



**drs. T.H. Burggraaf MPLA**  
Executive Director bij EY



**mr. I.L. Renes CPL**  
Advocaat bij HVG Law LLP

Pensioen is complex en het maken van pensioenkeuzes ingewikkeld. Een keuze die niet goed past kan tot nadelige en impactvolle consequenties leiden die onomkeerbaar zijn. Het is dus belangrijk dat deelnemers goed worden begeleid bij het maken van pensioenkeuzes. Daarom introduceert het wetsvoorstel Wet toekomst pensioenen (WTP) een nieuwe wettelijke norm: keuzebegeleiding. Pensioenuitvoerders moeten per 1 januari 2023 aan deze nieuwe open norm voldoen. In dit artikel lichten we toe wat keuzebegeleiding betekent, hoe hier invulling aan kan worden gegeven en welke aandachtspunten én kansen er zijn.

## Pensioenkeuzes maken? Begeleiding is onderweg!

### HUIDIGE OPEN NORMEN ZIJN NIET VOLDOENDE

**O**p dit moment kent de Pensioenwet al een aantal open normen waaraan communicatie aan deelnemers moet voldoen. De informatie die pensioenuitvoerders verstrekken of beschikbaar stellen moet correct, duidelijk en evenwichtig zijn. Daarnaast moet de informatie tijdig worden verstrekt of beschikbaar worden gesteld (art. 48 lid 1 Pw). Ook moeten pensioenuitvoerders bevorderen dat persoonlijke informatie aansluit bij de informatiebehoefte en kenmerken van de deelnemer (artikel 48 lid 2 Pw).

Pensioenuitvoerders geven dus al informatie over de pensioenregeling, maar daarvan is gebleken dat dit niet voldoende is (Kamerstukken II, 2019-2020, 32 043, nr. 515). Dat het beter kan, volgt ook uit het onlangs door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) gepubliceerde Sectorbeeld Pensioenen (AFM, 2022). Daarom is het van belang dat pensioenuitvoerders deelnemers zo goed mogelijk begeleiden bij het maken van (voorlopige) pensioenkeuzes. Keuzebegeleiding moet er aan bijdragen dat de risico's van suboptimale (combinaties van voorlopige) pensioenkeuzes worden gemitigeerd en vraagt dus om aanpassing van de manier waarop pensioenuitvoerders tot op heden met deelnemers hebben gecommuniceerd.

### EXPLICIETER RISICO EN DUS MEER BEGELEIDING

In het nieuwe pensioenstelsel zullen straks alleen nog premieovereenkomsten worden uitgevoerd. Voor ruim twee derde van de pensioenfondsen is dit nieuw. Ook met het uitvoeren van variabele uitkeringen is binnen de pensioensector beperkte ervaring (Sectorbeeld Pensioenen, AFM, 2022). Pensioenuitvoerders zullen zich voortaan minder druk hoeven te maken over de in-

houd van de pensioenpot in relatie tot hun verplichtingen, maar zullen deelnemers daarentegen actiever moeten gaan ondersteunen bij het maken van (voorlopige) pensioenkeuzes. Dit is dus nieuw voor veel pensioenfondsen en hun administratieve uitvoerders.

In het nieuwe pensioenstelsel wordt explicieter duidelijk dat het risico van voldoende pensioen voor later bij de deelnemer ligt (Kamerstuk 36 067, nr. 3). Dit betekent dus een ingrijpende wijziging, waarbij deelnemers zelf keuzes moeten gaan maken binnen de pensioenregeling(en) waar ze aan deelnemen en die dus van invloed zijn op het pensioeninkomen.

Uiteraard is de mate van keuzevrijheid afhankelijk van het gekozen contract en van hetgeen sociale partners hierover besloten hebben. Een nieuwe keuze die deelnemers per (de beoogde datum van) 1 juli 2023 krijgen is bijvoorbeeld het opnemen van een bedrag ineens. Bij pensioeningang kan dan maximaal 10 % van de aanspraken op ouderdoms- en nabestaandenpensioen in één keer worden afgekocht. Dit vraagt om goede uitleg en begeleiding.

