

KEUZE BEGELEIDING



PUBLICATIE

Maart 2023

De laatste  
inzichten over  
keuzebegeleiding!

## VOORWOORD

We zijn op weg naar wettelijk verplichte keuzebegeleiding. Als de Wet toekomst pensioenen (Wtp) door de Eerste Kamer komt, is de vooralsnog beoogde ingangsdatum 1 juli 2023. Vanaf dat moment gaat ook de open norm keuzebegeleiding in. De komende periode, in ieder geval tot de zomer 2023, publiceert de Pensioenfederatie in samenwerking met leden en uitvoeringsorganisaties een reeks artikelen rondom het thema Keuzebegeleiding. Na de zomer wordt de reeks mogelijk aangevuld met de eerste ervaringen en inzichten uit de praktijk. De reeks is een vervolg op het in juli 2022 gepubliceerde Inspiratiedocument, opgesteld door de Projectgroep Keuzebegeleiding.

Het hoofdthema van deze publicatiereeks is Keuzebegeleiding, de focus is steeds op een ander deelaspect.

# KEUZE BEGELEIDING BEGINT AAN DE BESTUURSTAFEL: MET HET FORMULEREN VAN DE AMBITIE

Auteurs: Robin Bond (TKP) en Bram van Els  
(Pensioenfederatie)

In deze eerste editie beginnen we bij het begin: aan de bestuurstafel, bij het vaststellen van de fondsambitie rondom keuzebegeleiding. Hoe kun je dat aanpakken? Welke smaken zijn er? En waar begin je?

## **Open norm: verschillende smaken**

De wet (die nog door de Eerste Kamer moet) is helder: gij zult keuzebegeleiding aanbieden, om de deelnemer in staat te stellen een passende keuze te maken. De wettelijke bepaling rondom keuzebegeleiding is een zogenoemde open norm. Het einddoel staat bij een open norm vast (de deelnemer in staat stellen een passende keuze te maken), de weg ernaartoe is voor pensioenuitvoerders in zekere mate zelf te bepalen. Wel geeft de AFM in zijn voorlopige *guidance* al vrij gedetailleerde suggesties en aanwijzingen voor de route.

Het feit dat keuzebegeleiding als open norm in de wet is opgenomen,

betekent dus dat er verschillende smaken mogelijk zijn.

Het kiezen van een smaak, en het invullen van keuzebegeleiding, in welke vorm dan ook, begint bij het formuleren van de ambitie op dit vlak. En die ambitie begint bij de deelnemer. Wat willen deelnemers en wat zijn hun kenmerken? Wat hebben zij nodig om passende keuzes te maken, en welke hulp verwachten zij daarbij? Welke rol wil het fonds vanuit dat perspectief spelen voor zijn deelnemers, en wat kan en wil het fonds bieden? En in hoeverre past dat aanbod dan ook bij de behoefte van de specifieke populatie(s)? Deze link geeft aan hoe moeilijk het was om te reizen in het verleden.

## **Er gebeurt al veel, maar aanscherping is meestal nodig**

Voordat u als fonds aan de slag gaat met een ambitieformulering, is het zaak in kaart te brengen wat er al gebeurt op het vlak van keuzebegeleiding. Geen enkel fonds start bij nul. Is er al een expliciete strategie en visie op klantbediening uitgeschreven, of zijn er andere stukken die helpen bij het maken van keuzes over wat het fonds deelnemers wil bieden?

Als er al beleid is, is de volgende stap het maken van de beoordeling of de Wtp-aanpassingen in dit beleid rondom bestaande keuzebegeleiding noodzakelijk maakt. Die kans is groot; de open norm keuzebegeleiding vraagt in de meeste gevallen om een aanscherping en nadere onderbouwing van de huidige klantbediening. Want de deelnemer komt meer centraal te staan, er verschuiven meer risico's naar de deelnemer en er komen nieuwe keuzes (denk aan het 'bedrag ineens') die een grote impact kunnen hebben op de financiële situatie van de deelnemer. Terwijl die deelnemer vaak vooral zoekt naar zo veel mogelijk zekerheid. Hoe kunt u als fonds de deelnemer bij die zoektocht ondersteunen? Welke rol wilt u daarin spelen? Dat zijn de vragen die op de bestuurstaafel thuishoren.

