



Visie op keuzebegeleiding

Oktober 2023

Een passend pensioen voor deelnemers, hoe doen wij dat?

Deelnemers kunnen bij verzekeraars en premiepensioeninstellingen (PPI's) aanspraak maken op adequate begeleiding om te komen tot pensioenkeuzes die goed bij hen passen. We slaan als sector de handen ineen om vanuit onze ervaring toonaangevend te zijn in keuzebegeleiding. Dit doen we door doelen te stellen op het gebied van communicatie, standaardisatie en activatie.

1. Aanleiding

Samen verzorgen verzekeraars en premiepensioeninstellingen (PPI's) voor miljoenen pensioendeelnemers de pensioenen, waarvan 1,3 miljoen actieve deelnemers, enkele miljoenen gewezen deelnemers en 900.000 gepensioneerden. Ze voeren voor ruim 50.000 werkgevers de pensioenregelingen uit. Voorheen was de uitkeringsregeling, met een van tevoren afgesproken uitkering, de meest voorkomende type regeling. Sinds het begin van deze eeuw is de trend zichtbaar dat de beschikbare premiereregeling leidend is bij werkgevers die hun regeling bij een verzekeraar of PPI hebben ondergebracht. Bij deze premiereregelingen hebben de deelnemers veel keuzemogelijkheden voor de invulling van hun pensioen en liggen de risico's die uiteindelijk de hoogte van het pensioen bepalen meer op het bordje van de individuele deelnemer. Door invoering van de Wet toekomst pensioen (Wtp) hebben we straks alleen nog maar met premiereregelingen te maken. Dit stelt hoge eisen aan communicatie, transparantie en begrijpelijkheid van de regeling en de keuzebegeleiding van individuele deelnemers. Wij vinden het belangrijk dat de deelnemer over de relevante informatie beschikt en adequaat begeleid wordt bij het maken van de diverse keuzes die hij heeft. Wij hebben het afgelopen decennium ook al ruime ervaring opgedaan met keuzebegeleiding, bijvoorbeeld via gelaagde pensioencommunicatie en pensioenportals die we steeds door ontwikkelen.

In de Wet toekomst pensioenen, *vooralsnog* van kracht per 1 juli 2023, wordt geregeld dat ook werkgevers die een pensioenregeling bij een pensioenfonds hebben de overstap moeten maken naar premiereregelingen. Vanaf 1 januari 2027 kent Nederland dan alleen nog actieve opbouw in premiereregelingen. In deze wet wordt ook geregeld dat de wettelijke eisen betreffende communicatie meer worden geënt op premiereregelingen. Keuzebegeleiding is overigens meer dan alleen maar informeren, het gaat om het inrichten van een keuzeomgeving waarin een pensioendeelnemer begeleid wordt. En uiteraard neemt ook de activatie van pensioendeelnemers een belangrijke rol in het proces. Vanuit hun ervaring kunnen verzekeraars en PPI's goed uit de voeten met deze nieuwe wettelijke eis. We hebben als sector dan ook de ambitie om toonaangevend te zijn / te blijven in keuzebegeleiding. Hoe we dat gaan doen leest u in dit document.

Nieuwe open norm in de Pensioenwet

In artikel 48a van de Wet toekomst pensioenen staat het volgende:

De pensioenuitvoerder begeleidt de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde op een adequate wijze bij het maken van een keuze binnen de pensioenovereenkomst, 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.

2. Onze ambitie: toonaangevend op het gebied van keuzebegeleiding...

Verzekeraars en PPI's bieden deelnemers keuzevrijheid. Wij hebben de ambitie toonaangevend te zijn in keuzebegeleiding, juist vanwege onze ervaring. Wij zetten keuzebegeleiding in om deelnemers te stimuleren om optimaal gebruik te maken van de geboden keuzemogelijkheden.

Wij zien keuzebegeleiding als het op activerende en persoonlijke wijze grondig informeren van deelnemers over hun keuzemogelijkheden in hun pensioenregeling. Onze keuzebegeleiding leidt niet tot persoonlijke aanbevelingen of adviezen aan deelnemers. Daar ligt ook niet onze verantwoordelijkheid, immers, onze kennis beslaat niet het hele financiële plaatje van de deelnemer. Heeft een deelnemer behoefte aan persoonlijk advies? Dan is dat de rol van de financieel adviseur,

deze kan de totale financiële situatie van de deelnemer in ogenschouw nemen. Waar toepasselijk kunnen wij deze optie onder de aandacht brengen van de deelnemer.

