

# Online platform voor ondersteuning (pensioen)keuze

Marlies van Boom, Angeli van Buren-Seelen, Elianne Wiersma  
Steven Wu en Theo Vlot

# Online platform voor ondersteuning (pensioen)keuze



*Eindopdracht Netspar leergang 2016*

*Innovatie in de Pensioensector*

Team 'Pensioenplatform':

Marlies van Boom

Angeli van Buren-Seelen

Elianne Wiersma

Steven Wu

Theo Vlot

Begeleider: M.C.J. van Rooij

Versie: 1.0 Definitief

Datum: 12 juni 2016

# Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b> .....	<b>1</b>
<b>Samenvatting</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Achtergrond</b> .....	<b>4</b>
Vraagstelling.....	5
Aanpak.....	5
<b>2. Uitgangspunten</b> .....	<b>6</b>
Stelling 1.....	6
Stelling 2.....	7
Stelling 3.....	8
Samenvatting.....	9
<b>3. Lessen uit bestaande initiatieven</b> .....	<b>10</b>
Financieel inzicht in de breedte.....	10
Financieel inzicht in de diepte.....	11
Conclusie.....	12
<b>4. Financiële geletterdheid in andere branches</b> .....	<b>14</b>
Voorschriften AFM.....	14
Praktijk.....	14
Conclusie.....	15
<b>5. Voorstel inrichting van online platform</b> .....	<b>16</b>
Ontsluiten van benodigde financiële gegevens.....	16
Huidige financiële situatie.....	16
Toekomstige financiële situatie (na pensionering).....	17
Meten van de verwachte lasten.....	18
Inzicht in de financiële gezondheid naar de toekomst toe.....	20
Inzicht in risico's.....	20
Keuzemogelijkheden.....	22
Conclusie.....	24
<b>6. Conclusies en aanbevelingen</b> .....	<b>25</b>
<b>Bronnen en literatuur</b> .....	<b>27</b>
<b>Appendix 1</b> .....	<b>29</b>

## Samenvatting

Dit paper betreft een eindopdracht van de Netspar/Tias leergang 2016, "Innovatie in de pensioensector". Het vraagstuk dat behandeld wordt is "Hoe zorgt een deelnemersgericht online platform voor pensioenondersteuning dat deelnemers betere (pensioen)keuzes maken?".

Wij betogen dat de huidige online tools voor deelnemers van pensioenfondsen onvoldoende zijn om een goede pensioenkeuze te maken. Het pleidooi is daarom voor een online platform dat, als een geavanceerde financiële planner, inzicht biedt in huidige inkomsten en uitgaven, toekomstige inkomsten en uitgaven en de onzekerheden daarin en de deelnemer ondersteunt bij zijn pensioen- en inkomenskeuzes. Tevens is het advies dat er in het tool rekening gehouden wordt met de financiële geletterdheid van de deelnemer. Een aanpak hiervoor wordt beschreven. Van belang is verder dat pensioenoverstijgende informatie gratis aangeboden wordt door een onafhankelijke, niet-commerciële partij. Als praktische weg om een online platform operationeel te krijgen zien wij de samenvoeging en uitbreiding van het Pensioenregister en Financieel Paspoort in combinatie met een samenwerkingsverband van achterliggende initiatiefnemers.

Op basis van ervaringen uit een breed scala aan wetenschappelijk onderzoeken, zijn eerst een 3-tal onderbouwde uitgangspunten gedefinieerd voor de opzet van een effectief online platform.

1. *Integrale aanpak*: Een online platform zal inzicht moeten bieden in de gehele financiële balans van het huishouden van de deelnemer zodat pensioen in relatie tot wonen en zorg beoordeeld kan worden.
2. *Liberaal paternalisme*: Een online platform zal deelnemers beperkte keuze mogelijkheden moeten bieden die op maat zijn afgestemd op zijn persoonlijke levensbehoefte en risicohouding.
3. *Afgestemd op kennisniveau*: Een online platform zal informatie en keuzemogelijkheden moeten bieden die nauw afgestemd zijn op het financieel kennisniveau van de individuele deelnemer.

Vervolgens is bekeken wat geleerd kan worden uit bestaande online initiatieven die financiële informatie in de breedte en de diepte aanbieden. Wat onderzochte initiatieven gemeen hebben is dat zij financiële data uit verschillende databronnen combineren. Daarmee wordt een weg geopend naar de beoogde integrale aanpak. Het op een makkelijke, geautomatiseerde wijze ontsluiten van data blijkt echter nog niet de norm te zijn. Wat naast gemak ook ontbreekt is een afstemming van informatie op het kennisniveau en de behoefte van de deelnemer. Dit geldt ook voor de daadwerkelijke ondersteuning bij besluitvorming. Bekeken initiatieven zijn vooral gericht op de huidige situatie van de deelnemer. Wat mist is het bieden van inzicht in gevolgen en onzekerheden van daadwerkelijk relevante keuzes. Geconcludeerd kan worden dat beschikbare initiatieven nog onvoldoende aansluiting bieden bij de uitgangspunten die wij van belang vinden voor een effectief online platform.

De AFM schrijft voor dat een toets naar financiële geletterdheid, een kennis- en ervaringstoets, verplicht is wanneer bedrijven complexe financiële producten aanbieden zonder advies

(execution only). Gekeken is hoe aanpalende branches daarmee omgaan en wat daarvan geleerd kan worden. De resulterende aanbeveling is 2-ledig en heeft betrekking op het belang van de deelnemer versus de aanbieder en de mate van vrijblijvendheid van een toets. Met zowel een onafhankelijk opererend platform als een onafhankelijke toets kan gezorgd worden dat het belang van de deelnemer voorop blijft staan en keuzes niet uit commerciële overwegingen gestuurd worden. Aan de uitkomsten van de toets zijn consequenties verbonden en kunnen de keuzevrijheden voor de deelnemer beperken. Zo zullen maatregelen genomen moeten worden om oneigenlijk gebruik van de toets zoveel mogelijk in te perken.

Tot slot is op basis van onze uitgangspunten en lessen uit de praktijk, in grote lijnen een opzet uitgewerkt hoe met een online platform in de vorm van een financiële planner, inzicht gegeven kan worden in de verwachte inkomsten en uitgaven, de onzekerheden daaromtrent en de invloed van keuzemogelijkheden.

# 1. Achtergrond

Per 20 mei 2015 is de wet pensioencommunicatie aangepast. Aanleiding van het wetsvoorstel is o.a. geweest dat verplichte informatie onvoldoende effectief is, bij de pensioendeelnemers te weinig begrip is, verwachtingen soms niet realistisch zijn en er onvoldoende inzicht is in risico's.

Met de wetswijziging wordt beoogd dat de pensioencommunicatie effectiever wordt. Doel van pensioencommunicatie is dat de deelnemer weet hoeveel pensioen hij kan verwachten, zich bewust is van de risico's, kan nagaan of dit voldoende voor hem is en kan nagaan welke keuzes en acties mogelijk zijn.

De algemene consensus in de sector is dat deelnemers begeleid moeten worden bij het maken van deze keuzes, vanwege de beperkte financiële geletterdheid van de meeste mensen. Keuzemogelijkheden moeten uitgelegd worden, de gevolgen moeten op een begrijpelijke en concrete manier inzichtelijk gemaakt worden en de deelnemer moet gestimuleerd worden om actie te ondernemen. Maar tegelijkertijd communiceert de sector van oudsher eigenlijk alleen wat de wet voorschrijft en is er veel discussie of meer keuzevrijheid wel of niet zou moeten.

Het probleem vanuit het perspectief van een werknemer is dat een pensioenfonds of verzekeraar slechts ten dele invulling kan geven aan de feitelijke vragen die een werknemer heeft alvorens zinvolle keuzes over pensioenen mogelijk zijn. Deze vragen zijn als volgt samen te vatten:

1. Hoeveel inkomen voor later bouw ik momenteel op?
2. Hoeveel pensioen heb ik nodig?
3. Welke mogelijkheden heb ik om een eventueel verschil te overbruggen?
4. Wat is voor mij de beste keuze?

Voor veel mensen zijn de antwoorden op deze vragen niet eenvoudig te vinden. In het allerbeste geval is een fonds of verzekeraar in staat om vraag 1 te beantwoorden, en dan alleen als iemand zijn hele leven bij 1 fonds of verzekeraar aangesloten is geweest. In elk ander geval is zelfs die informatie onvolledig. Daarmee wordt het maken van goede pensioenkeuzes lastig, hoe helder daar ook over gecommuniceerd wordt.

De pensioensector onderkent dit probleem en zoekt naar oplossingen. Zo is er een pensioenregister waar mensen kunnen zien bij welke fondsen ze een pensioen opbouwen. Maar ook dit geeft niet het benodigde beeld, want andere bronnen van vermogensopbouw ontbreken. Om nog maar te zwijgen over de bestedingskant. Die is echter ook zeer relevant, want voor kosten die er niet meer zijn na pensionering kan het pensioeninkomen dalen, zonder dat dit tot een verlies aan welvaart leidt (ceteris paribus inflatie). Als bijvoorbeeld een woonhuis is afgelost, is er geen inkomen meer nodig om de aflossing te betalen. Maar in een omgekeerd geval vervalt de renteaftrek en is er juist een hoger inkomen nodig.

De vraag die in dit paper aan de orde komt is in hoeverre het mogelijk is om de idee achter het pensioenregister verder door te trekken en tot een online platform te komen met een volledig overzicht van vermogenscomponenten en verwachte bestedingen, zodat het beantwoorden van alle vier de vragen mogelijk wordt.

Tevens wordt bekeken of er lessen te leren zijn van aanpalende branches en producten. Zo is in de hypotheekmarkt de communicatie in veel mindere mate gedreven door wettelijke eisen en zijn er methodes ontwikkeld om te bepalen wat de financiële geletterdheid van iemand is. Dit

bepaalt vervolgens weer welke keuzemogelijkheden iemand heeft. Ook zijn er methodieken beschikbaar om de financiële ruimte van personen vast te stellen die wellicht ook bij pensioenen inzetbaar is. Op deze wijze wordt bijvoorbeeld bepaald hoeveel iemand kan lenen. Wellicht zijn deze inzichten ook bruikbaar voor pensioenproducten en de keuzes die daar spelen.

## **Vraagstelling**

Hoe zorgt een deelnemersgericht online platform voor pensioenondersteuning dat deelnemers betere (pensioen)keuzes maken?

## **Aanpak**

De indeling van dit paper is als volgt.

Hoofdstuk 2 beschrijft de uitgangspunten. Aan de hand van een 3-tal stellingen wordt op basis van bestaande onderzoeken nader invulling gegeven aan de vraag welke informatie in welke vorm op een online platform beschikbaar gemaakt zou moeten worden zodat deelnemers tot betere keuzes kunnen komen.

