



Stappenplan keuzebegeleiding

Hoe ga je als pensioenfonds
om met de open norm
keuzebegeleiding?



Open document





Inhoud

Stappenplan keuzebegeleiding

Start >

- 1 [Introductie](#) >
- 2 [De open norm keuzebegeleiding](#) >
 - [Wet toekomst pensioenen](#) >
 - [AFM is toezichthouder](#) >
 - [Adviseren mag, maar hoeft niet](#) >
 - [Blue Sky Group juicht open norm toe](#) >
- 3 [De doelgroep: deelnemers en hun behoeften](#) >
- 4 [Op weg naar een passende keuzebegeleiding](#) >
 - [Stap 0: Toets minimale eisen](#) >
 - [Stap 1: Visie pensioenfonds](#) >
 - [Stap 2: Analyse en onderzoek](#) >
 - [Stap 3: Tactische doelbepaling](#) >
 - [Stap 4: Bepalen invulling](#) >
 - [Stap 5: Implementeren invulling](#) >
 - [Stap 6: Evalueren en verbeteren](#) >
- 5 [Drie tips over keuzebegeleiding](#) >

Introductie

De open norm

De doelgroep

Op weg naar

Drie tips

1 Introductie

Deelnemers kunnen steeds meer keuzes maken rondom hun pensioen. Enerzijds een goede ontwikkeling, want dit biedt iedere deelnemer de mogelijkheid om een pensioenplan te maken dat het beste past bij zijn of haar persoonlijke situatie. Maar pensioenkeuzes kunnen ook ingewikkeld zijn, zeker als je er meerdere tegelijkertijd moet maken. En met de komst van nieuwe keuzemogelijkheden als Bedrag ineens zal deze complexiteit alleen maar toenemen. Dat verhoogt het risico dat deelnemers 'verkeerde' keuzes maken omdat ze de keuzes en de consequenties ervan onvoldoende begrijpen.

Staat de deelnemer er alleen voor bij het maken van pensioenkeuzes? Gelukkig niet. Pensioenfondsen begeleiden deelnemers nu al bij het maken van keuzes, bijvoorbeeld door het aanbieden van online tools, webinars of persoonlijke gesprekken. De mate en vorm van begeleiding verschilt echter sterk van fonds tot fonds. Maar weinig fondsen hebben het begeleiden van deelnemers verankerd in hun missie, visie en strategie.

Om te stimuleren dat fondsen keuzebegeleiding een kernonderdeel maken van hun dienstverlening aan deelnemers, heeft de wetgever een open norm keuzebegeleiding opgenomen in de Wet toekomst pensioenen. In dit document geeft Blue Sky Group advies hoe fondsen om kunnen gaan met deze open norm.

Dit document is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 geeft antwoord op de vraag wat de open norm keuzebegeleiding precies inhoudt, waarna hoofdstuk 3 ingaat op de doelgroep: de deelnemer. Hoofdstuk 4 behandelt het door Blue Sky Group geadviseerde stappenplan voor het inrichten van een passende keuzebegeleiding. Tot slot geven we in hoofdstuk 5 drie afsluitende tips.



Introductie

De open norm

De doelgroep

Op weg naar

Drie tips

2 De open norm keuzebegeleiding

De open norm keuzebegeleiding wordt door de Wet toekomst pensioenen vastgelegd in artikel 48a van de Pensioenwet. Kern van de nieuwe open norm is dat pensioenaanbieders worden gestimuleerd om verder te gaan dan alleen informeren over pensioenkeuzes. Er wordt verwacht dat ze hun deelnemers actief gaan begeleiden. Hierbij mag een pensioenaanbieder advies geven, maar dat hoeft niet.



— Introductie

De open norm

De doelgroep

Op weg naar

Drie tips

Wet toekomst pensioenen

De wetgever heeft ervoor gekozen om met betrekking tot het onderwerp keuzebegeleiding een open norm te hanteren. Dat betekent dat pensioenfondsen en -uitvoerders de ruimte hebben om hun eigen invulling te geven aan keuzebegeleiding. In het wetsvoorstel is het volgende (nieuwe) artikel opgenomen:

Artikel 48a. Keuzebegeleiding

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**.

Daarnaast wordt het 3^e lid van artikel 48 (Eisen aan informatieverstrekking) aangepast en is een 4^e lid toegevoegd:

3.

De pensioenuitvoerder bevordert dat de informatie de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde inzicht geeft in de keuzemogelijkheden die er zijn in de pensioenregeling, de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen voor het pensioen **en de gevolgen van een keuze of combinatie van keuzes voor het pensioen**.

4.

De pensioenuitvoerder bevordert dat de informatie de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde aanzet tot relevante actie.

De Memorie van toelichting zegt over het doel dat de wetgever het volgende beoogt: "De keuze ten aanzien van de aanwending van hun pensioen, dient zo goed mogelijk aan te sluiten bij de behoefte of doelstelling van de deelnemer.

Onderdeel van de norm is de verplichting voor pensioenuitvoerders om hier invulling aan te geven door het inrichten van een (digitale) keuzeomgeving. Deze omgeving moet een deelnemer in staat stellen om een passende keuze te maken, gegeven zijn of haar doelstelling. Het is uiteindelijk de verantwoordelijkheid van de deelnemer om een keuze te maken en, zo ja, welke."

De beoogde inwerkingtreding van het wetsvoorstel Wet toekomst pensioenen en dus ook deze nieuwe norm voor keuzebegeleiding is 1 juli 2023.

