

ANALYSE | RAPPORT

Keuzebegeleiding begint bij de deelnemer

Inzichten uit verkennend onderzoek naar de inrichting van
keuzebegeleiding door pensioenuitvoerders

FEBRUARI 2025

Kernboodschap

Keuzebegeleiding is een nieuwe norm in de Pensioenwet, die van belang is omdat keuzes rond pensioen vaak complex zijn en de gevolgen zich mogelijk pas na een langere periode voordoen. Pensioenuitvoerders moeten hun deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden (hierna: deelnemers) in staat stellen een passende keuze te maken. In 2023 heeft de AFM via een [leidraad](#) guidance gegeven over deze norm. In 2024 heeft de AFM een verkennend onderzoek gedaan naar de inrichting van de keuzebegeleiding. In dit rapport delen we bevindingen en goede voorbeelden uit dit onderzoek. De komende jaren gaat de AFM verschillende onderzoeken doen naar de naleving van de keuzebegeleidingsnorm.

Wat verwacht de AFM van pensioenuitvoerders?

De verantwoordelijkheid voor een adequate keuzebegeleiding ligt bij de pensioenuitvoerder, ook als deze is uitbesteed aan een pensioenuitvoeringsorganisatie (**PUO**). De AFM verwacht dat u als pensioenuitvoerder de inzichten uit dit rapport meeneemt bij het inrichten en verbeteren van uw keuzebegeleiding. Een rode draad van de inzichten in dit rapport zijn onderstaand opgenomen.

Deelnemer als startpunt

Het is van belang dat u zich verdiept in de behoeftes, kenmerken en vaardigheden van uw deelnemers, en dat u de verschillende groepen deelnemers identificeert. Hiervoor kunt u deelnemersonderzoek doen en gebruikmaken van de informatie die u al hebt. Wees scherp op welke conclusies u wel en niet uit een onderzoek kunt trekken. De inzichten dient u mee te nemen in de inrichting van uw keuzebegeleiding, zodat de deelnemers aantoonbaar in staat worden gesteld om een passende keuze te maken.

De AFM zag in haar onderzoek dat pensioenuitvoerders nu vaak onderzoek doen naar de bestaande communicatiemiddelen en keuzebegeleiding. Hoewel dat goed is, raden we aan om eerst inzicht te krijgen in de behoeftes, kenmerken en vaardigheden van uw deelnemerspopulatie en deelpopulaties. Uit dat inzicht kan blijken dat deelnemers iets anders nodig hebben dan de huidige keuzebegeleiding.

Concrete en meetbare doelstellingen

Formuleer concrete, objectieve en meetbare doelstellingen gericht op het gedrag en kennis van de deelnemers. Doe dit voor de verschillende keuzes of keuzemomenten in uw keuzebegeleiding, denk hierbij aan: 'X % van de deelnemers weet een half jaar voor pensioenrichtleeftijd welke keuzes zij kunnen maken'. Hoe concreter en meetbaarder de doelstelling, des te beter u achteraf kunt vaststellen of de doelstelling is behaald en de keuzebegeleiding werkt zoals beoogd. Wees ambitieus bij het formuleren van doelstellingen. Als u een doelstelling niet direct behaalt, kunt u dit als startpunt nemen voor het verbeteren van uw keuzebegeleiding.

Onderbouw de inrichting en leg deze vast

Toon aan hoe u uw deelnemers in staat stelt een passende keuze te maken. U dient de inrichting van de keuzebegeleiding goed te onderbouwen en vast te leggen. Naast inzichten in de deelnemerspopulatie neemt u ook andere elementen mee bij het inrichten van keuzebegeleiding, zoals de kosten en baten van de keuzebegeleiding voor uw deelnemers. Uw afwegingen legt u vast in beleid, net als de rollen en verantwoordelijkheden, de monitoring van keuzebegeleiding en de evaluatiemomenten. Dit helpt u bij het evalueren van uw keuzebegeleiding en waar nodig uw keuzebegeleiding te verbeteren en om verantwoording af te leggen.

Inhoudsopgave

Kernboodschap	2
Inrichting adequate keuzebegeleiding	6
Deelnemer als startpunt	6
Inzicht in behoeftes, kenmerken en vaardigheden	6
Ambitie keuzebegeleiding	9
Concrete en meetbare doelstellingen	10
Beleid keuzebegeleiding	11
Uitwerking 1: sturing in het keuzeproces	12
Bewust inzetten van sturende invloed keuzeomgeving	12
De volgorde van keuzes en keuzeopties	12
Uitwerking 2: gevolgen van keuzes	15
Gevolgen op korte en lange termijn	15
Gevolgen bij combinatie van keuzes	16
Keuzes tijdens de transitie	16
Uitwerking 3: kanalen keuzebegeleiding	18
Kanaalkeuze	18
Innovatie	19
Niet of beperkt digitaalvaardige deelnemers	20
Uitwerking 4: passieve deelnemers	22
Activeren van deelnemers	22
Inzicht in passieve deelnemers	22
Strategieën om passieve deelnemers te activeren	23
Standaardoptie	23

Inleiding

Pensioen is voor veel deelnemers complex. Zij kunnen verschillende pensioenkeuzes maken. Een niet passende keuze kan leiden tot financiële teleurstelling. In de Pensioenwet (**Pw**) en de Wet verplichte beroepspensioenregeling (**Wvb**) is daarom per 1 juli 2023 de keuzebegeleidingsnorm opgenomen die pensioenuitvoerders verplicht hun deelnemers in staat te stellen een passende keuze te maken.

De AFM begrijpt dat er veel werkzaamheden op pensioenuitvoerders afkomen gedurende de pensioentransitie. Dat neemt niet weg dat deelnemers nu al recht hebben op adequate keuzebegeleiding. We concluderen dat er op dit moment nog de nodige stappen te zetten zijn in de inrichting en onderbouwing daarvan. De AFM roept pensioenuitvoerders op om dit rapport te bestuderen en de inhoud mee te nemen bij het evalueren en verbeteren van de keuzebegeleiding, en bij het inrichten van keuzebegeleiding van bijvoorbeeld de mogelijke impactvolle keuze rond het opnemen van een bedrag ineens.

Verkendend onderzoek

De AFM heeft in 2024 een verkennend onderzoek gedaan naar de inrichting van keuzebegeleiding. Het onderzoek richtte zich op het proces dat pensioenuitvoerders hebben doorlopen om te komen tot een adequate keuzebegeleiding.

De AFM voerde gesprekken met zes pensioenuitvoerders en drie pensioenuitvoeringsorganisaties (**PUO's**). Bij negen pensioenuitvoerders hebben we informatie opgevraagd over de inrichting van hun keuzebegeleiding. De selectie van deze pensioenuitvoerders vormt een afspiegeling van de sector.¹ In het onderzoek keek de AFM onder meer naar:

- de inzichten die pensioenuitvoerders hebben over de relevante behoeftes, kenmerken en vaardigheden van hun deelnemers bij het maken van pensioenkeuzes;
- de wijze waarop deze inzichten zijn meegenomen bij de inrichting van de keuzebegeleiding;
- de afwegingen die pensioenuitvoerders hebben gemaakt bij het inrichten van de keuzebegeleiding, en;
- de besluitvorming rondom de inrichting van de keuzebegeleiding.

Verder keek de AFM naar ervaringen van buitenlandse toezichthouders met vergelijkbare wettelijke normen, inzichten uit de AFM-toezichtrapportage,² en de uitkomsten van de consumentenmonitor.³

Na afronding van dit verkennend onderzoek blijft de AFM de komende jaren onderzoek doen naar keuzebegeleiding. Geen verkennend onderzoek meer zoals dit, maar nalevingsonderzoeken waarbij we de daadwerkelijke keuzebegeleiding bij pensioenuitvoerders zullen toetsen.

¹ Hierbij is rekening gehouden met onder meer het type pensioenuitvoerder, de omvang van de deelnemerspopulatie, eventueel de PUO die de keuzebegeleiding uitvoert, en deelnemerskarakteristieken.

² [Toezichtrapportage tweedepijlerpensioen](#).

³ [Consumentenonderzoek](#).

Relatie met leidraad keuzebegeleiding

De AFM publiceerde in juli 2023 de leidraad keuzebegeleiding.⁴ In deze leidraad hebben we de keuzebegeleidingsnorm uitgewerkt en een proces om te komen tot adequate keuzebegeleiding opgenomen. Dit proces bestaat uit drie stappen: het inrichten van keuzebegeleiding, het uitvoeren van de daadwerkelijke keuzebegeleiding en het doorlopend verbeteren van keuzebegeleiding. In dit rapport staan de bevindingen uit het verkennend onderzoek naar de eerste stap: het inrichten van de keuzebegeleiding.⁵

Voor een toelichting op de wettelijke norm en een uiteenzetting van de drie genoemde stappen verwijzen we naar de [leidraad keuzebegeleiding](#).