### BESLUIT TOT INVAREN HEEFT IMPACT OP KEUZE BEGELEIDING

Een belangrijk aspect waar pensioenuitvoerders, met name pensioenfondsen, in het kader van het nieuwe stelsel in combinatie met keuzebegeleiding ook zeker rekening mee dienen te houden, is hoe straks wordt omgegaan met het wel of niet invaren van de opgebouwde pensioenaanspraken- en rechten. Als het besluit wordt genomen om niet in te varen, kan dit impact hebben op de manier waarop keuzebegeleiding wordt vormgegeven en de invloed die een deelnemer daadwerkelijk heeft op de (voorlopige) pensioenkeuzes. Alle reeds opgebouwde pensioenaanspraken- en

rechten blijven dan immers achter in het oude stelsel. Andersom geldt ook dat als er wordt besloten om wel in te varen, keuzebegeleiding een nog crucialere rol zal spelen. Het gehele pensioen is dan juist wel overgeheveld naar het nieuwe stelsel. Dit kan dus ook betekenen dat de (voorlopige) pensioenkeuzes die eerst passend leken voor een deelnemer, opnieuw tegen het licht moeten worden gehouden.

### DEELNEMERSACTIVATIE IS WAAR HET OM DRAAIT

Keuzebegeleiding legt op pensioenuitvoerders nadrukkelijk de verplichting om zich maximaal in te spannen om deelnemers op een adequate wijze te begeleiden bij het maken van (voorlopige) keuzes. Daarbij is van belang dat de begeleiding en informatievoorziening handelingsgericht zijn: ze moeten activatie beogen. Het uitgangspunt van de nieuwe norm is dat de keuzes die de deelnemer heeft en maakt, passen bij de specifieke voorkeuren, financiële doelstellingen en wensen van de deelnemer (Kamerstuk 36 067, nr. 3). Anders gezegd: deelnemersactivatie is waar het voortaan om draait. Deelnemersactivatie is vanzelfsprekend niet alleen van belang voor actieve deelnemers, maar ook voor slapers en gepensioneerden. Dit is nu niet voor deze groepen geregeld in de WTP. Gezien de open norm staat het pensioenuitvoerders uiteraard wel vrij om de keuzebegeleiding ook voor slapers en gepensioneerden in te regelen. Een kans die wij aanraden zeker niet links te laten liggen als middel voor het verhogen van de tevredenheid over de pensioenregeling en de uitvoering daarvan.

### ADVISEREN IS NIET VERPLICHT, MAAR MAG WEL

De nieuwe open norm lijkt ook een leemte op te gaan vullen tussen informeren en adviseren. Pensioenuitvoerders adviseren tot op heden niet over te maken (voorlopige) pensioenkeuzes. Hoewel de nieuwe norm geen verplichting tot adviseren aan pensioenuitvoerders oplegt, vraagt keuzebegeleiding wel om een meer actieve houding van pensioenuitvoerders. Het gaat dus verder dan alleen informeren en het geven van inzicht. Omdat de grenslijn tussen begeleiden en adviseren dun is en sommige pensioenuitvoerders de perceptie hebben dat zij niet mogen adviseren, benadrukt de wetgever expliciet dat pensioenuitvoerders wel degelijk deelnemers mogen adviseren. Zolang pensioenuitvoerders geen financieel product aanbevelen of daarover bemiddelen (Wft-advies), wordt er volgens de wetgever geen verbod overtreden (Kamerstuk 36 067, nr. 3). Er hoeft dus geen separate vergunning van de AFM voor verkregen te worden, een argument wat nu nog wel eens gebruikt wordt om geen grote rol te nemen richting de deelnemers op dit vlak.

