



Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

# Keuzebegeleiding in het Nederlandse pensioenstelsel: Hoe om te gaan met de nieuwe wettelijke norm

*Lisa Brügger*

BOARD BRIEF 05 / 2024

NETSPAR INDUSTRY SERIES

## **Colofon**

Netspar Board Brief 05 / 2024, januari 2024

### **Netspar Board Briefs**

De komende jaren bereiden pensioenfondsen en sociale partners de invoering van het nieuwe pensioenstelsel voor. Om hen te helpen bij de beslissingen die ze moeten nemen, publiceert Netspar een serie Board Briefs die overzicht, achtergrondinformatie en duiding bieden. Ze zijn bedoeld als basis voor gesprekken en afwegingen.

Netspar Board Briefs zijn een uitgave van Netspar, op persoonlijke titel geschreven door de auteurs, en vertegenwoordigen niet noodzakelijkerwijs de visie van de werkgever(s). Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s).

# INHOUD

<i>Te nemen besluit</i>	4
<i>De diversiteit van het deelnemersbestand</i>	5
<i>De gewenste mate van keuzebegeleiding</i>	6
<i>De inrichting van de keuzeomgeving</i>	9
<i>Welke keuzes worden aangeboden en de geschikte standaardopties per keuze</i>	11
<i>De balans tussen digitale middelen en persoonlijke ondersteuning</i>	12
<i>De meet- en verbetercyclus</i>	14
<i>Ten slotte</i>	15
<i>Verdiepende publicaties</i>	16

## **Affiliatie**

Lisa Brüggem – Netspar en Maastricht University

**Te nemen besluit:**

Sinds 1 juli 2023 zijn pensioenuitvoerders wettelijk verplicht om deelnemers adequaat te begeleiden bij het maken van keuzes binnen de pensioenregeling. Besturen zijn verantwoordelijk voor de goede inrichting, uitvoering, monitoring en evaluatie van keuzebegeleiding. Zij moeten besluiten hoe binnen de wettelijke kaders vorm te geven aan die begeleiding.

**Overwegingen:**

- de diversiteit binnen het deelnemersbestand
- de gewenste mate van keuzebegeleiding
- de inrichting van de keuzeomgeving
- welke keuzes worden aangeboden, en de geschikte standaardopties per keuze
- de balans tussen digitale middelen en persoonlijk ondersteuning
- de meet- en verbetercyclus

Aanleiding voor deze board brief zijn de recente wetwijzigingen die pensioenuitvoerders verplichten om deelnemers op adequate wijze te begeleiden bij het maken van keuzes binnen de pensioenregeling. Deze board brief richt zich op de vraag hoe pensioenuitvoerders dat kunnen en moeten doen. Bij de solidaire premieregeling valt daarbij te denken aan de keuze van de pensioeningangsdatum, het meer of minder inkomen opnemen in de eerste pensioenjaren en de uitruil van nabestaandenpensioen. Bij de flexibele premieregeling komen de beleggingsmix (tijdens de opbouwfase of ook tijdens de uitkeringsfase) en het al dan niet duurzaam beleggen daar nog eens bij.

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt toezicht op de keuzebegeleiding. In de *"Leidraad Keuzebegeleiding"* geeft de AFM meer informatie over hoe dat ingericht zou kunnen worden. Deelnemers moeten bijvoorbeeld in staat gesteld worden om een keuze te maken die past bij hun voorkeuren, financiële doelstelling of wensen. Belangrijk is dat de nieuwe norm een open karakter heeft. Dit houdt in dat er een wereld van mogelijkheden is om invulling te geven aan keuzebegeleiding, zonder checklijst die aangeeft of een fonds aan de wettelijke eisen voldoet. Wat geldt is dat de deelnemer in staat wordt gesteld een passende keuze te maken. Besturen zijn verantwoordelijk voor de goede inrichting, uitvoering, monitoring en evaluatie van keuzebegeleiding. Dus rijst de vraag hoe daar als bestuur mee om te gaan.

Dit artikel presenteert zeven vragen die bestuurders kunnen stellen, als hulpmiddel om aan de wettelijke eisen te voldoen. Deze vragen behandelen achtereenvolgens:

- de diversiteit binnen het deelnemersbestand
- de gewenste mate van keuzebegeleiding
- de inrichting van de keuzeomgeving
- welke keuzes worden aangeboden, en de geschikte standaardopties per keuze
- de balans tussen digitale middelen en persoonlijke ondersteuning
- de meet- en verbetercyclus

### **Vraag 1: Hebben we de diversiteit van ons deelnemersbestand goed in kaart gebracht, en wat betekent dit voor het inrichten van de keuzeomgeving?**

Een eerste aandachtspunt is het zorgvuldig in kaart brengen van de diversiteit van het deelnemersbestand. Daarbij gaat het niet alleen om de traditionele segmentatiecriteria, zoals leeftijd, geslacht en inkomen. Het is essentieel om te kijken naar factoren die van direct belang zijn voor effectieve keuzebegeleiding, zoals risicohouding en digitale en financiële geletterdheid. De AFM benadrukt immers expliciet dat pensioenuitvoerders de informatievoorziening en keuzeomgeving moeten afstemmen op

deelnemers. Keuzebegeleiding draait om de deelnemer, en het is van groot belang om te erkennen dat niet elke deelnemer dezelfde behoeften, kenmerken en vaardigheden heeft bij het maken van pensioenkeuzes.

