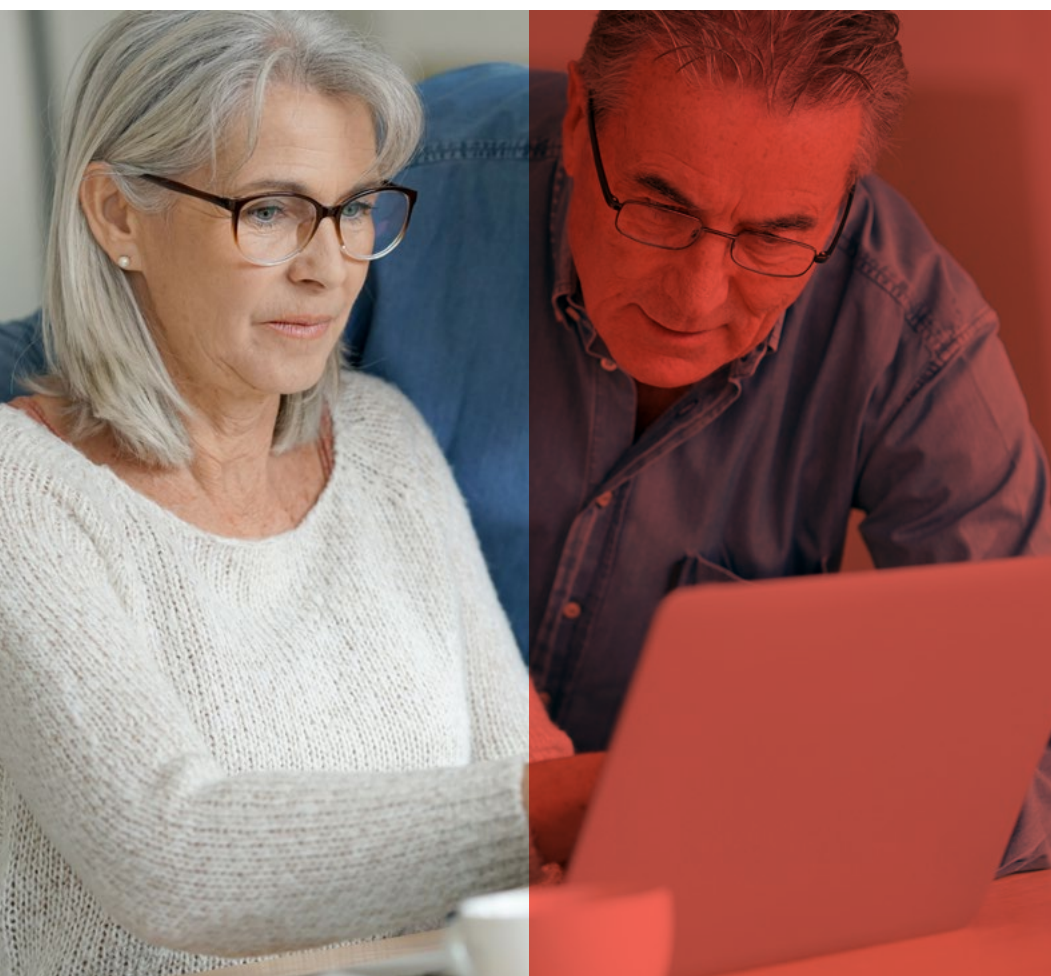


De kracht van defaultkeuzes

Maak het uw deelnemers
en werkgevers makkelijk



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 lightpapers delen we onze visie daarop en duiden we wat dat voor u betekent. Deze keer: hoe u deelnemers en werkgevers kunt helpen door ze defaultkeuzes voor te leggen.

Van tevoren ingevulde keuzes: helpend, maar ook sturend

Iedere dag maken we talloze keuzes. De meeste zonder lang over na te denken. Bij de keuze wel of niet een drukke weg over te steken, helpt een groen of rood verkeerslicht ons. Het wordt alleen wat ingewikkelder als het gaat om pensioenkeuzes. Wel of geen hoog-laagpensioen? Of: kan ik eerder stoppen met werken? Bij dat soort vragen is hulp in de vorm van een vooraf ingevulde keuze prettig. Maar zo'n defaultkeuze is ook sturend.

Wanneer deelnemers of werkgevers 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 simpele NAW-gegevens 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.