Bij ons krijgt een deelnemer begeleiding binnen zijn regeling om tot keuzes te komen die goed bij de deelnemer passen. Wij spannen ons in om een zo goed mogelijk beeld van de deelnemer te krijgen. Zo kunnen wij op voor de pensioendeelnemer passende momenten begrijpelijke en gelaagde informatie aan te bieden en die hen inzicht en handelingsperspectief verschaffen om hen te helpen om (combinaties van) keuzes te maken die binnen hun pensioenregeling die aansluiten bij hun pensioendoelstelling.

..met daarbij de individuele deelnemer centraal

Verzekeraars en PPI's reiken deelnemers de tools aan om zelf beslissingen te nemen voor hun pensioen. Immers, het is niet de verzekeraar of PPI die kan beslissen wat een goed pensioen is. Is dat een zo hoog mogelijk pensioen? Of een zo zeker mogelijk pensioen? Dat kan voor elke deelnemer verschillend zijn. Daarom staat bij iedere deelnemer één vraag centraal: *Wat is jouw pensioendoelstelling?* Wat heeft een deelnemer nodig om die doelstelling te realiseren? Hoe kan de pensioenregeling de deelnemer helpen de pensioendoelstelling zoveel mogelijk te verwezenlijken? Uiteraard kunnen wij niet voor onze deelnemers bepalen wat hun persoonlijke pensioendoelstelling zou moeten zijn. Wel kunnen wij deelnemers ondersteunen bij het bepalen hiervan en ervoor zorgen dat de financiële doelstelling leidend is bij het bepalen of een keuze past bij een deelnemer.



Belangrijk element bij dit alles is het begrip 'doenvermogen'. Wij hebben de ambitie om onze communicatie en keuzebegeleiding goed aan te laten sluiten bij de behoeftes, kenmerken en vaardigheden van deelnemers. Hoe beter dit lukt, hoe groter de kans dat de deelnemer daadwerkelijk een passende keuze zal maken. Het 'doenvermogen' van deelnemers geeft niet alleen aan in hoeverre deelnemers snappen wat de bedoeling is, maar vooral of ze dat begrip daadwerkelijk in gedrag om weten te zetten. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om plannen

te maken en in actie komen. Door hier rekening mee te houden stellen we deelnemers beter in staat om op het juiste moment een passende keuze te maken.

3. Wat mag de deelnemer nu al verwachten?

Voor het maken van keuzes bieden we inzicht, informatie en handelingsperspectief. Daarmee bedoelen we in ieder geval de huidige wettelijke verplichtingen:

- ✓ Inzicht bieden in beschikbare keuzemogelijkheden binnen de regeling
- ✓ Inzicht bieden in de samenloop en gevolgen van iedere keuze afzonderlijk en gecombineerd (bv. gevolgen voor de uitkering/dekking) binnen de eigen pensioenregeling. Hierbij werken verzekeraars en PPI's met eigen scenario's, waarin relevante ontwikkelingen worden getoond.
- ✓ Attenderen op mogelijke gevolgen van keuzes voor bijvoorbeeld toeslagen en belastingen en verwijzen naar de plekken waar meer informatie (bijvoorbeeld over toeslagen) te verkrijgen is.
- ✓ Het meenemen en benoemen van het handelingsperspectief van deelnemers (welke actie kan de deelnemer nemen?). Daarmee dient de informatie persoonlijk te zijn, dus toegesneden op zijn feitelijke situatie voor zover bekend kan zijn. En dient het ook aan te sluiten op de doelgroep waartoe de deelnemer behoort.
- ✓ Het wegnemen van zoveel mogelijk drempels om een keuze te maken.
- ✓ Het op zo'n manier aanbieden van informatie dat deze zo goed mogelijk aansluit bij de situatie van de deelnemer. Dit houdt ook in het verstrekken van de informatie en het aanbieden van de keuzebegeleiding op de juiste momenten. bijvoorbeeld bij de overstap naar een nieuwe baan, bij gezinsuitbreiding, na het overlijden van een partner, huwelijk/scheiding of bij de naderende pensioendatum.

Waar werkt elke verzekeraar en PPI aan?

- ✓ Het zo goed mogelijk aansluiten bij het taalniveau van de verschillende klantgroepen.
- ✓ Het toepassen van de doenvermogenstoets op de verschillende gebeurtenissen om de gevolgen voor o.a. reactie-/keuzetermijnen te bepalen
- ✓ Het inrichten van een 'keuzearchitectuur', een weloverwogen manier van presenteren van de te maken keuzes, waardoor de deelnemer als het ware wordt gestimuleerd om bewuste keuzes te maken. Die keuzearchitectuur houdt rekening met de verschillende achtergronden, kennisniveaus en pensioendoelstellingen van alle klantgroepen. De keuzearchitectuur is erop ingericht om deelnemers te informeren en handelingsperspectief te bieden, er volgt geen persoonlijk advies.

