving. Simpel gezegd: de on- en offline manieren waarop u uw keuzes aanbiedt aan uw deelnemers.

##### Van online formulier tot (video)gesprek

Die keuzeomgeving moet u vanaf 1 juli 2023 hebben om uw deelnemers te begeleiden bij alle pensioenkeuzes binnen uw pensioenregeling. Bijvoorbeeld de keuze voor de pensioendatum, het vervroegen of uitstellen van de pensioendatum, de keuze voor een hoog/laag-pensioen en de keuze voor bedrag ineens. Zo'n keuzeomgeving behelst alles wat u deelnemers biedt om ze te begeleiden bij hun keuzes. Denk aan – al dan niet – vooringevulde online aanvraagformulieren, websites, brieven, een app en ook telefoon-, video-, of *face-to-face*-gesprekken met een pensioenconsulent.

##### Onderzoeken en testen

Voor het inrichten van een keuzeomgeving baseren we ons op informatie uit onze klantreisonderzoeken. Deze onderzoeken geven inzicht in hoe deelnemers keuzeprocessen doorlopen. Met *usability*-onderzoeken gaan we een stap dieper en kijken

we wat werkt in de praktijk. Zo krijgt een aantal proefpersonen bijvoorbeeld de opdracht om een bepaalde taak op de website uit te voeren. Hun feedback verwerken we direct, net zo lang totdat het proces een rapportcijfer 7 krijgt. Dan gaat het proces *live* en dat blijven we vervolgens verbeteren. Met A/B-testen testen we in de live-omgeving welke van 2 varianten beter door gebruikers begrepen wordt. Dat kan al met minimale variaties, zoals een volgorde, een kleur of lettertype of door iets wel/niet te tonen. Alle onderzoeks- en testresultaten – inclusief de aanpassingen die we aan de hand daarvan doen – leggen we vast in rapportages. Zo houden we zelf bij wat wel en niet werkt. En kunt u bij de AFM aantonen dat onze keuzeomgeving op orde is.

##### Geen goed of fout

Wat u aanbiedt qua keuzeomgeving is uw keuze. Dit hangt af van uw ambitie, hoeveel u erin wilt investeren en welke middelen het beste bij u en uw deelnemers passen. Het is goed mogelijk dat u kiest voor een combinatie van online en offline middelen. Bijvoorbeeld eerst een online planner en daarna een gesprek met een pensioenconsulent. Er is geen goed of fout en er is niet één manier. Het belangrijkste is dat u steeds weer kijkt naar uw ambitie én de behoeftes van uw deelnemers.



### **Defaultkeuzes: daar waar het kan**

Wanneer deelnemers pensioenkeuzes moeten maken, leggen wij ze vragen voor. En al doen we dat zo gedoseerd en gelaagd mogelijk, we vragen wel wat van ze. Van het aanvullen van contactgegevens tot het beantwoorden van financiële vragen, meestal in een online formulier. Om ze te helpen (en te zorgen dat ze de benodigde actie succesvol kunnen voltooien), bieden we onderweg defaultkeuzes: vooraf ingevulde of aangevinkte keuzes. Natuurlijk kunnen deelnemers zelf altijd beslissen iets anders in te vullen, maar dat kost wel tijd en vraagt om financiële voorkennis. Vandaar dat veel deelnemers geneigd zijn de defaultkeuze te volgen. Voor ons is dat ook een reden om hier heel voorzichtig mee om te gaan. Daar waar het kan, maken we de keuze voor deelnemers in de vorm van defaultkeuzes. Er zijn ook keuzes waarbij we het niet verantwoord vinden om een defaultkeuze aan te bieden. Weten wij te weinig voor een defaultkeuze, dan presenteren we die ook niet. De toezicht- houder bewaakt de grenzen.

[Lees over defaults ook onze lightpaper](#)  
[De kracht van defaultkeuzes.](#)

### **5. Verdiep u in aansprakelijkheid**

Deelnemers begeleiden bij keuzes brengt een verantwoordelijkheid met zich mee. Bij pensioen-uitvoerders roept dat soms een gevoel van angst voor claims op. Want de gedachte is dat hoe meer je doet aan keuzebegeleiding, hoe meer risico je loopt op aansprakelijkheid.