'Deze omgeving moet een deelnemer in staat stellen om een passende keuze te maken'

AFM is toezichthouder

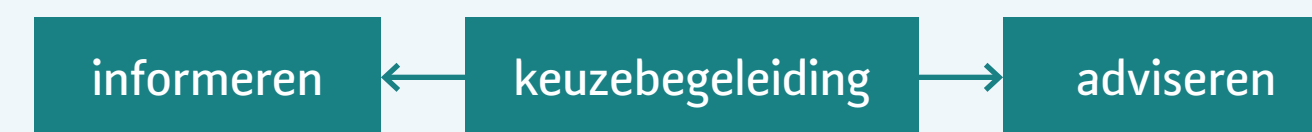
De Autoriteit Financiële Markten (AFM) zal toezicht houden op de open norm keuzebegeleiding. De AFM heeft een [leidraad](#) gepubliceerd die pensioenuitvoerders handvatten biedt voor invulling van de open norm. De indeling van de leidraad volgt het proces hoe pensioenuitvoerders volgens de AFM kunnen komen tot een adequate keuzebegeleiding:

1. Inrichten
2. Uitvoeren
3. Doorlopend verbeteren

Dit proces is in lijn met het in hoofdstuk 4 gepresenteerde stappenplan dat wij adviseren. Daarnaast gaat de AFM in haar leidraad in op wat ze ziet als minimaal wettelijk vereisten voor invulling van de open norm. Hierover later meer.

Adviseren mag, maar hoeft niet

De wetgever heeft aangegeven dat keuzebegeleiding de leemte vult tussen informeren en adviseren:



Informeren doelt op het voorzien in de informatiebehoefte van de deelnemer en het bieden van inzicht in de keuzemogelijkheden. Het is een eenzijdige activiteit van de uitvoerder. **Adviseren** gaat een stap verder. In dat geval verdiept de adviseur zich in de deelnemer en geeft op basis daarvan een advies. De deelnemer vertrouwt erop dat het een passend advies is. Daarmee ligt er een grotere verantwoordelijkheid bij de pensioenuitvoerder.

De norm van artikel 48a geeft geen verplichting tot adviseren maar de pensioenuitvoerder mag dit wel doen, zolang er geen productgerelateerd advies wordt gegeven. In dat geval is er namelijk sprake van advies in de zin van de Wet op het financieel toezicht (Wft). In haar leidraad gaat de AFM dieper in op de verhouding tussen keuzebegeleiding en advies over keuzes.

Wanneer de pensioenuitvoerder een aanbeveling doet die verband houdt met de pensioenregeling is er dus géén sprake van advies in de zin van de Wft. De uitvoerder mag de deelnemer op de volgende manieren helpen zonder Wft-vergunning:

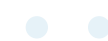
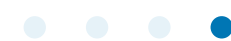
- Uitleg geven over de pensioensituatie van de deelnemer.
- Nagaan of de deelnemer voldoende inzicht heeft in zijn situatie en welke verwachtingen hij voor de toekomst heeft.
- Helpen bij het maken van keuzes zoals de pensioenleeftijd, uitruil OP-NP, hoog-laag constructies en afkoop.
- Een digitale planningstool ter beschikking stellen.
- De deelnemer helpen bij het verkrijgen van inzicht in de uitkomsten van een vergelijking tussen huidige en toekomstige in- en uitgaven.
- In algemene zin wijzen op aanvullende financiële mogelijkheden en de mogelijke noodzaak daarvan.
- Verwijzen naar de mogelijkheid om contact op te nemen met een financieel adviseur.¹

¹Leidraad 'Communicatie voor pensioenuitvoerders', AFM

Blue Sky Group juicht open norm toe

Binnen Blue Sky Group vinden we het positief dat de open norm er komt. In onze dienstverlening aan deelnemers constateren we een toenemende behoefte aan begeleiding bij het maken van pensioenkeuzes. De afgelopen jaren hebben we hier in toenemende mate op ingespeeld met het aanbieden van workshops, webinars en persoonlijke (video)gesprekken. We bieden maatwerk, afhankelijk van de behoeften van de deelnemers van een pensioenfonds. Dit sluit goed aan bij het besluit van de wetgever om er geen gesloten norm van te maken die vooraf voorschrijft hoe ieder fonds zijn keuzebegeleiding moet invullen.

Tegelijkertijd roept het hanteren van een open norm een hoop vragen op. Want hoe zet je de eerste stap(pen) voor een adequate invulling van de keuzebegeleiding voor je deelnemers? En hoe ver ga je met het persoonlijk begeleiden van deelnemers? Om pensioenfondsen hierbij te ondersteunen heeft Blue Sky Group een stappenplan ontwikkeld. We lichten dit verder toe in hoofdstuk 4.

[Introductie](#)[De open norm](#)[De doelgroep](#)[Op weg naar](#)[Drie tips](#)

3 De doelgroep: deelnemers en hun behoeften

Niet iedere deelnemer is hetzelfde. Uit onderzoek weten we dat deelnemers verschillende behoeften hebben als het gaat om hun pensioen.



— Introductie

De open norm

De doelgroep

Op weg naar

Drie tips

Binnen Blue Sky Group gebruiken we de volgende drie typen pensioendeelnemers om zo goed mogelijk in te kunnen spelen op hun behoeften:

- Type Doe-het-zelf: de deelnemer die vooral controle wil houden.
- Type Doe-het-samen: de deelnemer die het gevoel van begrip zoekt en vooral behoefte heeft aan persoonlijke begeleiding.
- Type Doe-het-voor-me: de deelnemer die vooral ontzorgd wil worden.

'Net als de AFM vinden wij het belangrijk om te onderzoeken wat de behoeften van eigen deelnemers van een fonds zijn op het gebied van keuzebegeleiding'

Wij denken dat deze segmentering toepasbaar is op ieder pensioenfonds en relevant is voor het onderwerp keuzebegeleiding:

- Zo zal het type Doe-het-zelf met behulp van goede tooling vooral zelfstandig zijn pensioenkeuzes willen maken met hooguit een bevestiging vanuit het pensioenfonds dat hij het goed begrepen heeft.
- Het type Doe-het-samen heeft daarentegen behoefte aan intensievere (persoonlijke) begeleiding vanuit het pensioenfonds bij het maken van keuzes.
- Het type Doe-het-voor-me heeft als valkuil (te) snel te kiezen voor een default. De uitdaging voor dit type is om hem/haar de keuzes bewust te laten maken.