Hoofdstuk 3 beschrijft de lessen uit bestaande online initiatieven die financiële informatie in de breedte en de diepte aanbieden.

Hoofdstuk 4 geeft een verdieping in de AFM regelgeving ten aanzien van financiële geletterdheid en wordt besproken welke lessen te leren zijn uit praktijkervaring in de financiële sector met het gebruik van toetsen voor de financiële geletterdheid.

Hoofdstuk 5 beschrijft in grote lijnen waaraan een online platform moet voldoen om de deelnemer te helpen betere keuzes te kunnen maken.

Tenslotte worden in hoofdstuk 6 conclusies getrokken en wordt het paper afgesloten met aanbevelingen om het online platform tot een succes te maken.

## 2. Uitgangspunten

Met de nieuwe wet pensioencommunicatie (Kleinsma, J. 2015) wordt gepoogd deelnemers beter te informeren zodat deelnemers ook beter hun keuzes kunnen maken. Doel van de wet is dat de deelnemer:

1. weet hoeveel pensioen hij kan verwachten,
2. zich bewust is van de risico's,
3. kan nagaan of dit voldoende voor hem is en
4. kan nagaan welke keuzes en acties mogelijk zijn.

De aanbieders worden geacht zich in te spannen om de deelnemer te helpen bij het maken van keuzes. De deelnemer, zo zegt de wet, moet begeleid worden, keuzemogelijkheden moeten uitgelegd worden, de gevolgen moeten op een begrijpelijke en concrete manier inzichtelijk gemaakt worden en de deelnemer moet gestimuleerd worden om actie te ondernemen.

Echter, niet voor niets wordt bij deze wet gesproken over een zogenaamde open norm. De wet schrijft niet precies voor hoe dit ingevuld dient te worden. Wel wordt toegelicht dat de informatie evenwichtig moet zijn, moet aansluiten op de behoefte van de deelnemer, inzicht moet bieden in de keuze mogelijkheden, tijdig, duidelijk en correct moet zijn. Zo blijft de vraag welke informatie op welke wijze aan deelnemers aan te bieden, nog steeds grotendeels open.

Aan de hand van een 3-tal stellingen wordt hieronder nader invulling gegeven aan de vraag welke informatie in welke vorm op een online platform beschikbaar gemaakt zou moeten worden zodat deelnemers tot betere keuzes kunnen komen.

### Stelling 1

*Stelling 1: Inzicht in pensioen alleen maakt niet gelukkig*

Een deelnemer kan pas betere keuzes maken omtrent zijn pensioen als inzicht in de gehele financiële balans van zijn huishouden geboden wordt en pensioen in relatie tot wonen en zorg beoordeeld kan worden.

Het huidige pensioenstelsel staat onder druk. Bij vernieuwingen zullen risico's meer en meer bij de deelnemers komen te liggen. Daarnaast zullen deelnemers in toenemende mate keuze mogelijkheden krijgen om hun pensioen aan te passen aan hun persoonlijke omstandigheden. Dit biedt ook kansen. De afgelopen jaren is op meerdere plekken onderzoek gedaan naar de combinatie van wonen, zorg en pensioen. Door een goede afstemming tussen wonen, zorg en pensioen kan welvaart winst gerealiseerd worden (Bart e.a., 2016). Keuzes omtrent het pensioen worden dan beoordeeld als onderdeel van de totale financiële planning van een huishouden. Om betere keuzes omtrent pensioen te kunnen maken, zal pensioen niet meer in isolatie bekeken kunnen worden. Zo wordt het ook evident dat een online platform geen toegevoegde waarde meer zal hebben als alleen informatie omtrent het pensioen aangeboden wordt. Een online platform zal inzicht moeten kunnen bieden in de gehele balans van een huishouden zodat de componenten zorg, wonen en pensioen gecombineerd beoordeeld kunnen worden.

## Stelling 2

*Stelling 2: Keuzes binnen grenzen op maat, liberaal paternalisme voor eigen bestwil*

Een deelnemer is gebaat bij een beperkte keuze mogelijkheid die bovendien op maat is afgestemd op zijn persoonlijke levensbehoefte en risicohouding.

Het bieden van keuzemogelijkheden lijkt wenselijk, niet alleen om meer rekening te kunnen houden met de deelnemer behoeften maar ook om de betrokkenheid te vergroten (Sen, 1988). Doorgaans wordt het hebben van keuzes positief ervaren. Echter, er zijn grenzen aan de wilskracht en aan wat mensen aankunnen op het gebied van keuzes. Onderzoeken laten zien dat keuzemogelijkheden zelfs tot soms slechtere uitkomsten kan leiden (Van Ewijk e.a., 2015; Cronqvist en Thaler, 2004; Benartzi en Thaler, 2002; Beshaers e.a. 2011).

Wanneer deelnemers keuzes worden voorgelegd, is het van belang rekening te houden met een aantal belangrijke aspecten van keuze gedrag. Om te beginnen hebben mensen beperkte aandacht voor het onderwerp pensioen. Ze willen en kunnen maar beperkt moeite doen om het allemaal te begrijpen en beslissingen te nemen (Wijzer in geldzaken, 2014). Onderzoek toont aan dat deelnemers weinig gebruik maken van de aanwezige opties. Ook blijkt, dat deelnemers niet altijd optimale keuzes maken en soms ook keuzes maken die niet in lijn zijn met hun voorkeuren (Willemsen, 2015). Daarbij komt dat veel Nederlanders gebrekkige financiële kennis bezitten en weinig weten over hun pensioen (Van Rooij, 2011a). Deelnemers hebben te weinig kennis van de verschillende mogelijkheden. Deelnemers die aangeven de optie te kennen hebben meer kans om overeenkomstig met hun voorkeuren te kiezen dan deelnemers die geen kennis van de optie hebben (Willemsen, 2015). De wijze waarop mensen informatie verwerken en beslissingen nemen is vaak snel en intuïtief in plaats van grondig en beredeneerd (Thaler e.a., 2008; Kahneman, 2011). Daarnaast zijn mensen veelal gericht op de korte termijn en niet op de plannen voor de lange termijn (Thaler en Shefrin, 1981). Mensen zijn geneigd meer te kiezen voor besteedbaar inkomen in het heden in plaats van het opzij zetten van inkomen voor de oude dag (Laibson, 1997). En teveel keuzemogelijkheden of complexiteit leidt vaak tot uitstel of afstel van de keuzes (Johnson e.a., 2012).

In het publieke debat wordt vaak het belang van keuzevrijheid in pensioenzaken genoemd, maar wat willen werknemers echt? Uit een uniek vormgegeven onderzoek onder werknemers blijkt dat de gewenste keuzevrijheid veel minder groot is dan ruwe peilingen aangeven (Van Dalen en Henkens, 2016). Een kleine minderheid van de werknemers hecht aan keuzevrijheid op het terrein van pensioeninleg (15%), voortijdig opname van pensioenvermogen (16%), pensioenfonds (26%), pensioenpakket (14%) en belegging van pensioenvermogen (18%). Werknemers die op de bovengenoemde terreinen keuze willen, zijn te kenmerken als mensen die weinig vertrouwen hebben in het bestuur en beheer van het eigen pensioenfonds, dan wel tonen zij zich minder solidair met andere deelnemers in hun pensioenfonds. De meeste werknemers hebben geen moeite met een stelsel waarin alle pensioenzaken worden uitbesteed aan de pensioenuitvoerder. Ook opteren zij voor een stelsel met keuzevrijheid waarvan niet noodzakelijk gebruik moet worden gemaakt. In een dergelijk stelsel kunnen bijvoorbeeld standaardkeuzes ontworpen door de pensioenuitvoerder leidend zijn. Via hints, duwtjes of

'nudges' kan men als overheid of collectieve instantie het keuzeproces stimuleren ten bate van de burger. Echter het geheel vrijlaten van die pensioenkeuzes gaat in tegen de wens van veel pensioendeelnemers.

Kortom, hoewel het hebben van keuzes veelal positief ervaren worden, vormen financiële geletterdheid en de omgang met keuze mogelijkheden geen sterke basis voor een verhoging van de persoonlijke welvaart. Om dit toch te bewerkstelligen, is de deelnemer erbij gebaat als hij een handje geholpen wordt. En sterker, gezien vanuit de zorgplicht, zou men kunnen stellen dat aanbieders zelfs verplicht zijn om rekening te houden met het keuze gedrag. Dit betekent niet alleen dat het aantal keuzes beperkt en niet te complex zullen moeten zijn. Hij is er ook bij gebaat als het beperkte aantal keuzes dat aangeboden wordt, al zo goed mogelijk aansluit bij zijn behoefte. En aangezien de kenmerken van huishoudens en hun behoeftes zeer uiteen kunnen lopen, zal dit ertoe leiden dat ook aangeboden keuzes zullen verschillen. De deelnemer is gebaat bij vrijheid in keuze binnen grenzen die op maat voor de deelnemer opgesteld zijn, liberaal paternalisme.

### Stelling 3

*Stelling 3: Discriminatie leidt tot betere keuzes.*

Een deelnemer is gebaat bij zowel informatie als keuze mogelijkheden die afgestemd zijn op zijn financieel kennisniveau

Een online platform kan gezien worden als een vorm van digitale communicatie tussen deelnemer en aanbieder. Basis voor een goede communicatie is dat partijen dezelfde taal spreken zodat boodschappen goed overkomen en goed begrepen worden. De aanbieder is verantwoordelijk dat de gehanteerde taal aansluit bij de 'financiële geletterdheid' van de gebruiker d.w.z. zijn kennis over dagelijkse geldzaken die samenhangen met het eigen persoonlijke leven, zoals sparen, verzekeren, een hypotheek nemen en verstandig aanschafbeleid.

Onderzoek heeft uitgewezen dat er grote verschillen zijn in financiële geletterdheid en dat financiële kennis invloed heeft op gedrag (Van Rooij, 2009). Wil een online platform leiden tot betere keuzes, dan zal dus rekening gehouden moeten worden met de financiële geletterdheid van de gebruiker.

Daarnaast kunnen keuzes gestuurd worden door de keuze architectuur (framing). Benartzi en Thaler (2002) vonden dat het framen van beleggingsportefeuille in termen van verwacht pensioeninkomen leidt tot andere beleggingsallocaties beslissingen van deelnemers. Ook leert de ervaring dat in veel situaties afwijkingen van standaard opties zeer zeldzaam zijn.