Meer begeleiden dan nu, betekent weliswaar meer risico op claims. Maar u kunt de risico's op aansprakelijkheid wel verkleinen. Bijvoorbeeld door goed vast te leggen wat er met deelnemers over keuzes is besproken en door een disclaimer op te nemen. U kunt bij keuzebegeleiding bijvoorbeeld

duidelijk aangeven dat u zich baseert op de gegevens die deelnemers aanleveren en dat u er dus van uitgaat dat die kloppen en compleet zijn. Wat ze vergeten, kunt u ook niet meenemen.

U kunt duidelijk aangeven dat u niet alles van deelnemers weet en dat u bijvoorbeeld geen uitspraken kunt doen over alle belastingtechnische gevolgen. U kunt erop wijzen dat nettobedragen worden uitgerekend op basis van de al bij u bekende gegevens en de gegevens die deelnemers nog aanleveren. Maar dat het niet mogelijk is om te berekenen wat voor gevolgen dit heeft voor de eventuele toeslagen van deelnemers. Dat geldt bij (telefoon)gesprekken én bij digitale (reken)tools die u op uw website aanbiedt.

### **Te weinig begeleiding is ook een risico**

Daarnaast is het van belang u te realiseren dat als u te weinig biedt aan keuzebegeleiding u óók aansprakelijk kunt zijn. Keuzebegeleiding is straks namelijk een wettelijke verplichting. Als deelnemers schade leiden doordat u zich niet houdt aan een wettelijke verplichting, dan kan dat betekenen dat u voor die schade aansprakelijk bent. Goed om te weten: tot nu toe – terwijl u nu alleen nog verplicht was te informeren over keuzes – werden er in de praktijk duizenden pensioengesprekken gevoerd. Bij die gesprekken wordt regelmatig gekeken naar de persoonlijke omstandigheden van deelnemers en gaat men in de praktijk vaak verder dan alleen informeren. En toch zijn daar nauwelijks claims uit voortgekomen. Vaak zijn deelnemers blij dat ze geholpen worden.

Al kunt u geen 100% persoonlijk en waterdicht advies bieden, keuzebegeleiding is sowieso een vooruitgang voor deelnemers. Communiceer duidelijk en eerlijk over wat u uw deelnemers wel en niet kunt bieden, dan bent u al een heel eind op weg. En bedenk goed wat u binnen uw ambitie met keuzebegeleiding wilt bereiken.

# Ervaren experts in keuzebegeleiding

Pensioen is te belangrijk om ingewikkeld te zijn, vinden wij. Daarom investeren wij in toegankelijke pensioendienstverlening. Zodat miljoenen deelnemers al jaren eenvoudig de juiste keuzes kunnen maken voor een financieel gezonde toekomst.

### Onderzoek en analyse

Onze expertise danken wij aan onze ervaring en ons onderzoek. Zo onderzoekt ons Expertisecentrum actuele ontwikkelingen en duidt deze, zowel voor onze klanten als voor de sector. Specialisten in communicatie en campagne- en ontwikkelteams voeren continu tests en analyses uit op onze nieuwe en vernieuwde (online) diensten. Dat doen ze met pilots, gebruikerstests of in deelnemerspanels. En ten slotte doen we met zogeheten klantreizen diepgravend onderzoek naar de manier waarop deelnemers onze dienstverlening beleven.

### Persoonlijke en digitale begeleiding

In alle contacten die we met deelnemers en werkgevers hebben, helpen we ze zo goed en persoonlijk mogelijk. Bijvoorbeeld met activerende campagnes, slimme selfservice, intuïtieve websites en persoonlijk klantcontact. Zo bieden we met onze dienst Videogesprekken een makkelijke, veilige en menselijke contactmogelijkheid met deelnemers. En ook de inzet van een pensioenconsulent maakt het contact met deelnemers persoonlijker. Daarnaast werken we voortdurend aan de verbetering van de deelnemerswebsites. Dat doen we volgens een bewezen aanpak: onze best practice voor digitale dienstverlening. Uitvoerig getest, ontwikkeld in de praktijk.

### Auteurs

Robin Bond

Customer experience-expert

Catharien Hamerslag

Senior consultant pensioencommunicatie

Gerwin de Weert

Senior pensioenjurist

Hans Zwart

Business changemanager

November 2022

## Maak een afspraak

Wilt u meer weten over onze onderzoeken en visie op keuzebegeleiding? We gaan graag met u in gesprek. Neem contact op met ons Expertisecentrum of, als u klant bij ons bent, met uw accountmanager voor een afspraak. [tkppensioen.nl/expertise](https://tkppensioen.nl/expertise)