Kortom, verzekeraars en PPI's zijn erop gericht dat de deelnemer begrijpelijk en goed geïnformeerd wordt en handelingsperspectief geboden wordt zodat hij een weloverwogen beslissing kan nemen. En heeft de deelnemer toch behoefte aan een persoonlijk advies? Dan verwijzen wij naar de financieel adviseur, die het hele financiële plaatje in kaart kan brengen.

4. Wat gaan we de komende jaren nog meer doen?

Om de keuzebegeleiding nog verder te ontwikkelen en onze ambitie waar te maken, willen we een vijftal ambitielijnen het komend jaar verder uitwerken als sector:

- We spreken dezelfde taal: uniformeren van veelgebruikte pensioentermen
- Uniforme informatie
- Inzicht bieden in risico's
- Invulling geven aan de wettelijke verplichting tot activatie
- Invulling geven aan de wettelijke verplichting tot het bieden van een effectieve keuzeomgeving



4 A. We spreken dezelfde taal

Informatie over pensioen wordt vaak als complex ervaren. Dat kunnen wij niet helemaal wegnemen. Het gaat nu eenmaal om materie waar de meeste mensen niet dagelijks mee bezig zijn. Wel zorgen we ervoor dat we de informatie op eenvoudige en heldere wijze opschrijven. We spreken als sector af om dezelfde woorden te gebruiken voor een aantal veelvoorkomende termen. Dus zo spreekt straks elke pensioenverzekeraar en PPI over een 'bedrag ineens' in plaats van over een 'lump sum'. Wij stemmen onze termen af met de pensioenfondsen, zodat hopelijk alle uitvoerders dezelfde taal spreken.

Dit is vooral van belang bij keuzes waarbij meerdere uitvoerders zijn betrokken, zoals shoppen op pensioendatum en waardeoverdracht tijdens de opbouwfase. Heb je te maken met meerdere pensioenaanbieders, dan spreken ze in ieder geval allemaal dezelfde taal. Deze uniforme woordenlijst komt zo snel mogelijk beschikbaar.

4 B. Uniforme informatie

Keuzes hebben gevolgen. Dat geldt ook voor pensioenkeuzes. Een keuze voor een hoger pensioenbedrag de eerste jaren na pensionering kan bijvoorbeeld gevolgen hebben voor het recht op huur- of zorgtoeslag. Het uitrusten van het partnerpensioen voor een hoger ouderdomspensioen kan grote gevolgen hebben als de gepensioneerde komt te overlijden.

Pensioenverzekeraars en PPI's zorgen er, zoals hierboven al staat toegelicht, voor dat je bij de keuzes geïnformeerd wordt over de mogelijke gevolgen ervan. Ons streven is om deze informatie als sector meer te standaardiseren en om meer van elkaar te leren.

Samen gaan wij zorgen voor productoverstijgende informatievoorziening die waar mogelijk gebruikt kan worden in keuzeprocessen. Denk hierbij aan uniforme uitleg over processen, zoals waardeoverdracht of keuzes bij echtscheiding, en aan gestandaardiseerde informatie over de impact van pensioenkeuzes op belastingen, sociale uitkeringen en toeslagen. Deze informatie kunnen wij dan dus op dezelfde wijze aanbieden. We onderzoeken ook of we op onderwerpen kunnen samenwerken met andere partijen zoals de Belastingdienst of het UWV of Nibud. En ten behoeve van de informatie over het bedrag ineens

en over de keuze voor een hoog-/laagconstructie ontwikkelen we een sectorbreed informatiedocument met modelteksten waarin alle relevante informatie, bijvoorbeeld over fiscale gevolgen, op eenvoudige wijze wordt uitgelegd, hierbij zoeken we ook de samenwerking met andere pensioenaanbieders

4 C. Inzicht in risico's

Eén van de meest impactvolle keuze die deelnemers in de flexibele pensioenregeling kunnen (wat ons betreft moeten!) maken is hoeveel risico zij willen lopen met hun pensioeninleg: meer risico geeft kans op een hoger pensioen, minder risico op een lager pensioen. Onderdeel van het begeleiden bij het maken van deze specifieke keuze is hulp bij het bepalen hoeveel risico een deelnemer wil en kan lopen ('het risicoprofiel') bij dit specifieke pensioen. Dat hangt af van veel factoren: hoe afhankelijk is de deelnemer na pensionering van het pensioen? Heeft hij of zij na pensioen andere inkomstenbronnen? Hoe prettig voelt een deelnemer zich bij het nemen van risico? Etc.