Sturende werking van keuzeomgeving

De manier waarop en de omgeving waarin opties aan mensen voorgelegd worden, zijn van invloed op de keuzes die ze maken. Dat vindt ook de AFM, die onderzoek deed naar defaultkeuzes (zie kader). Zowel de helpende als de sturende werking kan groot zijn, ontdekte de toezichthouder. De AFM roept daarom pensioenuitvoerders op zich te verdiepen in de werking van defaultkeuzes en ermee

te experimenteren – maar altijd in het belang van deelnemers.

Inzichten uit tests en onderzoek

Hoe helpend én sturend je in dit soort keuzeprocessen kan zijn, weten wij dankzij de tientallen gebruikerstests, experimenten en onderzoeken die we de afgelopen jaren deden. In deze lightpaper nemen we u daarom mee langs onze inzichten en de highlights uit het AFM-onderzoek.

AFM- en Netspar-onderzoek: 'Default as advice?'

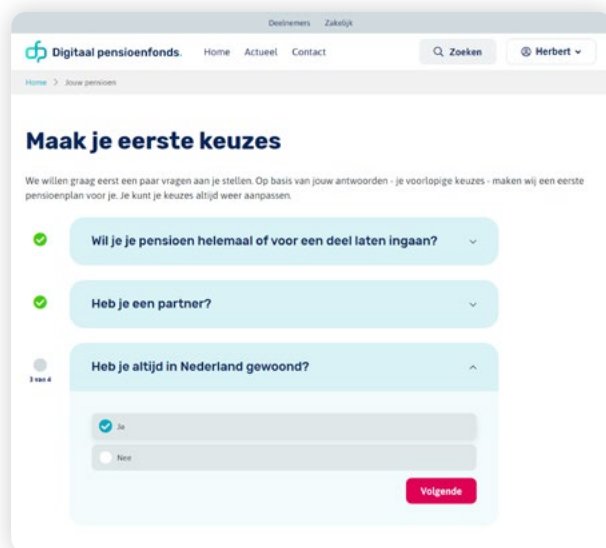
In de zomer van 2021 publiceerden de AFM en Netspar een onderzoek over defaultkeuzes: 'Default as advice? A survey experiment on preselecting pension choices and the Endorsement effect'. Daarvoor deden ze onder meer een online experiment met ruim 1.000 respondenten en monitorden ze de manier waarop de respondenten met defaultkeuzes omgingen. [Download het onderzoek op de website van de AFM.](#)

Wanneer wij defaultkeuzes inzetten

Experimenteer met defaultkeuzes, adviseert de AFM, maar zorg dat het wel in het belang van deelnemers is. Maar wanneer is een defaultkeuze in het belang van uw deelnemers? Wij nemen u mee in de overwegingen die wij hierin maken. Want hoe helpend ze ook zijn, vooraf ingevulde of samengestelde antwoorden kunnen ook een sturende invloed hebben. We passen defaultkeuzes daarom altijd bewust en weloverwogen toe.

Wel, als het helpt te vereenvoudigen

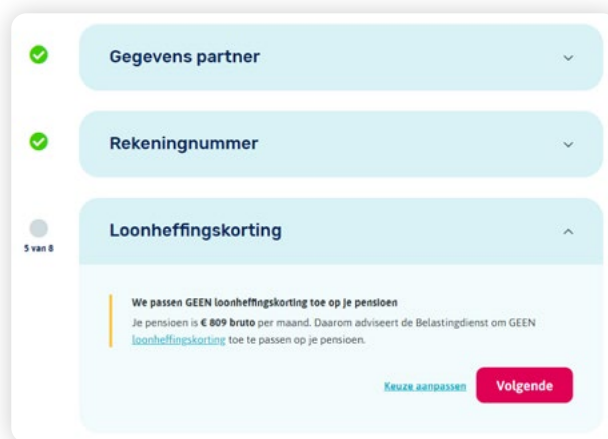
Mensen laten belangrijke beslissingen over hun pensioen vaak links liggen omdat het invullen van alle velden ze te veel tijd en energie kost. Met defaultkeuzes maak je het mensen makkelijker, stimuleer je de conversie en voorkom je dat ze onderweg afhaken. Zo weten we uit onze eigen administratie vaak al waar de meeste mensen voor zullen kiezen. Denk aan 'Heb je altijd in Nederland gewoond?'. Voor het overgrote deel van de deelnemers van onze klanten is het antwoord 'Ja'. Dat hebben we daarom alvast aangevinkt.