Leeswijzer

Dit rapport gaat eerst in op inzichten uit ons onderzoek die bijdragen aan een goede inrichting van keuzebegeleiding voor uw deelnemers. In het eerste hoofdstuk staan we stil bij het verkrijgen van inzicht in deelnemers, het formuleren van een heldere ambitie en het opstellen van concrete, meetbare doelstellingen. Ook staan we stil bij een goede vastlegging. Daarna gaat dit rapport in op vier uitwerkingen: sturing in het keuzeproces, gevolgen van keuzes, kanalen keuzebegeleiding en passieve deelnemers. De AFM heeft hiervoor gekozen omdat dit belangrijke voorbeelden zijn van onderdelen van de keuzebegeleiding en we onze boodschap uit het eerste hoofdstuk hiermee concreet maken.

In dit rapport staan aanbevelingen en goede voorbeelden die de AFM tegenkwam in het verkennend onderzoek. Daarnaast staat aan het einde van verschillende hoofdstukken een concreet voorbeeld van het meenemen van deelnemersinzichten bij de inrichting van keuzebegeleiding. De voorbeelden zijn niet bedoeld om één op één over te nemen, maar dienen ter inspiratie. De keuzebegeleiding moet immers aansluiten bij uw deelnemers.

⁴ Leidraad Keuzebegeleiding

⁵ In dit onderzoek hebben we nog niet de daadwerkelijke keuzebegeleiding onderzocht.

Inrichting adequate keuzebegeleiding

Voor adequate keuzebegeleiding is het noodzakelijk om inzicht te krijgen in wat uw deelnemers nodig hebben om tot een passende keuze te kunnen komen. Om deze reden verdiept u zich in de behoeftes, kenmerken en vaardigheden van uw (groepen) deelnemers. Formuleer op basis hiervan een heldere ambitie voor uw keuzebegeleiding en concrete, meetbare doelstellingen. Een duidelijk beleidskader helpt bij goede besluitvorming.

De onderstaande afbeelding schetst hoe het proces er globaal uit kan zien. Dit proces staat in dit hoofdstuk centraal. In de volgende hoofdstukken maken we de bevindingen uit dit hoofdstuk concreet.



Deelnemer als startpunt

Om tot adequate keuzebegeleiding te komen, moeten pensioenuitvoerders voldoende kennis hebben over hun deelnemers en deze inzichten meenemen in de inrichting van de keuzebegeleiding. Uit het verkennend onderzoek van de AFM blijkt dat sommige pensioenuitvoerders een duidelijk beeld hebben van de behoeftes, kenmerken en vaardigheden van hun deelnemers. Zij geven een concrete omschrijving van wie de deelnemers zijn, welke verschillen er tussen deelnemers bestaan en wat de verschillende deelnemers nodig hebben om een passende keuze te maken. Bij andere pensioenuitvoerders zijn deze inzichten beperkt en wordt soms gewerkt met aannames. Dat laatste kan risico's met zich meebrengen. Denk bijvoorbeeld aan een ondernemingspensioenfonds van een financiële instelling dat de aanname doet dat alle deelnemers financieel onderlegd of financieel geïnteresseerd zijn. Dit zal niet zonder meer voor alle deelnemersgroepen opgaan, denk aan medewerkers van ondersteunende afdelingen, gewezen partners of nabestaanden. We zien in onze verkenning dat bij de meeste uitvoerders deze groepen deelnemers onvoldoende in beeld zijn.

Inzicht in behoeftes, kenmerken en vaardigheden

Wanneer een pensioenuitvoerder nog onvoldoende zicht heeft op de behoeftes, kenmerken en vaardigheden van zijn deelnemers, is het belangrijk om deze informatie te vergaren. Hieronder sommen we voorbeelden op van mogelijk relevante inzichten.

Behoeftes	Kenmerken	Vaardigheden
<ul style="list-style-type: none"> Hoeveelheid en detailniveau informatie Persoonlijk contact of online Zelf controle hebben of ontzorgd worden Al dan niet bevestiging willen dat ze een goede keuze maken 	<ul style="list-style-type: none"> Leeftijd Levensfase Levensgebeurtenissen Inkomen Duur actieve deelname regeling Financiële positie Samenstelling huishouden 	<ul style="list-style-type: none"> Taalvaardigheden Numerieke vaardigheden Financiële geletterdheid Digitale vaardigheden

Voor het verkrijgen van inzichten hierin staan drie bronnen centraal:

1. data over deelnemers waarover pensioenuitvoerders beschikken;
2. deelnemersonderzoek, en
3. informatie uit aanvullende bronnen.

Data over deelnemers

Pensioenuitvoerders beschikken over veel relevante gegevens van hun deelnemers, zoals leeftijd, opgebouwde rechten, relevante levensgebeurtenissen, informatie uit de basisregistratie en het risicoprofiel. Deze gegevens kunnen geanalyseerd worden en ingezet bij de inrichting van de keuzebegeleiding. Denk bijvoorbeeld aan de gemiddelde opbouwduur bij de pensioenuitvoerder. Wanneer deze dertig jaar is, zijn de gevolgen van de keuzes die deelnemers maken groter dan wanneer de gemiddelde opbouwduur één jaar is.

Pensioenuitvoerders beschikken veelal ook over data van het gedrag van deelnemers. Dat kan inzicht bieden in behoeftes of vaardigheden. Belt een deelnemer bijvoorbeeld vaak voor aanvullende hulp? Haakt een deelnemer af in de online omgeving bij veel tekst of getallen? Pensioenuitvoerders kunnen kijken naar onder meer klachten, contactmomenten en klikgedrag van deelnemers.

Deelnemersonderzoek

Pensioenuitvoerders voeren regelmatig deelnemersonderzoeken uit.⁶ Uit ons onderzoek blijkt dat sommige pensioenuitvoerders deelnemersonderzoek voornamelijk gebruiken om bestaande middelen van communicatie en keuzebegeleiding te toetsen. Denk bijvoorbeeld aan onderzoek naar de begrijpelijkheid van een brief over pensioenkeuzes. Dit juicht de AFM toe. Wel raden we aan om ook eerst inzicht te verkrijgen in de deelnemerspopulatie en op basis daarvan de keuzebegeleiding in te richten en te toetsen. Hieruit kan blijken dat deelnemers iets anders nodig hebben dan de bestaande keuzebegeleiding.

Ook zag de AFM dat bij sommige pensioenuitvoerders de focus van het deelnemersonderzoek ligt op tevredenheid en minder op behoeftes (zoals wat deelnemers nodig hebben om tot een keuze te komen) en vaardigheden (zoals taalvaardigheid, digitale vaardigheden en financiële geletterdheid).

Tevredenheidsonderzoek kan helpen om deelnemers in staat te stellen een passende keuze te maken, maar het is zeker niet voldoende.



Goed voorbeeld:

De pensioenuitvoerder houdt rekening met deelnemers met geen of beperkte digitale vaardigheden bij het doen van deelnemersonderzoek. De pensioenuitvoerder stuurt de vragenlijst zowel digitaal als per post. De pensioenuitvoerder analyseert de antwoorden van (potentieel) niet-digitaalvaardige deelnemers die per post reageren en vergelijkt deze met de digitale antwoorden.

⁶ Voor inspiratie, zie bijvoorbeeld: [Hoe is gedrag te onderzoeken? Overzicht van 18 onderzoeksmethodieken voor effectiever beleid, BIN NL \(2019\)](#).