Op dit moment vindt er veel (wetenschappelijk) onderzoek plaats naar de methodiek achter het bepalen van een risicoprofiel. Ook de komende jaren blijft dit een hot topic binnen de wetenschap. Er is nu geen 'beste' methode om tot een risicoprofiel te komen. Verzekeraars en PPI's hanteren allemaal hun eigen manier om het risicoprofiel van hun deelnemer te bepalen en om dat profiel te matchen met hun product.

Het Verbond van Verzekeraars zal het wetenschappelijk onderzoek naar een methode die op de beste wijze theorie en vertaling naar de praktijk combineert, monitoren, aanmoedigen en waar mogelijk initiëren. Zo kunnen we van elkaar leren en krijgen we steeds meer zicht op de elementen die bepalend zijn bij het vaststellen van de draagkracht van deelnemers en van hun bereidheid om risico te lopen. Daarbij moeten we altijd rekening blijven houden met bereidwilligheid van deelnemers om (pensioen)gegevens met hun pensioenaanbieder te delen.

Na het bepalen van het risicoprofiel van de deelnemer voor een specifiek pensioen (hoeveel risico kan en wil hij lopen met het betreffende pensioen), vindt er een vertaling plaats naar een lifecycle: de beleggingsstrategie die het beste past bij het profiel. Verzekeraars en PPI's gaan de mogelijkheid onderzoeken om te komen tot een uniforme risicoclassificatie voor deze variabele pensioenen, allereerst specifiek voor de uitkeringsfase, dus voor het moment dat een deelnemer met zijn opgebouwde pensioen gaat bekijken bij welke aanbieder hij zijn pensioen gaat onderbrengen.



We starten met de uitkeringsfase omdat het op dat moment van belang is dat een deelnemer de verschillende producten bij verschillende aanbieders goed kan vergelijken. Ons streven is om te komen tot een uniforme classificatie van de risico's in de uitkeringsfase, waarbij we onderzoeken welke methoden en middelen daarvoor toepasbaar zijn. De risicohouding voor beleggingsstrategieën, die vanuit de Wtp moet worden bepaald, kan hiervoor handvatten bieden, evenals de al ontwikkelde dalingsmeter uit het standaardmodel. Het Verbond van

Verzekeraars zal dit, en mogelijk andere opties, uitwerken en toetsen op werkbaarheid. Totdat dit gerealiseerd is, zullen aanbieders uiteraard hun best doen zo goed mogelijk uit te leggen waarom een bepaald aanbod het beste bij de deelnemer past.

4 D. Activatie van deelnemers

Tot nu toe hebben we het met name gehad over het begeleiden van deelnemers bij hun pensioenkeuzes. Daar gaat echter nog een stap aan vooraf: activatie. Aanbieders moeten hun deelnemers aanmoedigen zich daadwerkelijk bezig te houden met hun pensioen. En dat is niet eenvoudig: we weten allemaal dat de meeste mensen niet actief met hun pensioen bezig zijn. En dat is

zonde! Wij willen hun deelnemers optimaal laten profiteren van de mogelijkheden van hun flexibele pensioencontract.

Er wordt veel wetenschappelijk onderzoek gedaan naar inertie, en hoe deze te doorbreken. Daarnaast voeren aanbieders zelf ook allerlei experimenten uit om hun deelnemers tot actie te bewegen. Het Verbond van Verzekeraars wil een steentje bijdragen aan deze kennisontwikkeling door het oprichten van een platform waarin aanbieders en wetenschappers uitgenodigd worden hun kennis te delen. Doel is voorop te lopen met experimenteren en met het uitvoeren van de resultaten daarvan.

Verzekeraars en PPI's grijpen nu dikwijls *life events* (zoals een huis kopen of een kind krijgen) aan om met hun deelnemers te communiceren over pensioen en pensioenkeuzes. Het idee is dat mensen op dergelijke momenten open staan voor dit soort informatie. We weten echter ook dat impactvolle life events ervoor kunnen zorgen dat mensen juist minder goed in staat zijn om bijvoorbeeld de gevolgen van hun keuzes te overzien. Met dit doenvermogen moeten aanbieders rekening houden.



Wij zijn van mening dat de werkgever de aangewezen partij is om een rol te kunnen spelen bij het informeren en activeren van zijn werknemers. Pensioen is immers een belangrijke arbeidsvoorwaarde, het is zonde als de werknemers / deelnemers daar geen optimaal gebruik van kunnen maken doordat ze geen keuzes maken. En daarnaast staat de werkgever over het algemeen dicht bij zijn werknemers dan de verzekeraar of PPI. Ook kan een werkgever toegang tot een financieel adviseur bieden. Wij willen werkgevers beter faciliteren bij het invullen van deze rol. Het Verbond van Verzekeraars zal best practices verzamelen en delen met de leden om werkgevers te ondersteunen.