### KEUZEOMGEVING HELPT BIJ HET MAKEN VAN DE JUISTE KEUZE

Om te voldoen aan de nieuwe norm zijn pensioenuitvoerders verplicht om een (digitale) keuzeomgeving in te richten. Deze

omgeving moet een deelnemer in staat stellen om een passende (voorlopige) keuze te kunnen maken binnen de door hem gewenste doelstellingen. Deze verplichting ziet op de effecten van keuzes die worden geboden binnen één pensioenregeling en dus niet meerdere pensioenregelingen bij meerdere pensioenuitvoerders. Daarbij hoeven pensioenuitvoerders ook geen rekening te houden met mogelijke effecten op onder meer belastingen of toeslagen van de betreffende deelnemer. Deze informatie hebben pensioenuitvoerders immers niet tot hun beschikking. Kortom, het hoeft dus niet te gaan om een alomvattend financieel plaatje.

## Alle informatie moet gericht zijn op activatie van de deelnemer

Pensioenuitvoerders moeten wél wijzen op mogelijke samenloop en gevolgen, risico's en voor- en nadelen van keuzes in combinatie met het bieden van handelingsperspectief. Deelnemers maken namelijk nog altijd weinig gebruik van de keuzes die zij hebben en blijven over het algemeen in de default. Het is dus belangrijk dat er een goede keuzeomgeving wordt ingericht om deelnemers te begeleiden bij het maken van keuzes die passen bij hun specifieke kenmerken en risico's die zij willen of kunnen nemen (AFM, 2022). Dit kan bijvoorbeeld door de gevolgen en risico's van keuzes visueel inzichtelijk te maken (AFM, Onderzoeksrapport variabele uitkeringen, 2021). Ook bij *life events*, zoals trouwen of scheiden, zullen pensioenuitvoerders het initiatief moeten gaan nemen om deelnemers te ondersteunen bij het maken van de juiste pensioenkeuzes. Kortom: alle informatie vanuit pensioenuitvoerders moet gericht zijn op activatie van de geadresseerde. Voorbeelden uit andere sectoren zijn er te over en de inzet van digitale middelen zal ook in de pensioensector niet meer weg te denken zijn.

### VRIJHEID BIJ INRICHTING VAN DE KEUZEOMGEVING

Pensioenuitvoerders krijgen zelf de ruimte op welke wijze zij een keuzeomgeving willen inrichten die aansluit bij de doelgroep. Dit kan door de huidige manier waarop informatie wordt verstrekt of beschikbaar wordt gesteld, maar ook door gebruik te maken van de nieuwste digitale hulpmiddelen. Alhoewel bekend is dat één-op-één ondersteuning het beste resultaat oplevert, is het een kostbare vorm van dienstverlening. Interactieve apps zijn mooie alternatieven, vooral wanneer ze interventies leveren die gericht zijn op individuele activatie. Van belang is dan dat de app en de interventies die er uit komen, passen bij de doelgroep. *Gamification* is bijvoorbeeld in het algemeen een uitermate sterke activator, maar niet voor alle populaties in gelijke mate. Activatie is dus maatwerk en als de interventie goed is vormgegeven, kan dit

bijdragen aan meer betrokkenheid van jonge(re) generaties. Op die manier kan al in een vroeg stadium meer bewustzijn gecreëerd worden voor *financial wellbeing* later.

## KEUZE BEGELEIDING HAND IN HAND MET STURING

Ons gedrag wordt iedere dag veelvuldig gestuurd, vaak zelfs zonder dat we het door hebben. Soms is dat onbewust, soms heel bewust. Uit onderzoek is bekend dat er altijd (enige) sturing uitgaat van de wijze waarop keuzes en bijbehorende informatie wordt voorgelegd.<sup>1</sup> De keuzeomgeving zal dus zorgvuldig moeten worden ingericht, zodat dit in het belang (van de financiële doelstellingen) van de deelnemer is en suboptimale keuzes voorkomt.