Bij het inrichten van een passende keuzebegeleiding kan een fonds rekening houden met ieder van deze typen deelnemers. Net als de AFM vinden wij het belangrijk om te onderzoeken wat de behoeften van eigen deelnemers van een fonds zijn op het gebied van keuzebegeleiding. Dit kan uiteraard van fonds tot fonds verschillen.



Introductie

De open norm

De doelgroep

Op weg naar

Drie tips

4 Op weg naar een passende keuzebegeleiding

Volgens zowel de wetgever als de toezichthouder is het aan ieder pensioenfonds om zélf een geschikte (strategische) invulling te vinden voor de open norm keuzebegeleiding, op een manier die past bij de deelnemers van het fonds. Mooi gezegd, maar hoe doe je dat?



— Introductie

— De open norm

— De doelgroep

— **Op weg naar**

— Drie tips

Blue Sky Group adviseert pensioenfondsen om dit stap voor stap aan te pakken:



Stap 0 is een éénmalige exercitie die voorafgaand aan de inwerkingtreding van de open norm kan worden uitgevoerd. Het advies is om de overige stappen op te nemen in de beleids- en jaarplannen. Dit waarborgt dat er doorlopend aandacht is voor de (continue verbetering van) keuzebegeleiding. Het doorlopen van deze overige stappen is een advies voor de langere termijn en hoeft daarom niet volledig afgerond te zijn bij de inwerkingtreding van de open norm.

Hieronder lichten we iedere stap beknopt toe.

Stap 0: Toets minimale eisen

Wij raden pensioenfondsen aan om te starten met een toets in hoeverre de huidige dienstverlening van het fonds voldoet aan de minimale vereisten die per 1 juli 2023 gelden. De AFM beschrijft deze in haar leidraad als volgt:

1. De informatieverstrekkingsvereisten;
2. het op adequate wijze begeleiden van de deelnemer en de keuzeomgeving inrichten zodat de deelnemer in staat wordt gesteld om een passende keuze te maken; en
3. het vastleggen van stukken die zien op de naleving van de keuzebegeleidingsnorm en het vastleggen van communicatie met deelnemers.

Hoewel de AFM-leidraad beschrijft wat de minimale eisen op hoofdlijnen zijn, wordt er niet echt een duidelijke instructie gegeven hoe pensioenfondsen kunnen toetsen in hoeverre ze voldoen aan de minimale eisen. Daarom hebben we de drie hoofdeisen doorvertaald naar een beoordelingsframework. Dit framework bestaat uit een set toetsvragen om te bepalen in hoeverre een pensioenfonds aan de minimale eisen van keuzebegeleiding voldoet.

Beoordelingsframework minimale vereisten

1. Informatieverstrekkingvereisten		
Eis	Toetsvragen	Grondslag
Volledig en juist	<ul style="list-style-type: none"> • Worden voor- en nadelen van keuzes benoemd in de keuzebegeleiding? • Wordt voldoende inzicht gegeven in de gevolgen van (gecombineerde) pensioenkeuzes? • Is er een jaarlijks proces ingericht waarbij de keuzebegeleidingsmiddelen worden gecontroleerd op wets- reglementswijzingen? • Wordt bij iedere vorm van klantcontact over een pensioenkeuze volledige en juiste informatie gegeven over de betreffende keuze? 	<ul style="list-style-type: none"> • Leidraad AFM (par. 1.2.1) • Art 48 lid 3 Pw (nieuw) • Art 48 lid 1 Pw (huidig)
Activerend	<ul style="list-style-type: none"> • Zet de geboden keuze informatie aan tot relevante actie? 	<ul style="list-style-type: none"> • Leidraad AFM (par. 1.2.2) • Art 48 lid 4 Pw (nieuw)
Aansluiten bij deelnemer	<ul style="list-style-type: none"> • Sluit de geboden informatie aan bij de deelnemer (gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde) of de deelnemersgroep waar de deelnemer binnen valt? 	<ul style="list-style-type: none"> • Leidraad AFM (par. 1.2.3) • Art 48 lid 2 Pw (huidig)
Adviesmogelijkheid benoemen	<ul style="list-style-type: none"> • Worden deelnemers in de keuze-informatie rondom pensioeningang en afkoop gewezen op de mogelijkheid om advies in te winnen over fiscale gevolgen en gevolgen voor belastingen en toeslagen? En waar ze hiervoor terecht kunnen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Concept aanpassing van het Besluit uitvoering Pw in het kader van Wet bedrag ineens
Tijdigheid	<ul style="list-style-type: none"> • Wordt de benodigde keuze informatie tijdig (dus binnen de wettelijke termijnen die hiervoor staan) verstrekt? 	<ul style="list-style-type: none"> • Art 48 lid 1 Pw (huidig)
2. Het op adequate wijze begeleiden van de deelnemer en de keuzeomgeving inrichten zodat de deelnemer in staat wordt gesteld om een passende keuze te maken		
Eis	Toetsvragen	Grondslag
Passende keuzeomgeving	<ul style="list-style-type: none"> • Sluit de geboden keuzeomgeving aan bij de behoeften van verschillende typen deelnemers (doe-het-zelf, doe-het-samen, doe-het-voor-me)? • Worden de financiële consequenties van (gecombineerde) pensioenkeuzes voldoende inzichtelijk gemaakt? • Vindt er doorlopende monitoring plaats (analyse en onderzoek) vanuit het fonds om vast te stellen of de geboden keuzeomgeving aansluit bij de behoeften van deelnemers? 	<ul style="list-style-type: none"> • Leidraad AFM (par. 1.3.1, par. 3.1) • Art 48 lid 3 Pw (nieuw) • MvT p. 155
Passende keuzes	<ul style="list-style-type: none"> • Zijn de geboden standaardopties (defaults) logisch vanuit het perspectief van de deelnemer? • Wordt de deelnemer gefaciliteerd om individuele financiële hoofddoelstelling vast te stellen om van hieruit passende (vervolg)keuzes te kunnen maken? 	<ul style="list-style-type: none"> • Leidraad AFM (par. 1.3.2) • MvT p. 155
3. Het vastleggen van stukken die zien op de naleving van de keuzebegeleidingsnorm en het vastleggen van communicatie met deelnemers		
Eis	Toetsvragen	Grondslag
Vastleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Wordt de uitkomst van het keuzebegeleidingsproces vastgelegd? • Worden de tussenstappen van het keuzebegeleidingsproces vastgelegd? 	<ul style="list-style-type: none"> • Leidraad AFM (par. 1.4 & 2.2) • Art 169 Pw