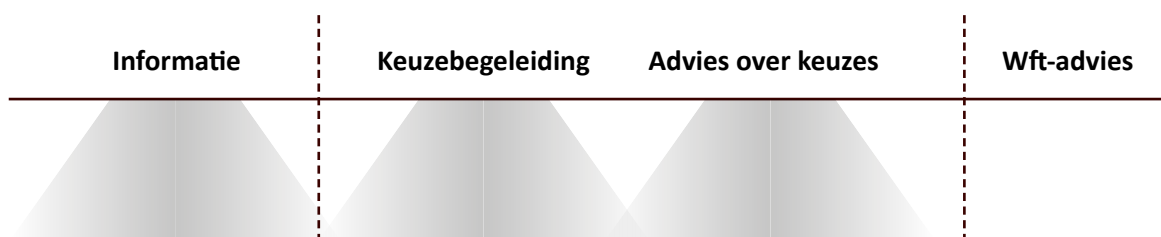
Het streven moet zijn om de informatie en de keuzeomgeving nauw te laten aansluiten bij de specifieke behoeften en belevingswereld van de deelnemer. Dat vergroot de kans dat de informatie begrepen wordt en effectief wordt toegepast. Hierbij moet gedacht worden aan de keuze van distributiekanaal, het wegnemen van drempels in de keuzeomgeving en het aanbieden van geschikte standaardopties. Ook andere belanghebbenden, zoals werkgevers, kunnen hierbij een belangrijke rol spelen. Zij kennen de deelnemers en hebben er vaak een vertrouwensband mee. Het nauwlettend observeren en begrijpen van de diversiteit binnen het deelnemersbestand vormt dus een cruciale eerste stap in het ontwerpen van een effectieve keuzeomgeving.

#### **Subvragen:**

- **Is er een degelijk proces om de diversiteit van deelnemer(groepen) in kaart te brengen?**
- **Welke deelnemers(groepen) zouden wij willen onderscheiden?**
- **Welke belanghebbenden zijn te onderscheiden (zoals werkgevers), en hoe kunnen zij helpen om de diversiteit van het deelnemersbestand in kaart te brengen of te valideren?**
- **Wat betekenen verschillen tussen deelnemer(groepen) voor het inrichten van de keuzeomgeving en voor de instrumenten om informatie aan te bieden?**

#### **Vraag 2: Welke mate van keuzebegeleiding willen we deelnemers bieden?**

Een recent Netspar-paper, getiteld "Keuzebegeleiding: de deelnemers centraal," bevat onderstaande schematische weergave. Deze weergave schetst de nieuwe situatie onder de Wet toekomst pensioenen (Wtp). Naast de al langer bestaande eisen met betrekking tot informatievoorziening, moeten pensioenuitvoerders vanaf 1 juli 2023 ook voldoen aan de norm voor keuzebegeleiding. Het is belangrijk op te merken dat hoewel pensioenuitvoerders de vrijheid hebben om advies te verstrekken over keuzes,



dit niet verplicht is, en dat productadvies door pensioenfondsen onder de Wet op het financieel toezicht (Wft) niet is toegestaan. Van dat laatste is sprake als een specifiek product van een specifieke partij wordt aanbevolen, bijvoorbeeld over de aankoop van een variabele of vaste pensioenuitkering bij partij X. Het informeren van deelnemers over de mogelijkheid meer pensioen op te nemen in de eerste jaren na pensionering, of een generieke aanbeveling om te kiezen voor een variabele of vaste pensioenuitkering, valt niet onder Wft-advies. De figuur illustreert dat binnen elk begrip verschillende gradaties mogelijk zijn en dat, ondanks juridische onderscheiden, er in de praktijk overlap kan bestaan. Voor meer gedetailleerde informatie wordt verwezen naar het paper, beschikbaar op <https://www.netspar.nl/publicatie/keuzebegeleiding-de-deelnemers-centraal/>. Om de gradaties van keuzebegeleiding concreter te maken, geeft onderstaande figuur illustratieve voorbeelden langs twee dimensies waarop keuzes over de inrichting van de keuzeomgeving gemaakt kunnen worden.