The screenshot shows a web interface for a digital pension platform. At the top, there's a navigation bar with 'Deelnemers' and 'Zakelijk' tabs, and a search bar. The main heading is 'Maak je eerste keuzes'. Below this, there's a sub-heading and a brief explanation: 'We willen graag eerst een paar vragen aan je stellen. Op basis van jouw antwoorden - je voorlopige keuzes - maken wij een eerste pensioenplan voor je. Je kunt je keuzes altijd weer aanpassen.' There are three question cards: 1. 'Wil je pensioen helemaal of voor een deel laten ingaan?' with a green checkmark and a dropdown arrow. 2. 'Heb je een partner?' with a green checkmark and a dropdown arrow. 3. 'Heb je altijd in Nederland gewoond?' with a grey circle and a dropdown arrow. Below the third question, there are two radio buttons: 'Ja' (checked) and 'Nee'. A red 'Volgende' button is at the bottom right.

Een voorbeeld van een defaultkeuze op ons digitale pensioenplatform, bedoeld om het proces te vereenvoudigen.

Maar ook bij complexere keuzes, wanneer mensen afhaken omdat het te ingewikkeld wordt, kunnen we met defaultkeuzes het proces vereenvoudigen. Zo peilen we soms vooraf bij een representatieve groep wat de meeste mensen zouden kiezen. Dit bieden we als defaultkeuze aan. In andere gevallen kunnen we een defaultkeuze aanbieden op basis van data. Denk aan het wel of niet toepassen van loonheffingskorting: op basis van data van deelnemers zelf en van de Belastingdienst kunnen we bepalen wat de meest logische keuze is. Vervolgens presenteren we die gepersonaliseerde keuze, voorzien van individuele gegevens, als defaultkeuze. Dit noemen we datagedreven defaultkeuzes: op basis van de data die we al 'in huis' hebben, bieden we een persoonlijke defaultkeuze aan.

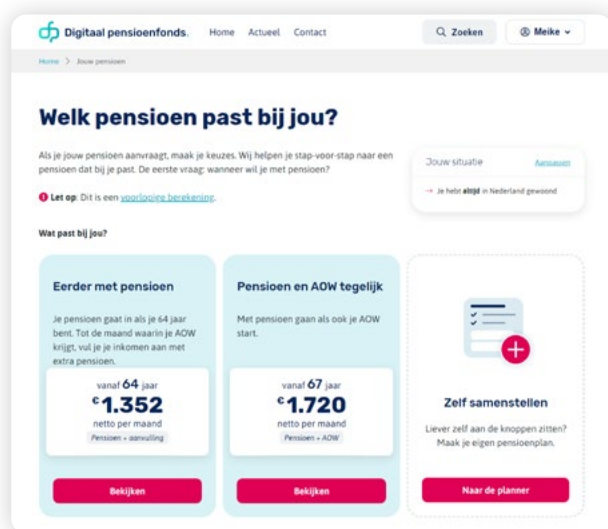


Voorbeeld van een datagedreven defaultkeuze op ons digitale pensioenplatform.

Wel, als het zorgt voor betere begeleiding

Defaultkeuzes zijn niet alleen aangevinkte hokjes. Het kan ook gaan over 2 of 3 'defaultpakketten' die we alvast samenstellen, en waar deelnemers uit kunnen kiezen. Handig bij een grote keuze als: 'Zal ik eerder stoppen met werken?'. Bij die keuze komt een hele serie aan onderliggende keuzes kijken, die onderling weer met elkaar kunnen samenhangen. Best complex dus. Zeker voor deelnemers met een lager financieel kennisniveau werpt dit een drempel op. Vaak is dat juist de groep die graag eerder wil stoppen met werken vanwege een fysiek zwaar beroep.

Door de keuzes als defaultpakketten helder neer te zetten, zien deelnemers direct waar ze voor kiezen. Of kunnen ze alsnog besluiten zelf aan de knoppen te gaan zitten. Op deze manier bieden we laagdrempelige en persoonlijke begeleiding, die voor geïnteresseerde deelnemers zeer relevant is.



Een voorbeeld van 2 defaultpakketten op ons digitale pensioenplatform.