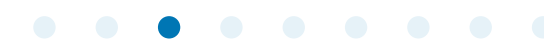
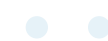
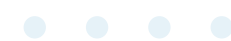
— **Introductie** —

— De open norm —

— De doelgroep —

— **Op weg naar** —

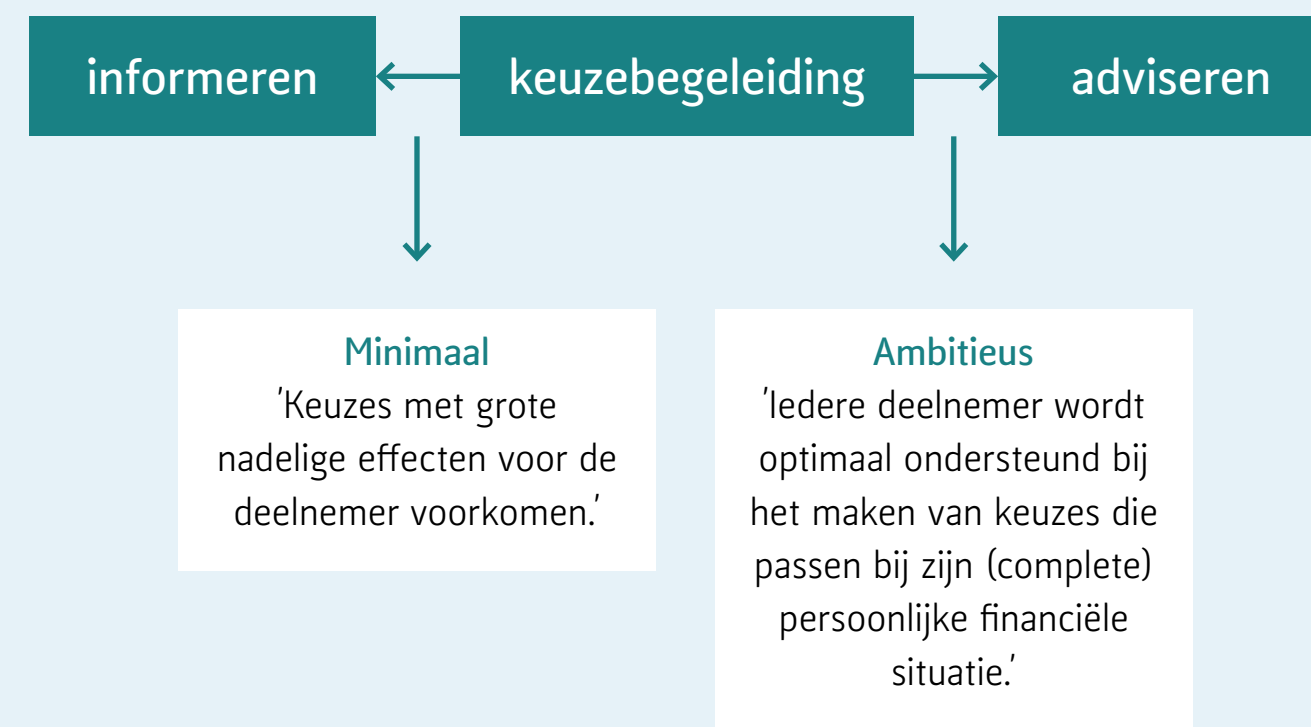
— Drie tips —



Ons advies aan pensioenfondsen is om aan de hand van dit beoordelingsframework de huidige dienstverlening te beoordelen en de hieruit voortvloeiende bevindingen op korte termijn op te lossen. We noemen dit stap 0 omdat dit slechts de opmaat is naar de daadwerkelijke invulling van keuzebegeleiding op (middel)lange termijn. Na het afronden van stap 0 is de minimale basis gelegd. Ieder fonds zal voor zichzelf moeten vaststellen of deze basis voldoende en adequaat genoeg is voor de eigen deelnemers. Hiervoor kunnen stap 1 t/m 6 worden doorlopen. Dit kan overigens prima parallel lopen aan stap 0.

Stap 1: Visie pensioenfonds

Een eerste stap voor de (middel)lange termijn is om als fonds een eigen visie op keuzebegeleiding te formuleren. Waar wil je je als fonds precies positioneren op de as tussen informeren en adviseren? Waar raakt het de missie van het pensioenfonds? Welke strategische doelstellingen wil het fonds formuleren? Zo kan een strategische doelstelling bijvoorbeeld zijn om keuzes met grote nadelige effecten te voorkomen. Een veel ambitieuzere doelstelling zou zijn om iedere deelnemer optimaal te helpen bij het maken van keuzes vanuit zijn/haar complete persoonlijke financiële situatie.