### *Illustratieve voorbeelden van verschillende maten van keuzebegeleiding*

<b>De hoeveelheid en type gegevens die gebruikt worden bij keuzebegeleiding</b>		
Beschikbare gegevens over (groepen) deelnemers. Bijv. inkomen, leeftijd	(Uitgevraagde) gegevens over deelnemers. Bijv. risicohouding, digitale en financiële geletterdheid, inkomen partner	Uitgevraagde of gekoppelde gegevens over de totale financiële positie van deelnemers
<b>De mate van persoonlijk contact en advies over keuze</b>		
Door een interactieve tool de gevolgen van (gecombineerde) keuzes laten ervaren, met mogelijkheid tot vervolcontact met call center	Gesprek met pensioenconsulent over keuzes binnen de pensioenregeling	Gesprek met financiële planner over alle aspecten die bijdragen aan financiële situatie na pensionering

Een fundamentele kwestie voor het bestuur van een pensioenuitvoerder is dan ook het bepalen van positie binnen het spectrum van keuzebegeleiding. Het bestuur moet dus overwegen hoeveel keuzebegeleiding aan te bieden. Het is cruciaal dat deze positie scherp wordt gesteld en het doel helder wordt gedefinieerd, aangezien toezichthouders een voortdurend proces van monitoring, evaluatie en verbetering verwachten. Zonder duidelijke definitie van het doel en de benadering van keuzebegeleiding wordt het lastig om aan deze verwachtingen te voldoen.

Het is dus essentieel dat pensioenuitvoerders een duidelijke keuze maken ten aanzien van de mate van keuzebegeleiding die ze hun deelnemers willen bieden en dat ze de bijbehorende maatstaven vaststellen. De mate van keuzebegeleiding zou kunnen verschillen voor verschillende keuzedimensies, zoals beleggingskeuze, uitkeringsvorm of pensioendatum. Betrokkenheid van een brede groep belanghebbenden, variërend van sociale partners tot medezeggenschapsraden, verantwoordingsorganen

en ondernemingsraden, kan helpen bij het nauwkeurig vastleggen van de ambitie en het draagvlak hiervoor. Miscommunicatie wordt voorkomen door het vermijden van vage termen als 'bewustwording' of 'weloverwogen keuzes', die verschillende interpretaties kunnen oproepen.

Zoals uiteengezet in Brügger et al. (2023), biedt een nauwkeurige definitie van de ambitie ten aanzien van keuzebegeleiding verschillende voordelen. Ten eerste bevordert het de juiste interne discussie en voorkomt het misverstanden. Door abstracte begrippen stap voor stap concreter en meetbaarder te maken, wordt duidelijk of alle betrokkenen hetzelfde bedoelen. Om het nog concreter te maken is aan te bevelen dit per keuzedimensie te doen (zoals keuze van pensioendatum, percentage belegde zakelijke waarden, ESG-beleggen, hoe snel uitkeren, bedrag in eens). Een gedetailleerde definitie van de ambitie per keuzedimensie vergemakkelijkt ook de evaluatie en verbetering van de keuzebegeleiding in de loop der tijd. Pensioenuitvoerders kunnen dan toetsen of ze voldoen aan hun eigen ambitie, wat inzicht geeft in mogelijke verbeterpunten. Bovendien kunnen pensioenuitvoerders die een ambitie hebben vastgelegd gemakkelijker verantwoording afleggen aan externe belanghebbenden, zoals deelnemers en toezichthouders.

Bij het bepalen van deze ambitie moeten pensioenuitvoerders rekening houden met verschillende kwesties zoals kosten, organisatorische aspecten, taakafbakening, ethiek en privacy, evenals publiek- en civielrechtelijke overwegingen (zie Brügger et al. 2023 voor meer details). Hoewel pensioenuitvoerders zich vaak zorgen maken over civielrechtelijke aansprakelijkheid in geval van een ruime invulling aan keuzebegeleiding (bijvoorbeeld een deelnemer die klaagt over onjuist advies), bestaan er ook civielrechtelijke risico's wanneer gekozen wordt voor een minimale invulling van keuzebegeleiding, waardoor deelnemers onvoldoende worden geholpen bij het nemen van cruciale pensioenbeslissingen en juist daarover klagen.

#### **Subvragen:**

- Wat is onze huidige positie binnen het spectrum van keuzebegeleiding, en waar willen we staan?**
- Hoe kunnen we ons doel scherp definiëren?**
- Hoe kunnen we een inclusieve aanpak volgen en belanghebbenden betrekken bij het bepalen van onze ambitie?**
- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de ambitie wordt geïmplementeerd en gehandhaafd?**
- Hoe kunnen we externe gespecialiseerde partijen inschakelen zonder de regie op de begeleiding van de deelnemers te verliezen?**

**Vraag 3: Is voldoende onderbouwd hoe de keuzeomgeving wordt ingericht? Worden relevante inzichten uit gedragseconomie en psychologie toegepast bij het inrichten van de keuzebegeleiding?**

Deze vraag richt zich op de onderbouwing van de inrichting van de keuzeomgeving en het daarbij toepassen van inzichten uit gedragseconomie en psychologie. Het gaat om de inrichting van de offline- en online-omgeving om deelnemers te begeleiden bij het maken van passende pensioenkeuzes. Dit is onderverdeeld in drie subvragen.