Met liberaal paternalisme en een keuze structuur op maat als basis voor een online platform, wordt ook de aanbieder voor een belangrijk deel bepalend voor de welvaart van de deelnemer. Dit betekent dat bij de inrichting van een online platform en de keuze architectuur een belangrijke rol is weggelegd voor de financiële professionals. Daarbij is niet alleen van belang dat keuze mogelijkheden en de standaard optie inhoudelijk al zo goed mogelijk rekening houden met de financiële situatie en zo goed mogelijk aansluiten bij de behoefte en risicohouding. Ook

de wijze waarop keuze mogelijkheden gepresenteerd worden zal nauw moeten aansluiten bij de financiële geletterdheid van de deelnemer en rekening moeten houden met keuze gedrag.

## Samenvatting

In dit hoofdstuk hebben wij op basis van ervaringen uit een breed scala aan wetenschappelijk onderzoeken, een 3-tal onderbouwde uitgangspunten gedefinieerd voor een effectief online platform.

1. *Integrale aanpak*: Een online platform zal inzicht moeten bieden in de gehele financiële balans van het huishouden van de deelnemer zodat pensioen in relatie tot wonen en zorg beoordeeld kan worden.
2. *Liberaal paternalisme*: Een online platform zal deelnemers een beperkte keuze mogelijkheden moeten bieden die op maat zijn afgestemd op zijn persoonlijke levensbehoefte en risicohouding.
3. *Afgestemd op kennisniveau*: Een online platform zal informatie en keuze mogelijkheden moeten bieden die nauw afgestemd zijn op het financieel kennisniveau van de deelnemer.

In de volgende hoofdstukken zal onderzocht worden hoe hieraan in de praktijk vorm gegeven kan worden. Hiervoor zal ook onderzocht worden hoe aanpalende branches omgaan met vergelijkbare uitdagingen.

### 3. Lessen uit bestaande initiatieven

Een van de uitgangspunten zoals geformuleerd in hoofdstuk 2, is dat een online platform inzicht moet bieden in de gehele financiële balans van een huishouden. Dit impliceert een behoefte aan:

1. Financieel inzicht in de breedte
2. Financieel inzicht in de diepte

Van beide perspectieven op financieel inzicht is gekeken welke ontwikkelingen en initiatieven er in de markt te vinden zijn. Hieronder zijn ze uiteengezet.

#### Financieel inzicht in de breedte

De markt voor financiële diensten en producten is breed en omvat producten zoals hypotheeken, beleggen, sparen, betalen, pensioen, etc. Hoewel ieder product anders is en ook afkomstig is van verschillende aanbieders zijn deze vanuit het perspectief van de deelnemer onlosmakelijk met elkaar verbonden. Uiteindelijk zorgen alle diensten en producten voor een dikkere of dunnere portemonnee van de deelnemer. De deelnemer is er daarom bij gebaat om inzicht en overzicht te hebben dat deze producten en aanbieders overstijgt, oftewel de deelnemer is gebaat bij financieel inzicht in de breedte.

#### Pensioenregister

De Stichting Pensioenregister is een initiatief dat de eerste stap naar inzicht in de breedte maakt, namelijk door alle pensioenaanspraken van een deelnemer op één website, mijnpensioenoverzicht.nl, te bundelen. De stichting is een initiatief van de Nederlandse pensioenfondsen, de pensioenverzekeraars en de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Sinds 6 januari 2011 kan elke Nederlander op deze website gratis een overzicht zien van de door hem/haar opgebouwde en op te bouwen pensioenaanspraken bij fondsen en verzekeraars en zijn/haar opgebouwde AOW-rechten. Het pensioenregister heeft als stichting zijnde geen verdienmodel. In de wereld van de verzekeraars wordt in 2017 iets soortgelijks opgezet, namelijk de 'Digitale Poliskluis'. Deze zal alle polisgegevens van alle verzekeraars centraliseren.

Bron: <http://www.pensioenregister.nl/>; <http://www.volkskrant.nl/economie/onlinedienst-gaat-al-uw-polissen-verzamelen~a3872750/>;  
<https://www.verzekeraars.nl/actueel/nieuwsberichten/Paginas/Altijd-overzicht-van-al-je-verzekeringen-in-digitale-omgeving.aspx>

#### Qiy

Qiy biedt gebruikers een digitaal huis: een onafhankelijk, veilig, intelligent en persoonlijk domein. Qiy koppelt alle beschikbare online data van een deelnemer en bewaart dit binnen het digitale huis. Het voordeel is enerzijds dat de deelnemer (en eventueel andere partijen) inzicht en met name overzicht hebben in alle beschikbare persoonlijke data. Anderzijds faciliteert het de bescherming en controle over deze data middels dit digitale huis. de deelnemer bepaalt namelijk zelf wie er in welke mate toegang heeft tot de data. Qiy-gebruikers kunnen zowel hun eigen gegevens opslaan als data van voor hun relevante aanbieders binnenhalen, bijvoorbeeld een salarisstrook. Qiy ziet zichzelf als een maatschappelijke beweging zonder verdienmodel, daarom is Qiy in handen van de Qiy Foundation, dat op onafhankelijke wijze wordt gefinancierd.

Qiy focust zich vooral op data in de breedste zin van het woord, en overstijgt daarmee financiële data. Daarnaast focust Qiy zich vooral op het koppelen en beschermen van data en helpt Qiy niet in het vertalen en toepassen hiervan.

Bron: <https://www.qiyfoundation.org/qiy-scheme/what-is-a-scheme/organisation/>

### **Figlo**

Het Figlo Platform biedt deze uitkomst wel. Figlo koppelt financiële data op een praktische en inzichtelijk manier en maakt het daarmee makkelijker om deze inzichten toe te passen. Figlo is een systeem dat het mogelijk maakt een breed spectrum aan financiële zaken te koppelen op deelnemersniveau, zoals persoonlijk financieel management, financieel productadvies en financiële planning. Het Figlo platform wordt steeds vaker gebruikt om de cross channel strategie van financiële dienstverleners in de praktijk vorm te geven en te implementeren. In dat verband dient het platform vooral als hulpmiddel voor adviseurs, maar het kan ook gebruikt worden door de deelnemer zelf. Het Figlo platform kost geld.

Yellowtail is de belangrijkste implementatiepartner van Figlo in Nederland, de UK en Zuid-Afrika; zij zorgt dus voor een gestructureerde en gestroomlijnde implementatie van het Figlo platform bij de grotere financiële dienstverleners. Yellowtail biedt het CORD Finance data-aggregatie platform, dat relevante informatie over de deelnemer verzamelt met behulp van externe datakoppelingen. Voorbeelden hiervan zijn de samenstelling van het huishouden, inkomen, schulden, pensioenvoorzieningen, bezittingen, etc. De verzamelde informatie wordt beschikbaar gesteld aan de deelnemer en eventueel zijn adviseur. Banken, verzekeraars en tussenpersonen kunnen hierdoor tijdens het hele proces van advies tot en met acceptatie sneller en gemakkelijker informatie inventariseren en valideren. Deze financiële dienstverleners dienen hiervoor te betalen.

Bron: [http://www.figlo.com/nl/overstappen\\_video](http://www.figlo.com/nl/overstappen_video)

### **Financieel paspoort**

De techniek van Yellowtail wordt gebruikt door Het Financieel Paspoort. Dit is een hulpmiddel waarmee iedereen zijn/haar persoonlijke financiële data kan ophalen en in een eenvoudig overzicht kan plaatsen. Hierin worden data opgenomen over pensioenen, AOW, hypotheek en overige financiën zoals die bekend zijn bij diverse financiële instanties. Het financieel paspoort is een niet-commercieel burgerinitiatief dat is ontstaan in Pensioenlab 2014/2015, een denktank van jongeren tot 35 jaar. Het Financieel paspoort staat nog in de kinderschoenen en moet nog verder ontwikkeld worden.

Bron: <http://www.financieelpaspoort.nl/wat-is-financieel-paspoort/>

### **Financieel inzicht in de diepte**

Om dit brede inzicht in de financiële situatie toe te kunnen passen is het nodig om de deelnemer te helpen bij het toepassen van dit inzicht, door de deelnemer een praktische en makkelijke vertaling te bieden. Dit is financieel inzicht in de diepte.

### **Mint**

De gratis app 'Mint' voegt alle bankrekeningen van een deelnemer samen op één platform. Het platform herinnert de deelnemer aan betalingen en geeft tips met betrekking tot sparen. Het geeft de mogelijkheid om bepaalde betalingen automatisch te classificeren (bijvoorbeeld als 'voedsel') t.b.v. de budgetplanning. Daarnaast kan de deelnemer zijn financiële activiteit in

grafieken en tabellen zien. Het verdienmodel van Mint zit in het feit dat bij Mint alleen bepaalde creditcardbedrijven en banken zijn aangesloten.

Vergelijkbare initiatieven zijn Moneywiz en Fintonic. Vergelijkbaar is ook het Amerikaanse Yodlee (vorig jaar door Envestnet gekocht). Dit bedrijf opereert middels een cloud platform en is business-to-business.

Bron:<http://www.centrodeinnovacionbbva.com/> en <http://news/personal-finance-management-platforms-cell-phones>

### **Learnvest**

Het bedrijf Learnvest doet hier nog een schepje bovenop door er een menselijk aspect aan toe te voegen. Zij helpen de mensen die naast bovenstaande inzichten ook nog behoefte hebben aan een financieel adviseur. Learnvest geeft aan dat mensen met weinig bestedingsvermogen vaak de meeste behoefte hebben aan zo'n financieel adviseur, in verband met hun veelal lagere financiële geletterdheid. Dit terwijl zij de adviseur juist niet kunnen betalen. Learnvest is een voorbeeld van een bedrijf dat de mogelijkheid tot het raadplegen van een financieel adviseur voor deze doelgroep mogelijk maakt. Een deelnemer praat met een van LearnVest's 50-plus planners, die een financieel plan voor hem/haar opstelt en de deelnemer hierin meeneemt. Voor 19 dollar per maand kan de deelnemer vervolgens via mail aanvullende ondersteuning krijgen en heeft bovendien toegang tot financiële tips online. Learnvest is dus commercieel, maar biedt diensten tegen lagere prijzen aan dan haar concurrenten. Learnvest heeft een website en een app. Learnvest heeft vorig jaar een deal gesloten met Fidelity Institutional om haar diensten beschikbaar te maken voor mensen met pensioen plannen.

Bron:<http://www.fastcompany.com/3041660/most-innovative-companies-2015/the-worlds-top-10-most-innovative-companies-of-2015-in-person>

## **Conclusie**

### **Combineren van data**

Bovenstaande initiatieven spelen op de een of andere manier in op de behoefte in de markt naar een breder en meer verdiepend financieel inzicht. Vrijwel alle initiatieven doen dit, logischerwijs, door het combineren van verschillende databronnen. Hierin zijn zij een voorbeeld voor het door ons beoogde platform. Zij combineren echter niet alle financiële data die er nodig is om de deelnemer een volledig inzicht te geven. Het Financieel paspoort komt wat dit betreft het meest in de buurt. Welke data er naar onze mening nodig is, wordt verderop in deze paper besproken.