We zien langzaam dat leerstukken vanuit de gedragswetenschappen (zoals *behavioral economics*) hun intrede doen in het pensioendenken. Keuzegedrag kan namelijk heel eenvoudig beïnvloed worden door gebruik te maken van de default keuzes, specifieke interventies zoals *triggers* en *nudges*. Enkele voorbeelden van *nudges*, die overigens alle drie gebaseerd zijn op FOMO (*Fear Of Missing Out*), zijn:

- Als een werknemer vrijwillig extra spaart, betaalt de werkgever hier de helft aan mee (anders krijgt de werknemer niets).
- Als een werknemer actief betrokken is bij de keuzes die de pensioenregeling biedt (denk aan regelmatig inloggen op de portal, lezen van de nieuwsbrieven, etc.), dan biedt de werkgever een gesprek met een pensioenadviseur aan (anders moet de werknemer hier voor betalen).
- Als een werknemer in een jaar vaker inlogt op de portal dan het jaar daarvoor, ontvangt de werknemer een beloning (bijvoorbeeld een waardebon of een contant geldbedrag).

## METEN IS WETEN EN DUS ACTIE ONDERNEMEN

Om te kunnen nagaan of deelnemers daadwerkelijk worden geactiveerd, is data van pensioenuitvoerders belangrijk. Hoe vaak heeft iemand de laatste drie jaar zijn beleggingsmix aangepast? Hoe vaak heeft hij of zij de pensioendesk gebeld of ingelogd op het deelnemersportaal? Op deelnemersniveau is dus goed vast te stellen hoe betrokken iemand is. Op die manier is het vervolgens ook mogelijk om na te gaan welke groepen deelnemers wel en welke niet erg betrokken zijn. Aan de hand daarvan kan vervolgens gerichte actie door pensioenuitvoerders worden ondernomen om de activatiegraad voor de gesignaleerde groepen deelnemers te verhogen.

1 Zie bijvoorbeeld Bockweg e.a., 2016, 'Framing and the annuitization decision - Experimental evidence from a Dutch pension fund' en Zijlstra e.a., 2020, 'Keuzes tijdens de pensioenopbouw: De effecten van nudging met volgorde en standaardopties'.

Activatie is maatwerk: wat ander gedrag triggert bij de ene persoon, werkt misschien bij een ander niet. Hierbij gaat het zowel om de vorm als om de inhoud van de *trigger*: de relevantie van de boodschap is hierbij cruciaal. Als een boodschap niet relevant (genoeg) is, zal deze in de (digitale) prullenbak verdwijnen. Dat er een nieuw pensioenoverzicht beschikbaar is, is voor veel mensen geen relevante boodschap. Mensen willen concreet weten: *'what's in it for them?'*<sup>2</sup> Wat is dan wel een relevante boodschap? Dit kan bijvoorbeeld zijn dat een dertigjarige deelnemer erop wordt geattendeerd dat uit de beschikbare data blijkt dat leeftijdsgenoten in een vergelijkbare situatie meer pensioen hebben opgebouwd. Deze boodschap zal de ontvanger aan het denken zetten: hij moet 'iets' met deze informatie.

## Enige vorm van sturing is onvermijdelijk

### EEN UITDAGENDE TAAK ÉN MOOIE KANS

Met de intrede van keuzebegeleiding draait het voortaan om de deelnemersactivatie. Daar hoort een goede keuzeomgeving bij, waarbij enige vorm van sturing onvermijdelijk en vermoedelijk zelfs wenselijk is. Nieuwe technologieën en leerstukken vanuit de gedragswetenschappen doen hierbij hun intrede in het pensioendenken en de inzet van digitale middelen zal ook in de pensioensector niet meer weg te denken zijn. Goede keuzebegeleiding en een keuzeomgeving die op een juiste manier is ingericht, maakt pensioen minder complex en zorgt dat de juiste keuzes worden gemaakt. Dit voorkomt uiteindelijk ook onaangename verrassingen achteraf. Dit is in de eerste plaats uiteraard in het belang van de deelnemers zelf, maar zal ook bijdragen in het vertrouwen in de pensioensector als geheel. Hier ligt de komende tijd dus een uitdagende taak en tegelijkertijd een mooie kans voor pensioenuitvoerders.

2 Bruggen e.a., 'Communicatie over de nieuwe regels voor pensioen', 2020).