We raden aan de volgende aandachtspunten mee te nemen bij onderzoek naar deelnemersinzichten:

- Formuleer vooraf een heldere en concrete onderzoeksvraag. Bijvoorbeeld: “Heeft de volgorde waarin keuzes aan deelnemers worden voorgelegd invloed op het percentage deelnemers dat kiest voor een hoog-laag uitkering?” Bedenk vooraf wat de implicaties van verschillende onderzoeksuitkomsten zijn.
- Iedere onderzoeksmethode heeft voor- en nadelen. Het combineren van meerdere onderzoeksmethoden kan leiden tot een betrouwbaarder beeld van deelnemers. Combineer bijvoorbeeld een brede inventarisatie door middel van vragenlijsten en beschikbare data met één-op-één gesprekken voor meer diepgang.
- Maak bij deelnemersonderzoek zoveel mogelijk gebruik van gevalideerde methoden voor uitvraag. Er is bijvoorbeeld al veel onderzoek gedaan naar financiële geletterdheid, numerieke vaardigheden, tijds- en risicovoorkeuren en betrokkenheid bij pensioenen.
- Denk vooraf zorgvuldig na over de grootte en de (verwachte) representativiteit van het onderzoek. Een hoge respons hoeft niet automatisch een goede representativiteit te betekenen en andersom betekent een lage respons niet automatisch dat de resultaten onbruikbaar zijn. Om de representativiteit van de uitkomsten te bevorderen, kunt u meer personen benaderen uit deelpopulaties waarvan een lagere respons verwacht wordt.
- De communicatiekanalen kunnen van invloed zijn op de representativiteit van het onderzoek. Houd er bijvoorbeeld rekening mee dat het online uitzetten van onderzoek al tot een selectie leidt. Om ook andere deelnemers mee te nemen kan het onderzoek bijvoorbeeld ook offline (bijvoorbeeld via telefoon of post) en op locatie worden gedaan.
- Let op met zelf gerapporteerde wensen van deelnemers. Wat mensen denken nodig te hebben is niet altijd waarmee ze het meest geholpen zijn. Inzicht in de wensen van deelnemers is daarom niet voldoende om zicht te krijgen op de behoeftes van deelnemers. Gedegen onderzoek naar de behoeftes helpt om te begrijpen welke vorm van begeleiding het beste werkt bij het maken van passende keuzes. Denk bijvoorbeeld aan de mate waarin deelnemers beter geholpen zijn met een persoonlijke of digitale benadering, meer of minder (gedetailleerde) informatie, visuele of tekstuele informatie.

Algemene gedragsinzichten

Inzichten uit andere bronnen kunnen ook helpen bij het verkrijgen van deelnemersinzichten. Bijvoorbeeld inzichten van PUO's of andere pensioenuitvoerders. Weeg hierbij wel mee dat deze informatie niet noodzakelijkerwijs één-op-één van toepassing is op uw specifieke deelnemerspopulatie.

Ook kunnen pensioenuitvoerders algemene gedragsinzichten meenemen bij het inrichten van keuzebegeleiding. Uit gedragswetenschappelijk onderzoek is veel bekend over de manier waarop mensen (financiële) keuzes maken.⁷ Mensen zijn bijvoorbeeld meer gericht op het heden dan op de toekomst, hebben moeite met het inschatten van de toekomst en worden beïnvloed door de vormgeving van informatie en keuzeopties (de 'keuzeomgeving'). Deze neigingen zijn grotendeels universeel. Financiële expertise en intelligentie maken mensen niet immuun voor *biases*. Zo zijn waarschijnlijk bijna alle deelnemers gebaat bij een vereenvoudiging van het taalgebruik, slim ontworpen gelaagdheid en een zorgvuldig gekozen standaardoptie.

⁷ Zie bijvoorbeeld: [Consumentengedrag: begrijpen, sturen en meten](#), AFM (2021).

Ambitie keuzebegeleiding

U kunt de deelnemersinzichten vertalen naar een ambitie voor uw keuzebegeleiding. Een overkoepelende, heldere ambitie ten aanzien van keuzebegeleiding helpt om richting te geven aan het beleid rond keuzebegeleiding. In deze ambitie kan de missie en visie van uw organisatie worden vertaald naar waar u als pensioenuitvoerder naartoe wilt groeien met de keuzebegeleiding. Naast de inzichten in de deelnemerspopulatie kunnen ook andere belangrijke aspecten worden meegenomen in het bepalen van de ambitie, zoals de wijze waarop u kosten en baten voor uw deelnemers weegt in dit kader en de keuzemogelijkheden binnen de regeling.

U kunt in uw ambitie onder meer opnemen wanneer u het nodig acht aanvullende informatie bij de deelnemer op te vragen en of u het bredere financiële plaatje van uw deelnemers meeneemt in de keuzebegeleiding. Uit het onderzoek blijkt dat sommige pensioenuitvoerders aanvullende informatie inwinnen om de deelnemer te helpen bij het maken van hun pensioenkeuzes. Andere pensioenuitvoerders kiezen ervoor om de deelnemer te verwijzen naar adviseurs als ze de pensioenkeuzes in hun bredere financiële plaatje willen bezien. In het tweede geval is het uiteraard ook noodzakelijk dat de keuzebegeleiding de deelnemer in staat stelt een passende keuze te maken, ook als de deelnemer besluit niet naar een adviseur te gaan. Ook kunt u in uw ambitie opnemen of u uw deelnemers al dan niet adviseert over de keuzes binnen de regeling en wat de gewenste begeleiding per keuze is.

Informatie over deelnemers bij keuzebegeleiding

Pensioenuitvoerders gebruiken informatie over deelnemers niet alleen bij het inrichten van de keuzebegeleiding, maar ook tijdens de keuzebegeleiding zelf. Sommige pensioenuitvoerders vragen gegevens aan hun deelnemers voor keuzebegeleiding, en daarnaast komen er nieuwe databronnen beschikbaar. Denk hierbij aan de API die door Stichting Pensioenregister (**SPR**) wordt aangeboden. Daarmee kan, met toestemming van de deelnemer, informatie over AOW en pensioenopbouw bij andere pensioenuitvoerders worden meegenomen in keuzebegeleiding. Een deel van de pensioenuitvoerders die we spraken is van plan gebruik te gaan maken van de API, wanneer de drukte rondom de pensioentransitie is afgenomen. De Pensioenfederatie wil met het zogenoemde 'Afsprakenstelsel Pensioenservices' ook bijdragen aan het delen van data voor keuzebegeleiding. Ze schrijven hierover op hun website:

“Pensioendata van deelnemers staat meer en meer verspreid over verschillende partijen in de pensioensector. Deelnemers verwachten dat zij volledig digitaal bediend worden met een totaalbeeld van de eigen pensioensituatie. Om deelnemers zo goed mogelijk te bedienen met relevante digitale diensten (de pensioenservices) is het cruciaal dat we in de sector nog meer gaan samenwerken op het gebied van pensioendata delen.”

De verwachte komst van het Financial Information Data Access verordening (**FIDA**) kan aanvullende mogelijkheden bieden om financiële klantgegevens uit te wisselen tussen verschillende financiële instellingen. Dit zal ook verplichtingen met zich meebrengen voor pensioenuitvoerders. Veiligheid en betrouwbaarheid van de data zijn hierbij belangrijke randvoorwaarden.

Een zorg die aan de AFM is geuit bij het gebruik van data over deelnemers, is dat consumenten op grond van de AVG het recht hebben om vergeten te worden. Dit recht is echter niet absoluut. Wanneer er een verplichting bestaat om gegevens te bewaren, bijvoorbeeld om aan te tonen dat aan de wet (in dit geval de keuzebegeleidingsnorm) is voldaan, dan mag de pensioenuitvoerder de gegevens niet verwijderen. In het kader van de keuzebegeleiding is de pensioenuitvoerder verplicht om te bewaren wat de keuzebegeleiding is geweest en op basis van welke gegevens deze keuzebegeleiding tot stand is gekomen (Staatsblad 2024, 182, p. 9).

Advies over keuzes is toegestaan

De AFM merkt dat er onduidelijkheid is over het geven van advies door pensioenfondsen. In de bijlage bij de leidraad keuzebegeleiding legt de AFM uit welk advies u mag geven. Kort samengevat:

- U mag een concrete aanbeveling doen aan uw deelnemers over een keuzemogelijkheid of combinatie aan keuzes die mogelijk zijn binnen uw pensioenregeling of binnen de pensioenregelgeving (advies over keuzes).
- Als pensioenfonds mag u niet adviseren in de zin van de Wft: een persoonlijke aanbeveling aan een (potentiële) klant, over een voor hem nieuw af te sluiten financieel product van een specifieke aanbieder.
- U bent verplicht te adviseren als sprake is van beleggingsvrijheid zoals bedoeld in artikel 52 Pw en 63 Wvb.

Concrete en meetbare doelstellingen

In ons onderzoek kwamen we voornamelijk doelstellingen tegen waarbij acties van de pensioenuitvoerder centraal staan, zoals: “we verstrekken informatie”, “we helpen als deelnemers vragen hebben” en “we adviseren over keuzes in onze eigen regeling”. Dit soort doelstellingen zijn vaak weinig concreet en niet goed meetbaar. Daarnaast zagen we dat slechts een enkele partij doelstellingen had geformuleerd ten aanzien van de verschillende keuzes die de deelnemer kan maken. Was dat wel het geval, dan betrof het vaak subjectieve doelstellingen over deelnemerstevredenheid. Daaruit kan doorgaans lastig geconcludeerd worden of deelnemers in staat zijn gesteld om de keuzes weloverwogen te maken.

