

Adequate keuzebegeleiding: informatie over gevolgen keuzes moet beter

In het kort – Dit rapport bevat de bevindingen uit het AFM-onderzoek naar keuzebegeleiding bij pensionering. Hierbij keek de AFM specifiek naar de gevolgen van keuzes. Hoewel de pensioensector hard aan de slag is gegaan met keuzebegeleiding, ziet de AFM noodzaak tot verbetering. Pensioenuitvoerders dienen deelnemers als startpunt te nemen bij het opstellen van informatie en hen beter inzicht te geven in de gevolgen van keuzes. En deze informatie moet correct en duidelijk zijn en tijdig worden verstrekt.

Samenvatting

De AFM heeft een onderzoek uitgevoerd naar keuzebegeleiding. Het onderzoek ziet op de keuzebegeleiding aan (gewezen) deelnemers bij pensionering, zoals de keuzes voor het moment van pensioeningang en de uitruil tussen ouderdomspensioen en partnerpensioen. Het onderzoek is van september 2025 tot september 2026 uitgevoerd bij acht pensioenfondsen en verzekeraars. Hierbij heeft de AFM met name gekeken in welke mate de pensioenuitvoerders de gevolgen van keuzes en gecombineerde keuzes voor deelnemers inzichtelijk maken.

De AFM constateerde bij alle onderzochte pensioenuitvoerders tekortkomingen met serieuze impact voor deelnemers. Zo wijzen pensioenuitvoerders hun deelnemers niet altijd op alle pensioenkeuzes die ze hebben, waardoor ze keuzemogelijkheden mislopen. Ook ziet de AFM dat deelnemers veelal niet voldoende inzicht krijgen in de gevolgen van keuzes, dat de informatie over de gevolgen van keuzes niet correct is of dat deze informatie pas wordt verstrekt nadat de keuzes van de deelnemer al definitief zijn. Omdat een deelnemer zijn keuze baseert op de ontvangen informatie, kunnen de geconstateerde tekortkomingen leiden tot niet passende pensioenkeuzes en daarmee tot financiële schade voor deelnemers. Daarnaast geldt dat gemaakte keuzes door deelnemers na pensionering niet meer aangepast kunnen worden. Het is daarom belangrijk dat de keuzebegeleiding in één keer goed gaat. De AFM verwacht dat pensioenuitvoerders de inzichten uit dit rapport bestuderen en waar nodig inzetten bij het verbeteren van hun keuzebegeleiding. De zes belangrijkste aandachtspunten zijn:

- **Neem de deelnemer als startpunt bij het opstellen van de informatie.** De deelnemer is het uitgangspunt van je keuzebegeleiding. Houd hierbij ook rekening met verschillen tussen deelnemers, bijvoorbeeld deelnemers die bij voorkeur digitaal of juist per post informatie tot zich nemen. De keuzebegeleiding draait immers om de deelnemers: zij moeten in staat worden gesteld een passende keuze te maken.
- **Informeer over de keuzes die deelnemers kunnen maken en welke gevolgen deze keuzes hebben.** De AFM constateert dat belangrijke informatie om een passende keuze te maken ontbreekt in de deelnemerscommunicatie. De pensioenuitvoerder moet zorgen dat deelnemers informatie ontvangen over de keuzes die ze kunnen maken, de gevolgen van keuzes voor het pensioen, en de gevolgen van de combinatie van keuzes voor het pensioen. Ook andere relevante gevolgen en overwegingen kunnen de deelnemer helpen om een passende keuze te maken, zoals het wijzen op de impact van keuzes op belasting en toeslagen.
- **Maak ook de kwantitatieve impact van de keuze voor het pensioen inzichtelijk.** De deelnemer moet voordat zijn keuzes definitief zijn inzicht krijgen in hoeveel hoger of lager het pensioen wordt bij een bepaalde keuze.
- **Geef deelnemers genoeg tijd om hun keuzes rondom pensionering zorgvuldig te maken.** De keuzes die deelnemers kunnen maken rondom pensionering zijn impactvol en complex. Zorg er daarom voor dat de keuzebegeleiding tijdig begint. Daarnaast moeten deelnemers voordat hun keuzes definitief zijn, inzicht hebben gekregen in de gevolgen van deze keuzes op de hoogte van het pensioen. Dit blijkt niet altijd het geval. Het is essentieel dat de deelnemer na het krijgen van inzicht in de hoogte van het pensioen zijn keuze nog kan aanpassen.
- **Borg dat de aan deelnemers verstrekte informatie correct is.** De AFM heeft bij een aantal pensioenuitvoerders fouten in de berekeningen in de online pensioenplanner vastgesteld. Deze fouten hadden voorkomen kunnen en moeten worden en hadden door eenvoudige controles ontdekt kunnen worden. Daarnaast zien we ook andere niet-correcte informatie terugkomen, zoals

fouten in berekeningen die per post worden gestuurd of informatie die niet in lijn is met het pensioenreglement.

- **Zorg voor duidelijke informatieverstrekking, dat wil zeggen vindbaar en begrijpelijk voor de doelgroep.** Informatie die deelnemers nodig hebben om een keuze te begrijpen, hoort eenvoudig vindbaar te zijn op het moment dat zij die keuze overwegen of maken. Ook verwacht de AFM dat pensioenuitvoerders ervoor zorgen dat hun deelnemers de informatie kunnen begrijpen, bijvoorbeeld door de informatie bij deelnemers te toetsen.

Tegelijkertijd ziet de AFM dat pensioenuitvoerders gemotiveerd zijn hun deelnemers adequaat te begeleiden. Dit geeft de AFM vertrouwen in hoe de sector met de bevindingen uit het onderzoek zal omgaan. Zorg er hierbij voor dat het deelnemersbelang centraal staat in de besluitvorming over keuzebegeleiding en dat dit ook expliciet wordt vastgelegd, zodat de keuzebegeleiding doorlopend verbeterd kan worden.

Tabel 1: Pensioenkeuzes waar de AFM in dit onderzoek naar heeft gekeken¹

Keuzes in de opbouwfase	Keuzes rondom pensionering	Keuzes na pensionering
• Waardeoverdracht bij start deelneming • Beleggingsvrijheid in de opbouwfase • Aan- en afmelden partner • Keuzes t.a.v. risicodekkingen zoals nabestaandenpensioen en arbeidsongeschiktheidspensioen • Keuzes bij uit elkaar gaan • Bijsparen • Deelname aan netto-pensioen • Afkoop van bovenmatig pensioen • Afkoop klein pensioen • Keuzes t.a.v. vrijwillige voortzetting	• Directe inkoop • Voorlopig keuze vaste of variabel uitkering • Keuze aanbieder (shoprecht) • Toepassing loonheffingskorting ✓ Vervroegen pensioeningang ✓ Verlaten pensioeningang ✓ Deeltijdpensioen ✓ Uitruil nabestaandenpensioen in ouderdomspensioen en vice versa ✓ Vaste of variabele uitkering ✓ Hoog-laag, laag-hoog en gelijkblijvend pensioen ✓ Vaste daling of vaste stijging	• Keuze voor een vaste of variabele uitkering tijdens de transitie • (Beleggingsprofiel tijdens de uitkeringsfase) • Keuzes bij uit elkaar gaan



¹ Deze tabel bevat een niet uitputtend overzicht van pensioenkeuzes die de een deelnemer op grond van de wet kan maken of die de deelnemer op grond van de pensioenregeling kan maken indien de keuze daarin wordt aangeboden.

Inhoudsopgave

	Inleiding	5
	Opzet onderzoek	6
	Relatie met eerdere publicaties	7
	Opvolging onderzoek	7
1	Neem de deelnemer als startpunt	8
	1.1 Informatie die aansluit bij je deelnemers	8
	1.2 Benutten van beschikbare deelnemersdata	9
2	Geef inzicht in de gevolgen van keuzes	11
	2.1 Informatie over pensioenkeuzes	11
	2.2 Gevolgen voor het pensioen – kwalitatief en kwantitatief	12
	2.3 Andere relevante gevolgen en afwegingen bij keuzes	13
	2.4 Gevolgen van gecombineerde keuzes	15
3	Zorg dat de deelnemer tijdig de relevante informatie ontvangt	16
	3.1 Tijdige informatieverstrekking over pensioenkeuzes	16
	3.2 Informatie over gevolgen voordat keuzes definitief zijn	17
4	Informatieverstrekking moet correct zijn	18
	4.1 Voorkom fouten in pensioenplanners	18
	4.2 Correcte informatie per document en in samenhang	19
5	Zorg voor duidelijke informatie: vindbaar en begrijpelijk voor de doelgroep	20
	5.1 Vindbaar	20
	5.2 Begrijpelijk	21
6	Blijf keuzebegeleiding verbeteren	22
	6.1 Deelnemersbelang in besluitvorming	22
	6.2 Van intentie naar meetbare impact	23

Inleiding

Deelnemers² moeten kunnen rekenen op adequate keuzebegeleiding door pensioenuitvoerders.³

Adequate keuzebegeleiding is noodzakelijk omdat pensioen voor veel deelnemers impactvol en complex is. Deelnemers moeten op basis van de informatie en de keuzebegeleiding die zij van hun pensioenuitvoerder ontvangen belangrijke beslissingen nemen. Pensioenkeuzes hebben een grote impact op de financiële situatie van deelnemers op hun oude dag. Een niet passende keuze kan leiden tot financiële teleurstelling. De gevolgen van inadequate keuzebegeleiding zijn voor deelnemers direct merkbaar in de uitkeringsfase. Daarnaast geldt dat gemaakte keuzes eenmalig worden gemaakt en achteraf niet meer gewijzigd mogen worden. Daarom is het extra belangrijk dat rondom pensionering de keuzebegeleiding aan deelnemers adequaat is, en de individuele deelnemer en zijn keuzes centraal staan. De deelnemer moet in staat worden gesteld een voor hem passende keuze te maken.