### **Gebruiksgemak en toegankelijkheid**

Bovenstaande initiatieven laten zien dat het op een makkelijke manier ontsluiten van de data en het automatiseren hiervan nog niet de norm is. Dit is wel een vereiste voor een goed platform dat de deelnemer helpt bij het maken van de juiste keuzes. Een barrière voor acceptatie door de deelnemer is het bijvoorbeeld als de combinaties tussen data door de deelnemer zelf gemaakt moeten worden, zoals bij Qiy en Figlo. Ook een barrière is het, zoals het bij Mint betreft, dat de deelnemer beperkt wordt in de keuze voor deze data. Dit omdat de deelnemer niet altijd kan beoordelen welke informatie van belang is, en omdat het gebruiksgemak bepalend is voor de bruikbaarheid en acceptatie. Dit laatste is essentieel als het aankomt op het stimuleren van de deelnemer om bewust te zijn en pensioenkeuzes te willen maken.

Een gebrek aan gebruiksgemak en toegankelijkheid voor de deelnemer is ook terug te zien bij Figlo, Yellowtail en Learnvest. Deze initiatieven kosten geld. Dat een dergelijk platform door grote aantallen deelnemers wordt aangeschaft zou geen reële verwachting zijn. Een voorwaarde zal dus moeten zijn dat het platform onafhankelijk en zonder commercieel doel wordt ontwikkeld en vervolgens gratis ter beschikking wordt gesteld aan deelnemers.

### **Betrouwbaarheid**

Platforms als Figlo en Yellowtail zijn afhankelijk van de direct afnemende partij voor de mate waarin deze systemen betrouwbare informatie zullen geven. Learnvest is ook afhankelijk van de kwaliteit van zijn financiële adviseurs wat betreft deze betrouwbaarheid. Het pensioenregister zal gezien de aard van de initiatiefnemers betrouwbare informatie kunnen bieden, maar is daarin niet volledig onafhankelijk. Het Financieel Paspoort daarentegen is meer onafhankelijk, en biedt ook meer volledige informatie door financieel inzicht breder te trekken dan pensioen.

### **Toekomstperspectief en keuzes**

Bovenstaande initiatieven zijn vooral gericht op de huidige situatie van de deelnemer. In het geval van pensioenkeuzes en beleggingen zal het risicoprofiel van de deelnemer hier bovendien een belangrijk onderdeel van moeten zijn.

Om als platform echt te helpen in de pensioensector, moet de focus niet alleen liggen op het verzamelen van gegevens, maar op het gebruiken ervan om analyses te kunnen maken/presenteren en keuzes te bepalen. Een verdere verbetering ligt in het uiteenzetten welke gevolgen bepaalde financiële keuzes in de toekomst voor de deelnemer kunnen hebben.

Samenvattend valt van deze initiatieven het nodige te leren, en zijn duidelijke verbeteringen te benoemen. Het combineren van de positieve aspecten van het pensioenregister en Het financieel paspoort in één platform zou dicht komen bij een platform dat we voor ogen hebben.

## 4. Financiële geletterdheid in andere branches

Dit hoofdstuk beschrijft de huidige regelgeving over het omgaan met financiële geletterdheid en hoe dit wordt toegepast in andere branches.

### Voorschriften AFM

De AFM beschrijft op haar site duidelijk wanneer een toets naar financiële geletterdheid verplicht is. Zij noemt dit een kennis- en ervaringstoets en deze moet worden afgenomen wanneer bedrijven complexe financiële producten aanbieden zonder advies (execution only). Het doel daarvan is dat bedrijven kunnen beoordelen of de deelnemer geschikt is om zonder advies een product zelf af te sluiten.

Complexe producten in de zin van de wet zijn hypotheek, betalingsbeschermers en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. In het geval een belegger direct wil beleggen in complexe financiële instrumenten, moet een beleggingsonderneming een passendheidstoets afnemen. Interessant genoeg wordt momenteel een pensioen blijkbaar niet gezien als een complex financieel product.

Het opstellen van de toets is de eigen verantwoordelijkheid van de aanbieder. De AFM gaat ervan uit dat deze toetsen zo worden opgesteld dat zij daadwerkelijk de kennis en ervaring testen, zowel over het product als over de geboden dienst. De toets wordt door ieder bedrijf zelf ontwikkeld en is dus niet gestandaardiseerd.

Wanneer uit de toets blijkt dat de execution only dienstverlening niet past, moet de klant uitdrukkelijk worden gewaarschuwd daar dan ook geen gebruik van te maken. Zowel de toets als de waarschuwing moet expliciet gemaakt worden bij deelnemers, zodat zo'n deelnemer zich bewust wordt van de risico's van het zelf afsluiten van producten en de waarschuwing ook op haar waarde schat.

Opvallend aan de huidige aanpak is dat deze toets klanten er niet van weerhoudt om ook bij een negatieve toets toch zonder advies een complex product af te nemen (behoudens het advies om het niet te doen dan). Willens en wetens is dit gewoon mogelijk. De wet verbiedt dit ook niet. Vraag die dit oproept is of de toets daarmee een middel is om ongeletterde deelnemers te behoeden voor onverstandige beslissingen, of dat het verwordt tot een middel om het risico hiervan bij deze klanten te leggen. Hoe dan ook, dat laatste is bij een goed uitgevoerde toets wel de consequentie. En in het andere geval lukt het alsnog om een betaald advies te verkopen, wat strookt met de commerciële belangen van financiële instellingen.

### Praktijk

Een voorbeeld van een kennis en ervaringstoets voor hypotheek is te vinden op <http://www.teeuwenverzekeringen.nl/download/getFile/120>. Ook zijn ze gewoon online te maken. ABN AMRO geeft een goede toelichting bij de vragen. MoneYou (een 100% dochter van ABNAMRO) gebruikt vrijwel dezelfde vragenlijst, zij het zonder toelichting. Met een beetje googelen zijn de goede antwoorden te vinden voor vrijwel iedere toets.

Bij ABN AMRO, ING en Rabobank wordt zowel bij een positieve toets als bij een negatieve toets een betaald advies aangeraden, zij het bij een negatieve toets in krachtigere bewoording. Dit bevestigt het beeld dat het doel van de toets in de praktijk vooral een commercieel doel dient

waarbij de toets tot risicoverschuiving leidt naar de financieel ongeletterde deelnemer.

## Conclusie

Wil een kennis en ervaringstoets werken voor de pensioensector, dan zijn een aantal mogelijke lessen te leren:

- **Eigenbelang fonds versus belang deelnemer**
  - Bij commerciële aanbieders van pensioenen is het risico van commercieel gebruik van zo'n toets vergelijkbaar met andere branches
  - Ook voor fondsen ligt een eigenbelang op de loer, want keuzes die goed zijn voor een deelnemer, kunnen slecht zijn voor het fonds, zeker als het velen betreft die dezelfde keuze maken. Denk bijvoorbeeld aan hoog-laag constructies, of een deuluitbetaling in cash bij pensionering.
  - Het belang van de deelnemers moet boven het fonds staan. Dat pleit voor advies buiten de pensioenaanbieder om, of in ieder geval de mogelijkheid tot een onafhankelijke toets. Daartoe is een landelijk onafhankelijk opererend platform een goede mogelijkheid. Dit advies zou kostenloos moeten zijn voor deelnemers om een mogelijk eigenbelang te voorkomen.
- **Mate van vrijblijvendheid van de toets**
  - Om pure risicoverlegging naar deelnemer te voorkomen zou de toets bindend moeten zijn. Het zou betekenen dat bij een onvoldoende voor de toets de deelnemer bepaalde keuzes niet krijgt maar gedwongen is de door het fonds aangeboden standaard te volgen;
  - Om te voorkomen dat het te eenvoudig is de toets te googelen zou deze kunnen bestaan uit een groot aantal vragen waarvan er random een aantal worden gesteld;
  - Een toets mag ook maar een keer worden gemaakt per persoon om oefengedrag te voorkomen, zonder feitelijke educatie;
  - Mocht iemand de moeite nemen om alsnog alle vragen te verzamelen en publiceren, dan mag degene die het antwoord op alle vragen leert, met recht als financieel geletterd verder.

## 5. Voorstel inrichting van online platform

In de voorgaande hoofdstukken is een aantal kernuitgangspunten gedefinieerd waaraan het voorgestelde online platform moet voldoen, namelijk ‘integrale aanpak’, ‘liberaal paternalisme’ en ‘maatwerk’. Ook is onderzocht welke initiatieven reeds bestaan en wat we daarvan kunnen leren. Tot slot is onderzocht de huidige regelgeving over het omgaan met financiële geletterdheid en hoe dit wordt toegepast in andere branches. Voortbordurend op onze bevindingen bespreken we in dit hoofdstuk in grote lijnen waaraan een online platform moet voldoen om het individu te helpen betere keuzes te kunnen maken.

### Ontsluiten van benodigde financiële gegevens

Het kunnen bieden van inzicht in de totale financiële situatie van een individu is een eerste stap naar betere keuzes omtrent zijn of haar pensioen. Om dit te kunnen bewerkstelligen is het noodzakelijk om zo compleet mogelijk de financiële gegevens van een individu te verzamelen. Uit een onderzoek van AFM in 2015 naar verzekeraars (AFM, 2015), is gebleken dat de gegevens erg gefragmenteerd zijn waardoor de (technische) uitdaging groot is. Dit is een welbekend probleem in vrijwel alle aanpalende branches waar reeds naar oplossingen wordt gezocht (denk hierbij aan de initiatieven genoemd in hoofdstuk 3). Naast de eerder genoemde initiatieven is de ‘Digitale Poliskluis’ aangekondigd die vanaf 2017 alle polisgegevens van alle verzekeraars zal centraliseren.

Verder zijn partijen als CBS en Nibud voorlopers op het gebied van dataverzameling. De CBS is een grote bron van statistische data die gebruikt kan worden voor onder anderen gegevens over het gemiddelde salaris uitgesplitst naar diverse demografische categorieën. De Nibud zou bijvoorbeeld, vanuit zijn rol als onafhankelijke stichting die informeert en adviseert over financiën van huishoudens, prognoses van de inkomsten en bestedingen kunnen modelleren.

Voor het voorgestelde online platform achten we het mogelijk dat de bronnen gebruikt door de bestaande initiatieven (hoofdstuk 3) ook gebruikt kunnen worden voor het platform. De technische aspecten met betrekking tot het ontsluiten van data uit de diverse bronnen valt buiten de scope van dit onderzoek. Voor een overzicht van de gebruikte bronnen door de bestaande initiatieven zie *appendix 1*.