## **Denken in assen**

Als in kaart is gebracht of en waar de huidige keuzeomgeving en klantbediening aanscherping behoeven, vanuit een scherp beeld van de deelnemer en zijn behoeftes en kwetsbaarheden, is het tijd voor het formuleren van de keuzebegeleidingsambitie van het fonds. Waar wil het fonds op inzetten, waar moet extra aandacht naartoe, waar kan misschien gekozen worden voor eenvoudiger maar doeltreffende keuzebegeleiding en waar moeten verwachtingen expliciet worden gemanaged?

Bij het formuleren van die ambitie kan het helpen om te denken langs verschillende assen, die de diverse spectra beschrijven waarbinnen keuzebegeleiding vorm kan krijgen. Door het fonds te plotten op die assen, maakt u de ambitie concreet en geeft u richting aan de verdere inrichting van keuzebegeleiding en de keuzeomgeving.

We beschrijven hieronder zes van deze assen, een viertal beleidsmatig van aard, de andere twee meer instrumenteel.



### **As 1: Van aansprakelijkheid tot verantwoordelijkheid**

Een nieuwe open norm in de wet betekent nieuwe verantwoordelijkheden, nieuwe aansprakelijkheid en een nieuw toezichtregime. Deze eerste as binnen het ambitiespectrum is bepalend voor veel van de andere aspecten van de inrichting van keuzebegeleiding. De cruciale vraag hierbij is de volgende: wilt u als fonds vooral aansprakelijkheidsissues voorkomen, of wilt u allereerst verantwoordelijkheid nemen voor het helpen bij de vragen waar uw deelnemer mee worstelt? Met andere woorden, wat onaardiger geformuleerd: wilt u vooral uzelf helpen, of uw deelnemer? Deze afweging raakt direct aan de afwegingen rondom zorgplicht en zorgambitie.

De zorgplicht heeft een fonds sowieso. De mate van zorgambitie is in belangrijke mate meer een vrije keuze, zolang u zorgt voor een omgeving waarin de deelnemer in staat wordt gesteld passende keuzes te maken.



### **As 2: Van informeren tot adviseren**

De tweede as hangt nauw samen met de eerste as en beschrijft het spectrum van informeren tot adviseren. Met de komst van de nieuwe open norm keuzebegeleiding, is puur het aanbieden van informatie in ieder geval niet langer voldoende. Maar hoever een fonds opschuift richting advies, staat vrij, zolang niet in het domein van Wft-advisering getreden wordt. In het eerder gepubliceerde Inspiratiedocument omschreven we dat spectrum als volgt: *Ondanks dat keuzebegeleiding als een open norm wordt geïntroduceerd, zorgt invoering van deze nieuwe norm tot een aanscherping van de zorgplichteisen van een pensioenfonds. Sec het aanbieden van pensioeninformatie is niet langer afdoende. Er wordt van pensioenfondsen verwacht dat zij keuze-ondersteunende informatie, handelingsperspectief en begeleiding gaan bieden. De mate van begeleiding ziet daarbij op sturing van de deelnemer, onder andere op basis van defaults en 'nudging'. Een stap verder in het niveau van begeleiding is het coachen van de deelnemer bij het maken van de keuzes, of het adviseren over keuzes binnen de eigen regeling.*

Kort samen gevat: begeleiden moet, adviseren (binnen de eigen regeling) mag.



### **As 3: Van alleen de eigen regeling tot het brede financiële plaatje**

Keuzebegeleiding gaat ten minste over de keuzes binnen de eigen regeling van een fonds. Voor een deelnemer is echter vooral het volledige financiële plaatje van belang. Aan de inkomstenkant gaat het dan bijvoorbeeld om pensioenregelingen elders, het inkomen van een eventuele partner, de AOW, toeslagen, spaargeld, beleggingen, cao-regelingen of alimentatie. Aan de uitgavenkant gaat het om bijvoorbeeld woon- en andere vaste lasten, levensonderhoud, schulden en niet te vergeten de wensen en dromen voor de oude dag. Wordt het een wereldreis of de biljartclub?