De AFM heeft sinds 2023 meerdere publicaties gewijd aan keuzebegeleiding en heeft nu haar eerste nalevingsonderzoek⁴ uitgevoerd.⁵ Het onderzoek ziet op de keuzebegeleiding aan deelnemers bij pensionering bij acht pensioenfondsen en verzekeraars. De uitkomsten zijn ook relevant voor PPI's. De AFM heeft met name gekeken in welke mate de pensioenuitvoerders de gevolgen van keuzes inzichtelijk maken voor deelnemers.

De AFM constateerde bij alle onderzochte pensioenuitvoerders tekortkomingen met serieuze impact voor deelnemers. Zo wijzen pensioenuitvoerders hun deelnemers niet altijd op alle pensioenkeuzes die ze hebben, waardoor ze keuzemogelijkheden mislopen. Ook ziet de AFM dat deelnemers veelal niet voldoende inzicht krijgen in de gevolgen van keuzes, dat de informatie over de gevolgen van keuzes niet correct is of dat deze informatie pas wordt verstrekt nadat de keuzes van de deelnemer al definitief zijn. Ondanks dat de keuzebegeleidingsnorm al geruime tijd geldt, blijkt uit het onderzoek dat pensioenuitvoerders verbeteringen moeten doorvoeren om te voldoen aan de minimale wettelijke lat. De geconstateerde tekortkomingen kunnen rechtstreeks leiden tot niet passende pensioenkeuzes en daarmee tot financiële schade voor deelnemers. Ook kan dit leiden tot verlies van vertrouwen in de pensioensector.

De AFM verwacht dat pensioenuitvoerders de inzichten uit dit rapport bestuderen en waar nodig direct inzetten bij het verbeteren van hun keuzebegeleiding. In dit rapport komt achtereenvolgens aan bod: de deelnemers als startpunt (hoofdstuk 1), aandachtspunten bij de gevolgen van keuzes (hoofdstuk 2), tijdige informatieverstrekking (hoofdstuk 3), correcte informatieverstrekking (hoofdstuk 4), duidelijke informatieverstrekking (hoofdstuk 5) en het verbeteren van keuzebegeleiding (hoofdstuk 6). In dit rapport staan in tekstblokken goede voorbeelden die de AFM tegenkwam in het onderzoek. De voorbeelden zijn niet bedoeld om één op één over te nemen, maar dienen ter inspiratie. De keuzebegeleiding moet immers aansluiten bij uw deelnemers. Daarnaast zijn er tekstblokken opgenomen met relevante informatie. Deze tekstblokken zijn te herkennen aan het icoontje met een 'i'.

² Onder deelnemers verstaan we deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden, of een subgroep hiervan.

³ Onder pensioenuitvoerders wordt verstaan: pensioenfondsen, verzekeraars en PPI's.

⁴ In een nalevingsonderzoek beoordeelt de AFM of de relevante wettelijke artikelen worden nageleefd. Wanneer dit niet het geval is zal de AFM in beginsel over gaan tot het opleggen van een passende maatregel.

⁵ Op pagina 7 onder het kopje 'Relatie met eerdere publicatie' licht de AFM toe wat zij eerder heeft gedaan op het gebied van keuzebegeleiding.

Opzet onderzoek

De AFM deed bij acht pensioenuitvoerders een nalevingsonderzoek naar keuzebegeleiding rondom pensionering. De AFM vroeg per partij drie deelnemersdossiers met verschillende kenmerken⁶ op en daarnaast de generieke communicatie die beschikbaar is over de keuzes rondom pensionering. De AFM beoordeelde of deelnemers voldoende inzicht krijgen in de gevolgen van keuzes en of de informatie tijdig, correct en duidelijk is.

De AFM keek hierbij naar de volgende keuzes, voorzover de pensioenuitvoerder deze aanbiedt:

- Het moment van pensioeningang (vervroegen of uitstellen van pensioeningang);
- Deeltijdpensioen;
- Uitruiel tussen ouderdomspensioen en partnerpensioen (beide kanten op);
- Variatie in de hoogte van het pensioen (hoog-laag, laag-hoog en een stijgende of dalende uitkering);
- De definitieve keuze tussen een vaste of variabele uitkering.

De AFM heeft in het onderzoek niet de volledige keuzebegeleiding beoordeeld. Het onderzoek is afgebakend tot keuzes rondom pensionering en de focus lag op informatie over de gevolgen van keuzes en de combinatie van keuzes. Uiteraard gaat adequate keuzebegeleiding verder dan het uitsluitend verstrekken van informatie. Pensioenuitvoerders moeten deelnemers in staat stellen een passende keuze te maken. Ze dienen de deelnemer daartoe op een adequate wijze te begeleiden en een keuzeomgeving in te richten.⁷ Het geven van inzicht in de keuzes en gevolgen van keuzes is hier een onderdeel van.



Vastleggen van keuzebegeleiding

Pensioenuitvoerders dienen de keuzebegeleiding aan deelnemers vast te leggen. De vastlegging is belangrijk om aan deelnemers te kunnen laten zien hoe ze begeleid zijn bij hun keuzes, ook als deelnemers daar op een later moment - na pensioneren - nog vragen over stellen. De AFM heeft getoetst of keuzebegeleiding aan een deelnemer adequaat is geweest op basis van de informatie die is vastgelegd in het deelnemersdossier.

De door de AFM opgevraagde deelnemersdossiers bevatten veelal niet een volledige vastlegging van het contact dat er met de deelnemer is geweest. Zo miste de AFM vastlegging van gesprekken, waaruit kan worden opgemaakt of gevolgen van keuzes zijn benoemd. Ook lag niet altijd vast of een deelnemer gebruik heeft gemaakt van de online keuzeomgeving. En in een enkel geval was de online keuzeomgeving zoals die eruitzag ten tijde van het dossier niet meer te reproduceren. De AFM vroeg de informatie die volgens haar ontbrak opnieuw op bij de pensioenuitvoerders. Op basis van de verstrekte stukken oordeelde de AFM vervolgens of een deelnemer voldoende inzicht had gekregen in de gevolgen van keuzes en of er sprake was van adequate keuzebegeleiding. Wanneer een pensioenuitvoerder onderdelen van de keuzebegeleiding aan deelnemers niet vastlegt of kan reproduceren, dan loopt de pensioenuitvoerder het risico dat hij niet kan aantonen dat hij voldoet aan de informatieverstrekkingsnormen of keuzebegeleidingsnorm.

⁶ De deelnemersdossiers verschillen op de volgende kenmerken: actieve deelnemer of slaper, met of zonder partner, de kanalen die zijn gebruikt in de keuzebegeleiding en de gemaakte keuzes.

⁷ Artikel 48a Pensioenwet (Pw) en artikel 59a Wet verplichte beroepspensioenregeling (Wvb).

Ook onderzocht de AFM de volwassenheid van keuzebegeleiding bij vijf van de acht pensioenuitvoerders.⁸

De AFM deed dit om een beeld te krijgen van de wijze waarop pensioenuitvoerders het deelnemersbelang borgen bij keuzebegeleiding. De AFM stuurde een self-assessment uit, waarbij de pensioenuitvoerders hun volwassenheidsniveau hebben ingeschat bij de volgende drie verwachtingen:

- Het bestuur heeft een ambitie ten aanzien van keuzebegeleiding vastgesteld en daarbij een passende strategie geformuleerd;
- Het bestuur draagt zorg voor een zorgvuldige besluitvorming ten aanzien van keuzebegeleiding, in het bijzonder ten aanzien van het belang van de (individuele) deelnemer;
- Het bestuur borgt dat de keuzebegeleiding hun deelnemers in staat stelt een passende keuze te maken.

Na het self-assessment verifieerde de AFM aan de hand van een gesprek met inzage in documenten of zij het ingeschatte volwassenheidsniveau kon volgen.⁹ Ook de uitkomsten van dit onderzoek zijn, waar relevant, meegekomen in dit rapport. Over het algemeen is de AFM tevreden over de volwassenheid van keuzebegeleiding bij de onderzochte pensioenuitvoerders. Dit geeft de AFM vertrouwen in hoe de onderzochte partijen met de bevindingen in het onderzoek zullen omgaan.

Relatie met eerdere publicaties

Keuzebegeleiding is een belangrijke norm en krijgt veel aandacht van de AFM. De AFM publiceerde in juli 2023 de [Leidraad keuzebegeleiding](#), waarin we het proces beschrijven om te komen tot adequate keuzebegeleiding. Dit proces bestaat uit drie stappen: het inrichten van keuzebegeleiding, het uitvoeren van de daadwerkelijke keuzebegeleiding en het doorlopend verbeteren van keuzebegeleiding. De AFM heeft vervolgens in 2024 een verkennend onderzoek gedaan naar de inrichting van keuzebegeleiding (de eerste stap in het proces). Het onderzoek richtte zich op het proces dat pensioenuitvoerders hebben doorlopen om te komen tot een adequate keuzebegeleiding. Het [rapport met bevindingen uit dit onderzoek](#) werd begin 2025 gepubliceerd. Daarna heeft de AFM in 2025 [een verkenning uitgevoerd](#) naar de keuzebegeleiding bij bedrag ineens. Het rapport dat u nu leest ziet op de tweede stap: het uitvoeren van de keuzebegeleiding.