### Huidige financiële situatie

Het startpunt van het model betreft het kunnen bieden van een totaal overzicht van de huidige financiële situatie van het individu. Dit is toegelicht aan de hand van een illustratief voorbeeld op basis van fictieve gegevens.

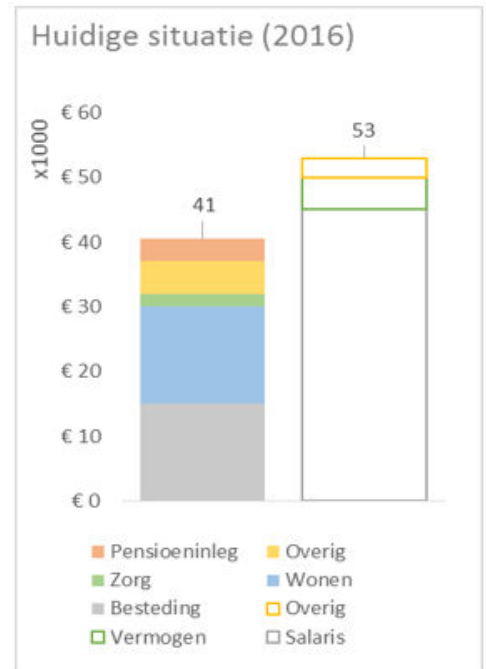
Neem als eenvoudig voorbeeld een deelnemer met een boven modaal inkomen dat bestaat uit een jaarlijks salaris van 45,000 euro netto. Naast zijn salaris heeft hij het afgelopen jaar middels rendement op beleggingen en spaargeld 5,000 euro extra verdiend. Ook heeft hij 3,000 euro verdiend aan een tijdelijke verhuur van zijn woning. Zijn jaarlijkse lasten bestaan uit 2,000 euro aan zorgverzekering, 15,000 euro aan annuïteitenhypotheek, 3,500 euro aan pensioeninleg en 5,000 euro aan overige kosten (bijv. VVE bijdrage, elektriciteitsrekening, etc.). Naast zijn vaste lasten besteedde hij afgelopen jaar 15,000 euro aan onder anderen vakanties, voedsel, kleding en meubilair. Samengevat ziet zijn financiële situatie er als volgt uit:

Inkomsten		Lasten	
Salaris	45,000	Besteding	15,000
Vermogen	5,000	Zorg	2,000
Overig	3,000	Wonen	15,000
		Pensioen	3,500
		Overig	5,000
<b>Totaal</b>	<b>53,000</b>		<b>40,500</b>

De meeste gegevens zoals salaris, vermogen, hypotheek kunnen ontsloten worden uit de belastingdienst. Verzekeringspremie gegevens zal in de toekomst ontsloten kunnen worden uit de Poliskluis. Bestedingen kunnen ontsloten worden via de banken en creditcard maatschappijen of door een inschatting van het Nibud. Ook kan deze impliciet berekend worden op basis van de inkomsten, vaste lasten en vermogen per start en einde van het jaar. Tenslotte kan de deelnemer deze bestedingsgegevens zelf aanpassen naar wens.

Zo kan op een eenvoudige manier inzicht worden geboden in de huidige financiële situatie. In het figuur rechts is haar situatie grafisch weergegeven. De linker kolom geeft weer haar jaarlijkse kosten en de rechter kolom haar inkomsten, beide uitgesplitst naar de verschillende elementen.

De financiële situatie kan voor een individu van jaar op jaar behoorlijk fluctueren, zoals voor zelfstandigen. Als alternatief achten we het ook mogelijk om te kijken naar bijvoorbeeld 3-jaargemiddelden.



## Toekomstige financiële situatie (na pensionering)

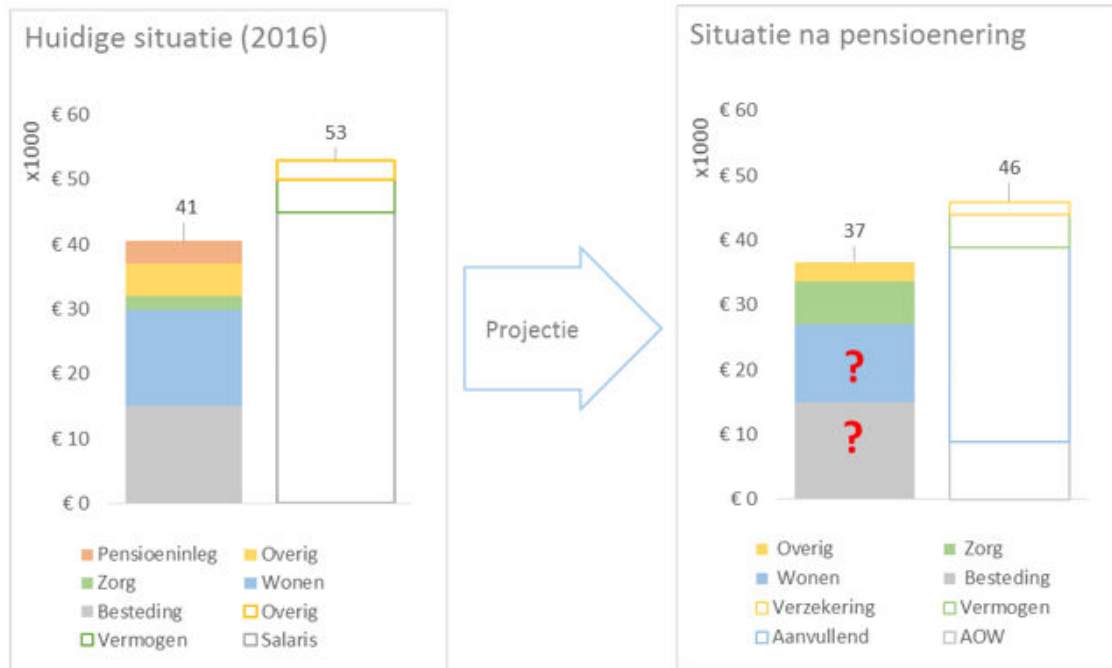
67 Overzicht op 67-jarige leeftijd (Uw huidige AOW-leeftijd is 67 jaar)	
<b>Uw AOW</b>	<b>Te bereiken</b>
> Sociale Verzekeringsbank (AOW)	€ 14.211
o vanaf 67 jaar	
AOW pensioen krijgt u van de overheid	
<b>Uw pensioen</b>	<b>Te bereiken</b>
> Stichting Pensioenfonds Nederland	€ 207
o vanaf 65 jaar	
Dit is uw totaal te bereiken AOW en pensioen: € 14.418	
U ontvangt:	€ 14.418
	bruto per jaar
Dit is omgerekend:	€ 1.135
	netto per maand

Tegenwoordig kan iedereen inloggen op [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl). Hier is een hoop waardevolle informatie te vinden en een mooi overzicht te verkrijgen van het opgebouwd pensioen (zie hieronder). Hiermee wordt de vraag "Hoeveel inkomen voor later bouw ik momenteel op" voor een deel beantwoord. Hoe groot dat deel is, is namelijk afhankelijk van de afstand tot pensioendatum.

Onze deelnemer is onlangs gestart met werken en bouwt bij Stichting Pensioenfonds Nederland een aanvullend pensioen op. Hiervoor legt de werkgever maandelijks 250 euro in, maar omdat hij pas een half jaar heeft gewerkt, is zijn opgebouwde aanvullend pensioen jaarlijks maar circa 200 euro. Hoeveel

inkomen bouwt deze deelnemer naar verwachting op na pensioendatum?

Deze vraag is veel makkelijker te beantwoorden voor iemand dicht tegen pensionering aan. Uiteraard bestaat een exact antwoord niet. De enige mogelijkheid betreft een inschatting te maken van het verwachte op te bouwen inkomen na pensionering onder een set van zorgvuldig gekozen aannames. Het figuur hieronder toont een voorbeeld van een projectie van hetzelfde individu. Links toont haar huidige situatie en rechts haar geprojecteerde situatie na pensionering.



Duidelijk te zien is dat de samenstelling van de huidige financiële situatie er heel anders uit ziet dan de samenstelling van de financiële situatie na pensionering. De inkomsten na pensionering bestaat uit opgebouwde eerste, tweede en derde pijler pensioenen. Daarnaast heeft dit individu ook een inkomen uit eigen vermogen. Aan de lastenkant kent dit individu woon-, zorg-, bestedings- en overige kosten.

Een projectie van de inkomsten na pensioendatum is mogelijk omdat veel informatie daarvoor beschikbaar is, zoals hoeveel het individu jaarlijks opbouwt aan aanvullend pensioen, haar vermogen en de samenstelling daarvan en of het individu een derde pijler pensioen opbouwt zoals een pensioenverzekering, lijfrenteverzekering of een koopsompolis. Onder aannames van onder andere de verwachte salarisgroei, pensioenopbouwgroei en de ontwikkeling van de financiële markten kan een projectie van het toekomstige inkomen gemaakt worden.

Aan de lastenkant is dit echter minder eenvoudig. Hierover zijn minder relevante gegevens beschikbaar zoals de verwachte woonsituatie, de uitgaven en de gezondheid van het individu. Tot op een zekere hoogte kunnen we iets zeggen over bijvoorbeeld de woonkosten. Het is namelijk bekend of het individu huur betaalt en/of een lopende hypotheek heeft en de vorm daarvan. Dit ondervangt dus niet de scenario's zoals een aankoop of een verkoop van een woning in de toekomst.