Niet, als er te veel onbekend is

Er zijn ook keuzes waarbij we het niet verantwoord vinden om een defaultkeuze aan te bieden. Bij de keuze voor een variabel of stabiel pensioen, bijvoorbeeld. Bij die keuze komen veel voor ons onbekende factoren kijken. Denk aan wel of geen eigen geld hebben, een verwachte erfenis of een bijna afgelost koophuis. Is de financiële afhankelijkheid van het pensioen door dit soort 'meevallers' minder groot, dan kán een variabel pensioen interessant zijn. Maar omdat wij die data niet in huis hebben, presenteren we ook geen defaultkeuze.

5 van 5

Hoe wil je je pensioen uitbetaald krijgen?

Deze vraag gaat over je IPB-pensioen. Je verwachte IPB-pensioen is € 9 per maand. Het kan variëren van ongeveer € 8 (als het tegenzit) tot € 9 (als het meezit) netto per maand.

Voordat je met pensioen gaat, maar uiterlijk op je 67ste, maak je een keuze voor een stabiel of een variabel pensioen. Zolang je nog niet met pensioen bent, kun je je keuze nog veranderen. Je maakt de keuze alleen voor het IPB/VPL-kapitaal. We willen nu alvast je voorlopige keuze weten. Deze keuze is belangrijk omdat het (mede) bepaalt welke manier van beleggen het beste bij je voorkeur past.

Stabiel pensioen

Bij een stabiel pensioen stop je met individueel beleggen als je met pensioen gaat. Je koopt met je pensioenkapitaal in één keer pensioen in voor de rest van je leven. Je pensioen blijft zoveel mogelijk gelijk.

Variabel pensioen

Bij een variabel pensioen blijf je beleggen als je met pensioen gaat. Daardoor verschilt de hoogte van je pensioen ieder jaar. Een variabel pensioen is gemiddeld hoger dan een stabiel pensioen. Je kunt een variabel pensioen alleen inkopen bij een verzekeraar. Om een variabel pensioen bij een verzekeraar te kunnen inkopen, heb je een minimum kapitaal nodig. Dat minimum is anders per verzekeraar. Denk hierbij aan minimum bedragen van € 25.000.

[Bekijk alle verschillen tussen een stabiel en een variabel pensioen.](#)

Hoe wil je je pensioen uitbetaald krijgen?

Stabiel Variabel

[Bewaar en ga verder](#)

Weten wij te weinig voor een defaultkeuze, dan presenteren we die ook niet.

Sturen of 'nudging': zachtjes de goede kant op

Met het aanbieden van een defaultkeuze stuur je mensen een bepaalde kant op. Dat is nu eenmaal zo. Daarom zetten wij het alleen in wanneer het verantwoord is en als we er erger mee voorkomen – dat deelnemers bijvoorbeeld géén keuze maken, of gewoon maar het eerste aanvinken dat ze tegenkomen.

In de wereld van marketingpsychologie en gedragsbeïnvloeding heet dit soort sturing 'nudging': met een zacht duwtje mensen een bepaalde richting op bewegen. Denk aan gemeentes die borden met 'Verboden afval achter te laten' vervangen door 'De meeste mensen ruimen hier hun rommel op'. Omdat mensen niet houden van een gebod, maar het onbewust wél fijn vinden om bij de groep te horen, zorgen gemeentes met dergelijke 'nudging' steeds vaker voor opgeruimde straten en parken.

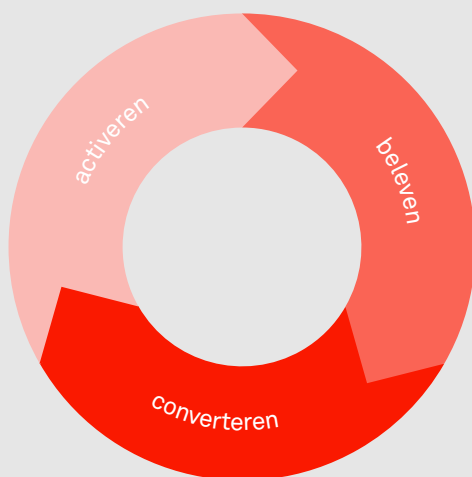
Goede begeleiding bij keuzes: vanaf 2023 verplicht

In de Wet toekomst pensioenen wordt naar alle waarschijnlijkheid een open norm 'Keuzebegeleiding' opgenomen. Dat betekent dat goede keuzebegeleiding van deelnemers verplicht wordt, maar dat u wel zelf kunt invullen hóe u dat doet. En in welke vorm. Defaultkeuzes en -pakketten kunnen een dergelijke goede vorm zijn.