Opvolging onderzoek

De AFM blijft de komende jaren onderzoek doen naar keuzebegeleiding. De AFM ziet en erkent de grote hoeveelheid werk dat verricht wordt door de sector tijdens pensioentransitie. Ook voor keuzebegeleiding geldt dat de sector veel inspanningen heeft verricht. Tegelijkertijd zijn verbeteringen noodzakelijk. Deelnemers hebben recht op adequate keuzebegeleiding, ongeacht op welk moment zij belangrijke pensioenkeuzes maken. Hierbij is van belang dat pensioenuitvoerders borgen dat deelnemers goed inzicht (kunnen) krijgen in de gevolgen van (gecombineerde) keuzes. De keuzebegeleiding rondom pensionering voldoet bij de onderzochte partijen op verschillende onderdelen nog niet aan de wettelijke minimumlat. Alle partijen in het onderzoek zijn gewezen op overtredingen en moeten verbeteringen doorvoeren. Door de uitkomsten van dit onderzoek zal de AFM haar toezicht op keuzebegeleiding intensiveren.

⁸ De AFM heeft in haar selectie onder meer rekening gehouden met het ontlasten van pensioenuitvoerders die midden in de transitie zaten.

⁹ Meer informatie over dit type onderzoek en de verschillende volwassenheidsniveaus vindt u hier op de website van de AFM: [Borging klantbelang](#).

1 Neem de deelnemer als startpunt

1.1 Informatie die aansluit bij je deelnemers

Kennis van de behoeftes, kenmerken en vaardigheden van (groepen) deelnemers vormt de basis van goede keuzebegeleiding. Dit is een van de hoofdboodschappen uit het rapport dat de AFM in 2025 publiceerde naar aanleiding van haar onderzoek naar de inrichting van keuzebegeleiding. Deze boodschap is ook hier relevant. De keuzebegeleiding draait immers om de deelnemers: zij moeten in staat worden gesteld een passende keuze te maken. Onderstaand noemt de AFM enkele generieke aanbevelingen naar aanleiding van het onderzoek, die gebruikt kunnen worden om informatie over gevolgen aan te laten sluiten bij deelnemers.

Consistentie tussen kanalen voorkomt verwarring bij deelnemers. Pensioenuitvoerders zetten vaak meerdere kanalen in binnen hetzelfde keuzeproces. Het is belangrijk dat brieven, folders, websites, uitlegvideo's, online planners en deelnemersportalen dezelfde begrippen, bedragen en toelichtingen gebruiken. Als bijvoorbeeld terminologie per kanaal verschilt, kan dit vragen oproepen bij deelnemers en het keuzeproces onnodig ingewikkeld maken.

Deelnemers moeten eenvoudig kunnen navigeren tussen verschillende kanalen. Omdat keuzebegeleiding vaak via meerdere kanalen plaatsvindt, moeten deelnemers makkelijk kunnen vinden wat de vervolgstap is en waar zij deze kunnen zetten. Denk aan duidelijke links vanuit de website naar de online planner, concrete verwijzingen in de brief naar contactmogelijkheden en zichtbare hulpopties in het deelnemersportaal.

Belast deelnemers niet met onnodige denk- en rekenstappen. In zowel online- als offlinekanalen komt het voor dat deelnemers zelf berekeningen moeten maken om de gevolgen van een keuze goed te begrijpen. Ook komt het voor dat bedragen alleen gepresenteerd worden in bruto jaarbedragen, terwijl veel deelnemers hun financiële situatie vooral beoordelen op basis van maandelijkse netto-inkomsten en uitgaven. Pensioenuitvoerders zullen met een bruto jaarbedrag niet altijd voldoende bevorderen dat deelnemers inzicht krijgen in de gevolgen van keuzes voor het pensioen. Het risico neemt toe dat deelnemers gevolgen van keuzes verkeerd inschatten als deelnemers bedragen zelf moeten omrekenen of interpreteren.



Goed voorbeeld:

In de pensioenplanner worden bekende gegevens van de deelnemer direct verwerkt in de toelichting. Bij de keuze voor AOW-overbrugging staat bijvoorbeeld dat de deelnemer het pensioen kan “aanvullen tot [maand] [jaar], de maand waarin je AOW krijgt”. Hierdoor hoeft de deelnemer deze informatie niet zelf op te zoeken of te vertalen naar de eigen situatie, waardoor de toelichting persoonlijker, concreter en makkelijker toepasbaar wordt.



Goed voorbeeld:

In de pensioenplanner kan de deelnemer verschillende pensioenplannen of scenario's opslaan. Hierdoor kan de deelnemer meerdere keuzes naast elkaar vergelijken en krijgt hij laagdrempelig inzicht in de kwantitatieve impact van verschillende keuzes op de hoogte van de pensioenuitkering.

Zorg dat visuele ondersteuning eenvoudig te interpreteren is en direct aansluit bij de keuze die de deelnemer moet maken. Grafieken in online planners kunnen deelnemers helpen om de gevolgen van keuzes in één oogopslag te begrijpen. Een goede grafiek laat duidelijk zien wat er verandert door een keuze. Dat vraagt wel dat de grafiek goed leesbaar is en duidelijk wordt toegelicht. Wanneer getallen

moeilijk leesbaar zijn of uitleg ontbreekt, kan visuele informatie juist verwarring veroorzaken. In dat geval levert de grafiek beperkte toegevoegde waarde op. De AFM raadt aan te testen of visuele ondersteuning goed wordt begrepen door de deelnemers voor wie dit bedoeld is.

1.2 Benutten van beschikbare deelnemersdata

Benut beschikbare deelnemersdata om informatie beter te laten aansluiten. Pensioenuitvoerders beschikken over veel informatie die relevant kan zijn voor keuzebegeleiding, zoals leeftijd, partnerstatus, en communicatievoorkeuren. Toch zagen we dat deze informatie nog niet altijd wordt gebruikt om deelnemers gerichter te begeleiden. Zo krijgen deelnemers zonder aangemelde partner soms toch eerst informatie of vragen over hun partnerpensioen die in veel gevallen niet relevant zullen zijn. Vanuit deelnemersperspectief zou het logischer zijn om eerst aan te geven dat er geen partner is aangemeld, maar dat de mogelijkheid bestaat om een eventuele partner alsnog aan te melden. Inclusief uitleg waarom het belangrijk is om dit te doen. Mocht de deelnemer toch een partner hebben, kan vervolgens gerichte informatie over het partnerpensioen worden gedeeld. Ook komt het voor dat deelnemers gegevens zelf moeten opzoeken of invullen, terwijl deze gegevens al bekend (horen te) zijn bij de pensioenuitvoerder. Denk hierbij aan informatie over eerdere relaties of arbeidsongeschiktheid. Dit zorgt voor onnodige denk- en zoekstappen die het keuzeproces complexer maken. Daardoor neemt het risico toe dat deelnemers afhaken, fouten maken of informatie moeten beoordelen die voor hen niet relevant is.



Aanmelden en afmelden partner

De pensioenuitvoerder haalt informatie over een huwelijk of geregistreerd partnerschap en het beëindigen daarvan uit de Basisregistratie Personen. Dit geldt niet voor andere soorten partners in de zin van het pensioenreglement. Deze andere partners moeten uiterlijk bij ingang van het ouderdomspensioen worden aangemeld als ontvanger van het partnerpensioen na pensionering. Daarna is dit niet meer mogelijk.

De pensioenuitvoerder heeft actuele informatie over de relatiestatus van de deelnemer nodig om de deelnemer adequaat te kunnen begeleiden bij de keuze voor uitruil tussen ouderdomspensioen en partnerpensioen (beide kanten op) bij pensioeningang. De relatiestatus heeft onder meer impact op:

- De standaardoptie: wel partnerpensioen indien er een partner is en geen partnerpensioen als er geen partner is;
- Of er wel of geen toestemming vereist is van de partner voor keuzes die een negatief effect hebben op de hoogte van het partnerpensioen;¹⁰
- Welke informatie relevant is voor de deelnemer.

De pensioenuitvoerder moet de deelnemer zonder partner daarom oproepen om een eventuele partner alsnog aan te melden, waarbij hij ook duidelijk maakt waarom dit van belang is. Bij een deelnemer met partner moet de pensioenuitvoerder vragen of de relatie nog steeds bestaat of inmiddels beëindigd is. Ook hierbij moet de pensioenuitvoerder duidelijk maken waarom dit van belang is. Het is goed om hierbij expliciet de gegevens van de partner op te nemen, zodat de deelnemer kan controleren of die nog actueel zijn. De AFM raadt aan niet alleen het woord ‘scheiden’ te gebruiken bij het opvragen van de informatie of de relatie inmiddels beëindigd is, omdat deelnemers hierbij mogelijk alleen denken aan het beëindigen van een huwelijk.

Helaas ziet de AFM nog regelmatig dat pensioenuitvoerders deelnemers niet actief wijzen op de mogelijkheid om de relatiestatus aan te passen. Het belang hiervan wordt veelal evenmin helder uitgelegd. Dit moet beter. En hierbij geldt, hoe eerder de informatie over de relatiestatus geactualiseerd wordt, hoe beter de rest van de keuzebegeleiding kan aansluiten op de situatie van de deelnemer.

¹⁰ Artikel 60, zesde lid, Pw, 62, tweede lid, Pw, artikel 72, zesde lid, Wvb en artikel 74, tweede lid, Wvb.

Segmentatie kan helpen om deelnemers relevantere informatie en begeleiding te bieden. Dit geldt in het bijzonder bij niet-standaard situaties, zoals deelnemers die arbeidsongeschikt zijn, deelnemers die gewezen partner(s) hebben of deelnemers die geen volledige AOW hebben opgebouwd.



Goed voorbeeld:

De pensioenuitvoerder die nog geen gebruik maakt van de API van Stichting Pensioenregister¹¹ vraagt de deelnemer of hij altijd in Nederland heeft gewoond en, indien dit niet het geval is, hoe lang de deelnemer in het buitenland heeft gewoond. De pensioenuitvoerder gebruikt deze informatie om te laten zien wat de deelnemer gaat ontvangen aan AOW en pensioenuitkering bij de pensioenuitvoerder.