Hoewel niet alle genoemde elementen bij alle keuzemogelijkheden van belang zijn, is wel duidelijk is dat het zinvol begeleiden bij het maken van passende keuzes binnen de eigen regeling moeilijk is zonder het bredere financiële plaatje (en dus deelnemerskenmerken) erbij te betrekken. Het fonds moet op deze derde as bepalen in hoeverre het die bredere blik zelf kan en wil betrekken bij de inrichting van de keuzebegeleiding, of dat een fonds aan de zorgplicht voldoet met het slechts attenderen van deelnemers op dit bredere perspectief. Daar speelt ook de vraag welke gegevens kunnen en mogen worden opgevraagd en opgeslagen ten behoeve van een bredere begeleiding.

Er zijn natuurlijk ook tussenvarianten mogelijk. Een fonds kan er bijvoorbeeld voor kiezen om wel een breder inkomstenplaatje te betrekken bij de keuzebegeleiding, maar dat wel te beperken tot de eerste en tweede pijler.

In de keuzeomgeving kan gesegmenteerd worden: aan de telefoon bijvoorbeeld alleen uitleg over de eigen regeling, in een videogesprek ook pensioen elders betrekken en bij een persoonlijk gesprek kan daarnaast gekeken worden naar cao-regelingen en het verwachte uitgavenpatroon.

De Wtp maakt het straks, bij amendement, mogelijk pensioenen elders via Mijnpensioenoverzicht.nl in te laden in de eigen keuze- en planningsomgeving. Zo kunnen straks ook flexibiliseringsberekeningen worden gemaakt waarbij het totale (tweede pijler) pensioen kan worden meegenomen.

#### **As 4: Van kostenefficiëntie tot de hoogste kwaliteit**

De vierde as is relatief overzichtelijk: u bepaalt hier wat keuzebegeleiding u waard is. Gaat u als fonds voor het hoogst haalbare serviceniveau, of kiest u vooral voor kostenefficiëntie? En wat betekent die afweging voor uw aansprakelijkheid c.q. het voldoen aan wat als passende zorgplicht van u mag worden verwacht? De afweging die hier gemaakt wordt, hangt, net als de andere afwegingen, nauw samen met uw deelnemerspopulatie. Welke specifieke kwetsbaarheden bij uw deelnemers spelen, bepaalt immers mede de intensiteit van de benodigde en gewenste keuzebegeleiding, en daarmee ook het kostenniveau.

Bij de kostenafweging is het verstandig verder te kijken dan naar alleen de kostenkant. Het mag duidelijk zijn dat een persoonlijk begeleidingsgesprek kostbaarder is dan een louter online keuzeomgeving. Daar staan ook belangrijke voordelen tegenover. De ervaringen met persoonlijke gesprekken zijn buitengewoon goed. Niet alleen leveren deze gesprekken een hoge klanttevredenheid op, ook neemt de kwaliteit van gemaakte keuzes toe. Dat kan weer leiden tot minder herstelwerk, minder klachtenafhandeling, minder procedures en minder vragen bij de klantenservice. En dus tot minder kosten op langere termijn.

#### **As 5: Van volledig digitaal tot een gesprek aan de keukentafel**

De vijfde as is meer instrumenteel van aard, en beschrijft de middenmix die het fonds inzet op het spectrum van een volledig digitale keuzeomgeving tot aan het persoonlijke gesprek, al dan niet aan de keukentafel bij de deelnemer thuis, al dan niet samen met de eventuele partner.

Ook bij deze afweging is het geen kwestie van alles of niets. Door middel van het trechteren van uw dienstverlening, kunt u deelnemers laten starten in een online omgeving, om bij meer complexe keuzes of meer kwetsbare en/of minder digitaal vaardige deelnemers op te schalen naar telefonisch contact, een videogesprek of een persoonlijk gesprek *face to face*. In dat kader is ook het recente rapport van de AFM relevant, over (het gebrek aan) de toegankelijkheid van digitale financiële dienstverlening.

Het is bij het inrichten van uw trechtering van belang in kaart te brengen op welke momenten een meer intensievere en persoonlijkere begeleiding gewenst is. Zelfredzame deelnemers kunnen wellicht prima overweg met een volledig online keuzeomgeving, informatie op papier of een gesprekje met een HR-medewerker bij de werkgever. Andere groepen meer kwetsbare deelnemers kunnen juist meer begeleiding nodig hebben. Ook kan het nuttig zijn proactief contact op te nemen en de begeleiding op te schalen bij deelnemers die afwijkende en mogelijk risicovolle keuzes maken, als extra veiligheidsklep.