We raden aan om concrete, objectieve en meetbare doelstellingen te formuleren die zich in de eerste plaats richten op gedrag en kennis van de deelnemers. Het is goed deze doelstellingen uit te werken voor de verschillende keuzemomenten. De pensioenuitvoerder kan daarbij de volgende vragen per keuze stellen:

- Welke (denk)stappen moet een deelnemer zetten?
- Welke sturing in de keuzebegeleiding is in het belang van mijn deelnemers?
- Hoe kunnen keuzes weloverwogen worden gemaakt, gelet op de risico's?

Hoe concreter en meetbaarder de doelstelling, des te beter u achteraf kunt vaststellen of de doelstelling voor deze keuze is behaald en de keuzebegeleiding werkt zoals beoogd. Wees ambitieus bij het formuleren van doelstellingen. Als u een doelstelling niet direct behaalt, kunt u dit als startpunt nemen voor het verbeteren van uw keuzebegeleiding.



Goed voorbeeld:

Doelstelling: Ten minste 90% van de deelnemers weet minimaal een half jaar voor pensionering welke keuzes hij kan en moet maken.

Beleid keuzebegeleiding

De pensioenuitvoerder moet kunnen aantonen en onderbouwen wat hij doet om zijn deelnemers in staat te stellen een passende keuze te maken.⁸ De onderbouwing waarom en hoe bijvoorbeeld bepaalde inzichten uit de deelnemerspopulatie zijn meegenomen ziet de AFM in haar onderzoek veelal nog niet voldoende terug. U heeft de onderbouwing nodig voor interne en externe verantwoording en bij het beantwoorden van vragen van deelnemers over het doorlopen keuzeproces. Ook kunt u uw onderbouwing gebruiken bij het maken van eventuele uitbestedingsafspraken. Uw afwegingen legt u vast in beleid, net als de rollen en verantwoordelijkheden, de monitoring van keuzebegeleiding en de evaluatiemomenten.



Goed voorbeeld:

Het pensioenfonds stelde het keuzebegeleidingsbeleid op bestuursniveau vast. Periodiek agendeert het pensioenfonds het beleid ter evaluatie. Het pensioenfonds vertaalde het beleid door in een jaarplan, waarin hij opneemt welke concrete middelen en acties worden ingezet voor specifieke keuzes en doelgroepen, hoe er wordt gemonitord, hoe wordt geëvalueerd, welke rapportages naar het bestuur gaan en welke deelnemersonderzoeken worden gedaan.

⁸ De pensioenuitvoerder moet stukken die zien op de pensioenregeling of op naleving van wettelijke vereisten bewaren (artikel 169 Pw en artikel 164 Wvb).

Uitwerking 1: sturing in het keuzeproces

DIT HOOFDSTUK IN 1 MINUUT



- Er gaat altijd **sturing** uit van de **keuzeomgeving**. Zet deze sturing bewust in, in het belang van uw deelnemers.
- Denk na over wat er allemaal **van invloed is** op de uiteindelijke keuzes van deelnemers en hoe de keuzeomgeving de deelnemer kan helpen om een **passende keuze** te maken.
- De wijze waarop keuzes worden gepresenteerd, waaronder de **volgorde van de keuzes en keuzeopties**, zijn voorbeelden van elementen waar **sturende werking** van uitgaat.

Bewust inzetten van sturende invloed keuzeomgeving

Pensioenuitvoerders moeten een keuzeomgeving inrichten. De keuzeomgeving is de wijze waarop keuzes, keuzeopties, standaardopties en informatie daarover aan deelnemers worden beschreven en voorgelegd. Dit omvat het gehele keuzeproces, vanaf het eerste moment dat deelnemers informatie ontvangen. Het is belangrijk dat pensioenuitvoerders bij de inrichting van de keuzeomgeving nadenken over alles wat van invloed is op de uiteindelijke keuzes van deelnemers.

In het onderzoek ziet de AFM grote verschillen in hoe er wordt omgegaan met de sturende invloed van de keuzeomgeving. Sommige pensioenuitvoerders gaven aan dat zij proberen de keuzeomgeving zo neutraal mogelijk in te richten, omdat ze het sturen van deelnemers niet gepast vinden of omdat ze over onvoldoende informatie over hun deelnemers beschikken. Andere pensioenuitvoerders denken bewust na hoe ze de sturende invloed van de keuzeomgeving kunnen inzetten.

De AFM begrijpt de mogelijke terughoudendheid van pensioenuitvoerders, maar benadrukt dat er altijd sturing uitgaat van de keuzeomgeving. Het bewust inzetten van deze sturing in het belang van de deelnemers kan hen helpen bij het maken van een passende keuze. De inrichting van de keuzeomgeving kan deelnemers richting een bepaalde uitkomst sturen. De keuzeomgeving kan daarnaast ook een sturende invloed hebben op de denkstappen die deelnemers doorlopen en de overwegingen die zij meenemen bij het maken van een keuze.



Goed voorbeeld:

De pensioenuitvoerder stuurt bewust op het afsluiten van een Anw-hiaatverzekering bij het aanmelden van een partner, aangezien dit goed aansluit bij de kenmerken van de deelnemers.

De volgorde van keuzes en keuzeopties

De volgorde waarin keuzes aan deelnemers worden voorgelegd heeft sturende invloed. Daarom is het van belang dat pensioenuitvoerders afwegen in welke volgorde de keuzes aan de deelnemer worden aangeboden. Dit speelt voornamelijk bij pensionering, maar soms ook bij indiensttreding.



Goed voorbeeld:

Een pensioenuitvoerder kiest voor de volgorde van keuzes die, op basis van deelnemersonderzoek, het meest passend wordt geacht voor zijn deelnemers.



Goed voorbeeld:

Deelnemersonderzoek laat zien dat de deelnemerspopulatie beperkt interesse heeft in pensioen en uit het klikgedrag blijkt dat deelnemers tijdens het keuzeproces soms vroegtijdig afhaken. De pensioenuitvoerder kiest ervoor om de keuzes met de grootste impact eerst voor te leggen.

De wijze waarop keuzeopties (de mogelijkheden waaruit een deelnemer kan kiezen) worden gepresenteerd, heeft ook invloed. Denk daarom na over onder meer het aantal opties en de volgorde daarvan.

We zagen in het onderzoek verschillende manieren waarop gestuurd wordt door de presentatie van de keuzeopties. Een voorbeeld van weloverwogen sturing is een pensioenuitvoerder die de keuze voor vrij beleggen niet prominent onder de aandacht brengt. Deelnemers die vrij willen beleggen kunnen hiervoor kiezen door hier actief naar te zoeken, maar de meeste deelnemers zullen niet bij deze keuzeoptie terecht komen. De pensioenuitvoerder bouwt hier bewust een drempel in vanuit het belang van zijn deelnemers, omdat hij inschat dat vrij beleggen niet goed aansluit bij het merendeel van diens deelnemersbestand. De AFM verwacht dat u kunt uitleggen waarom u de keuzeomgeving op een bepaalde manier inricht en hoe dit past bij uw deelnemers.

Concreet voorbeeld: gewezen deelnemers



Deelnemer als startpunt

Pensioenuitvoerder X heeft o.a. de volgende informatie over zijn deelnemers:

- De pensioenuitvoerder heeft van 20% van de gewezen deelnemers een actueel e-mailadres.
- 80% van de actieve deelnemers heeft afgelopen jaar ingelogd in de online omgeving, dit geldt voor 30% van de gewezen deelnemers.
- Uit representatief deelnemersonderzoek onder gewezen deelnemers blijkt dat 80% na zes maanden een nieuwe baan heeft met pensioenregeling inclusief nabestaandenpensioen.
- 60% van de gewezen deelnemers kiest voor vrijwillige voortzetting van de dekking van het nabestaandenpensioen.



Concrete en meetbare doelstelling

De pensioenuitvoerder bepaalt aan de hand van de deelnemersinzichten o.a. de volgende doelstellingen voor de keuze voor het doorlopen van dekking voor nabestaandenpensioen:

- 90% van de deelnemers met vrijwillige voortzetting nabestaandenpensioen stopt de dekking binnen drie maanden nadat er een nieuwe dekking ontstaat die voor hem afdoende is.
- 80% van de deelnemers voor wie geen nieuwe dekking ontstaat geeft jaarlijks actief een keuze door over het doorlopen van de vrijwillige voortzetting van het nabestaandenpensioen, gezien de impact op het ouderdompensioen.