¹¹ Met deze API kan, met toestemming van de deelnemer, informatie over AOW en pensioenopbouw bij andere pensioenuitvoerders worden meegenomen in keuzebegeleiding.

2 Geef inzicht in de gevolgen van keuzes

2.1 Informatie over pensioenkeuzes

Deelnemers moeten inzicht (kunnen) hebben in hun keuzemogelijkheden en wat de gevolgen van (gecombineerde) keuzes zijn. De pensioenuitvoerder moet bevorderen dat de informatie deelnemers hierin inzicht geeft. Het gaat om inzicht in:

- de keuzemogelijkheden die er zijn in de pensioenregeling;
- de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen voor het pensioen;
- de gevolgen van een keuze voor het pensioen;
- de gevolgen van een combinatie van keuzes voor het pensioen.¹²

De pensioenuitvoerder moet aan deelnemers rondom pensionering informatie verstrekken over de keuzes die ze kunnen maken. De pensioenwet schrijft voor dat informatie die specifiek in het kader van pensioeningang van belang is, verstrekt moet worden aan de deelnemer.¹³ Dit betreft ook informatie over de verschillende keuzes die de deelnemer kan maken. De informatie dient dus niet alleen passief beschikbaar te zijn, maar pensioenuitvoerders moeten die actief aan deelnemers verstrekken.



Verstrekken van informatie¹⁴

Het verstrekken van informatie kan volgens de wet op verschillende manieren, namelijk elektronisch, schriftelijk of via een website (zoals een 'MijnOmgeving') gecombineerd met persoonlijk attenderen.¹⁵

Als de pensioenuitvoerder informatie schriftelijk verstrekt, omdat dit de voorkeur van de deelnemer is of omdat de pensioenuitvoerder hiervoor kiest wanneer de deelnemer geen voorkeur heeft doorgegeven, moet alle te verstrekken informatie op schrift worden verstrekt. Dit geldt ook als een pensioenuitvoerder de informatie gelaagd verstrekt. Het is dus bijvoorbeeld niet mogelijk om de eerste twee lagen per post te verstrekken en de derde laag (alleen) op de website te plaatsen als in de derde laag wettelijk verplichte te verstrekken informatie staat.

Bij verstrekking via een website attendeert de pensioenuitvoerder de deelnemer daarop persoonlijk. De attendering moet concreet genoeg zijn. Concreet betekent dat de deelnemer op basis van de attendering weet welke informatie voor hem klaar staat en waarom dit voor hem relevant is. Daarnaast moet de deelnemer weten waar de informatie staat door middel van een directe link naar de informatie op de website of 'MijnOmgeving'.

Bij enkele pensioenuitvoerders in het onderzoek worden deelnemers niet gewezen op alle keuzes die ze kunnen maken. Dit is vaak het geval bij de keuze voor deeltijdpensioen en bij de keuze om de pensioeningang te vervroegen.

Zonder deelnemers te wijzen op de keuzemogelijkheden die ze hebben, worden ze niet in staat gesteld om een passende keuze te maken. De deelnemer is zelf verantwoordelijk voor het maken van zijn pensioenkeuzes en deze verantwoordelijkheid kan hij alleen nemen als hij weet welke keuzes hij kan maken.

¹² Artikel 48, derde lid, Pw en artikel 59, derde lid, Wvb.

¹³ Artikel 43 Pw en artikel 54 Wvb jo. artikel 7a Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling (BuPw).

¹⁴ Voor meer informatie over verstrekken zie het rapport 'Uitdagingen bij digitale verstrekking van pensioeninformatie', AFM, mei 2025.

¹⁵ Artikel 49, eerste lid, Pw en artikel 60, eerste lid, Wvb.

2.2 Gevolgen voor het pensioen – kwalitatief en kwantitatief

Kwalitatief

Bij de meeste pensioenuitvoerders in het onderzoek krijgen deelnemers niet voldoende kwalitatieve informatie over de gevolgen van keuzes voor het pensioen. De AFM heeft bijvoorbeeld gezien dat door één of meerdere pensioenuitvoerders niet wordt gewezen op dat:

- de pensioenuitkering lager wordt als het pensioen eerder ingaat;
- dat de deelnemer bij de keuze voor hoog-laag in de eerste periode een hogere uitkering krijgt, maar daarna levenslang een lagere uitkering;
- bij de uitruil van ouderdomspensioen voor een hoger partnerpensioen de pensioenuitkering lager wordt.

Deze gevolgen lijken voor pensioenprofessionals mogelijk algemeen bekend, maar dat geldt niet voor alle deelnemers. Zorg ervoor dat deelnemers informatie verstrekt krijgen over de keuzes die ze kunnen maken en de gevolgen van deze keuzes op het pensioen. Aan de hand van deze informatie kunnen ze zich verder gaan verdiepen in hun keuzes.

De AFM wijst er hierbij op dat de gevolgen van keuzes voor het pensioen ook kunnen veranderen, bijvoorbeeld bij een wijziging van de pensioenregeling. Zo zal naar aanleiding van de pensioentransitie voor bepaalde pensioenregelingen gelden dat wanneer de pensioenuitkering later ingaat dan de pensioenleeftijd die in het reglement is opgenomen (hierna: reglementaire pensioenleeftijd) er tijdelijk geen dekking voor het partnerpensioen is. Dit betekent dat de partner geen partnerpensioen krijgt als de deelnemer overlijdt tussen de reglementaire pensioenleeftijd en de uitgestelde pensioendatum. Dit is voor de deelnemer een belangrijk gevolg van de keuze voor het uitstellen van de pensioeningangsdatum voor het pensioen. Hij zal hier expliciet op gewezen moeten worden.

Kwantitatief

De pensioenuitvoerder moet, uiterlijk wanneer de deelnemer een keuze overweegt, ook inzichtelijk maken wat de kwantitatieve impact van de keuze is op het pensioen. Een deelnemer overweegt bijvoorbeeld een keuze wanneer hij een offerte opvraagt met bepaalde keuzes. Of wanneer de deelnemer in de online pensioenplanner (hierna: **pensioenplanner**) een keuze verkent. Met kwantitatieve impact bedoelen we dat de deelnemer inzicht krijgt in hoeveel hoger of lager het pensioen wordt bij een bepaalde keuze. Het gaat hierbij om concrete bedragen. De deelnemer moet de informatie over de kwantitatieve impact in ieder geval ontvangen voordat de keuze definitief is (zie ook hoofdstuk 3).



Goed voorbeeld:

In een pensioenplanner krijgt de deelnemer bij elke keuze die hij invult direct te zien wat het effect is van de keuze op de hoogte van de pensioenuitkering. Door de overzichtelijke inrichting van de pensioenplanner kunnen keuzes eenvoudig worden aangepast, waardoor de deelnemer direct de kwantitatieve impact van verschillende keuzes kan vergelijken.

Voor inzicht in de gevolgen van keuzes op langere termijn is het belangrijk dat het effect van inflatie wordt meegenomen. De combinatie van een kwalitatieve toelichting en kwantitatieve inzicht werkt over het algemeen het beste, omdat het effect van inflatie op de langere termijn voor veel mensen niet intuïtief is. Het kwantitatieve inzicht kan gegeven worden door naast nominale bedragen ook reële bedragen te tonen. Zeker bij de keuze hoog-laag, dalende uitkering of de keuze voor een vaste of variabele uitkering geven de reële bedragen belangrijke informatie aan de deelnemer over de gevolgen van de keuze.

Informeer de deelnemer over de hoogte van het pensioen met en zonder de gemaakte keuze.

Deelnemers kunnen zelf immers niet inschatten wat de omvang van de impact van een specifieke keuze is op het pensioen. Wanneer een actieve deelnemer zijn pensioen vervroegt met 3 jaar, wordt de hoogte van zijn jaarlijkse pensioenuitkering ongeveer 15 % lager door de langere uitkeringsduur en het eerder stoppen met premie inleggen. De omvang van deze verlaging is voor deelnemers niet duidelijk op basis van de vermelding dat het eerder in laten gaan van het pensioen de hoogte van de pensioenuitkering verlaagt. Het is dan ook essentieel dat deelnemers informatie krijgen over wat de keuze voor het moment van pensioeningang doet met de hoogte van het pensioen. Dit kan door aan te geven wat de deelnemer op de gekozen pensioeningangsdatum krijgt en wat de hoogte van een pensioenuitkering zou zijn op één of meerdere andere pensioeningangsdata, zoals de AOW-leeftijd of de reglementaire pensioenleeftijd. Ook de kwantitatieve impact van andere pensioenkeuzes voor het pensioen moet voor deelnemers helder zijn. In het onderzoek ziet de AFM dat niet alle deelnemers deze informatie ontvangen, ondanks dat het relevant is voor de keuzes die ze hebben gemaakt.



Communiceren over onzekerheid

Het inzichtelijk maken van de kwantitatieve gevolgen van een keuze op het toekomstige pensioen gaat gepaard met onzekerheid. Denk aan het beleggingsrendement, de rente, de ingelegde premie en rekenfactoren die nog kunnen veranderen en impact hebben op de hoogte van het pensioen. Benoem het duidelijk als de bedragen nog niet vaststaan en geef daarbij aan waardoor bedragen nog kunnen veranderen. De AFM ziet het als goed voorbeeld wanneer een pensioenuitvoerder actief contact opneemt met een deelnemer en ruimte biedt om keuzes te herzien indien er een grote verandering optreedt in de hoogte van zijn pensioenuitkering nadat de gemaakte keuzes zijn doorgegeven én voordat het pensioen is ingegaan.