Een aantal vragen die bij het bepalen van de mate van persoonlijke begeleiding van belang zijn:

- Wat zijn de specifieke kwetsbaarheden van uw deelnemers?
- Wat is het gedrag, en wat zijn de beleving, kennis en de behoeften van deelnemers?
- Hoe groot is - per keuzemogelijkheid en per deelnemersgroep - de impact van een onverstandige of verkeerde keuze?
- Hoe groot is de kans dat een onverstandige of verkeerde keuze wordt gemaakt?
- Komen de gemaakte keuzes overeen met uw verwachtingen (met andere woorden: worden er 'rare' keuzes gemaakt)?
- Kunnen we (mogelijk) verkeerde of niet-passende keuzes tijdig in de administratie signaleren?



#### **As 6: Van standaardoplossingen tot begeleiding volledig op maat**

Ook deze laatste as is voornamelijk instrumenteel, en sluit nauw aan bij de vorige as. De vraag hier is in hoeverre de keuzebegeleiding op maat van de deelnemer gesneden wordt. Het gaat daarbij met name ook om het inrichten van goede vooraf ingestelde keuzes (defaults). Een goede default, is een default op maat, schreven we al in het eerder gepubliceerde [Inspiratiedocument](#). Want elke deelnemer is uniek.

De vraag is hoe ver u daarbij wilt en kunt gaan. Verregaande segmentatie is complex en vraagt rijke datasets en vooral een juiste en scherpe duiding van die data. Demografische kenmerken van deelnemers zijn altijd wel aanwezig. Ook kennen fondsen veel arbeidsmarktdata van hun deelnemers, zoals parttimepercentage en inkomen. Maar of een deelnemer graag in Nederland op de camping staat of van plan is na pensionering verre reizen te maken, is niet bekend. Ook andere inkomensvoorzieningen en uitgavenpatronen zijn vaak niet bekend. In een persoonlijk gesprek is het makkelijker om deze data te vergaren en daarop te acteren. Bij digitale bediening is dit een stuk lastiger.

Toch is het bij bepaalde keuzes goed mogelijk om een standaardoptie op maat aan te bieden. Twee voorbeelden:



- Een deelnemer krijgt ontslag bij zijn huidige werkgever. Hij is druk bezig met het zoeken naar nieuw werk. Hij ontvangt de stopbrief van zijn pensioenuitvoerder, maar heeft andere dingen aan zijn hoofd en legt de brief naast zich neer. Bij een pensioenuitvoerder waar het partnerpensioen verzekerd is op risicobasis zou een goede standaardoptie zijn dat er automatisch wordt uitgeruild (ouderdompensioen omzetten naar partnerpensioen) als er bekend is dat er een partner is;
- Een deelnemer is zich aan het oriënteren wanneer hij met pensioen kan. Hij gaat naar de online omgeving van zijn pensioenuitvoerder en gaat aan de slag met zijn pensioenplanner. Zodra de deelnemer een ingangsdatum van zijn pensioen vóór zijn AOW-datum kiest, wordt automatisch ook een tijdelijk extra ouderdompensioen getoond vanaf het ingangsmoment tot zijn AOW-datum. Hierdoor ziet de deelnemer meteen de mogelijkheden en schrikt niet van het lage nettobedrag voor zijn AOW-datum.

### **Tot slot**

De hier beschreven assen geven geen volledig beeld van alle keuzes die een fonds kan maken bij het inrichten van keuzebegeleiding. Ze bieden wel een handvat bij het bepalen van het gewenste ambitieniveau. Duidelijk is dat er veel smaken beschikbaar zijn. En dat is maar goed ook, want het ene fonds is het andere niet en ook de groepen deelnemers zijn zeer divers. Laat de inrichting van uw keuzebegeleiding dus vooral daarop geënt zijn: op de behoeftes, kenmerken en kwetsbaarheden van uw deelnemers.

### **Vooruitblik**

In de volgende uitgaven in deze reeks gaan we onder meer in op een stappenplan dat Blue Sky Group ontwikkelde voor de inrichting van keuzebegeleiding, beschrijven we een onderzoek door PGB i.s.m. onderzoeksbureau Ipsos naar segmentatie bij keuzebegeleiding, doen we verslag van de aanstaande Werkconferentie Keuzebegeleiding van de Pensioenfederatie en geven we een beknopte samenvatting van de voorlopige *guidance* van de AFM. *Stay tuned!*