Onze visie op activerende pensioen-communicatie: een abc'tje

Wil je mensen in beweging krijgen als het om hun pensioen gaat, dan vraagt dat om een aanpak waarin activeren, beleven en converteren (abc) hand-in-hand gaan. Door te activeren zorg je dat mensen een handeling starten, door in te zetten op beleving zorg je dat mensen zich betrokken en erkend voelen, en door te converteren zorg je dat mensen de benodigde actie ook werkelijk (kunnen) afronden. Met defaultkeuzes stimuleren we bijvoorbeeld de conversie en helpen we mensen een verantwoorde keuze te maken.

Benieuwd hoe dat eruitziet? In onze whitepaper 'Even alle aandacht' staan we uitgebreid stil bij deze abc-aanpak en de onderzoeken en tests die we daarvoor uitvoeren. U downloadt de paper op tkppensioen.nl/whitepapers.



We krijgen deelnemers in beweging door in al onze communicatie deze 3 elementen steeds integraal op te nemen.

Met defaultkeuzes stimuleren we de conversie en helpen we mensen een verantwoorde keuze te maken



Highlights uit het AFM-onderzoek

De AFM en Netspar onderzochten de impact van defaultkeuzes. Voor goede keuzebegeleiding is het belangrijk om te begrijpen hoe deelnemers beïnvloed worden door de keuzeomgeving, stellen de onderzoekers. Dus hoewel de toezichthouder experimenteren met defaultkeuzes aanmoedigt, stelt ze ook dat het altijd in het belang van deelnemers moet zijn. Use it wisely, kort samengevat. Wat viel ons nog meer op in het onderzoek?

‘Op het oog kleine verschillen in het ontwerp en de vormgeving van keuzes, informatie en/of producten kunnen verstrekkende gevolgen hebben.’

Dat betekent kansen én verantwoordelijkheden: zet je defaultkeuzes als pensioenuitvoerder goed in, dan kun je het deelnemers makkelijker maken en ze helpen om betere keuzes te maken. Maar er zit dus ook een andere kant aan. Bij verkeerde toepassing kan het ertoe leiden dat deelnemers (onbewust) keuzes maken die niet goed passen bij hun persoonlijke situatie. Daarom is het juist op deze punten – in de op het oog kleine verschillen in ontwerp en vormgeving – belangrijk heel goed te testen hoe deelnemers met de defaultkeuze omgaan. Uit de economische gedragswetenschappen weten we bijvoorbeeld dat je rekening moet houden met behavioural biases. Zo hebben mensen een onbewuste voorkeur voor de optie in het midden. Met die voorkeur houden wij in de test- en ontwerpfasen rekening.

‘De effecten van sturing in de keuzeomgeving zijn groter voor respondenten met weinig financiële kennis dan voor mensen met veel financiële kennis.’

Juist voor de groep deelnemers met weinig financiële kennis is het belangrijk om goede

begeleiding te krijgen bij het maken van keuzes. Eerder noemden we al het voorbeeld van de loonheffingskorting: een belangrijke keuze, die je niet kunt overlaten aan het toeval – zoals de eerste de beste optie die ze tegenkomen maar aanvinken om ervan af te zijn. Financieel laaggeletterden kunnen zo’n aanvraag vaak niet zelfstandig afronden. Een datagedreven defaultkeuze helpt elke deelnemer – gepersonaliseerd – om de beste keuze, passend bij hun situatie, te maken. Het zorgt ervoor dat ze een aanvraag wel zelfstandig kunnen afronden.

‘De toezichthouder AFM staat positief tegenover pensioenuitvoerders die (veld)experimenten willen gaan inzetten in het belang van hun deelnemers.’

Deze uitspraak van de AFM juichen wij toe. Door te blijven experimenteren en onderzoeken, kunnen pensioenuitvoerders en -uitvoeringsorganisaties steeds nieuwe middelen en manieren ontwikkelen. Zo kunnen we pensioen makkelijker maken, beter passend bij ieders persoonlijke situatie én financiële voorkennis.