De onzekerheid over tijd is groter bij DC-regelingen dan bij DB-regelingen. Dit is bijvoorbeeld relevant bij een deelnemer die overweegt om zijn pensioen uit te stellen. Het verschil in hoogte van het pensioen tussen nu met pensioen gaan en over drie jaar met pensioen gaan kan bij een DC-regeling niet met zekerheid worden bepaald. Communiceer deze onduidelijkheid. Bijvoorbeeld door aan te geven dat het een schatting betreft of door een bandbreedte te geven.

2.3 Andere relevante gevolgen en afwegingen bij keuzes

Informatie over andere gevolgen en afwegingen bij keuzes kunnen deelnemers ook helpen bij het maken van een passende keuze. Voorbeelden hiervan zijn:

- Aangeven op welke manier keuzes impact kunnen hebben op belasting en toeslagen. Ook zonder de persoonlijke situatie van de deelnemer te weten kan de pensioenuitvoerder in generieke zin aangegeven wat de mogelijke impact is en waar de deelnemer aanvullende informatie kan vinden. Zo geldt bij vervroegen van de pensioenuitkering dat de deelnemer tot AOW-datum meer belasting betaalt.
- Aangeven wanneer het goed is om in overleg met de werkgever te treden. Bijvoorbeeld als een deelnemer deels wil blijven werken en met deeltijdpensioen wil gaan. Deeltijdwerken zal niet altijd mogelijk zijn bij de werkgever.
- Bij de keuze voor de verdeling tussen ouderdomspensioen en partnerpensioen kan de pensioenuitvoerder meegeven dat het pensioen van de partner relevant is. Indien de partner zelf voldoende pensioen ontvangt, kan overwogen worden om te kiezen voor meer ouderdomspensioen en minder of geen partnerpensioen. Mocht de partner weinig of geen pensioen hebben opgebouwd dan kan overwogen worden om te kiezen voor extra partnerpensioen en een lager ouderdomspensioen.



Goed voorbeeld:

De pensioenplanner laat per gemaakte keuze zien waar deze keuze allemaal invloed op heeft. Denk hierbij aan: de hoogte van de pensioenuitkering, belasting en toeslagen, andere keuzes die wel of niet gemaakt kunnen worden.

Wat relevante gevolgen zijn hangt af van deelnemerskenmerken of van de pensioenregeling. De pensioenuitvoerder moet zelf in kaart brengen wat een deelnemer zou moeten weten om een passende keuze te maken. Voorbeelden van situaties waarin aanvullende informatie nodig is:

- Er gelden specifieke voorwaarden bij het maken van een keuze. Bijvoorbeeld:
 - uitstel van de pensioeningang in een specifieke pensioenregeling is alleen mogelijk als de deelnemer nog in dienst is bij de werkgever. Het pensioen gaat ondanks de keuze voor uitstel alsnog direct in wanneer de deelnemer stopt met werken.
 - een deelnemer met partner kan alleen kiezen voor het uitruilen van partnerpensioen voor extra ouderdomspensioen met instemming van de partner.¹⁶
- Bepaalde keuzeopties worden altijd samen aangeboden. Bijvoorbeeld:
 - vervroegen wordt in een specifieke pensioenregeling altijd gecombineerd met AOW-overbrugging.
- Bepaalde keuzes kunnen niet worden gecombineerd. Bijvoorbeeld:
 - de keuze voor een variabele uitkering kan in een specifieke pensioenregeling niet worden gecombineerd met een hoog-laag uitkering.



Goed voorbeeld:

Een pensioenuitvoerder geeft deelnemers de mogelijkheid om te spreken met een financieel planner rond pensionering. De uitvoerder weet dat een deel van zijn deelnemers mogelijk ook een eigen bedrijf wil verkopen. Door deze deelnemers te helpen hun pensioenkeuzes te bezien in een breder financieel plaatje, sluit de begeleiding aan op hun persoonlijke situatie en behoefte.

Zorg ervoor dat deelnemers weten wat er gebeurt als ze geen keuze maken. Welke standaardopties gelden er dan? Wanneer een deelnemer niet reageert, wordt de pensioeningang dan uitgesteld? Of gaat het pensioen in en kan de deelnemer geen keuzes meer maken? Tot wanneer kan een deelnemer nog keuzes doorgeven? Om deelnemers te motiveren actief een keuze door te geven, kan de AFM zich voorstellen dat dit niet in de eerste communicatie-uiting aan deelnemers wordt opgenomen. Wel is het belangrijk deze informatie op te nemen in latere communicatie, zodat de deelnemer weet wat de gevolgen zijn van het niet doorgeven van zijn keuzes.

De AFM roept op om na te gaan of deelnemers alle relevante informatie krijgen. Niet alle relevante informatie wordt consequent met alle deelnemers gedeeld. We zien verschillen in welke keuzes en gevolgen worden uitgelegd in de online keuzeomgeving en de schriftelijke keuzebegeleiding. Maar we zien ook dat deelnemers die niet het standaardproces volgen essentiële informatie soms niet ontvangen. Denk hierbij aan deelnemers die hun pensioenuitkering vervroegen. Sommige pensioenuitvoerders verstrekken informatie over keuzes en de gevolgen van keuzes in brieven die aan alle deelnemers rond 66 jaar wordt verstrekt. Wanneer deelnemers contact opnemen om hun pensioen te vervroegen zien we dat pensioenuitvoerders deze relevante informatie niet altijd ook aan deze deelnemers verstrekken wanneer zij hun keuzes maken. Of deelnemers die 60 zijn wanneer ze in dienst komen, en daardoor belangrijke mailings niet meer ontvangen. De AFM raadt pensioenuitvoerders aan om zelf ook een aantal verschillende deelnemersdossiers erbij te pakken en na te gaan of de deelnemer in het dossier over juiste en volledige informatie beschikte om een passende keuze te maken.



Goed voorbeeld:

Het pensioenfonds stuurt alle deelnemers een document toe waarin de keuzes en gevolgen van keuzes zijn toegelicht. Het document sluit qua opmaak, taalgebruik en visuele ondersteuning aan op de bijna

¹⁶ Artikel 60, zesde lid, Pw, 62, tweede lid, Pw, artikel 72, zesde lid Wvb en artikel 74, tweede lid, Wvb.

gepensioneerde deelnemerspopulatie. Op deze manier kunnen alle deelnemers beschikken over de essentiële informatie die nodig is om de keuzes te begrijpen. Verder in het keuzeproces worden gevolgen concreet gemaakt voor de specifieke situatie van de deelnemer.

2.4 Gevolgen van gecombineerde keuzes

De meeste pensioenuitvoerders geven geen of zeer beperkt informatie over de gevolgen van een combinatie van keuzes voor het pensioen. De AFM ziet in haar onderzoek dat deelnemers over het algemeen informatie krijgen over wat de hoogte van het uiteindelijke pensioen wordt bij de gemaakte set keuzes. Dit is echter niet voldoende.

Pensioenuitvoerders moeten ook inzicht geven in de gevolgen van een combinatie van keuzes voor het pensioen. Deze informatie moet in ieder geval verstrekt worden voor de keuzes die een deelnemer overweegt te maken, voordat deze keuzes definitief zijn.

De AFM verwacht van pensioenuitvoerders dat zij deelnemers wijzen op gevolgen van keuzes die elkaar versterken. Denk hierbij aan:

- Wanneer een deelnemer overweegt te kiezen voor vervroegen en voor het uitruilen van ouderdomspensioen in extra partnerpensioen. Dan moet de pensioenuitvoerder de deelnemer erop attenderen dat beide keuzes zorgen voor een lagere pensioenuitkering.
- Wanneer een deelnemer een hoog-laag uitkering overweegt te combineren met de keuze voor een vaste uitkering moet de pensioenuitvoerder de deelnemer wijzen op dat beide keuzes zorgen voor een lagere koopkracht op lange termijn.

Pensioenuitvoerders zullen moeten nagaan wat relevante gevolgen van keuzes zijn die elkaar versterken bij de keuzes die in de pensioenregeling worden aangeboden.



Goed voorbeeld:

Na het doorlopen van de pensioenplanner krijgt de deelnemer een samenvatting te zien van de gemaakte keuzes en de gevolgen van de individuele keuzes en combinatie van keuzes.

De AFM verwacht daarnaast dat de pensioenuitvoerder ook kwantitatief inzichtelijk maakt wat de impact is van een combinatie van keuzes. De deelnemer moet weten wat zijn pensioenuitkering zou zijn met en zonder de combinatie van keuzes en wat de gevolgen van verschillende keuzes zijn op de hoogte van de pensioenuitkering. Deze informatie kan deelnemers helpen om de combinatie van keuzes goed te doorgronden en eventueel keuzes aan te passen. Wanneer een deelnemer bijvoorbeeld ziet wat het kwantitatieve effect is van een eerder ingaand pensioen in combinatie met een hoger partnerpensioen kan hij de omvang van het kwantitatieve effect meewegen bij de beslissing of dit inderdaad een passende keuze is. Mocht de deelnemer bijvoorbeeld het door beide keuzes verlaagde ouderdomspensioen niet toereikend vinden, dan kan hij overwegen zijn keuze aan te passen of nog iets langer door te werken om een toereikend ouderdomspensioen en partnerpensioen te bereiken. Hetzelfde inzicht kan voor deelnemers ook heel relevant zijn bij effecten die elkaar juist tegenwerken. Bijvoorbeeld een variabele uitkering die de koopkracht probeert bij te houden en een hoog-laag uitkering die zorgt voor een lagere koopkracht op termijn.