- *Zijn medewerkers met de juiste kennis over gedragseconomie en psychologie betrokken bij de uitvoering?*

Er bestaat veel wetenschappelijke literatuur over keuzebegeleiding, en ook binnen Netspar heeft dit onderwerp aandacht gekregen. Bijvoorbeeld, Linde en Rohde (2023) bestudeerden of de manier waarop keuzes worden gepresenteerd, zoals de volgorde of samenvoeging van elementen, van invloed zijn op beleggings- en besparingsbeslissingen. Van Bilsen et al. (2020) lieten zien in welke mate keuzevrijheid het gedrag van deelnemers beïnvloedt. Vonken en Limpens (2018) deelden inzichten uit neuro-onderzoek over keuzebegeleiding, en Brügggen et al. (2017) gaven een overzicht over de kennis rondom keuzebegeleiding, ook uit andere bedrijfstakken. Het boek "The Elements of Choice" van Eric Johnson (2021) vat de wetenschappelijke inzichten uit verschillende contexten op een toegankelijke manier samen. Andere bronnen zijn de publicatiereeks van de pensioenfederatie rondom het thema keuzebegeleiding, Nibud-onderzoek naar het traject van werknemers voor wie de datum van pensionering nadert, en de kennisbank van het Behavioural Insights Netwerk Nederland (BIN NL) van alle ministeries en rijksdiensten op het gebied van gedragswetenschappen.

Bestuurders dienen te weten of medewerkers met de juiste kennis over gedragseconomie en psychologie betrokken zijn bij de uitvoering. Is dit niet het geval, dan kan bijscholing noodzakelijk zijn en zou overwogen moeten worden om experts met deze kennis aan te nemen. Ook het betrekken van externe experts bij de ontwikkeling van de keuzeomgeving kan raadzaam zijn.

Een tweede aandachtspunt is hoe het bestuur ervoor kan zorgen dat de kennis actueel blijft. Hier komt scholing naar voren als potentiële oplossing. Niet alleen medewerkers maar ook bestuursleden zouden bewust moeten zijn van de nieuwste inzichten op het gebied van gedragseconomie en psychologie, aangezien dit van invloed is op de effectiviteit van de keuzebegeleiding.

- *Wordt de kennis over gedragseconomie en psychologie ook breed in de organisatie toegepast?*

Een andere belangrijke subvraag is of de kennis breed wordt toegepast binnen de organisatie. Het kan voorkomen dat bepaalde kennis aanwezig is, maar beperkt blijft tot een specifieke afdeling of discipline. In dit geval is het van belang om ervoor te zorgen dat de kennis wordt gedeeld over verschillende disciplines en afdelingen, aangezien dit kan bijdragen aan een holistische benadering van keuzebegeleiding. Een concreet voorbeeld. Ik ken een uitvoeringsorganisatie waar kennis van gedrags-economie en psychologie weliswaar aanwezig is maar beperkt blijft tot een specifieke groepen binnen de communicatieafdeling. Toen een keuzeomgeving moest worden ingericht voor het bepalen van het bij pensionering eenmalig op te nemen bedrag tot 10% van het pensioenvermogen (de "lump sum"), waren de IT-afdeling en de accountmanagers betrokken, maar bleef de kennis hierover binnen de communicatieafdeling onbenut. Dit resulteerde in een eerste ontwerp van het keuzeschermb, waarbij het schuifje waarmee deelnemers het gewenste op te nemen bedrag konden kiezen, in het midden was gepositioneerd. Wat echter niet was onderkend, is dat dit als een anker fungeerde, wat aanzienlijke invloed kan hebben op het daadwerkelijke bedrag dat deelnemers kiezen op te nemen.

- *Zijn de gedragsexperts voldoende gemachtigd?*

Een laatste subvraag gaat over de noodzaak om gedragsexperts voldoende gezag te verlenen. Staan gedragsexperts op gelijke voet met juristen, of hebben juridische overwegingen om vermeende risico's te vermijden de overhand? bij Het waarborgen van het gewenste mandaat voor gedragsexperts kan een rol spelen bij de inrichting van de uitvoeringsorganisatie, zodat hun inzichten effectief kunnen worden toegepast in de keuzebegeleiding. Dit vereist zorgvuldige afstemming en samenwerking tussen verschillende disciplines binnen de organisatie, zodat de keuzebegeleiding optimaal is en voorzien van een stevige gedragsbasis.