### Metten van de verwachte lasten

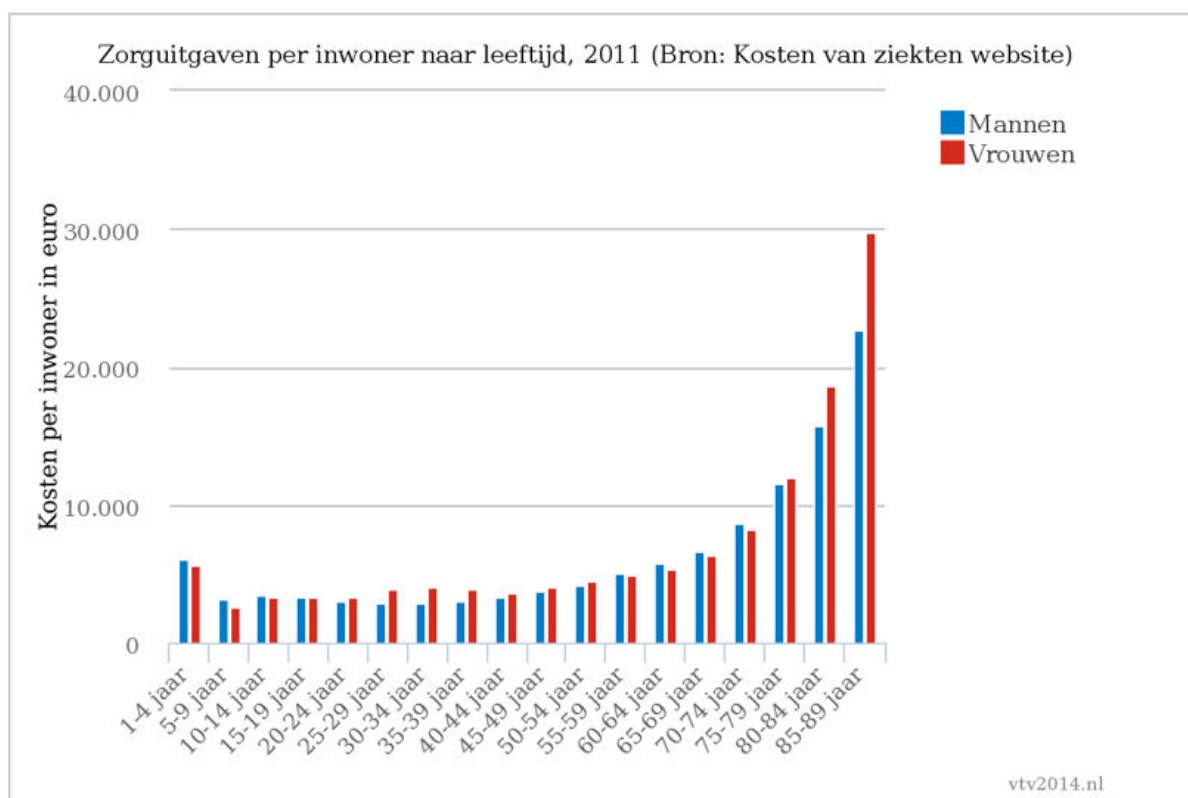
Het bestedingspatroon verandert gedurende de levenscyclus (M. Knoef et al, 2014). Het is daarom van belang om te kijken naar de verwachte lasten per leeftijdscategorie. Hiervoor is een

leeftijdinterval van 5 jaar gekozen startend op de pensioneringsleeftijd van 67 jaar. Hieronder zijn, ter illustratie, de fictieve lasten weergegeven van een deelnemer.

Leeftijd	Lasten				Totaal
	Besteding	Zorg	Wonen	Overig	
67	15,000	6,669	12,000	3,000	36,669
72	12,000	8,624	10,000	2,500	33,124
77	9,000	11,491	8,000	2,000	30,491
82	5,000	15,806	6,000	1,000	27,806
87	3,000	22,683	3,000	500	29,183

Nibud verzamelt al ruim 35 jaar cijfers over de uitgaven van huishoudens. Op basis van CBS cijfers berekenen zij op een wetenschappelijke manier welke factoren van invloed zijn op gemiddelde uitgaven. Dat zijn bijvoorbeeld het inkomen, het aantal personen in het huishouden en de leeftijd van deze personen. Gegeven het inkomen van de deelnemer is het dus mogelijk om een inschatting te maken van de lasten van de deelnemer.

De woonkosten kunnen meer deelnemer specifiek gemaakt worden door de lopende hypotheek in acht te nemen. Via de BKR kunnen gegevens over lopende leningen ontsloten worden. Verder worden de gemiddelde zorgkosten per deelnemer berekend door het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu: [www.eengezondernederland.nl](http://www.eengezondernederland.nl). Deze zorgkosten worden ook berekend naar ziektegroepen. De projectie van de zorgkosten kan deelnemer specifiek gemaakt worden door de zorggegevens van de deelnemer te ontsluiten via bijvoorbeeld de zorgverzekeraar.

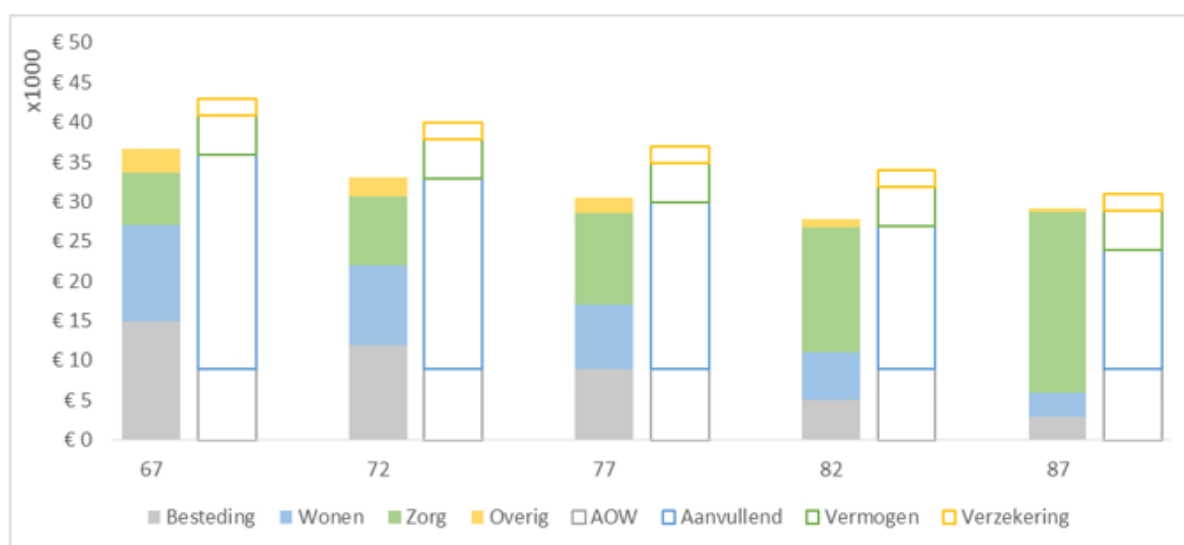


## Inzicht in de financiële gezondheid naar de toekomst toe

Door het geprojecteerde inkomen na pensionering naast de geprojecteerde lasten te zetten verkrijgt de deelnemer inzicht in zijn financiële gezondheid. Hieronder is, ter illustratie, het fictieve inkomen van een deelnemer weergegeven. Deze deelnemer heeft een hoog-laag constructie waarbij hij bij aanvang van zijn pensionering 27,000 euro krijgt. Verder heeft hij een pensioenverzekering waarbij hij elk jaar na pensionering een bedrag van 2,000 euro ontvangt. Daarnaast heeft hij een inkomen uit vermogen van 5,000 per jaar.

Leeftijd	Lasten				Totaal	Inkomen				Totaal
	Besteding	Zorg	Wonen	Overig		AOW	Aanvullend	Verzekering	Vermogen	
67	15,000	6,669	12,000	3,000	36,669	8,900	27,000	2,000	5,000	42,900
72	12,000	8,624	10,000	2,500	33,124	8,900	24,000	2,000	5,000	39,900
77	9,000	11,491	8,000	2,000	30,491	8,900	21,000	2,000	5,000	36,900
82	5,000	15,806	6,000	1,000	27,806	8,900	18,000	2,000	5,000	33,900
87	3,000	22,683	3,000	500	29,183	8,900	15,000	2,000	5,000	30,900

Voor de deelnemer is het van belang dat informatie zo eenvoudig en overzichtelijk mogelijk wordt weergegeven. Het figuur hieronder geeft in een oogopslag inzicht in de financiële gezondheid van de deelnemer. Het figuur laat zien dat het geprojecteerde inkomen van de deelnemer op alle looptijden van zijn levenscyclus na pensionering hoger ligt dan de geprojecteerde lasten.

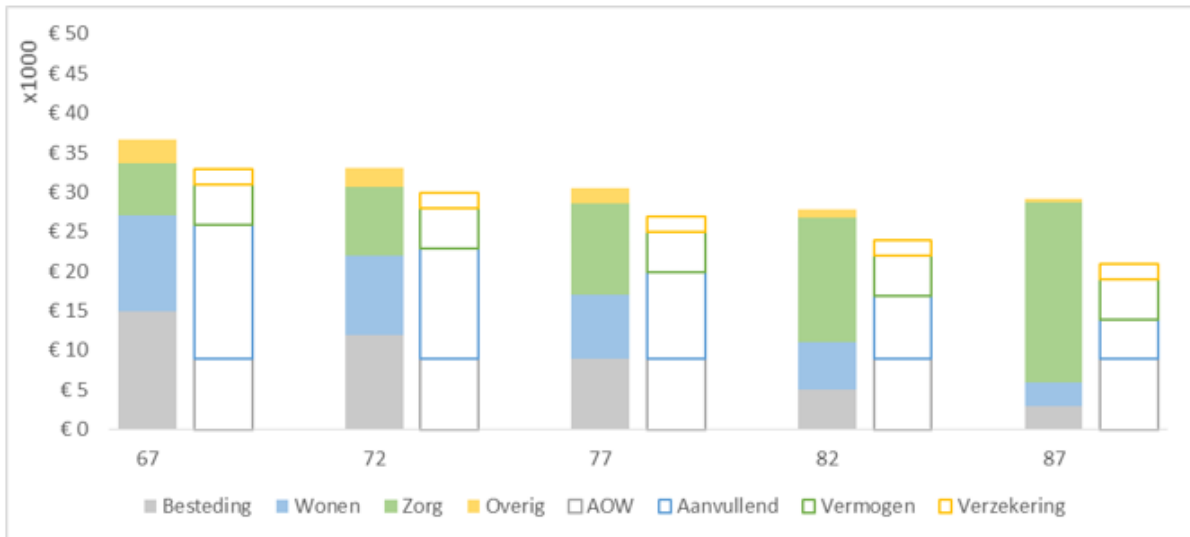


## Inzicht in risico's

Wat zijn de voornaamste risico's voor de deelnemer en worden deze inzichtelijk gemaakt?