Goed voorbeeld:

In de pensioenplanner ziet de deelnemer per keuze hoe de hoogte van het pensioen wijzigt wanneer hij een keuze maakt. Daarnaast krijgt de deelnemer aan het einde een overzicht van de gemaakte keuzes te zien en een weergave van de hoogte van zijn pensioen. Hij kan hier keuzes nog aanpassen en dan direct het effect op het pensioen zien. Op deze wijze kan de deelnemer inzicht krijgen in de wijze waarop verschillende keuzes het pensioen beïnvloeden.

3 Zorg dat de deelnemer tijdig de relevante informatie ontvangt

3.1 Tijdige informatieverstrekking over pensioenkeuzes

Het is essentieel dat deelnemers genoeg tijd krijgen om hun keuzes rondom pensionering zorgvuldig te kunnen maken. De keuzes die deelnemers kunnen maken rondom pensionering zijn impactvol, omdat de keuzes direct impact hebben op hun inkomen op korte en langere termijn en omdat de keuzes later niet meer aangepast kunnen worden. Ook zijn pensioen keuzes complex, omdat het gaat om (combinatie van) keuzes die een deelnemer veelal slechts op één moment in zijn leven maakt,¹⁷ op basis van beperkte kennis van pensioen. Zorg er daarom voor dat de keuzebegeleiding tijdig begint en dat deelnemers genoeg tijd hebben om hun keuzes te (her)overwegen.

De pensioenuitvoerder moet informatie tijdig verstrekken of beschikbaar stellen.¹⁸ Tijdigheid is een open norm. In de Beleidsregel informatieverstrekking heeft de AFM uitgewerkt hoe ze bepaalt of informatie tijdig wordt verstrekt. De AFM weegt mee of:

- de termijn de deelnemer in staat stelt de informatie tot zich te nemen en hierover eventueel advies in te winnen;
- de deelnemer voldoende tijd krijgt om een weloverwogen beslissing te kunnen nemen;
- de termijn tegemoet komt aan het handelingsperspectief dat de deelnemer wordt geboden.

Tijdigheid van informatieverstrekking bij keuzes rondom de pensioeningang hangt af van verschillende factoren. Deze informatie moet in ieder geval minimaal zes maanden vóór de datum van de pensioeningang worden verstrekt. Er zijn gevallen dat de pensioenuitvoerder deze informatie echter meer dan zes maanden vóór de datum van de pensioeningang moet verstrekken. Dit hangt af van wat de pensioenuitvoerder van de deelnemer verlangt. Als de deelnemer zijn keuzes al enkele maanden voor pensioeningang moet doorgeven, dan moet de pensioenuitvoerder de informatie eerder verstrekken, zodat de deelnemer ook genoeg tijd heeft om zijn keuzes af te wegen. Daarnaast kan het bij offline keuzebegeleiding tijd kosten om deelnemers meermaals een berekening toe te sturen. Hoe langer dit soort processen duurt, hoe eerder de pensioenuitvoerder het keuzebegeleidingsproces dient te starten.



Goed voorbeeld:

Een pensioenuitvoerder stuurt deelnemers een brief met uitleg over de keuzes die ze kunnen maken, waarbij ook al enkele keuzes en combinatie van keuzes zijn voorgerekend op grond van de informatie die over de deelnemer bekend is. De deelnemer krijgt op basis van deze brief al een goed eerste beeld van de gevolgen van keuzes op zijn eigen pensioen.



Goed voorbeeld:

In veel pensioenregelingen is 68 jaar de reglementaire pensioenleeftijd. Maar veel deelnemers kiezen voor pensioeningang op de AOW-leeftijd. Een pensioenuitvoerder stuurt daarom al ruim een half jaar voor AOW-leeftijd de informatie die een deelnemer nodig heeft om pensioenkeuzes te gaan maken.

Verstrek deelnemersinformatie over een keuze zodra een deelnemer deze keuze kan gaan maken. Zo moet de pensioenuitvoerder deelnemers erop wijzen dat ze hun pensioeningang kunnen vervroegen, wanneer de regeling deze mogelijkheid biedt. Deze keuzemogelijkheid kan een deelnemer ontgaan als de pensioenuitvoerder hem pas zes maanden voor AOW-leeftijd of reglementaire pensioenleeftijd informatie verstrekt over zijn ouderdomspensioen. In het onderzoek zien we dat informatie over

¹⁷ Hierdoor is er geen sprake van een leereffect.

¹⁸ Artikel 48, eerste lid, Pw en artikel 59, eerste lid, Wvb.

vervroegen (en ook over de andere pensioenkeuzes) veelal op de website van pensioenuitvoerders beschikbaar is. Het alleen beschikbaar stellen van deze informatie is niet voldoende. Sommige pensioenuitvoerders wijzen de deelnemers ook actief op de keuzemogelijkheden rondom pensionering, zodra ze kunnen gaan vervroegen. Op deze wijze verstrekken deze pensioenuitvoerders de informatie over vervroegen tijdig aan hun deelnemers. Let er wel op dat er niet te veel sturing is richting het vervroegen van pensioeningang als dat niet past bij de deelnemerspopulatie.



Goed voorbeeld:

Een pensioenuitvoerder stuurt zijn deelnemers als ze 55 jaar zijn een brief over hun pensioen met de keuzes die ze kunnen gaan maken en de gevolgen van deze keuzes. Hiermee kunnen de deelnemers zich gaan oriënteren of vervroegd pensioen voor hen een reële financiële optie is.

3.2 Informatie over gevolgen voordat keuzes definitief zijn

De pensioenuitvoerder moet de informatie over de gevolgen van keuzes tijdig verstrekken aan deelnemers. Deze informatie is niet tijdig verstrekt wanneer de deelnemer deze informatie pas voor het eerst krijgt wanneer de keuzes al definitief zijn. De deelnemer moet begrijpen wat de keuzes inhouden, wat de gevolgen van keuzes zijn en weten wat de hoogte van het pensioen wordt met de keuzes die de deelnemer wil maken, voordat de gemaakte keuzes vaststaan.

De AFM constateert in haar onderzoek dat niet alle deelnemers tijdig inzicht krijgen in de gevolgen van keuzes op het pensioen. In de digitale keuzeomgeving is het voor deelnemers meestal vooraf wel helder wat ze aan pensioen gaan krijgen voordat hun keuzes definitief zijn. Maar wanneer de deelnemer zijn keuzes op schrift doorgeeft, ontvangen zij vaak pas achteraf een berekening. Soms kunnen zij hun keuzes dan nog wijzigen, maar bij andere pensioenuitvoerders zijn de keuzes dan al definitief. In het laatste geval heeft de deelnemer veelal niet tijdig inzicht gekregen in de gevolgen van de keuzes voor zijn pensioen. Dit inzicht ontbreekt bijvoorbeeld wanneer de deelnemer afwijkt van de standaardopties die mogelijk al door de pensioenuitvoerder zijn voorgerekend in een eerdere brief. Het is essentieel dat de deelnemer na het krijgen van inzicht in wat de keuze betekent, zijn keuze nog kan aanpassen.

Pensioenuitvoerders zijn verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van deze informatie. Het is niet voldoende om de deelnemer enkel te wijzen op de mogelijkheid om een berekening op te vragen, alhoewel dat eerder in het keuzeproces wanneer de deelnemer zich oriënteert wel een waardevol onderdeel van de keuzebegeleiding kan zijn. De pensioenuitvoerder moet daarnaast de deelnemer informeren wat de hoogte van het pensioen wordt met de keuzes die de deelnemer wil maken, voordat de gemaakte keuzes vaststaan.

4 Informatieverstrekking moet correct zijn

4.1 Voorkom fouten in pensioenplanners

In het onderzoek stelde de AFM bij meerdere pensioenuitvoerders fouten in de pensioenplanners vast.¹⁹ Het gaat bijvoorbeeld om de volgende niet-correcte informatie:

- Een deelnemer kiest voor hoog-laag, maar de pensioenplanner toont vervolgens een laag-hoog uitkering in een grafiek en in de bijbehorende bedragen.
- Een deelnemer kiest voor het uitruilen van een deel van het partnerpensioen voor een hoger ouderdompensioen. De grafiek en bijbehorende getallen tonen echter dat na de keuze het partnerpensioen omhoog gaat en het ouderdompensioen omlaag.
- Een deelnemer ruilt 100% van zijn partnerpensioen in voor een hoger ouderdompensioen. In de grafiek gaat het partnerpensioen naar 50% en niet naar 0%.
- De tool laat het verwachte pensioen in drie scenario's zien. Wat een mooie manier kan zijn om inzicht te geven. De berekende bedragen zijn echter in alle drie de scenario's (slecht weer, verwacht, goed weer) hetzelfde.

Fouten in een pensioenplanner kunnen grote gevolgen hebben. Een fout in de pensioenplanner heeft impact op meerdere deelnemers. Zij worden hierdoor verkeerd geïnformeerd. In het ergste geval kunnen ze zelfs een definitieve keuze doorgeven die gebaseerd is op foutieve informatie.

De geconstateerde fouten hadden voorkomen kunnen en moeten worden en hadden door eenvoudige controles ontdekt kunnen worden. De AFM verwacht dat pensioenuitvoerders hun pensioenplanner regelmatig testen: bij de start, en ook bij elke wijziging, hoe klein deze ook is. Betrek hierbij verschillende expertises. Denk aan een communicatie-expert, een jurist, actuaris en een specialist op het gebied van de regeling. Wat bij het testen kan helpen is het gebruik van een aantal maatmensen, en te checken of de resultaten voor hen kloppen. De pensioenplanner mag geen fouten bevatten, het bestuur van de pensioenuitvoerder is hiervoor verantwoordelijk, ook als de planner is uitbesteed. Dit geldt ook voor andere elementen van de keuzebegeleiding.