#### **Subvragen:**

- **Zijn medewerkers met de juiste kennis over gedragseconomie en psychologie betrokken bij de uitvoering?**
- **Wordt de kennis over gedragseconomie en psychologie ook breed in de organisatie [1]toegepast?**
- **Zijn de gedragsexperts voldoende gemachtigd?**

**Vraag 4: Welke keuzes worden aangeboden? Wat is de meest geschikte default voor (groepen) deelnemers?**

De pensioenwet bepaalt de grenzen van de keuzemogelijkheden die pensioenuitvoerders aan hun deelnemers kunnen bieden. Binnen deze kaders hebben pensioenuitvoerders de vrijheid om te beslissen welke keuzemogelijkheden ze aan hun deelnemers willen voorleggen. Voorbeelden van zulke keuzemogelijkheden zijn de optie om de pensioendatum te kiezen (vroeger of later), de mogelijkheid van deeltijdpensioen, de vorm van de uitkering (bijvoorbeeld hoog-laag of laag-hoog) of een uitruil van het partnerpensioen. Binnen een flexibele premiereregeling zijn ook keuzes in de opbouwfase mogelijk, zoals over de mate van risico in de beleggingsmix of ESG-beleggen. De verantwoordelijkheid van het pensioenfondsbestuur is om een weloverwogen set van keuzemogelijkheden te selecteren die aansluit bij de voorkeuren van deelnemers en tevens kan bijdragen aan welvaartswinst. Echter, een overdaad aan keuzes ook tot keuzestress leiden. Daarom dient het bestuur zorgvuldig af te wegen welke opties zinvol en relevant zijn, rekening houdend met de complexiteit van de besluitvorming voor deelnemers.

Vervolgens is essentieel dat het bestuur van een pensioenfonds zorgvuldig nadenkt over de default voor elk van de keuzes. Defaults fungeren als standaardkeuzes die deelnemers automatisch krijgen als ze geen actieve beslissing nemen. Een voorbeeld is of een vaste of variabele uitkering als standaard wanneer deelnemers binnen een flexibele premiereregeling niet actief kiezen<sup>1</sup>.

Uit onderzoeken weten we dat veel mensen geen actieve keuze maken. Dit kan leiden tot defaultbias, een veel besproken beslissingsheuristiek (Hedesstrom, Svedsater & Garling, 2004). Madrian en Shea (2001) toonden in de context van auto-enrolment dat deelnemers de default vaak zien als een impliciet advies. Netspar-onderzoek door Zijlstra et al. (2021) toont dat, ook bij keuzes rondom duurzaam beleggen en renterisico, het default-effect veroorzaakt wordt door de neiging van mensen om de weg van de minste weerstand te volgen. Verder leken de effecten van aanmoediging tot voorselectie sterker te zijn voor respondenten met een lage financiële geletterdheid. Deze onderzoeken bevestigen dat de vastgestelde default sterk van invloed is op de beslissingen van deelnemers (Choi et al., 2002).

1 In dit voorbeeld is de keuze voor vast of variabel als default aan de sociale partners. Bij andere keuzes is een default bepaald in de wet. Waar de pensioenuitvoerder niet de default kan kiezen, wordt uitgegaan van de vaststaande default, maar de rest van de keuzesomgeving wordt wel zodanig ingericht in dat de deelnemer nog steeds in staat is een passende keuze te maken. Waar de default door de pensioenuitvoerder gekozen kan worden, moet dit weloverwogen gebeuren en vormt het een belangrijk onderdeel van de keuzesomgeving.

Het bestuur moet zorgvuldig overwegen welke default-opties het meest geschikt zijn voor verschillende deelnemers of groepen daarvan. In sommige gevallen kan de default afgestemd worden op specifieke groepen (gesegmenteerd), bijvoorbeeld om rekening te houden met de risicohouding van leeftijdscohorten. In andere gevallen kunnen defaults afgestemd worden op de persoon (gepersonaliseerd). Een simpel voorbeeld is dat de default bij pensionering wanneer de deelnemer voor zover bekend geen partner heeft, is dat het partnerpensioen wordt uitgeruild voor ouderdomspensioen. Het kiezen van de juiste default-opties is niet alleen cruciaal voor het welzijn van de deelnemers, maar ook voor het voldoen aan wettelijke verplichtingen en het minimaliseren van juridische en reputatierisico's voor het pensioenfonds. Böhnke et al. (2019) toonden een mismatch in Zweden tussen het risicoprofiel van het defaultfonds en de risicovoorkeuren van deelnemers die voor dit fonds hadden 'gekozen', wat tot juridische en reputatierisico's leidde. Nest Pensions in Engeland is een goed voorbeeld van een pensioenfonds dat veel tijd heeft besteed aan het bepalen van de beleggingsdefault, en dat hier ook uitgebreid en transparant verantwoording over aflegt (<https://www.nestpensions.org.uk/schemeweb/dam/nestlibrary/value-for-money.pdf>).

Vanwege de risico's vereist dit aspect van keuzebegeleiding de aandacht en expertise van het bestuur, en het moet zorgvuldig worden geïntegreerd in het bredere kader van effectieve pensioenkeuzebegeleiding en het inrichten van de keuzeomgeving.