Om pensioenfondsen te ondersteunen in hun gewenste positionering op de as tussen informeren en adviseren heeft Blue Sky Group vier mogelijke ambitieniveaus uitgewerkt:

I. Minimale invulling

Binnen dit ambitieniveau is de begeleiding minimaal. Er wordt aan deelnemers uitgelegd wat de keuze inhoudt, wat de voor- en nadelen zijn en hoe de keuze kan worden doorgerekend. Dit ambitieniveau ligt dicht bij informeren. Vanzelfsprekend vormen de minimale eisen van de AFM een onderdeel van dit ambitieniveau.

II. Proactieve keuzebegeleiding zonder advies binnen de pensioenregeling

Binnen dit ambitieniveau wordt een deelnemer proactief begeleid bij het maken van pensioenkeuzes. Zo worden er naast de minimaal benodigde informatie allerlei tips en handvaten gegeven die de deelnemer helpen om de juiste keuzes te maken. Dit ambitieniveau gaat in de praktijk gepaard met meer interactieve vormen van communicatie dan bij de minimale invulling, zoals (digitale) groepsbijeenkomsten of persoonlijke gesprekken. Het uitgangspunt is en blijft dat de deelnemer zélf zijn pensioenkeuzes onderzoekt, afweegt en maakt.

III. Proactieve keuzebegeleiding met advies binnen de pensioenregeling

Binnen dit ambitieniveau gaat het pensioenfonds nog een stap verder. Het pensioenfonds geeft namelijk advies over pensioenkeuzes binnen de regeling. Hiervoor wordt eerst de persoonlijke financiële situatie van de deelnemer en de partner in kaart gebracht. Het persoonlijke gesprek is hierbij de meest voor de hand liggende communicatievorm.

IV. Proactieve keuzebegeleiding met advies binnen én buiten de pensioenregeling

Binnen dit ambitieniveau wordt er breed financieel pensioenadvies gegeven, dus ook over keuzes buiten de eigen pensioenregeling.

informer		keuzebegeleiding		adviseren	
I	II	III	IV	I	II
Minimale invulling	Proactieve keuzebegeleiding zonder advies binnen de pensioenregeling	Proactieve keuzebegeleiding met advies binnen de pensioenregeling	Proactieve keuzebegeleiding met advies binnen én buiten de pensioenregeling	Minimale invulling	Proactieve keuzebegeleiding zonder advies binnen de pensioenregeling
Minimale eisen AFM <ul style="list-style-type: none"> • Informatieverstrekkingsvereisten • Begeleiden & inrichten keuzeomgeving • Vastleggen 	Minimale eisen AFM <ul style="list-style-type: none"> • Informatieverstrekkingsvereisten • Begeleiden & inrichten keuzeomgeving • Vastleggen 	Minimale eisen AFM <ul style="list-style-type: none"> • Informatieverstrekkingsvereisten • Begeleiden & inrichten keuzeomgeving • Vastleggen 	Minimale eisen AFM <ul style="list-style-type: none"> • Informatieverstrekkingsvereisten • Begeleiden & inrichten keuzeomgeving • Vastleggen 	Minimale eisen AFM <ul style="list-style-type: none"> • Informatieverstrekkingsvereisten • Begeleiden & inrichten keuzeomgeving • Vastleggen 	Minimale eisen AFM <ul style="list-style-type: none"> • Informatieverstrekkingsvereisten • Begeleiden & inrichten keuzeomgeving • Vastleggen
Inhoud keuzebegeleiding: <ul style="list-style-type: none"> • Uitleg wat keuzes inhouden. • Benoemen voor- en nadelen. • Keuzes (in combinatie) kunnen doorrekenen. 	Inhoud keuzebegeleiding: <ul style="list-style-type: none"> • Uitleg wat keuzes inhouden. • Benoemen voor- en nadelen. • Keuzes (in combinatie) kunnen doorrekenen. • Geven van tips/handvaten hoe deelnemer zélf de optimale pensioenkeuzes kan maken. 	Inhoud keuzebegeleiding: <ul style="list-style-type: none"> • Uitleg wat keuzes inhouden. • Benoemen voor- en nadelen. • Keuzes (in combinatie) kunnen doorrekenen. • Geven van tips/handvaten hoe deelnemer zelf de optimale pensioenkeuzes kan maken. • Vanuit het pensioenfonds deelnemers proactief wijzen op suboptimale keuzes. • Advies geven over wat optimale pensioenkeuzes zijn op basis van persoonlijke financiële situatie deelnemer en partner. 	Inhoud keuzebegeleiding: <ul style="list-style-type: none"> • Uitleg wat keuzes inhouden. • Benoemen voor- en nadelen. • Keuzes (in combinatie) kunnen doorrekenen. • Geven van tips/handvaten hoe deelnemer zelf de optimale pensioenkeuzes kan maken. • Vanuit het pensioenfonds deelnemers. proactief wijzen op suboptimale keuzes. • Advies geven over wat optimale pensioenkeuzes zijn op basis van persoonlijke financiële situatie deelnemer en de partner. • Breed financieel advies geven, dus ook over keuzes buiten de pensioenregeling. 	Inhoud keuzebegeleiding: <ul style="list-style-type: none"> • Uitleg wat keuzes inhouden. • Benoemen voor- en nadelen. • Keuzes (in combinatie) kunnen doorrekenen. 	Inhoud keuzebegeleiding: <ul style="list-style-type: none"> • Uitleg wat keuzes inhouden. • Benoemen voor- en nadelen. • Keuzes (in combinatie) kunnen doorrekenen. • Geven van tips/handvaten hoe deelnemer zelf de optimale pensioenkeuzes kan maken.
Voorbeelduitwerking keuze uitruil: Basis: "U kunt ervoor kiezen om een deel van uw nabestaandenpensioen om te ruilen voor een hoger ouderdompensioen. Het voordeel is dat u een hoger ouderdompensioen ontvangt, maar het nadeel is dat uw partner na uw overlijden geen nabestaandenpensioen ontvangt. Bezoek de pensioenplanner op onze website om inzicht te krijgen in de financiële consequenties van het ruilen van nabestaandenpensioen. Vragen? Neem dan contact met ons op."	Voorbeelduitwerking keuze uitruil: Ambitieniveau I aangevuld met: "Breng zowel uw financiële pensioensituatie als die van uw partner in kaart en bespreek samen met uw partner welke keuze het beste is. Tip: op mijnpensioenoverzicht.nl kunnen u en uw partner eenvoudig een overzicht ophalen van alle opgebouwde pensioenen. Met de Pensioenschijf-van-vijf van het Nibud kunt u zelf de pensioeninkomsten afzetten tegen uw (verwachte) uitgaven."	Voorbeelduitwerking keuze uitruil: Ambitieniveau I aangevuld met: "Uit het financiële totaaloverzicht van u en uw partner blijkt dat uw partner na uw overlijden ook zonder het nabestaandenpensioen uit uw pensioenregeling prima rond kan komen. Wij adviseren u daarom om het nabestaandenpensioen volledig in te ruilen voor een hoger ouderdompensioen voor uzelf."	Voorbeelduitwerking keuze uitruil: Ambitieniveau I aangevuld met: "Uit het financiële totaaloverzicht van u en uw partner blijkt dat u beiden ook zonder het nabestaandenpensioen van elkaars pensioenregeling prima rond kunt komen. Wij adviseren u daarom om het nabestaandenpensioen in uw eigen regeling volledig in te ruilen voor een hoger ouderdompensioen voor uzelf én om af te zien van het nabestaandenpensioen in de pensioenregeling van uw partner."	Voorbeelduitwerking keuze uitruil: Basis: "U kunt ervoor kiezen om een deel van uw nabestaandenpensioen om te ruilen voor een hoger ouderdompensioen. Het voordeel is dat u een hoger ouderdompensioen ontvangt, maar het nadeel is dat uw partner na uw overlijden geen nabestaandenpensioen ontvangt. Bezoek de pensioenplanner op onze website om inzicht te krijgen in de financiële consequenties van het ruilen van nabestaandenpensioen. Vragen? Neem dan contact met ons op."	Voorbeelduitwerking keuze uitruil: Basis: "U kunt ervoor kiezen om een deel van uw nabestaandenpensioen om te ruilen voor een hoger ouderdompensioen. Het voordeel is dat u een hoger ouderdompensioen ontvangt, maar het nadeel is dat uw partner na uw overlijden geen nabestaandenpensioen ontvangt. Bezoek de pensioenplanner op onze website om inzicht te krijgen in de financiële consequenties van het ruilen van nabestaandenpensioen. Vragen? Neem dan contact met ons op."