Het is essentieel dat pensioenuitvoerders hun eigen pensioenplanner kunnen beoordelen en testen.

De AFM heeft begrepen dat niet alle pensioenuitvoerders van hun pensioenuitvoeringsorganisatie toegang krijgen tot (een dummy account van) hun pensioenplanner. Ga het gesprek hierover aan en kom tot een werkbare oplossing waardoor de pensioenuitvoerder ook zelf kan vaststellen of de pensioenplanner in orde is. Pas waar nodig de uitbestedingsafspraken hierop aan. De pensioenuitvoerder is immers verantwoordelijk.

Het is belangrijk om wijzigingen van de pensioenplanner goed te documenteren. Bewaar oude versies van de pensioenplanner en documenteer waarom je de pensioenplanner aanpast. Leg ook vast per deelnemer wanneer hij is bediend en met welke versie van de planner. Zo kun je als pensioenuitvoerder specifieke herstelacties uitvoeren als blijkt dat de betreffende versie van een planner een fout bevatte. Ook kan deze vastlegging gebruikt worden om aan te tonen dat de keuzebegeleiding in orde was.

¹⁹ De AFM rekende niet regelspecifiek alle getallen na, maar keek naar overduidelijke onjuistheden. De AFM kon ook niet bij alle onderzochte pensioenuitvoerders de volledige online keuzeomgeving bestuderen. Pensioenuitvoerders veranderen tijdens de transitie hun pensioenplanner. De pensioenplanner die gebruikt werd ten tijde van de onderzochte deelnemersdossiers is niet door alle partijen te reproduceren. In het laatste geval kan de AFM de niet te reproduceren pensioenplanner niet meenemen in het vaststellen of de keuzebegeleiding adequaat is (zie ook de inleiding van dit document over vastlegging).

4.2 Correcte informatie per document en in samenhang

De informatie die aan deelnemers wordt verstrekt of beschikbaar gesteld in het kader van keuzebegeleiding moet correct zijn.²⁰ Naast de fouten in de pensioenplanner is de AFM in dit onderzoek ook andere niet-correcte informatie tegengekomen. Drie soorten fouten lichten we hieronder toe.

De AFM constateerde onjuistheden in berekeningen en getoonde bedragen in andere uitingen dan de pensioenplanner. Voorbeelden die de AFM tegenkwam zijn:

- In berekeningen voor actieve deelnemers die nog pensioen opbouwen wordt toekomstige pensioenopbouw niet meegenomen in de berekeningen. Alleen het tot dat moment opgebouwde pensioen is meegenomen in de berekeningen. Hierdoor kan de deelnemer niet het volledige effect van het eventueel vervroegen van zijn pensioeningang meenemen in zijn keuze. De deelnemer ziet wel wat een langere of kortere uitkeringsperiode doet met de hoogte van zijn pensioen. Maar de deelnemer ziet niet wat het langer opbouwen van pensioen bijdraagt aan de hoogte van zijn pensioen.
- In brieven en ook in de pensioenplanner wordt gerekend met pensioenopbouw tot en met 68 jaar bij actieve deelnemers, terwijl in de pensioenplanner staat dat de pensioenopbouw uiterlijk op AOW-datum stopt.

Pensioenuitvoerders moeten borgen dat berekeningen en getoonde bedragen in andere uitingen dan de pensioenplanner geen fouten of inconsistenties bevatten.

De verstrekte informatie sluit niet altijd aan bij de pensioenregeling. In het onderzoek zien we dat deelnemers soms niet worden gewezen op keuzemogelijkheden die ze wel hebben. Maar we zien ook dat deelnemers worden gewezen op keuzes die ze op basis van de regeling niet kunnen maken. Een voorbeeld daarvan is de keuzemogelijkheid laag-hoog, terwijl de deelnemer dit op basis van de pensioenregeling niet kan kiezen. Als deelnemers informatie over keuzes krijgen die ze in de praktijk niet kunnen maken, kan dat leiden tot verwarring en teleurstelling.

In ons onderzoek stuiten we op inconsistente informatie. Soms was dat binnen een document, maar vaker tussen verschillende documenten. Zo zagen we dat een pensioenuitvoerder in het ene document schrijft dat een deelnemer zijn pensioen vanaf 55 jaar kan laten ingaan, terwijl in een ander document staat dat het pensioen op zijn vroegst 10 jaar voor AOW-leeftijd kan ingaan. Een ander voorbeeld: een pensioenuitvoerder schrijft op de ene plek dat de maximale uitruilverhouding tussen ouderdomspensioen en partnerpensioen 100:70 is, maar op een andere plek staat 100:100. Bij een verzekeraar zagen we dat de kosten voor het afsluiten van een uitkeringsproduct verschilt tussen documenten. Voorkom zulke inconsistenties. Wijzig er iets (in de pensioenregeling), pas dit dan consequent aan op alle plaatsen waar dit terugkomt.

²⁰ Artikel 48, eerste lid, Pw en artikel 59, eerste lid, Wvb.

5 Zorg voor duidelijke informatie: vindbaar en begrijpelijk voor de doelgroep

De informatie die aan deelnemers wordt verstrekt of beschikbaar gesteld in het kader van keuzebegeleiding moet duidelijk zijn.²¹ Bij de beoordeling of informatie duidelijk is kijkt de AFM of de informatie vindbaar en begrijpelijk is voor de doelgroep. Als deelnemers de voor hen relevante informatie niet kunnen vinden, is die informatie niet duidelijk. Als zij de relevante informatie wél gevonden hebben, dan moet deze informatie ook inhoudelijk te volgen zijn. Wat begrijpelijk is zal per onderwerp of per groep deelnemers verschillen.

5.1 Vindbaar

Essentiële informatie is niet altijd beschikbaar op de plek waar deelnemers deze nodig hebben. Bij de beoordeling of informatie vindbaar is, kijken wij in ieder geval of de structuur van de teksten overzichtelijk is en een deelnemer op gemakkelijke wijze alle relevante informatie kan vinden. Voorbeelden uit het onderzoek waarbij informatie niet voldoende vindbaar is:

- De deelnemer wordt verwezen naar het pensioenreglement om te bepalen of en zo ja welke correctie op aanspraken plaatsvindt. Er staat bij: “Zie hiervoor het pensioenreglement.” Hierbij vermeldt de pensioenuitvoerder niet waar het pensioenreglement gevonden kan worden en welke passage uit het pensioenreglement relevant is voor de deelnemer. Daarnaast is de informatie in het pensioenreglement veelal onvoldoende begrijpelijk voor deelnemers om zelfstandig de hoogte van aanspraken te kunnen berekenen.
- In de pensioenplanner staat belangrijke informatie over de gevolgen van pensioenkeuzes achter een informatie-icoon of op een andere webpagina. Dit betreft bijvoorbeeld informatie over de gevolgen van uitruil tussen ouderdomspensioen en partnerpensioen voor het pensioen of belangrijke overwegingen die een deelnemer mee kan wegen bij deze keuze.
- Dit brengt het risico mee dat deelnemers deze informatie missen. Zelfs een extra klik of knop kan een drempel vormen, waardoor deelnemers de informatie minder snel raadplegen.

Informatie die deelnemers nodig hebben om een keuze te begrijpen, hoort eenvoudig vindbaar te zijn op het moment dat zij die keuze overwegen of maken. Het helpt om essentiële toelichtingen direct op te nemen in de brief of online keuzeomgeving, zodat deelnemers deze niet zelf hoeven op te zoeken. Verwijzingen naar een website bij digitale communicatie of een eerder verstrekte bijlage bij schriftelijke communicatie kunnen nuttig zijn voor deelnemers die meer detail willen. Zulke verwijzingen zijn minder geschikt voor informatie over de gevolgen van een keuze. Door verwijzingen te beperken en relevante uitleg zelf toegankelijk samen te vatten, wordt de kans kleiner dat deelnemers belangrijke informatie missen. Als pensioenuitvoerders verwijzen naar externe pagina's of aanvullende hulp, dan helpt een directe link, concreet telefoonnummer of duidelijke vervolgstap.



Goed voorbeeld:

In de online keuzeomgeving staat bij complexe keuzes direct een duidelijk zichtbaar hulpblok met een telefoonnummer van de pensioenuitvoerder. De deelnemer kan daarnaast via een link meteen zelf een afspraak inplannen. Zo hoeft de deelnemer niet zelf te zoeken naar hulp.

²¹ Artikel 48, eerste lid, Pw en artikel 59, eerste lid, Wvb.

5.2 Begrijpelijk

Informatie over pensioenkeuzes is niet altijd voldoende begrijpelijk voor deelnemers. Bij de beoordeling of informatie begrijpelijk is, kijken wij in ieder geval of:

- het taalgebruik is afgestemd op de groep deelnemers;
- het voor de deelnemer duidelijk is waarom hij de informatie op dat moment ontvangt en wat hij met de informatie moet doen;
- informatie die gelaagd wordt aangeboden als geheel en per afzonderlijke informatielaag duidelijk is.²²

Voorbeelden uit het onderzoek waarbij informatie niet duidelijk is:

- Een deelnemer moet zelf aan de hand van rekenvoorbeelden en meerdere tabellen met tarieven uitrekenen wat de hoogte van zijn pensioen wordt bij verschillende keuzes.
- In de pensioenplanner kan de deelnemer bij 'uitruil' een keuze selecteren. De keuzeopties zijn onder meer '25% PP uitruil naar OP' en 'uitruil naar PP = 70% OP'. De keuze is niet nader toegelicht. Ook zijn de afkortingen PP en OP niet toegelicht.
- In een brief worden de termen 'loonheffingskorting', 'alleenstaande ouderenkorting' en 'uitkeringsinstantie' gebruikt zonder toelichting.