#### **Subvragen:**

- **Wat is het doel van de defaultoptie?**
- **Hoe kan de defaultkeuze worden afgestemd op de kenmerken en behoeften van verschillende deelnemersgroepen?**
- **Hoe voorkom je dat de deelnemer te snel 'kiest' voor de defaultoptie?**
- **Worden gedragsinzichten toegepast bij het ontwerpen van de defaultoptie?**
- **Wat zijn de juridische en fiscale implicaties van de defaultoptie?**
- **Hoe wordt de defaultkeuze beheerd en geoptimaliseerd?**

#### **Vraag 5: Welke verhouding willen we tussen digitale en persoonlijke ondersteuning?**

De keuze voor de juiste verhouding tussen digitale middelen en persoonlijk contact binnen keuzebegeleiding is een cruciale overweging voor pensioenfondsen. Digitale keuzebegeleiding, zoals via 'mijn'-omgevingen, speelt een aanzienlijke rol in de pensioensector en biedt het voordeel van schaalbaarheid en 24/7 beschikbaarheid voor alle deelnemers. Toch heeft recent onderzoek door Werf en Brügger (2023)

aangetoond dat keuzebegeleiding waarbij digitale tools worden gecombineerd met persoonlijk contact aanzienlijke voordelen biedt. Deze benadering leidt bij deelnemers tot verhoogde interactie met de digitale tools, beter begrip van de financiële consequenties van pensioenkeuzes, en een meer waardevolle algehele ervaring. Interessant is dat er geen significante verschillen werden waargenomen tussen de keuzes die deelnemers in beide benaderingen maakten, evenmin als in hun vertrouwen in de gemaakte pensioenkeuzes. Dit suggereert dat een combinatie van digitale en persoonlijke ondersteuning de keuzebegeleiding kan versterken zonder de feitelijke keuzeresultaten te beïnvloeden.

Toch zijn er enkele belangrijke overwegingen bij het afwegen van de verhouding tussen digitale middelen en persoonlijk contact. Ten eerste kan de mate van digitale geletterdheid onder deelnemers variëren, wat kan resulteren in beperkte toegankelijkheid en effectiviteit van digitale tools voor sommige groepen deelnemers (zie ook Van Hekken en Nell, 2021). Ten tweede hebben deelnemers vaak behoefte aan persoonlijk contact voor informatie en bevestiging, vooral als het gaat om belangrijke financiële beslissingen zoals de pensioenkeuze. Daarom moeten pensioenfondsen nauwkeurig overwegen hoe ze digitale tools en persoonlijk contact in evenwicht willen brengen om de deelnemers optimaal te bedienen.

De keuze tussen investeren in verbetering van digitale tools en uitbreiding van persoonlijk contact, zoals via callcenter, pensioenconsultants of financiële adviseurs, moet gebaseerd zijn op een zorgvuldige kosten-batenanalyse. Het is essentieel dat pensioenfondsen de effectiviteit van hun huidige tools beoordelen en nagaan of verdere ontwikkeling gerechtvaardigd is. Deze afwegingen zijn belangrijk om ervoor te zorgen dat de keuzebegeleiding voldoet aan de behoeften van deelnemers en tegelijkertijd efficiënt en kosteneffectief blijft. Als deelnemers niet digitaal vaardig zijn, zal een online-keuzeomgeving zonder de mogelijkheid van persoonlijk contact ze niet in staat stellen om een passende keuze te maken.

#### **Subvragen:**

- Wat is de huidige en gewenste toekomstige balans tussen digitale middelen en persoonlijk contact in de keuzebegeleiding?**
- Is de huidige digitale ondersteuning voldoende? Moet die verder ontwikkeld worden?**
- Staan de kosten van de doorontwikkeling in verhouding tot de baten? Of zou de begeleiding van deelnemers verbeterd worden door investeringen in persoonlijk contact, zoals uitbreiding van het callcenter, pensioenconsultants of financieel adviseurs?**

- **In welke mate willen of moeten we maatwerk bieden voor verschillende (groepen) deelnemers?**

#### **Vraag 6: Is de meet- en verbetercyclus goed ingericht?**

In haar leidraad over keuzebegeleiding benadrukt de AFM het belang van een voortdurende cyclus van meten en verbeteren. De toezichthouder moedigt pensioen-uitvoerders aan om systematisch inzichten te vergaren door middel van regelmatige evaluatie en feedbackmechanismen, en om deze inzichten actief te gebruiken om de keuzebegeleiding te optimaliseren. Hierbij dienen de bevindingen en aanbevelingen te leiden tot werkelijke aanpassingen en verbeteringen in de keuzeomgeving, zodat de belangen van deelnemers continu worden behartigd en de kwaliteit van keuzebegeleiding voortdurend wordt verhoogd. Het doel is om een dynamisch proces van meten en verbeteren te handhaven, eerder dan een eenmalige, statische beoordeling. Adequate keuzebegeleiding is dus een voortdurend proces van inrichten, uitvoeren, monitoren, evalueren en indien nodig verbeteren.

De vraag is welke soort onderzoeken moeten worden uitgevoerd en met welke frequentie. Het is van belang om te overwegen of de kosten hiervan opwegen tegen de kennis die eruit wordt verkregen. Onderzoek hoeft niet altijd uitgebreid en kwantitatief te zijn; soms zijn kwalitatieve benaderingen, zoals informele gesprekken of 'cappuccino-momenten', even waardevol. In Brügger et al. (2022) wordt een holistische en gestructureerde benadering van onderzoek aanbevolen. Het is van belang dat er niet alleen aandacht is voor de verzamelde gegevens, maar ook voor de inzichten en leermomenten die uit het onderzoek voortkomen. Het doel is om de bevindingen en inzichten effectief te delen met degenen die verantwoordelijk zijn voor het vormgeven van de keuzeomgeving, zodat zij blijven leren en de keuzebegeleiding kunnen blijven verbeteren.