Inrichting keuzebegeleiding

De pensioenuitvoerder wil zijn doelstellingen bereiken door o.a. de volgende inrichting van de keuzebegeleiding:

- De pensioenuitvoerder stuurt gedurende het eerste jaar van de vrijwillige voortzetting van de nabestaandendekking elk kwartaal een brief per post met het verzoek door te geven indien de dekking kan stoppen, waarbij wordt gewezen op de gevolgen van het stoppen en doorlopen van de dekking.
- Na zes maanden stuurt de oude werkgever of de alumnivereniging van de oude werkgever, gefaciliteerd door het pensioenfonds, een vergelijkbare brief.
- Wanneer een deelnemer verzoekt om uitgaande waardeoverdracht wordt de deelnemer expliciet gewezen op het stoppen van de dekking voor het nabestaandenpensioen.
- Wanneer de deelnemer geen keuze maakt, loopt de dekking voor het nabestaandenpensioen automatisch door. Dit is bij wet bepaald. Jaarlijks vraagt de pensioenuitvoerder aan de gewezen deelnemer om te bevestigen of het nabestaandenpensioen moet doorlopen. Omdat het doorlopen van de dekking voor het nabestaandenpensioen wordt gefinancierd uit het ouderdompensioen van de gewezen deelnemer, doet het pensioenfonds zijn best de gewezen deelnemer aan te zetten tot een actieve keuze. De deelnemer krijgt meerdere rappels via verschillende kanalen om te stimuleren dat de keuze wordt doorgegeven.
- Elke drie jaar neemt de pensioenuitvoerder telefonisch contact op met de gewezen deelnemer om de gevolgen van het doorlopen van het nabestaandenpensioen te bespreken.

Uitwerking 2: gevolgen van keuzes

DIT HOOFDSTUK IN 1 MINUUT



- Pensioenuitvoerders moeten deelnemers **inzicht** geven in de (potentiële) **gevolgen** van hun keuzes en combinaties van keuzes.
- Communiceer de gevolgen van de keuze op een wijze die **past bij uw deelnemers**. En doe dit voor zowel de gevolgen op de **korte** als op de **lange termijn**.
- De gevolgen van keuzes kunnen **veranderen over tijd**. Zo zijn er voorafgaand aan en na de transitie **nieuwe gevolgen** van keuzes. Pensioenuitvoerders moeten deelnemers ook informeren over deze gevolgen.

Gevolgen op korte en lange termijn

De pensioenuitvoerder moet bevorderen dat de deelnemer inzicht krijgt in de gevolgen van een keuze⁹ of combinatie van keuzes voor het pensioen.¹⁰ Maak de gevolgen inzichtelijk op een wijze die past bij de deelnemers. Denk hierbij niet alleen aan een uitleg in begrijpelijke taal, maar denk bijvoorbeeld ook aan informatie in meerdere talen aanbieden, als dat past bij (groepen) deelnemers. Denk ook aan het niet alleen in getallen communiceren, maar ook door een omschrijving of waarschuwing te plaatsen wanneer dat gepast is. Zo is het bij de keuze voor een variabele uitkering belangrijk om niet alleen aan te geven wat de verwachte uitkering is in een pessimistisch, verwacht en een optimistisch scenario, maar ook om expliciet te vermelden dat de uitkering van jaar op jaar omhoog of omlaag kan gaan. Bij een AOW-overbruggingspensioen kan het volledige ouderdompensioen voor AOW-datum tot uitkering komen. Het is wenselijk dat u hiervoor expliciet waarschuwt.



Goed voorbeeld

Een pensioenuitvoerder communiceert in nettobedragen per maand. Dit sluit aan bij zijn deelnemerspopulatie. De pensioenuitvoerder weet uit onderzoek dat zijn deelnemers veelal moeite hebben met brutobedragen, maar dat deze deelnemers juist goed inzicht hebben in wat zij maandelijks netto verdienen.



Goed voorbeeld:

Door een wijziging van bepaalde fiscale regels, de zogeheten 'flexfactoren' (factoren waarmee het vervroegen, uitstellen of hoog/laag van het pensioen op de ingangsdatum wordt omgerekend) was het voor de meeste deelnemers die bijna met pensioen gingen gunstiger om in het lopende jaar nog met pensioen te gaan in plaats van in het daaropvolgende jaar. De pensioenuitvoerder koos ervoor om proactief hierover te communiceren. In eerste instantie is er een bericht uitgestuurd aan de deelnemers voor wie dit relevant is, met de oproep om de pensioenplanner voor twee verschillende data in te vullen: in het huidige kalenderjaar en het volgende kalenderjaar. Daarnaast zijn alle deelnemers gebeld die hun pensioenkeuze al hadden doorgegeven, waarbij de ingangsdatum in het volgende jaar lag. Het proactief benaderen van deelnemers lijkt effect te hebben gehad, want er waren driemaal zoveel aanvragen als normaal in december.

⁹ Onder gevolgen van een keuze verstaan we consequenties van een keuze, zoals het ouderdompensioen dat lager wordt als een deel wordt ingeruild voor (extra) partnerpensioen, en potentiële consequenties (risico's) van een keuze, zoals dat bij een variabele uitkering de uitkering in enig jaar (flink) kan dalen.

¹⁰ Artikel 48, derde lid, Pw en artikel 59, derde lid, Wvb.

Pensioenkeuzes kunnen op korte en lange termijn gevolgen hebben voor deelnemers. U moet de voor uw deelnemers relevante gevolgen, zowel op korte als op lange termijn, inzichtelijk maken. Bij deeltijdpensioen moet u bij de langetermijngevolgen bijvoorbeeld denken aan het gestapelde effect op de pensioenuitkering. Een deel van het pensioen gaat eerder in en daarnaast gaat de deelnemer (mogelijk) minder gaan werken. Beide effecten zorgen voor een lagere pensioenuitkering wanneer de deelnemer volledig met pensioen gaat.



Goed voorbeeld:

Een pensioenuitvoerder geeft deelnemers de mogelijkheid om de huidige inkomsten en uitgaven in een online tool in te voeren (en om gebruik te maken van een versimpelde versie die uitgaat van standaardbedragen), zodat vervolgens de huidige situatie vergeleken kan worden met de situatie na pensioenering bij verschillende keuzeopties. Dit helpt de deelnemer om de gevolgen van de keuzes in zijn eigen persoonlijke context te zien en te begrijpen wat een keuze betekent voor zijn toekomstige (financiële) situatie.

Gevolgen bij combinatie van keuzes

Een combinatie van keuzes kan extra impact hebben. Een deelnemer kan bijvoorbeeld kiezen voor een hoog-laaguitkering in combinatie met een vervroeging van zijn uitkering. Dat heeft impactvolle gevolgen voor de hoogte van de pensioenuitkering. Als pensioenuitvoerder is het belangrijk om in kaart te brengen hoe de gevolgen van verschillende keuzes met elkaar samenhangen en elkaars gevolgen kunnen vergroten of verminderen. U moet de deelnemer informatie verstrekken over de gevolgen van de stapeling van keuzes. Daarnaast kunt u in de vormgeving van de keuzeomgeving ook rekening houden met de gevolgen van keuzes.



Goed voorbeeld:

Een pensioenuitvoerder neemt contact op met deelnemers die een combinatie van keuzes wil maken die als risicovol wordt gezien voor deze deelnemer. In dit persoonlijk contact worden de gevolgen van de combinatie van keuzes doorgesproken en wordt getoetst of deze keuzes passen bij de doelstellingen van de deelnemer en of de deelnemer voldoende zicht heeft op de impact op zijn persoonlijke situatie.

Keuzes tijdens de transitie

De gevolgen van keuzes kunnen veranderen. Zo brengt de transitie nieuwe gevolgen van keuzes met zich mee. Niet alleen na de transitie, maar ook tijdens de transitie. In haar onderzoek zag de AFM niet dat pensioenuitvoerders hebben nagedacht over de gevolgen van de transitie op keuzes die de deelnemers nu moeten maken. We roepen pensioenuitvoerders op om deze gevolgen zo snel mogelijk in kaart te brengen en hun keuzebegeleiding tijdig aan te passen. Enkele voorbeelden:

- Bij de transitie kan er sprake zijn van compensatie binnen de pensioenregeling. Het verschilt per regeling wie er in aanmerking komt voor compensatie. Bij pensioenering, individuele waardeoverdracht of uitdiensttreding voor de transitie kan het recht op compensatie komen te vervallen. Mogelijk is het in het belang van de deelnemer om zijn pensioenering, waardeoverdracht of uitdiensttreding uit te stellen tot na de transitie.
- Bij de keuze voor individuele waardeoverdracht doet de deelnemer er goed aan om vlak voor de transitie niet alleen te kijken naar de huidige regelingen, maar ook de regelingen na de transitie mee te nemen. De keuze voor waardeoverdracht nu kan bijvoorbeeld betekenen dat een deel van zijn waarde 'vast' zit in de dekkingsgraad, wanneer deze ruim boven de 100% zit. Door te wachten tot na de transitie, krijgt de deelnemer wellicht meer pensioenvermogen mee bij een individuele waardeoverdracht.