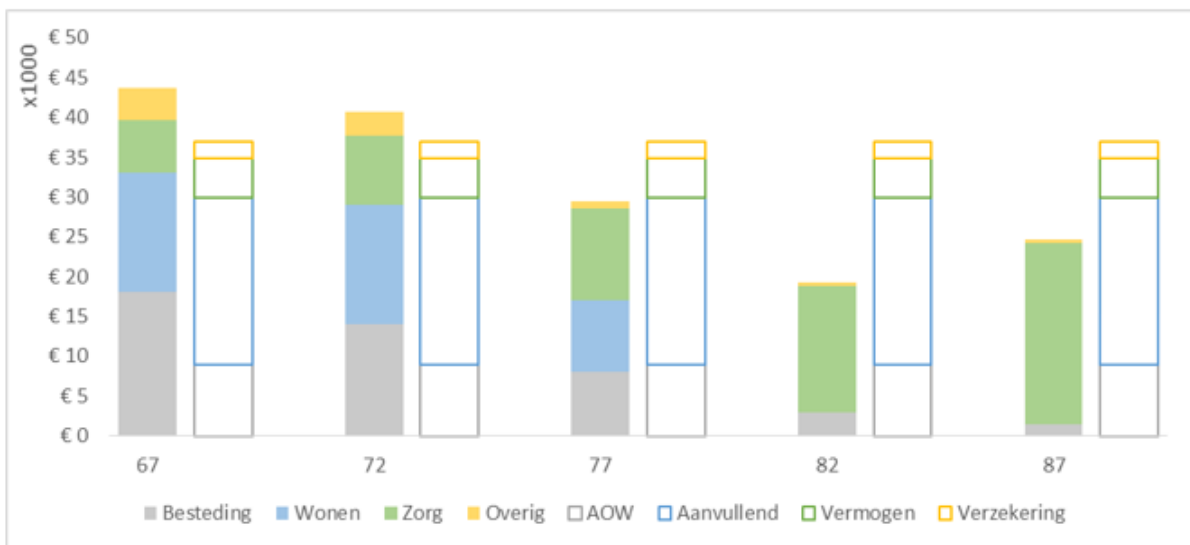
### Inkomstenstekort

Een groot risico voor de deelnemer is dat hij te weinig pensioen opbouwt (of te veel geprojecteerde lasten heeft). In het figuur hieronder zien we een voorbeeld van een deelnemer die te weinig aanvullend pensioen opbouwt.



### Mismatch uitgavenpatroon en inkomstenpatroon

Het kan echter ook zijn dat de deelnemer voldoende opbouwt maar dat het bestedingspatroon niet overeenkomt met het inkomenspatroon. Hieronder is een voorbeeld van een deelnemer die geen hoog-laag constructie heeft op zijn aanvullend pensioen. In het eerste aantal jaren verwacht hij meer te besteden (reizen, lopende hypotheeken, etc), echter is zijn inkomen in die jaren ontoereikend. In de laatste jaren zijn de lasten gedaald (door onder anderen een lagere vrijetijdsbesteding en afgeloste hypotheeken) en houdt hij te veel inkomen over.

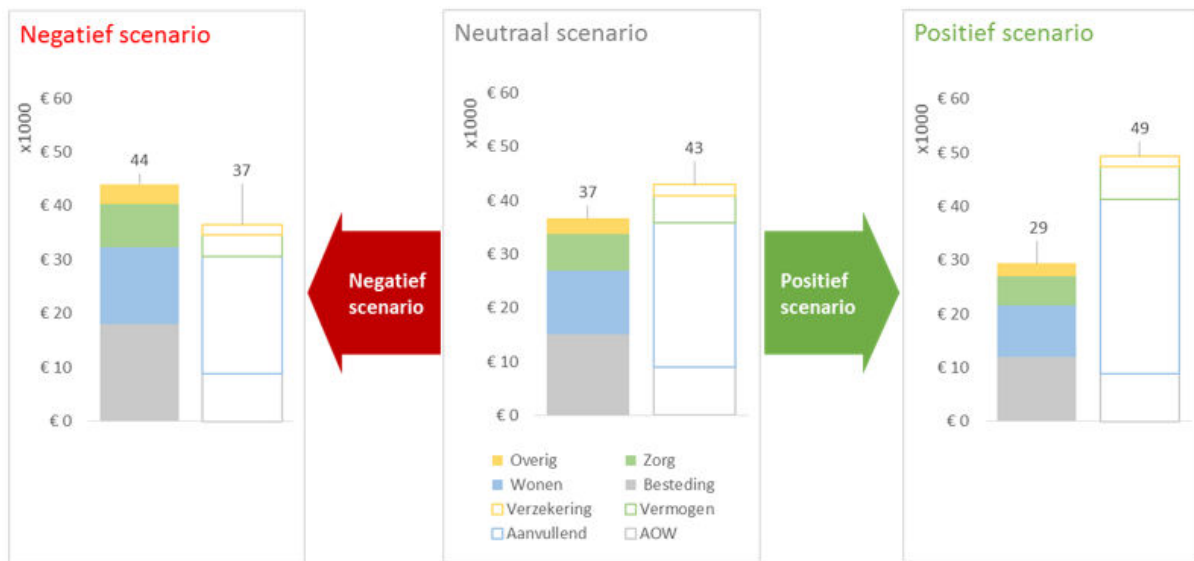


### Beleggingsrisico

Naast de bovengenoemde risico's heeft de deelnemer te maken met beleggingsrisico's. Projecties zijn onderhevig aan veel model- en parameteraanname en is uiteraard afhankelijk van hoe de economie zich ontwikkelt. Als er iets valt te leren van de crisissen afgelopen eeuw dan is het dat een crisis nooit te voorspellen is. In plaats van het voorspellen van crisissen zou men zich bezig moeten houden met het bouwen van robuuste oplossingen (Taleb, N.N., 2007).

Met betrekking tot de beleggingsrisico's betekent dit dat er rekening moet worden gehouden met een negatief scenario. Dit betreft een redelijk extreem scenario dat bijvoorbeeld jaarlijks

wordt bijgesteld. Daarnaast kan ook een positief scenario worden weergegeven. In het voorbeeld beneden zijn er drie scenario's gedefinieerd.



Scenario's:

- Negatief: de rente en de aandelenindices dalen fors waardoor de pensioenfondsen moeten korten en dalen dus het aanvullende pensioen en inkomen uit vermogen. Daarnaast stijgt de inflatie bijvoorbeeld fors waardoor de bestedingen toenemen.
- Neutraal: het uitkomen van de huidige economische verwachting.
- Positief: de rente en de aandelenindices stijgen fors en de inflatie daalt. Hierdoor gaan de dekkingsgraden omhoog en wordt er geïndexeerd. Verder stijgt het inkomen uit vermogen.

## Keuzemogelijkheden

Op basis van bovenstaande inzichten is het beter mogelijk om te bepalen wat de mogelijkheden zijn als de financiële situatie van een deelnemer niet gezond is. Dit kan op drie manieren:

- Inkomsten per levensfase aanpassen
- Uitgavenpatroon per levensfase aanpassen
- Beleggingsmix aanpassen

### Uitgavenpatroon per levensfase aanpassen

De eerste overweging is om goed te kijken naar de uitgaven per levensfase en te onderzoeken of het mogelijk is deze aan te passen. Hier ligt een koppeling met het Nibud voor de hand. Sommige pensioenfondsen maken hier al gebruik van. Geld wat zo vrijkomt kan dan worden ingezet om een eventueel later inkomstengat te dichten.

Een grote toekomstige uitgave is een eventuele hypotheek. Hierbij speelt dat de renteaftrek eindig is, en dat kan worden overwogen om meer af te lossen om een latere inkomstendaling te compenseren. Een verhuizing plannen naar een goedkopere woning rond de pensioendatum is ook een mogelijkheid.

Een aanvulling op de online tool kan zijn om statistisch inzicht te geven in de doorsnee persoonlijke balans van vergelijkbare personen. Veel banken bieden reeds tools waarmee het

huidige uitgavenpatroon en de huidige inkomsten tegen elkaar worden afgezet en vergeleken met peergroups. Vooral inzicht in uitgavenpatronen kan helpen om besparingsmogelijkheden te vinden.

## **Inkomsten per levensfase aanpassen**

### ***Inkomsten genereren***

In iedere levensfase kan een deelnemer overwegen om meer inkomen te genereren voor nu of voor een latere levensfase. Voor de pensioendatum kan worden overwogen om meer of ander werk te zoeken, of meer uren te maken. Ook kan overwogen worden om een deel van de huidige inkomsten te reserveren voor een latere levensfase. Als er een partner is heeft deze dezelfde mogelijkheden. Wat reële mogelijkheden zijn, is natuurlijk per deelnemer of gezin verschillend.

### ***Pensioenkeuzes aanpassen***

Het aanpassen van de wijze waarop pensioen wordt uitgekeerd is ook een mogelijkheid om de balans per levensfase te beïnvloeden. Veel pensioenregelingen bieden mogelijkheden om de inkomsten uit pensioen te schuiven. Zo bestaan er min-max constructies waarbij geen lineair bedrag wordt uitbetaald, maar een hoger of lager bedrag over een bepaalde tijdsperiode. Ook kan de ingangsdatum vaak worden beïnvloed van (een deel van) het pensioen. Het uitbetalen van een lump sum van (een deel van) het pensioen komt in Nederland nog beperkt voor, maar zou ook een mogelijkheid zijn. Schuiven tussen partner- en eigen pensioen is een andere mogelijkheid.

### **Beleggingsmix aanpassen**

De deelnemer kan afhankelijk van zijn preferentie kiezen tussen bijvoorbeeld drie beleggingsmixen: default, risico-zoekend en risico-avers. Iemand dicht bij pensioendatum die voldoende heeft opbouwt voor zijn pensioen zal over het algemeen minder bereid zijn om risico's te nemen. Iemand die reeds aan het begin van zijn carrière staat heeft minder te verliezen en genoeg tijd om de mogelijke verliezen goed te maken. Deze kan ervoor kiezen om wat agressiever te beleggen om meer rendement te behalen.

### **Keuzes op basis van financiële geletterdheid**

Dat financiële geletterdheid van belang is bij het maken van belangrijke financiële keuzes, is in de hoofdstukken hierboven beschreven. Evengoed is het opmerkelijk dat dit debat met name gaat over de pensioenkeuzes en nauwelijks over de andere elementen op de balans van een persoon. Dat roept de vraag op of het logisch is dat op vrijwel alle aspecten van deze balans mensen wel geacht worden zelf wijs genoeg te zijn om eigen besluiten te nemen, maar niet als het gaat over pensioenkeuzes.

Mocht de uitkomst van dit debat zijn dat pensioenkeuzes alleen zijn toegestaan bij een bepaalde mate van financiële geletterdheid, dan kan ook dat worden geïntegreerd. Het is goed denkbaar dat fondsen hier ieder eigen regels voor vaststellen. Dan is het nodig per regeling te weten welke opties er mogelijk zijn, en moet de financiële geletterdheid vastgesteld worden. Dat eerste is een database die moet worden opgebouwd. Er is bekend welke regelingen er zijn, maar in het kader van dit paper kon niet worden vastgesteld dat er al een totaaloverzicht is van alle keuzemogelijkheden per regeling en de voorwaarden daarbij.

Hoe de financiële geletterdheid kan worden vastgesteld is reeds beschreven in de lessons learned over hoe dit in andere branches gebeurt. Van belang is dat de uitkomst bindend is en dat het zonder grote inspanning niet mogelijk is om toets in zijn geheel on-line te publiceren. Het ligt voor de hand dit niet per fonds te doen, maar hier een landelijke toetssysteem voor te hanteren. De AFM zou hier de eigenaar van kunnen zijn.