#### **Subvragen:**

- **Op welke wijze wordt keuzebegeleiding doorlopend gemonitord? Waar wordt op gemonitord? Bijvoorbeeld: het gedrag van deelnemers, de werking van het systeem, externe veranderingen (nieuwe wettelijke keuzemogelijkheid, beurscrash), etc.**
- **Welke soort onderzoeken worden uitgevoerd om de kwaliteit van de keuzebegeleiding te beoordelen en te monitoren en met welke frequentie?**
- **Zijn de kosten van deze onderzoeken in verhouding tot de verworven kennis?**
- **Bestaat er binnen de organisatie een proces dat ervoor zorgt dat de verkregen inzichten worden gedeeld met degenen die verantwoordelijk zijn voor de**

## **ontwikkeling van de keuzeomgeving, zodat zij blijven leren en de keuzebegeleiding kunnen blijven verbeteren?**

### **Ten slotte**

Deze Netspar board brief tracht de belangrijkste aandachtspunten voor pensioenfondsbesturen te benoemen. Er zijn echter veel operationele details met betrekking tot de adequate inrichting van de keuzeomgeving die in dit document niet zijn behandeld. Ik raad dus iedereen die betrokken is bij het vormgeven van de keuzeomgeving aan om zich grondig in deze kwesties te verdiepen. Een belangrijke verschuiving is dat de toezichthouder veel aandacht geeft aan een transparant en goed onderbouwd proces, waarbij de belangen van de deelnemers voorop staan. Het is de verantwoordelijkheid van het bestuur om dit continuproces van inrichten, uitvoeren en monitoren goed neer te zetten. Hierbij hoort uiteraard het vastleggen van alle stukken die inzicht geven in de naleving van de keuzebegeleidingsnorm en de communicatie met deelnemers. De AFM roept de pensioensector op om deelnemers op een nieuwe manier te begeleiden, wat vanzelfsprekend ook een herziening van het toezicht met zich meebrengt.

De afgelopen jaren is de aandacht voor pensioencommunicatie en keuzebegeleiding toegenomen, ook onder bestuurders. "Het deelnemersbelang centraal" is een veelgehoorde term. Door zelfevaluatie zou een bestuur aandacht kunnen schenken of ook binnen het bestuur voldoende kennis over keuzebegeleiding aanwezig is. Verder is het interessant om te onderzoeken of de rangorde op de agenda en de tijd die bij bestuursvergaderingen aan dit onderwerp besteed wordt overeenkomen met de ambitie om de deelnemers echt centraal te stellen. Staat het onderwerp bijvoorbeeld altijd aan het einde van een vergadering gepland, dan zou een makkelijke wijziging kunnen zijn om het naar voren te halen en zo meer aandacht te geven.

Ten slotte wil ik graag benadrukken dat veel bereikt kan worden door adequate begeleiding van deelnemers bij keuzes die invloed hebben op hun inkomen gedurende hun pensionering. Hierdoor kunnen deelnemers keuzes maken die beter aansluiten bij hun voorkeuren, en worden ze beschermd tegen het maken van keuzes die minder goed passen bij hun voorkeuren of financiële situatie.