Concreet voorbeeld: bedrag ineens



Deelnemer als startpunt

Pensioenuitvoerder X heeft o.a. de volgende informatie over zijn deelnemers:

- 80% van de deelnemers heeft een inkomen onder de toeslagengrens.
- Gegevens over het inkomen van partners zijn onbekend.
- 90% van de deelnemers heeft beperkt kennis van het belastingstelsel en het toeslagenstelsel blijkt uit deelnemersonderzoek.



Concrete en meetbare doelstelling

De pensioenuitvoerder bepaalt aan de hand van de deelnemersinzichten o.a. de volgende doelstellingen t.a.v. bedrag ineens:

- Alle deelnemers met inkomen onder de toeslagengrens of waarvan het inkomen niet bekend is (bijvoorbeeld bij slapers) zijn zich bewust van de concrete financiële impact van het bedrag ineens wanneer ze hiervoor kiezen.
- Bij de deelnemers met inkomen boven de toeslagengrens is 75% zich bewust van de concrete financiële impact van het bedrag ineens wanneer ze hiervoor kiezen.
- Het bedrag ineens is voor deze deelnemerspopulatie veelal geen verstandige keuze. Wanneer meer dan 5% van de deelnemers kiest voor een bedrag ineens, evalueert de pensioenuitvoerder de huidige keuzebegeleiding.



Inrichting keuzebegeleiding

De pensioenuitvoerder wil zijn doelstellingen bereiken door o.a. de volgende inrichting van de keuzebegeleiding:

- Bij de volgorde van keuzes wordt eerst de keuze voor hoog-laag aangeboden en daarna pas, bij keuze voor gelijkblijvende uitkering de keuze voor bedrag ineens. Reden hiervoor is dat het bedrag ineens voor de meeste deelnemers grotere risico's kent dan de hoog-laag uitkering.
- Wanneer een deelnemer de keuze wil maken voor het bedrag ineens wordt (digitaal of in een gesprek) informatie ingewonnen bij de deelnemer en wordt vastgesteld wat de concrete financiële impact is van het bedrag ineens op de hoogte van de verdere pensioenuitkering, de toeslagen en de te betalen belasting. Een deelnemer met inkomen onder de toeslagengrens of van wie het inkomen niet bekend is kan de keuze voor het bedrag ineens pas doorgeven nadat deze stap is doorlopen.
- De gemaakte keuzes van deelnemers worden doorlopend gemonitord en wanneer op kwartaalbasis meer dan 5% van de deelnemers kiest voor een bedrag ineens wordt het bestuur geïnformeerd en start het bestuursbureau een evaluatie om te bepalen of de keuzebegeleiding adequaat is.

Uitwerking 3: kanalen keuzebegeleiding

DIT HOOFDSTUK IN 1 MINUUT



- Kies uw **kanalen** voor uw keuzebegeleiding die **passen bij uw deelnemers** en leg uw **afwegingen** ten aanzien van de kanaalkeuze vast.
- De open norm keuzebegeleiding biedt u de mogelijkheid om **nieuwe (technologische) ontwikkelingen** mee te nemen in uw keuzebegeleiding.
- Zorg dat uw **niet** of **beperkt digitaalvaardige deelnemers** ook in staat worden gesteld om een **passende keuze** te maken.

Kanaalkeuze

De AFM verwacht dat een pensioenuitvoerder bewust afweegt welke kanalen hij inzet bij keuzebegeleiding en deze afweging vastlegt. Wat opvalt is dat de meeste pensioenuitvoerders niet of beperkt onderbouwen waarom ze bepaalde kanalen inzetten en hoe dat aansluit bij hun deelnemers.



Goed voorbeeld:

Een pensioenuitvoerder concludeert dat zijn deelnemers veelal praktisch zijn opgeleid. Dit heeft impact op de taalvaardigheid. Ze kiezen er daarom bewust voor om informatie in filmpjes te presenteren, omdat onderzoek heeft uitgewezen dat dit helpt om pensioenkeuzes uit te leggen.

Niet alle kanalen lenen zich even goed voor ieder doel. Bepaalde kanalen zijn vooral geschikt om deelnemers te activeren of informeren, denk bijvoorbeeld aan een folder of Webinar. Andere kanalen zijn juist geschikter voor (intensieve) begeleiding, zoals een online tool of een gesprek. De AFM roept u op om na te denken over welke kanalen u inzet in welke fase van het keuzebegeleidingsproces. Het is hierbij van belang dat u nadenkt of het voor deelnemers eenvoudig genoeg is om tussen de kanalen te wisselen, bijvoorbeeld als zij een ander kanaal moeten gebruiken voor het daadwerkelijk doorgeven van een keuze.



Goed voorbeeld:

Een beroepspensioenfonds gaf aan dat het al tijdens de opleiding van toekomstige beroepsgeenoten informatie deelt over het pensioenfonds en de keuzes die deelnemers bij de start van deelname moeten maken (denk aan premievrijstelling bij invaliditeit). Hiermee zijn de toekomstige deelnemers al voorbereid op de te maken keuzes bij de start van deelname voor het ontvangen van de startbrief.

Het AFM-consumentenonderzoek

In haar consumentenonderzoek heeft de AFM bij een groep representatieve Nederlanders de voorkeur gepeild voor wijze van informeren bij pensioenkeuzes. Hieruit blijkt dat het gros bij voorkeur via e-mail geïnformeerd wordt. Leeftijd heeft wel invloed: hoe ouder, hoe liever een persoonlijk gesprek. Het grootste deel van de respondenten wordt overigens bij voorkeur via twee of meer kanalen geïnformeerd.

Behoeftes kunnen sterk verschillen tussen groepen deelnemers. Daarom zijn de uitkomsten van het AFM-consumentenonderzoek niet noodzakelijk representatief voor uw deelnemerspopulatie.

In het onderzoek zien we dat alle pensioenuitvoerders meerdere kanalen inzetten in hun keuzebegeleiding, meestal zowel online als offline. Bijna alle pensioenuitvoerders beschikken over een website met informatie en een online omgeving waar deelnemers de gevolgen van keuzes kunnen laten doorrekenen en hun keuzes kunnen doorgeven. Bij alle pensioenuitvoerders kunnen deelnemers informatie op schrift ontvangen en bellen met vragen. Bij sommige pensioenuitvoerders kan de deelnemer ook terecht voor een (advies)gesprek.



Goed voorbeeld:

Een pensioenuitvoerder heeft verschillende groepen deelnemers met verschillende behoeftes geïdentificeerd:

- Deelnemers die alles zelf willen regelen;
- Deelnemers die ondersteuning willen bij het maken van keuzes;
- Deelnemers die vooral ontzorgd willen worden.

Bij de selectie van kanalen voor keuzebegeleiding heeft de pensioenuitvoerder rekening gehouden met deze groepen. Voor al deze groepen zijn er kanalen beschikbaar, zowel online als offline.

Innovatie

Keuzebegeleiding is geformuleerd als open norm. Dit biedt ruimte om nieuwe (technologische) ontwikkelingen mee te nemen bij de inrichting hiervan. Deze ontwikkelingen brengen kansen met zich mee en kunnen leiden tot nieuwe functionaliteiten en kanalen, verbeterde dienstverlening en kostenbesparing. De AFM onderschrijft het belang van innovatie, maar roept op om ook rekening te houden met risico's.

In haar onderzoek ziet de AFM dat pensioenuitvoerders in verschillende mate nieuwe ontwikkelingen in de gaten houden en inzetten. Ook ziet zij dat daarbij aandacht is voor de risico's die hiermee gepaard kunnen gaan.