Hoe hoger het ambitieniveau, hoe intensiever de keuzebegeleiding. Niveau I lijkt erg minimaal maar nogmaals, het is aan het fonds zelf om te achterhalen wat een passende keuzebegeleiding is voor zijn deelnemers. Met andere woorden, kan een fonds bijvoorbeeld met onderzoeksresultaten aantonen dat het met ambitieniveau I voldoende inspeelt op de behoeften van zijn deelnemers, dan kan dit niveau passend zijn.

Binnen alle ambitieniveaus geldt overigens dat een fonds na de implementatie van een bepaald niveau zijn keuzebegeleiding moet blijven meten en op basis hiervan periodiek zijn beleid moet evalueren en zo nodig bijstellen. Daarnaast kan een fonds ook onderscheid maken in korte en lange termijn, bijvoorbeeld door in 2023 te kiezen voor een minimale invulling en voor de langere termijn ambitieuzere doelen te stellen.



Stap 2: Analyse en onderzoek

Heeft een fonds zijn visie op keuzebegeleiding bepaald, dan is het tijd voor stap 2: een verdiepende (interne) analyse en deelnemersonderzoek.

Interne analyse

Hiermee bedoelen we dat een fonds binnen de eigen administratie onderzoek gaat verrichten naar (gemaakte) keuzes binnen de pensioenregeling:

- Welke keuzes zijn er en welke defaults worden er gehanteerd?
- Welke keuzes worden er gemaakt door deelnemers?
- Zijn deze keuzes logisch op basis van wat we weten?

Zo is het bijvoorbeeld interessant om te onderzoeken in welke mate deelnemers ouderdomspensioen uitruilen voor nabestaandenpensioen. Of welke deelnemers kiezen om af te zien van aanvullende partnerverzekeringen. En of dit logisch is op basis van wat we weten over de betreffende deelnemers.

Deelnemersonderzoek

Naast de interne analyse is het belangrijk om extern te kijken en het gesprek aan te gaan met deelnemers die recent te maken hebben gehad met keuzes binnen hun pensioenregeling:

- Hoe hebben ze deze keuzes gemaakt? Was dit bewust?
- Waren ze goed genoeg op de hoogte wat de keuzes precies inhielden?
- Hebben ze achteraf spijt van bepaalde keuzes?
- Zijn ze hierbij voldoende begeleid door het pensioenfonds?
- Zo nee, hoe zouden ze idealiter begeleid willen worden bij het maken van keuzes?

Uit dit onderzoek zou bijvoorbeeld kunnen komen dat deelnemers wel behoefte hebben aan een-op-een begeleiding tijdens het keuzeproces, maar dat ze niet of onvoldoende op de hoogte waren van de mogelijkheid om een persoonlijk gesprek in te plannen met een medewerker van het pensioenfonds.