In dit soort gevallen moet de deelnemer zelf betekenis geven aan informatie die juist bedoeld is om hen te ondersteunen bij het maken van een keuze. Daarnaast verwijzen pensioenuitvoerders hun deelnemers soms naar het pensioenreglement voor bijvoorbeeld informatie over hun aanspraken. Hoewel het pensioenreglement belangrijk is, is het voor veel deelnemers geen geschikt middel om de gevolgen van een keuze te begrijpen. Een verwijzing naar een dergelijk document vraagt een extra stap van de deelnemer en veronderstelt dat de deelnemer de informatie zelf kan vertalen naar zijn persoonlijke situatie. Dit zal veelal niet het geval zijn, waardoor er mogelijk geen sprake is van adequate keuzebegeleiding.

De AFM verwacht dat pensioenuitvoerders ervoor zorgen dat hun deelnemers de informatie kunnen begrijpen, bijvoorbeeld door de informatie bij deelnemers te toetsen. Pensioenuitvoerders kunnen

brieven, webteksten, uitlegvideo's en online planners toetsen bij deelnemers uit de doelgroep. Zo wordt duidelijk of deelnemers de informatie begrijpen én kunnen gebruiken bij het maken van een keuze.

Daarbij is het belangrijk om ook het taalgebruik te beoordelen: zijn begrippen duidelijk, worden afkortingen uitgelegd en past de informatie bij de beleavingswereld van deelnemers? Vooral informatie over de pensioenregeling, economische ontwikkelingen en financiële gevolgen vraagt hierbij aandacht. De AFM ziet dat er initiatieven ontstaan die bij kunnen dragen aan begrijpelijke pensioencommunicatie. Een voorbeeld hiervan is een tool die teksten kan vertalen, versimpelen en voorlezen.

²² Zie in dit kader ook hoofdstuk 7 van de 'Beleidsregel informatieverstrekking', AFM, september 2024.

6 Blijf keuzebegeleiding verbeteren

Keuzebegeleiding verplicht tot meer activiteit van de pensioenuitvoerder dan enkel informeren en het geven van inzicht. Dit staat in de Memorie van toelichting bij de Wet toekomst pensioenen. Het nalevingsonderzoek van de AFM zag met name op informatieverstrekking over gevolgen van keuzes. Het is belangrijk dat pensioenuitvoerders deze informatie integreren in een bredere adequate keuzebegeleiding. In dit hoofdstuk deelt de AFM inzichten die betrekking hebben op andere aspecten van de keuzebegeleiding uit zowel het nalevingsonderzoek als het onderzoek naar de volwassenheid van keuzebegeleiding.



Advies over pensioenkeuzes

Adviseren over pensioenkeuzes is toegestaan. De AFM merkt dat er pensioenfondsen zijn die ervan uitgaan dat adviseren over pensioenkeuzes niet is toegestaan. Keuzebegeleiding verplicht niet tot advies, maar pensioenuitvoerders mogen wel advies geven over keuzes in de pensioenregeling of pensioenregelgeving. Advies over keuzes kan daarmee een onderdeel zijn van adequate keuzebegeleiding. Het geven van Wft advies is niet toegestaan voor pensioenfondsen en andere financiële instellingen mogen dit alleen met de juiste vergunning. Er is echter niet snel sprake van Wft advies bij advies over pensioenkeuzes. Kort gezegd is er sprake van adviseren in de zin van de Wft bij een *persoonlijke aanbeveling* aan een (potentiële) klant, over een voor hem *nieuw af te sluiten financieel product* van een *specifieke aanbieder*.²³

6.1 Deelnemersbelang in besluitvorming

Pensioenuitvoerders zijn zich bewust van het belang van keuzebegeleiding en zijn gemotiveerd hun deelnemers adequaat te begeleiden. Dit blijkt uit het onderzoek van de AFM naar de volwassenheid van keuzebegeleiding bij vijf pensioenuitvoerders. De meeste pensioenuitvoerders waren rondom het onderzoek bezig om voor het eerst specifiek keuzebeleidingsbeleid op te stellen, of om dit uit te breiden en meer specifiek te maken. De pensioenuitvoerders nemen keuzebegeleiding serieus. Er is enthousiasme en bereidheid om keuzebegeleiding goed te organiseren. Wel kunnen bestuurlijke keuzes, beoogde doelen en onderliggende afwegingen explicieter worden vastgelegd. Dit stelt pensioenfondsen beter in staat de effectiviteit van keuzebegeleiding te monitoren en deze doorlopend te verbeteren.

Pensioenuitvoerders kunnen het deelnemersbelang explicieter meenemen in de besluitvorming over keuzebegeleiding. Hoewel evenwichtige belangenafweging onderdeel is van het besluitvormingsproces en bij pensioenfondsen ook van de governance-structuur, blijft de impact van besluiten op deelnemers vaak impliciet. Transparantie en toetsbaarheid van het deelnemersbelang in elke stap van besluitvorming zijn belangrijk. We misten in het bijzonder overwegingen ten aanzien van specifieke (kwetsbare) groepen deelnemers.

Sturing kan deelnemers helpen om tot een passende keuze te komen, maar moet bewust worden ingezet en passen bij de deelnemerspopulatie. Sturing is dan ook een van de onderwerpen waarbij we verwachten dat pensioenuitvoerders expliciet onderbouwen hoe het wordt ingezet en of dat ook past bij specifieke (kwetsbare) groepen deelnemers. Van elke keuzeomgeving gaat enige sturende werking uit. Denk hierbij aan de volgorde waarin keuzes worden getoond, het gemak waarmee een deelnemer een bepaalde keuze kan maken, het gebruik van standaardopties of vooraf ingevulde keuzes en de manier waarop communicatie de nadruk legt op bepaalde keuzeopties. Daarom is het van belang dat de wijze waarop die sturing plaatsvindt in het belang is de deelnemer. Pensioenuitvoerders doen er goed aan per

²³ Meer informatie hierover staat in de bijlage bij de 'leidraad keuzebegeleiding', AFM, juli 2023.

keuze en voor de verschillende klantreizen te bepalen welke sturing uitgaat van de keuzeomgeving en of die sturing bijdraagt aan een passende keuze voor deelnemers.

Wij kwamen in het onderzoek verschillende sturende elementen in keuzeomgevingen tegen, die niet voor elke deelnemer passend zullen zijn. Wij zagen bijvoorbeeld dat bij een pensioenuitvoerder de keuze voor vervroegen prominent en met weinig drempels in het keuzeproces is verwerkt, waardoor deze optie meer nadruk krijgt. Ook kan sturing ontstaan door het inzetten van een standaardoptie. Dit zagen wij bijvoorbeeld wanneer bij vervroegen automatisch een maximale AOW-overbrugging wordt toegepast. Dit kan grote gevolgen hebben voor de hoogte van het ouderdomspensioen na de AOW-leeftijd. Het risico bestaat dat deelnemers de standaardoptie opvatten als aanbeveling, zonder bewust af te wegen of deze keuze passend is. Dit onderstreept het belang dat pensioenuitvoerders zich bewust zijn van de sturende werking die van de inrichting van de keuzeomgeving kan uitgaan.



Beperkingen bij de pensioenuitvoeringsorganisatie

We merken dat pensioenuitvoerders beperkingen vanuit de pensioenuitvoeringsorganisatie ervaren. Ze gaan daar uiteenlopend mee om. Sommige pensioenuitvoerders leggen zich erbij neer. Anderen gaan juist actief op zoek naar alternatieve oplossingen, zoals zelf een pensioenplanner ontwikkelen, en uitbesteding van onderdelen van het keuzebegeleidingsproces aan een andere partij. We roepen pensioenuitvoerders op om de deelnemers en de eigen ambitie als uitgangspunt te nemen en niet de (on)mogelijkheden bij de pensioenuitvoeringsorganisatie. Je blijft als pensioenuitvoerder zelf verantwoordelijk voor de keuzebegeleiding aan deelnemers.

6.2 Van intentie naar meetbare impact

Monitoring en evaluatie zijn cruciaal voor het doorlopend borgen dat de keuzebegeleiding adequaat is. De verdiepingsslag die we zagen bij het keuzebegeleidingsbeleid zien we doorgaans nog niet doorwerken in concrete doelstellingen en het monitoren van deze doelstellingen. KPI's kunnen scherper en besluitvorming kan beter worden gemonitord, zodat beleid niet alleen goed bedoeld is, maar ook aantoonbaar effectief is. We raden in dit kader aan om opnieuw kennis te nemen van hoofdstuk 3 van de [Leidraad keuzebegeleiding](#) over het monitoren, evalueren en doorlopend verbeteren van keuzebegeleiding. Daarnaast kan de informatie over concrete en meetbare doelstellingen uit het rapport '[Keuzebegeleiding begint bij de deelnemer](#)' nuttig zijn in dit kader.

Monitor ontwikkelingen in bijvoorbeeld wet- en regelgeving, fiscaliteit en maatschappelijke veranderingen, omdat dit gevolgen kan hebben voor pensioenkeuzes. In het onderzoek zag de AFM dat bij bepaalde keuzes voorwaarden aan deelnemers worden gesteld, die niet meer noodzakelijk zijn. Zo stellen sommige pensioenuitvoerders de eis aan deelnemers dat ze bij deeltijdpensioen minder gaan werken. Maar deeltijdpensioen is inmiddels ook fiscaal toegestaan terwijl de deelnemer nog fulltime werkt.²⁴ Een dergelijke versoepeling in fiscale voorwaarden kan voor de pensioenuitvoerder aanleiding geven dit soort voorwaarden te herzien, waardoor de keuzebegeleiding aangepast moet worden.

²⁴ Staatscourant 2011, 16384 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen ([officielebekendmakingen.nl](https://overheid.nl/bekendmakingen)).