AI in de sector

Sinds de inwerkingtreding van de AI-verordening gelden er specifieke vereisten voor het beheerst en verantwoord gebruik van artificiële intelligentie (**AI**). De AFM ziet dat sommige pensioenuitvoerders zijn gestart met het verkennen van de mogelijkheden van AI. De huidige initiatieven van pensioenuitvoerders richten zich met name op het verbeteren van interne processen. Sommige pensioenuitvoerders passen AI bijvoorbeeld toe om een interne kennisbank op te bouwen, waardoor het voor medewerkers makkelijker wordt informatie te doorzoeken. Hiermee kan bijvoorbeeld een concept-antwoord worden geformuleerd aan deelnemers die een medewerker controleert, voordat de vraag wordt beantwoord. Daarnaast gebruikt een enkele pensioenuitvoerder AI voor het vastleggen en samenvatten van telefoongesprekken met deelnemers. De AFM zag in haar onderzoek slechts beperkt dat AI al in direct contact met deelnemers wordt ingezet. Zo zet een pensioenuitvoerder AI bijvoorbeeld in om op een laagdrempelige manier informatie te vertalen naar de gewenste taal van een deelnemer.

Niet of beperkt digitaalvaardige deelnemers

Naar schatting ondervinden 2,5 tot vier miljoen Nederlanders problemen in het dagelijkse, digitale leven.¹¹ Deze groep is zeer divers en bestaat zeker niet alleen uit ouderen. Zij zijn in de regel niet geholpen met het gebruiksvriendelijker en toegankelijker maken van de website. Wat zij wel nodig hebben, is alleen te achterhalen via zorgvuldig, inclusief onderzoek. Wij vinden het van groot belang dat óók niet-digitaalvaardige deelnemers adequate keuzebegeleiding krijgen.

De meeste pensioenuitvoerders in onze verkenning hebben geen onderzoek gedaan naar de digitale vaardigheden van hun deelnemers. Vaak worden er aannames gedaan over deze vaardigheden. De ene pensioenuitvoerder verwacht dat een deel van de populatie niet digitaal is en de andere verwacht dat digitale vaardigheden aanwezig zijn bij de hele populatie. Met name deze laatste aanname kan risicovol zijn. Als u ergens geen klachten over ontvangt, betekent dit niet dat er geen problemen zijn.

Inzicht in de groep deelnemers met beperkte digitale vaardigheden helpt bij het inrichten van adequate keuzebegeleiding. Verplaats je in deze deelnemers. Een slecht voorbeeld: een pensioenuitvoerder die deelnemers een brief stuurde waarin stond dat ze in het deelnemersportaal moesten aangeven of ze de informatie schriftelijk wilden blijven ontvangen. Bij geen reactie werd de communicatievoorkeur naar digitale communicatie gezet.

¹¹ [Drempels bij het online regelen van geldzaken.](#)

Concreet voorbeeld: niet of beperkt digitaalvaardige deelnemers



Deelnemer als startpunt

Pensioenuitvoerder X heeft o.a. de volgende informatie over zijn deelnemers:

- De pensioenuitvoerder heeft een diverse deelnemerspopulatie en heeft geen onderzoek gedaan naar digitale vaardigheden van deelnemers, en gaat er daarom van uit dat minimaal een kwart van de deelnemers niet of beperkt digitaal vaardig is.
- 60% van de deelnemers heeft een voorkeur voor communicatie per post.
- 35% van de deelnemers heeft nog nooit ingelogd in de online omgeving.



Concrete en meetbare doelstelling

De pensioenuitvoerder bepaalt aan de hand van de deelnemers inzichten o.a. de volgende doelstellingen voor keuzes bij pensionering:

- Deelnemers met geen of beperkte digitale vaardigheden geven net zo vaak een pensioenkeuze door als deelnemers die wel digitaal vaardig zijn. Bij pensionering geeft 80% van de deelnemers die op enig moment inloggen in het portaal een keuze door over de start van het pensioen. Het doel is om minimaal ditzelfde percentage te bereiken bij deelnemers die niet inloggen in het portaal.
- De pensioenuitvoerder monitort het keuzegedrag van deelnemers. Wanneer er een significante afwijking in het aantal doorgegeven keuzes is tussen verschillende groepen deelnemers, leidt dat tot een evaluatie van de huidige keuzebegeleiding.



Inrichting keuzebegeleiding

De pensioenuitvoerder wil zijn doelstellingen bereiken door o.a. de volgende inrichting van de keuzebegeleiding:

- De pensioenuitvoerder biedt verschillende offlinekanalen aan in de keuzebegeleiding: voor activering worden onder meer bijeenkomsten en een kaart 5 jaar voor AOW-datum ingezet. Inzicht bieden in de keuzemogelijkheden doet de pensioenuitvoerder via een brief met als bijlage een overzichtelijk magazine. Het begeleiden gebeurt telefonisch of in een gesprek, waarna de deelnemer berekeningen te zien krijgt en keuzes kan doorgeven.
- De pensioenuitvoerder werkt samen met de openbare bibliotheken. Hier kunnen deelnemers terecht met pensioenvragen. Daarnaast kunnen zij daar samen met een medewerker de keuzetooling invullen. Deelnemers worden hierop gewezen in een brief die ze per post ontvangen.
- De pensioenuitvoerder monitort doorlopend welke deelnemers een keuze hebben gemaakt en stuurt op verschillende momenten een rappel per post aan deelnemers die nog geen keuze hebben doorgegeven.

Uitwerking 4: passieve deelnemers

DIT HOOFDSTUK IN 1 MINUUT



- Uw informatie moet deelnemers aanzetten tot **relevante actie**, zoals het **maken van pensioenkeuzes**.
- Verkrijg **inzicht** in welke deelnemers **passief blijven**. Dit inzicht kunt u inzetten om:
 - Deelnemers op individueel niveau te **rappelleren** om een keuze te maken
 - **Aanvullende acties** te richten op deelnemersgroepen die niet zijn geactiveerd.
- Ondanks uw inspanning kan het zijn dat deelnemers passief blijven. Voor hen is het essentieel dat u per keuze goed nadenkt over de **meest passende** (en eventueel gesegmenteerde) **standaardoptie**, waar deze niet door de wet of sociale partners is bepaald.

Activeren van deelnemers

De pensioenuitvoerder moet bevorderen dat de informatie over keuzes de deelnemer aanzet tot relevante actie.¹² Het moet duidelijk zijn waarom deelnemers bepaalde informatie ontvangen en welke vervolgstappen ze moeten nemen. Toch komt het voor dat deelnemers niet in actie komen en dat ze geen keuze maken. De AFM vindt het in dat kader belangrijk dat pensioenuitvoerders:

- weten wie de passieve deelnemers zijn;
- strategieën bepalen om passieve deelnemers te activeren;
- passende standaardopties vaststellen voor deelnemers die, ondanks inspanning, toch geen keuze maken.

Inzicht in passieve deelnemers

Passieve deelnemers zijn deelnemers die niet reageren op gebruikelijke vormen van activatie en/of geen keuzes maken. Dit kan leiden tot een suboptimaal pensioen voor deze deelnemer of een suboptimale risicodekking, bijvoorbeeld bij vrijwillig nabestaandepensioen of arbeidsongeschiktheidspensioen. Voor het activeren van passieve deelnemers is het van belang dat pensioenuitvoerders deze deelnemers weten te identificeren, zowel individueel als op groepsniveau.

De meeste onderzochte pensioenuitvoerders monitoren rondom pensionering of deelnemers keuzes maken en doorgeven. Bij andere keuzemomenten zagen we deze monitoring niet of nauwelijks, zoals bij het doorgeven van beleggingskeuzes.



Goed voorbeeld:

Een pensioenuitvoerder monitort wijzigingen in de Basisregistratie Personen (BRP). Wanneer daaruit het einde van een huwelijk of geregistreerd partnerschap blijkt, vraagt de pensioenuitvoerder de deelnemer om binnen twee jaar de gemaakte afspraken rondom echtscheiding door te geven. De pensioenuitvoerder neemt voorafgaand aan het aflopen van de twee jaar via verschillende kanalen contact op met de deelnemer, wanneer nog geen keuze is doorgegeven.

Een deel van de pensioenfondsen onderzocht welke deelnemersgroepen vaker passief zijn dan andere. Er bleken soms verschillen tussen leeftijdsgroepen, status van deelnemers en tussen verschillende werkgevers. Gewezen deelnemers en gewezen partners bleken minder vaak te zijn geactiveerd. Met dit soort inzichten

¹² Artikel 48, vierde lid, Pw en artikel 59, vierde lid, Wvb

kunt u bepalen welke activering werkt en welke vervolgstappen voor bepaalde doelgroepen wenselijk kunnen zijn.



Goed voorbeeld:

Een pensioenuitvoerder doet gedragsonderzoek naar de beweegredenen van passieve deelnemers. Op deze manier krijgt de pensioenuitvoerder meer inzicht in de deelnemers en kan hij passende interventies ontwerpen.