Stap 3: Tactische doelbepaling

Een volgende stap is om op basis van de uitkomsten van de interne analyse en het deelnemersonderzoek de tactische doelen te bepalen. Hoe concreter en meetbaarder het fonds deze doelen maakt, hoe beter achteraf is vast te stellen of een doel is behaald en er sprake is van adequate keuzebegeleiding. Wij zien verschillende categorieën waarbinnen keuzebegeleidingsdoelen kunnen worden geformuleerd, bijvoorbeeld op keuzeproces, keuzegedrag, keuzebegrip en tevredenheid.

Keuzeproces

Als eerste kunnen er tactische doelen worden geformuleerd op het gebied van de manier waarop deelnemers tot hun keuze komen. Zoals bijvoorbeeld het aantal mensen dat in hun keuzeproces bepaalde stappen zet of deze stappen ook daadwerkelijk voltooit. Het voordeel hiervan is dat dit over het algemeen goed meetbaar is, zeker als het gaat om gedrag binnen een digitale keuzekomgeving. Zo kan een doelstelling bijvoorbeeld zijn dat minimaal 95% van de deelnemers die bijna met pensioen gaan de planner heeft bezocht om pensioenkeuzes door te rekenen.

Keuzegedrag

Ook zijn er doelstellingen te formuleren voor de inhoudelijke keuzes die gemaakt worden, zoals bijvoorbeeld de mate waarin bepaalde mogelijkheden gekozen worden of het aantal afwijkingen van de default. Als bij een bepaald pensioenfonds bijvoorbeeld slechts 5% van de deelnemers afwijkt van een bepaalde defaultkeuze, terwijl het marktgemiddelde 25% is, dan is het zeer waarschijnlijk dat deelnemers van dit fonds zich onvoldoende bewust zijn van de keuzes die ze hebben. Een doelstelling kan dan zijn om deze 5% te verhogen naar het marktgemiddelde.

Keuzebegrip

Om vast te kunnen stellen of de geboden keuzebegeleiding adequaat is, is het belangrijk om te weten in hoeverre deelnemers de keuzes echt hebben begrepen. Een derde doelcategorie is daarom keuzebegrip. Deze is over het algemeen wat lastiger te meten dan keuzegedrag, maar niet minder belangrijk.

Een doelstelling op het gebied van keuzebegrip kan bijvoorbeeld zijn dat minimaal 90% van de deelnemers de keuzes rondom het pensioeningangsproces goed hebben begrepen. Dit kan bijvoorbeeld worden gemeten door middel van klantcontactanalyse of deelnemersonderzoek.

Tevredenheid

Tenslotte is het belangrijk dat de geboden keuzebegeleiding voldoende aansluit bij de behoeften van de deelnemers. Een laatste doelcategorie gaat dan ook over de tevredenheid van deelnemers over de keuzebegeleiding vanuit het fonds. Doelstellingen binnen deze categorie kunnen bijvoorbeeld worden gemeten met behulp van deelnemeronderzoek of klachtenanalyse.

Als bijvoorbeeld uit stap 2 blijkt dat slechts 50% van alle deelnemers de geboden keuzebegeleiding door het fonds voldoende vindt, zou het fonds als doelstelling kunnen kiezen om dit percentage te verhogen naar 90%.



Introductie

De open norm

De doelgroep

Op weg naar

Drie tips

Stap 4: Bepalen invulling

Heeft een fonds zijn concrete doelstelling(en) bepaald, dan is het tijd om een aanpak vast te stellen waarmee deze doelstellingen kunnen worden behaald en op welke termijn. Zijn er vanuit het toepassen van het Beoordelingsframework minimale vereisten bevindingen gekomen, dan vormen deze vanzelfsprekend de basis van de totaalinvulling van de open norm keuzebegeleiding. Een fonds kan aanvullend kiezen met zijn dienstverlening op te schuiven richting adviseren, maar dat hoeft niet.

In haar leidraad geeft de AFM aan dat het inrichten van een passende keuzeomgeving een belangrijk onderdeel is van keuzebegeleiding. De keuzeomgeving is “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. De keuzeomgeving kan bestaan uit een combinatie van verschillende kanalen, zoals een brief, telefonie en een website.”

De keuzeomgeving is dus op verschillende manieren in te vullen. Ter inspiratie een overzicht met mogelijke invullingen van de middenmix bij de ambitieniveaus uit stap 1.

informer	keuzebegeleiding		adviseren
I Minimale invulling	II Proactieve keuzebegeleiding zonder advies binnen de pensioenregeling	III & IV Proactieve keuzebegeleiding met advies binnen / buiten de pensioenregeling	
<p>Middelenmix keuzebegeleiding</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitleg keuzes in brief/formulier. • Mogelijkheid tot persoonlijk contact met klantenservice als deelnemer vraag heeft. • Doorrekenen pensioenkeuzes: <ul style="list-style-type: none"> - Digitale mijnomgeving met pensioenplanner, óf - Schriftelijk verstrekken doorberekende keuzecombinaties. 	<p>Middelenmix keuzebegeleiding</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitleg keuzes in brief/formulier. • Mogelijkheid tot persoonlijk contact met klantenservice als deelnemer vraag heeft. • Doorrekenen pensioenkeuzes: <ul style="list-style-type: none"> - Digitale mijnomgeving met pensioenplanner, óf - Schriftelijk verstrekken doorberekende keuzecombinaties. • Proactief aanbieden groepsbijeenkomsten / webinars. • Proactief aanbieden persoonlijk (video)gesprek met pensioencoach. 	<p>Middelenmix keuzebegeleiding</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitleg keuzes in brief/formulier. • Mogelijkheid tot persoonlijk contact met klantenservice als deelnemer vraag heeft. • Doorrekenen pensioenkeuzes: <ul style="list-style-type: none"> - Digitale mijnomgeving met pensioenplanner, keuzewizard en mogelijkheid om externe inkomsten/uitgaven toe te voegen. - Proactief aanbieden groepsbijeenkomsten/webinars. • Proactief aanbieden persoonlijk adviestraject met pensioenadviseur waarbij deelnemer en adviseur samen financieel totaaloverzicht maken van waaruit wordt geadviseerd over pensioenkeuzes. • Indien pensioenfonds een suboptimale keuze signaleert: deelnemer hier proactief schriftelijk op wijzen. 	