4 E. Effectieve keuzeomgeving

Zoals hierboven al een aantal keer gezegd: deelnemers kunnen veel keuzes maken. Aanbieders leiden hen door deze keuzes heen door middel van een 'keuzeomgeving'. Dit is in beginsel een digitale omgeving. De onderlinge afhankelijkheid van de diverse keuzes is groot. Alleen in een digitale omgeving is het mogelijk de verschillende uitkomsten van verschillende keuzes goed weer te geven.

We realiseren ons goed dat niet iedereen met een digitale keuzeomgeving uit de voeten kan. Daarom blijft het mogelijk om telefonisch, via de website of email onze hulp in te roepen. Hiervoor is het van belang dat medewerkers goed getraind zijn en de grens van informeren en adviseren goed kennen. Lukt het dan nog niet goed, of is de persoonlijke situatie te ingewikkeld, dan kan verwezen worden naar een financieel adviseur. Onze keuzeomgevingen ondersteunen het maken van keuzes binnen de regeling. We stimuleren deelnemers om keuzes te maken vanuit een integraal financieel perspectief. Echter we geven als pensioenuitvoerder geen advies over wat 'de beste keuze' is in het licht van dit integrale financiële perspectief. Die taak/verantwoordelijkheid ligt bij de financieel adviseur. Geeft een deelnemer aan behoefte te hebben aan een dergelijk 'breed' financieel advies, dan verwijzen wij hem / haar dan ook door naar de financieel adviseur.

We ondersteunen initiatieven om kwetsbaren te ondersteunen, Uiteraard voldoen de digitale omgevingen aan de vereisten voor digitale toegankelijkheid, zoals die in 2025 van kracht worden.

Verzekeraars en PPI's houden rekening met de kennis uit de gedragseconomie: mensen stellen ingewikkelde keuzes uit, realiseren zich niet dat geen keuze maken ook gevolgen heeft, hebben moeite met het plannen voor de lange termijn en met het overzien van (financiële) risico's in de toekomst en bekijken de informatie door hun eigen 'bril' (biases).

Een tool die wij kunnen gebruiken om die drempels op te sporen en waar mogelijk weg te nemen is de doenvermogenstoets. Deze bestaat uit de volgende vragen:

- Welke acties moeten deelnemers ondernemen?
- Hoe complex is elke actie?
 - In hoeverre vraagt de actie berekeningen/afwegingen?
 - Zijn er specifieke groepen die meer moeten doen/het lastiger vinden?
- Met welke stressvolle situaties en omstandigheden vallen de benodigde acties samen?
- Hoe groot is de kans dat deelnemers te maken krijgen met negatieve gevolgen?
 - Wat kan er gebeuren als ze niet in actie komen of een fout maken?
 - Hoe groot zijn deze gevolgen?
- Hoe zijn deze gevolgen te herstellen?
 - Hoeveel moeite kost het deelnemers om het te herstellen?

Door deze vragen te gebruiken bij het (door)ontwikkelen van de keuzeomgeving kan de klantreis verder uitgebreid worden en kan de geboden informatie beter aansluiten bij de behoefte van deelnemers.

Conclusie

Verzekeraars en PPI's willen toonaangevend zijn op het gebied van keuzebegeleiding van deelnemers. Het optimaal gebruik maken van de geboden keuzemogelijkheden is waar wij op inzetten.

Onze visie op keuzebegeleiding bestaat uit vijf pijlers:

- A. We spreken dezelfde taal: uniformeren van veelgebruikte pensioentermen
- B. Uniforme informatieverstrekking
- C. Inzicht in risico's
- D. Invulling geven aan de wettelijke verplichting tot activatie
- E. Invulling geven aan de wettelijke verplichting tot het bieden van een effectieve keuzeomgeving

De volgende acties worden gestart vanuit het Verbond van Verzekeraars:

- Het opstellen van een uniforme woordenlijst.
- Het opstellen van uniforme uitleg / modelteksten.
- Het monitoren, aanjagen en initiëren van wetenschappelijk onderzoek naar risicomethodiek.
- Onderzoek naar een uniforme classificatie van de risico's in de uitkeringsfase.
- Het opstarten van een platform waarin aanbieders en wetenschappers kennis en ervaring over het toepassen van gedragsinzichten kunnen delen.
- Het verzamelen van best practices over het faciliteren van werkgevers.