Strategieën om passieve deelnemers te activeren

Denk na over de wijze waarop u deelnemers activeert en welke vervolgcacties u onderneemt. Het is belangrijk om hiervoor concrete en meetbare doelstellingen vast te leggen. De AFM raadt aan hierbij activatiestrategieën op te stellen, waarbij aandacht is voor acties op individueel niveau (bijvoorbeeld rappelleren als geen keuze wordt doorgegeven) en op groepsniveau (activatie die aansluit bij groepen deelnemers die moeilijk te activeren zijn).

Bij activatie van individuele deelnemers die geen keuze maken rondom pensioendatum, kiezen pensioenuitvoerders regelmatig voor het versturen van een of meerdere rappels. De deelnemer krijgt dan bijvoorbeeld een brief of e-mail waarin hij aangespoord wordt om alsnog een keuze door te geven. Sommige pensioenuitvoerders hebben daarnaast concreet nagedacht over vervolgstappen. Een enkele pensioenuitvoerder rappelleert tevens bij andere keuzemomenten.

De AFM raadt aan om bij impactvolle keuzemomenten, zoals bij start van de opbouw en rond pensionering, meermaals te rappelleren. Overweeg om via meerdere kanalen te rappelleren en onderzoek wat goed werkt. Zorg dat u beschikt over correcte adresgegevens en werkende e-mailadressen. Zo wordt voorkomen dat deelnemers passief blijven, omdat ze de informatie, waaronder rappels, niet ontvangen.¹³



Goed voorbeeld:

Wanneer een deelnemer niet reageert op het verzoek om pensioenkeuzes door te geven krijgt en ook niet reageert op meerder rappels, zoek een pensioenconsulent contact om de deelnemer via een andere weg te activeren om een keuze door te geven.

Sommige pensioenuitvoerders passen voor bepaalde geïdentificeerde groepen passieve deelnemers specifieke activatiestrategieën toe. In ons onderzoek zagen we onder meer dat de communicatie en communicatiekanalen werden afgestemd op deelnemersgroepen en dat de pensioenuitvoerder bijeenkomsten organiseerde voor bepaalde groepen deelnemers.

Standaardoptie

De standaardoptie of 'default' is een cruciaal aspect van adequate keuzebegeleiding. Zelfs na activatie-inspanningen zullen niet alle deelnemers een keuze doorgeven. Dan treedt de standaardoptie in werking. Bij sommige keuzes volgt de standaardoptie uit de wet, zoals bij het bedrag ineens of het toepassen van loonheffingskorting. Er zijn daarnaast standaardopties die worden vastgesteld door de sociale partners, zoals bij vaste of variabele uitkering in het geval van een flexibele premieregeling. Bij veel van de keuzes die deelnemers tijdens de pensioenopbouw of rondom pensionering kunnen maken, kan de pensioenuitvoerder de standaardoptie zelf vaststellen. Denk hierbij aan de ingangsdatum van het pensioen. Pensioenuitvoerders in het onderzoek kiezen hierbij voor pensioenrichtleeftijd, AOW-leeftijd of het uitstellen van pensioen totdat de deelnemer een actieve keuze heeft gemaakt.

¹³ [Zorg dat je digitale communicatie deelnemers echt bereikt.](#)

Standaardoptie versus vooraf ingevulde keuze

Vooraf ingevulde keuzes zijn iets anders dan standaardopties. Vooraf ingevulde keuzes krijgen deelnemers te zien in de keuzeomgeving. Het zijn bijvoorbeeld opties die al zijn aangevinkt door de pensioenuitvoerder. Dit kan een (sterk) sturende invloed op deelnemers hebben. Het is daarom belangrijk te onderbouwen of, en zo ja, welke vooraf ingevulde keuze past bij het deelnemersbestand.

De AFM vindt het belangrijk dat een pensioenuitvoerder, waar dit niet door de wet of sociale partners vastgesteld is, per keuze goed nadenkt over de meest passende standaardoptie, omdat dit mogelijk grote impact heeft. Uit onze toezichtrapportage bleek dat in 2023 ongeveer 4% van de deelnemers afweek van de standaardoptie bij de keuze tussen een vaste of variabele uitkering.¹⁴ Bij het kiezen van standaardopties vormen de inzichten over de deelnemerspopulatie het startpunt.

We zagen in ons verkennend onderzoek dat de meeste pensioenuitvoerders geen goede onderbouwing hebben voor hun standaardopties. De onderbouwing luidde soms dat de standaardoptie logisch is, altijd zo is geweest of volgt uit de pensioenregeling. De AFM verwacht dat pensioenuitvoerders goed kunnen onderbouwen waarom een standaardoptie past bij de deelnemers.



Goed voorbeeld:

Een pensioenuitvoerder had als standaardoptie de pensioenrichtleeftijd uit de regeling, 65 jaar, als pensioenleeftijd ingesteld. Dit leidde echter tot verwarring bij de deelnemers, omdat zij verwachtten te pensioneren op AOW-leeftijd. Daarom is de standaardoptie aangepast naar AOW-leeftijd. De uitvoerder kiest ervoor aan te sluiten bij de verwachting van zijn deelnemers.

Segmentatie van standaardopties

De standaardoptie hoeft niet voor alle deelnemers hetzelfde te zijn. Als inzichten in specifieke deelnemersgroepen daar aanleiding toe geven, kunt u kiezen voor verschillende standaardopties.

We zagen in ons onderzoek dat pensioenuitvoerders zelden segmenteren bij de standaardoptie, behalve bij de keuze voor uitruil tussen ouderdomspensioen en nabestaandenpensioen. Voor deelnemers die getrouwd zijn of een geregistreerd partnerschap zijn aangegaan, volgt hierbij de default uit de wet. De AFM kan goed volgen dat pensioenuitvoerders deze standaardoptie ook kiezen voor andere deelnemers met partner, en een andere standaardoptie kiezen voor deelnemers zonder partner.

Ga bij het bepalen van een standaardoptie altijd na of er (individuele) deelnemers of groepen zijn voor wie deze standaardoptie zeer nadelig uitpakt. In dat geval kan segmentatie van de standaardoptie noodzakelijk zijn.

¹⁴ [Toezichtrapportage tweedepijlerpensioen.](#)

Concreet voorbeeld: gewezen partners



Deelnemer als startpunt

Pensioenuitvoerder X heeft o.a. de volgende informatie over zijn deelnemers:

- De pensioenuitvoerder heeft vijfduizend gewezen partners, waarbij de volgende verdeling geldt: duizend hebben een eigen recht door conversie, drieduizend hebben een afhankelijk recht door verevening en tevens een recht op bijzonder nabestaandenpensioen, duizend hebben alleen een recht op bijzonder nabestaandenpensioen.
- De keuzes die deze groepen kunnen maken verschillen.
- Gewezen partners hebben weinig binding met de pensioenuitvoerder.



Concrete en meetbare doelstelling

De pensioenuitvoerder bepaalt aan de hand van de deelnemersinzichten o.a. de volgende doelstellingen t.a.v. de gewezen partners:

- Alle gewezen partners hebben toegang tot een online omgeving waarin ze inzicht kunnen krijgen in de hoogte van hun (afhankelijk) recht en de eventuele keuzes.
- Voor gewezen partners met een eigen recht door conversie gelden dezelfde doelstellingen als voor gewezen deelnemers. Denk aan: 55% geeft een keuze voor het beleggingsprofiel door.
- Wanneer het bijzonder nabestaandenpensioen ingaat, dient 80% van de gewezen partners binnen 4 maanden een keuze door te geven ten aanzien van een hoog/laag of gelijkblijvend pensioen.



Inrichting keuzebegeleiding

De pensioenuitvoerder wil zijn doelstellingen bereiken door o.a. de volgende inrichting van de keuzebegeleiding:

- Voor alle gewezen partners wordt een eigen inlog gemaakt voor de online omgeving. Zij worden hier middels een e-mail of brief actief op gewezen en gevraagd in te loggen. De pensioenuitvoerder monitort dit actief, als er na een half jaar niet is ingelogd ontvangt de gewezen partner een rappel.
- Gewezen partners worden percentueel meer benaderd bij het doen van deelnemersonderzoek, aangezien de respons op deze deelnemersonderzoeken percentueel minder is.
- De gemaakte keuzes van gewezen partners met een eigen recht door conversie worden doorlopend gemonitord. Wanneer er op kwartaalbasis een significant verschil wordt vastgesteld ten opzichte van gewezen deelnemer, wordt het bestuur geïnformeerd en start het Bestuursbureau een evaluatie om te bepalen of de keuzebegeleiding adequaat is.