Stap 5: Implementeren invulling

Heeft het pensioenfonds gekozen voor een invulling en wijkt deze af van de huidige dienstverlening, dan zal in samenspraak met de uitvoerder bekeken moeten worden hoe de nieuwe of aangepaste invulling geïmplementeerd kan worden en op welke termijn. Hierbij is het belangrijk om te beseffen dat een invulling die verder gaat dan de minimale eisen niet bij de inwerking-treding van de open norm geïmplementeerd hoeft te zijn.

Ook moet er bij deze stap worden nagedacht in hoeverre een fonds nu grote aanpassingen in zijn (digitale) keuzeomgeving wil doorvoeren in de wetenschap dat er binnen een paar jaar moet worden overgestapt naar een van de nieuwe pensioencontracten in het kader van de Wet toekomst pensioenen. Afhankelijk van de gewenste invulling kan het verstandiger zijn om bepaalde aanpassingen gelijktijdig te implementeren.

Stap 6: Evalueren en verbeteren

Een laatste stap is om periodiek te evalueren in hoeverre de beoogde doelstellingen zijn behaald en zo niet, hoe met bijsturen deze alsnog zijn te behalen. In de praktijk zal het erop neer komen dat de gekozen invulling op een of meerdere punten moet worden aangepast. Het is belangrijk om dit minimaal één keer per jaar te doen. Vandaar dat wij adviseren om keuzebegeleiding een terugkerend thema in het jaarlijkse beleidsplan van het fonds te laten zijn.

Daarnaast is het belangrijk om periodiek – zij het minder frequent – vast te stellen in hoeverre de doelstellingen nog passend zijn. Geactualiseerde inzichten vanuit interne analyses en deelnemersonderzoek vormen hiervoor de input. Ons advies is om dit proces eens in de drie jaar te herhalen.

'Een laatste stap is om periodiek te evalueren in hoeverre de beoogde doelstellingen zijn behaald en zo niet, hoe met bijsturen deze alsnog zijn te behalen'



5 Drie tips over keuzebegeleiding

In dit document is uitgelegd wat de open norm keuzebegeleiding inhoudt, met welke typen deelnemers rekening gehouden moet worden en welke stappen een pensioenfonds kan doorlopen om aan de open norm te voldoen. We geven drie afsluitende tips die pensioenfondsen in het achterhoofd kunnen houden bij de inrichting van hun keuzebegeleiding aan deelnemers:

1. Een one-size-fits-all oplossing is er niet
2. Keuzebegeleiding is nooit af
3. De norm wordt concreter



1: Een one-size-fits-all oplossing is er niet

In onze ogen bestaat er geen one-size-fits-all oplossing om aan de nieuwe norm keuzebegeleiding te voldoen, al gelden er wel bepaalde minimale vereisten. De wetgever heeft niet voor niets gekozen voor een open norm. Pensioenfondsen worden geacht om zelf een aanpak vast te stellen die het beste past bij de eigen deelnemers. Wij vinden dit een goede zaak. Onze oproep aan fondsen is dan ook om zélf na te denken over de beste invulling. Desgewenst kan Blue Sky Group hierbij ondersteunen.

2: Keuzebegeleiding is nooit af

Veel wijzigingen in de pensioenwetgeving kunnen projectmatig worden afgedaan. De wetgever bepaalt de nieuwe regels, het pensioenfonds bepaalt met de uitvoerder een aanpak om hieraan te voldoen, de aanpak wordt geïmplementeerd en het wetwijzigingstraject is succesvol afgerond. Zo niet keuzebegeleiding. De wetgever en vooral de toezichthouder verwachten dat pensioenfondsen doorlopend bezig blijven om hun geïmplementeerde aanpak te meten, te evalueren en zo nodig bij te stellen. Dit juichen wij toe als Blue Sky Group, aangezien dit ons helpt om onze dienstverlening doorlopend te verbeteren. De implementatie van keuzebegeleiding is dus nooit af.

3: De norm wordt concreter

Hoewel er nu bewust is gekozen voor een open norm met maximale ruimte voor fondsen om deze zelf in te vullen, verwachten wij dat de norm in de toekomst meer geconcretiseerd zal worden aan de hand van best practices in de markt. Mogelijk houdt dit in dat de norm hierdoor gaat verschuiven op de as van informeren en adviseren, waardoor het minimale ambitieniveau meeschuift. Wij raden pensioenfondsen dan ook aan om zeker voor de lange termijn enige ambitie te tonen bij het bepalen van de keuzebegeleidingsstrategie.



'Pensioenfondsen worden geacht om zelf een aanpak vast te stellen die het beste past bij de eigen deelnemers'

Meer weten?

Wilt u meer weten over onze visie op keuzebegeleiding of het stappenplan dat wij adviseren? Maak een afspraak met één van onze accountmanagers:

Onno de Baan

Head of Business Development

Onno-de.baan@blueskygroup.nl

Sabine van Gompel

Head of Accountmanagement

Sabine-van.gompel@blueskygroup.nl

Of neem contact op met uw eigen accountmanager als u klant bent van ons.

Auteurs:

Frans Hermans

Specialist Keuzebegeleiding

Blijke Janssen

Senior Pensioenjuridisch Adviseur

Dax Kuijs

Pensioenspecialist

Ruud Lahr

Lead Klantbediening

Kristine Noordergraaf

Manager Communicatie

Amstelveen, februari 2023

— Introductie

— De open norm

— De doelgroep

— Op weg naar

— Drie tips