### Keuzes op basis van financiële draagkracht

Conform het theoretisch kader biedt het platform keuzes met een liberaal paternalistische insteek. De liberale kant is dat het platform keuzes biedt die afgestemd zijn op de persoonlijke behoefte en risicobereidheid van de gebruiker. De paternalistische kant is dat de deelnemer wordt behoed voor slechte keuzes. Keuze mogelijkheden die in slechtweer scenario's leiden tot een welvaartsniveau dat onder een bestaansminimum valt of de financiële draagkracht te boven gaat, worden niet aangeboden, evenals keuzes die de financiële geletterdheid van een deelnemer te boven gaan.

Bij een voldoende score op financiële geletterdheid, zou het keuzepalet breder gemaakt kunnen worden, al kan dit de financiële draagkracht stretchen. Echter, vanuit een optiek van zorgplicht, zal een deelnemer expliciet moeten bevestigen dat hij zich bewust is van de consequenties van de risico's indien zijn keuze buiten de bandbreedte valt.

### Conclusie

Wil een online platform effectief zijn in het helpen van deelnemers tot het maken van betere (pensioen) keuzes dan is het noodzakelijk om inzicht te bieden in de gehele financiële balans van de deelnemer. Dit kan door de benodigde gegevens te ontsluiten van diverse bronnen zoals dat reeds wordt gedaan door bestaande initiatieven zoals bijvoorbeeld Stichting Pensioenregister en Financieel Paspoort. Dit hoofdstuk laat zien hoe de huidige financiële situatie samen met de projecteerde toekomstige financiële situatie inzichtelijk gemaakt kan worden. Door de projecteerde inkomen en lasten per tijdsinterval van 5 jaar naast elkaar te zetten wordt hiermee een intuïtief manier de financiële gezondheid weergegeven. De deelnemer kan zo direct zien of de genoeg opbouwt maar ook of zijn inkomenspatroon overeenkomt met zijn uitgavenpatroon. Daarnaast de beleggingsrisico's weergegeven in een drietal scenario's, neutraal, optimistisch en pessimistisch.

Wanneer de deelnemer niet in de gewenste financiële situatie zit kan hij daarop acties ondernemen. In het geval dat hij te weinig opbouwt kan hij ervoor kiezen om bijvoorbeeld zijn pensioeninleg te verhogen of meer te werken. Wanneer zijn inkomenspatroon te veel afwijkt van zijn uitgavenpatroon dan kan hij bijvoorbeeld voor een andere pensioenconstructie kiezen, zoals een hoog-laag constructie.

Vanuit een liberaal-paternalistische uitgangspunt moet hierbij het aantal keuzemogelijkheden beperkt worden en veel met *defaults* gewerkt worden. Eventueel is het ook mogelijk om door middel van toetsen op financieel geletterdheid kan er gekozen worden om keuzemogelijkheden te ontnemen van de minder financieel geletterden. Mocht deze laatste toch keuzes willen maken dan kan hij of zij bijvoorbeeld contact opnemen met een adviseur.

## 6. Conclusies en aanbevelingen

Dit paper geeft antwoord op de vraag: Hoe zorgt een deelnemersgericht online platform voor pensioenondersteuning dat deelnemers betere (pensioen)keuzes maken?

Betoogd wordt dat de huidige online tools voor deelnemers van pensioenfondsen onvoldoende zijn om een goede pensioenkeuze te maken. Het pleidooi is daarom voor een nieuw op te zetten online platform dat als een geavanceerde financiële planner inzicht biedt in huidige inkomsten en uitgaven, toekomstige inkomsten en uitgaven en de onzekerheden daarin en de deelnemer ondersteunt bij zijn pensioen- en inkomenskeuzes. Het idee is om de positieve aspecten van het pensioenregister en Het financieel paspoort te combineren tot één platform. Dat zou betekenen dat een onafhankelijke partij gratis informatie biedt aan de deelnemer, door het combineren van pensioen overstijgende financiële informatie en hieraan een planningstool toe te voegen zoals hierboven voorgesteld. Het advies is om bij het aanbieden van de keuzes rekening te houden met de financiële geletterdheid van een deelnemer.

Het online platform heeft de volgende kenmerken:

- Het biedt inzicht in de gehele financiële balans van een deelnemer en niet alleen in pensioen gerelateerde inkomsten en uitgaven.
- Het geeft aan welke keuze mogelijkheden er zijn op welke onderdelen per 5 jaars periode, en wat dit betekent voor de verwachte situatie en de onzekerheden daarin, bijvoorbeeld op basis van een 3-tal scenario's, neutraal, optimistisch en pessimistisch. Het helpt de deelnemer om tot een basis welvaartsniveau te komen in alle fases van zijn leven.
- Het biedt beperkte keuzemogelijkheden en default opties die afgestemd zijn op de persoonlijke levensbehoefte en risicohouding van de deelnemer.
- Het houdt rekening met de financiële geletterdheid van de deelnemer op basis van een test en zorgt voor een vorm van communicatie die afgestemd is op het kennisniveau van de deelnemer.
- Het biedt automatisch alerts bij bijvoorbeeld keuzemomenten en mogelijke toekomstige tekorten.
- Het neemt zoveel mogelijk werk bij de deelnemer uit handen door data over inkomsten, uitgaven, vermogen en pensioen uit verschillende bronnen geautomatiseerd beschikbaar te stellen. Hierdoor is de deelnemer in principe zelf in staat zijn keuzes te bepalen, maar het kan ook als startinformatie door zijn adviseur worden gebruikt.

De implementatie van een dergelijk platform is niet eenvoudig. Om het desondanks mogelijk te maken hebben wij de volgende aanbevelingen:

- Bouw het huidige pensioenregister uit tot dit nieuwe uitgebreidere online platform. Hiermee is reeds een belangrijke basis, zowel wettelijk als in organisatie en financiering, aanwezig. Het initiatief blijft hiermee een gezamenlijke verantwoordelijkheid van overheid en de pensioensector zonder commerciële doeleinden.
- Breid de deelnemers in de stichting die het platform beheert uit met de overige data-leveranciers en creëer een wettelijke basis voor ontsluiting van genoemde databronnen.
- Maak gebruik van de opgedane ervaring in aanpalende branches om de financiële geletterdheid te bepalen.

- Om mensen te bewegen richting het platform zou een verplichte Pensioen APK ingevoerd kunnen worden waardoor mensen verplicht worden zich jaarlijks op het platform te verdiepen in hun financiële situatie en gemaakte en te maken keuzes.
- Als de verplichting niet mogelijk is, zal het platform op een andere manier gevonden moeten worden door de deelnemer. Onderzoek in de pensioensector heeft uitgewezen dat de meest toegankelijke manier om aandacht en tijd voor de pensioenvoorzieningen te vragen is door dit gericht naar mensen thuis te sturen of door er aandacht aan te besteden in een televisieprogramma. Een grootschalige marketingcampagne zal hiervoor ook noodzakelijk zijn.
- Er is aanvullend onderzoek nodig of de kosten van een dergelijk platform zullen opwegen tegen de baten en of de genoemde instanties bereid zijn deze kosten te dragen. Een verbetering van de inkomens- en pensioenkeuzes en vervolgens een basis welvaartsniveau voor de ouderen in Nederland is naar onze verwachting een bate die een substantiële kostenpost rechtvaardigen.

## Bronnen en literatuur

AFM (2015), Onderzoek digitale pensioencommunicatie

Bart, Boon, Bovenberg, Van Ewijk, Kortleve, Rebers, Visser (2016), De routekaart naar een meer integrale benadering van wonen, zorg en pensioen, Netspar 2016

Benartzi, Thaler (2002), How much is investor autonomy worth? *Journal of Finance* 57(4) 1593-1616

Beshaers, e.a. (2011), Behavioural economics perspective on public sector pension plans. *Journal of pension economics and finance*, 10(2), 315-336

Cronqvist, Thaler (2004), Design choices in privatized social security system: learning from the Swedish experience. *American Economic Review*, 94(2), 425-428

Dalen, Henkens, maart 2016, Netspar brief 5, Keuzevrijheid in pensioen,

Ewijk, van, Mehlkopf (2015), Kosten en baten van keuzevrijheid in pensioenen, ESB 100(4702S)

Johnson e.a (2012), Beyond nudges: tool of a choice of architecture. *Marketing Letters*, 23, 487-504

Kahneman (2011), *Thinking fast and slow*. New York: Farrar Straus and Giroux

Kleinsma, (2015), 193 Wet van 20 mei 2015 tot wijziging van de Pensioenwet en de wet verplichte beroepspensioenregeling in verband met verbetering van de pensioencommunicatie, *Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden*, Jaargang 2015

Knoef, M., Hussem, A., Soede A., de Bresser, J. (2014), Pensioen, consumptiebehoeften en ouderenzorg, Netspar

Kortleve en Willemsen, 2016, Behoefte aan meer flexibiliteit bij pensionering. *Tijdschrift voor Pensioenvraagstukken*

Laibson (1997), Golden eggs and hyperbolic discounting. *The quarterly Journal of Economics*, 112(2), 443-477

Wijzer in Geldzaken (2015), Pensioenstelsel en keuze gedrag. Een bijdrage van Wijzer in geldzaken aan De Nationale Pensioendialoog, 2 maart 2015

Rooij, e.d. (2011a), Pensioenakkoord vereist financieel inzicht, *Economisch Statistische berichten* 96(4616)

Rooij, (2009), *Financial Literacy, Retirement Planning, and Household Portfolio Behavior: Four Empirical Contributions*

Sen (1988), Freedom of choice. Concept and content. *European Economic Review*, 32, 269-294

Taleb, N.N. (2007), *The Black Swan*

Thaler, Sunstein (2008), *Nudge, improving decisions about health, wealth and happiness*

Thaler, Shefrin (1981), An economic theory of self-control. *Journal of political economy*, 80(2),

392-406

Wijzer in geldzaken (2014), Pensioenmonitor 2014

Willemsen, 2015, Second Pillar Pension Wealth: Flexibility in the Payout Phase (Master's thesis, Tilburg University)

Zweers, juli 2015, PGGM Marketing Intelligence, Verkenning van de mogelijkheden en onmogelijkheden van het verhogen van het pensioenbewustzijn van deelnemers

## Appendix 1

Lijst van genoemde initiatieven in hoofdstuk 3 en de bronnen die deze initiatieven gebruiken.

Initiatieven	Bronnen
Mint	Creditcard bedrijven Banken (betaal- en spaarrekeningen) Beleggingsmaatschappijen Verzekeringsmaatschappijen Lening-verstrekkers IRA's
Financieel Paspoort	Stichting Pensioenregister De belastingdienst Mijnoverheid.nl
Figlo	Nibud AeQuote Online Hypotheekmodules van MoneyView Advisa
Yellowtail	De belastingdienst Calcasa UPO
Overig	UWV BKR VIS Stichting Pensioenregister