## Verdiepende publicaties

- BIN\_NL Kennisbank, <https://www.binnl.nl/kennisbank/default.aspx>
- Böhnke, M., Brügggen, E.C. & T. Post (2018) Appreciated but complicated pension choices? Insights from the Swedish Premium Pension System, Netspar Design Paper 116 ([https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20190204\\_Netspar-Design-Paper-116-WEB.pdf](https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20190204_Netspar-Design-Paper-116-WEB.pdf))
- Brügggen, E.C., Krijnen, J., Bot, E., van den Dungen, H., van Ginkel, G., Heek, H., van Kampen, J., Kruger, E., Pijpers, E. & Turlings, M. (2023) Choice guidance: putting participants first, Netspar Occasional Paper 2023 – 001; (<https://www.netspar.nl/assets/uploads/Netspar-Occasional-Paper-01-2023-WEB.pdf>)
- Brügggen, E.C., Ponds, E., Augustus, J., Barrett, A. & Teichmann, L. (2022) Communication in DC Pension Plans: An International Perspective, Netspar Occasional Paper ([https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20220519\\_Netspar\\_Occasional\\_Paper\\_02-2022-WEB.pdf](https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20220519_Netspar_Occasional_Paper_02-2022-WEB.pdf)) .
- Brügggen, E.C., Ponds, E., Augustus, J., Barrett, & A. Teichmann, L. (2022) Communication in DC Pension Plans in the Netherlands, Netspar Occasional Paper ([https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20220519\\_Netspar\\_Occasional\\_Paper\\_01-2022-WEB.pdf](https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20220519_Netspar_Occasional_Paper_01-2022-WEB.pdf)) .
- Brügggen, E.C., van der Heijden, K. & T. Post (2017). Creating good choice environments Insights from research and industry practice, *Netspar Design Paper 88* ([https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20171114\\_DP088\\_Bruggen.pdf](https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20171114_DP088_Bruggen.pdf))
- Dellaert, B., Johnson, E., Duncan, S. & Baker, T. (2023) Choice Architecture for Healthier Insurance Decisions: Ordering and Partitioning Together Can Improve Consumer Choice, *Journal of Marketing*, [https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20220727\\_DP046\\_Dellaert.pdf](https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20220727_DP046_Dellaert.pdf)
- Hedesstrom, T. M., Svedsater, H. & Garling, T. (2004). Identifying Heuristic Choice Rules in the Swedish Premium Pension Scheme. *Journal of Behavioral Finance*, 5(1), 32-42. [https://doi.org/10.1207/s15427579jpfm0501\\_4](https://doi.org/10.1207/s15427579jpfm0501_4)
- Johnson, E.J. (2021) *The Elements of Choice: Why the way we decide matters*, Riverhead Books
- Linde, J. en Rohde, I. (2021) Stapelen van keuzes; interacties in keuzearchitectuur en tussen tijd en risico, Netspar Design Paper 198 ([https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20211214\\_Netspar-Design-Paper-198-WEB.pdf](https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20211214_Netspar-Design-Paper-198-WEB.pdf))
- Madrian, B. C. & Shea, D. F. (2001). The Power of Suggestion: Inertia in 401(k) Participation and Savings Behavior. *The Quarterly Journal of Economics*, 116(4), 1149-1187. <http://www.jstor.org/stable/2696456>
- Nest Pensions, Looking after members' money: Nest's investment approach, <https://www.nestpensions.org.uk/schemeweb/dam/nestlibrary/Developing-and-delivering-NESTs-Investment-Approach.pdf>
- Nibud (2022), Blik op pensioen: de klantreis van (vroeg)pensioen in beeld <https://www.nibud.nl/nieuws/onderzoek-nibud-pensioentool/>
- Pensioenfederatie, Keuzebegeleiding publicatiereeks, <https://www.pensioenfederatie.nl/website/publicaties/keuzebegeleiding-publicatiereeks>
- Prast, H. (2017) De psychologie van pensioenkeuzes, Netspar Brief 10 – juni 2017 (<https://www.netspar.nl/en/publication/de-psychologie-van-pensioenkeuzes/>)
- Van Bilsen, S., Bonekamp, J. & Ponds, E. (2020) Keuzes rondom pensioen: implicaties op uitkerings snelheid voor een heterogeen deelnemersbestand, Netspar Design Paper 158 ([https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20200731\\_Netspar\\_Design\\_Paper\\_158-WEB2.pdf](https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20200731_Netspar_Design_Paper_158-WEB2.pdf))
- Van Hekken, A. & Nell, I. (2021) Eenvoudig Communiceren over Pensioen: Een aanpak voor laaggeletterden en iedereen die van duidelijke taal houdt, Report (<https://lidewijenspijker.nl/wp-content/uploads/2021/05/Eenvoudig-communiceren-over-pensioen-editie-2021.pdf>)

- Vonken, J. & Limpens, W. (2018) Freedom of Choice in pensions: How our brains react to pension choices, Netspar Design Paper 95 (<https://www.netspar.nl/en/publication/keuzevrijheid-pensioen-brein-wil-kiezen-wel-gekozen/>)
- Werf, van der, M. & Brüggem, E.C. (2023) Keuzebegeleiding bij pensioenen: Is alleen een online tool voldoende? Working paper
- Zijlstra, W., Krijnen, J. & Knoef, M. (2021) Default as advice? A survey experiment on preselecting pension choices and the Endorsement effect, Netspar Discussion Paper ([https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20210616\\_DP005\\_Zijlstra.pdf](https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20210616_DP005_Zijlstra.pdf))

# OVERZICHT VAN DE UITGAVEN IN DE BOARD BRIEF SERIE

- 1 De keuze tussen varianten uit het pensioenakkoord (2022) Theo Nijman
- 2 Beschermings-, over- en projectierendementen (2022) Bas Werker
- 3 Compensatie afschaffing doorsneesystematiek en evenwichtige transitie (2023) Casper van Ewijk
- 4 Risicohouding (2023) Jorgo Goossens, Marike Knoef en Raun van Ooijen
- 5 Keuzebegeleiding in het Nederlandse pensioenstelsel: Hoe om te gaan met de nieuwe wettelijke norm (2024) Lisa Brüggem



Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Dit is een uitgave van:  
Netspar  
Telefoon 013 466 2109  
E-mail [info@netspar.nl](mailto:info@netspar.nl)  
[www.netspar.nl](http://www.netspar.nl)

Januari 2024