Onderzoek Netspar: ethische dilemma's rond het gebruik van data

Dat het gebruik van datagedreven defaultkeuzes ethische dilemma's kan scheppen, laat Netspar zien in een onderzoek naar datagebruik. Hoe kun je data gebruiken in het voordeel van deelnemers, zonder dat het ten koste gaat van de collectiviteit? Zo hebben sommige deelnemers een lagere levensverwachting. Bieden we deze groep deelnemers als defaultkeuze een hoog-laagpensioen, dan is de kans groot dat veel daarvoor gaan kiezen. Maar dat heeft óók invloed op het pensioeninkomen van deelnemers met een hogere levensverwachting. [Meer over deze en andere ethische dilemma's die verbonden zijn aan datagebruik, leest u in het onderzoek.](#)

De eerste periode een hoger pensioen?

Ik wil een hoger pensioen voor de eerste periode

Ik wil de eerste periode geen hoger pensioen

3 jaar

10 jaar

De eerste periode een hoger pensioen

Je kunt de eerste periode een hoger pensioen krijgen. Daarna krijg je (de rest van je leven) een lager pensioen. Een tijdelijk hoger pensioen kan interessant zijn als je verwacht dat je de eerste tijd hogere kosten hebt. Maar houd er ook rekening mee dat prijzen in de loop van de tijd kunnen stijgen (inflatie). Ook kun je na die eerste periode te maken krijgen met onverwachte kosten, zoals zorgkosten.

De pensioenplan

vanaf 66 jaar en 7 maanden
Alleen AOW
€1,226 netto per maand

daarna vanaf 68 jaar
Pensioen + AOW
€1,929 netto per maand

Partnerspensioen
€0 bruto per maand

Bewaren

Bewaar je pensioenplan of print het uit

Sla je pensioenplan op, zodat je het later kunt bekijken, aanpassen of aanvragen. Wil je je plan op papier? Je kunt je plan printen nadat je het hebt opgeslagen.

Dit pensioenplan bewaren

De meeste deelnemers van dit fictieve pensioenfonds kiezen níet voor een hoog-laagpensioen. Daarom presenteren we die keuze als defaultkeuze. Dit is ook in het belang van de meeste deelnemers (zie het ethische dilemma uit het Netspar-onderzoek).



Zo testen en experimenteren we

In 25 diepte-interviews

Bij elke online dienst die we (verder) ontwikkelen, doen we tussentijds gebruikerstests. In 5 rondes bevragen we steeds 5 gebruikers die representatief zijn voor de doelgroep. Zo zullen we voor de online dienst 'Ik ga met pensioen' geen starter op de arbeidsmarkt vragen. Met alle gebruikers spreken we individueel de ervaringen met de (nieuwe of vernieuwde) online dienst door. Voor elk gesprek nemen we ruim de tijd: een uur, soms zelfs langer.

Ook voor defaultkeuzes

Defaultkeuzes zijn geregeld onderdeel van online diensten, en dus van onze gebruikerstests. Ook ontdekken we soms in de testrondes dat er een defaultkeuze nodig is. Wanneer mensen een keuze te ingewikkeld vinden bijvoorbeeld, en ze niet kunnen overzien wat de impact is van een keuze. In zo'n geval hebben wij de data en de kennis in huis om ze voor te rekenen waar ze uit kunnen kiezen, of wat voor hen de beste keuze is. Als gebruikers aangeven dat ze dat prettig en helpend vinden, maken we het onderdeel van de dienst.

Wat testen we dan?

Een voorbeeld: voor hun pensioen kunnen mensen (vanaf 2023) kiezen voor een eenmalige uitkering van een deel van het pensioen als een 'bedrag ineens'. Dat kan grote gevolgen hebben voor hun inkomen. In de gebruikerstests ontdekten we dat we de keuze beter niet als losstaande keuze konden presenteren. Als onderdeel van de 'defaultpakketten' van de pensioenplanner (zie pagina 5) begrepen mensen beter waarvoor ze konden kiezen. Sommigen zeggen het nog na te rekenen, maar allemaal zien ze zo'n defaultkeuze als goede ondersteuning bij hun keuze.



Ervaren experts in activeren

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

Onderzoek en analyse

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

Met al deze onderzoeken verdiepen en verbreden we continu onze expertise. Expertise die we graag met u delen. In deze lightpaper bijvoorbeeld. Maar ook in webinars of in een persoonlijk gesprek.

Auteurs

Catharien Hamerslag

Senior consultant pensioencommunicatie
hamerslag.c@tkppensioen.nl

Bauke van Veenendaal

Productowner Digitale Dienstverlening Deelnemers
veenendaal.b@tkppensioen.nl

Februari 2022

Maak een afspraak

Wilt u meer weten over onze onderzoeken en visie op defaultkeuzes? 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

