

# Leidraad keuzebegeleiding

Stel deelnemers in staat om een passende pensioenkeuze te maken

Geldig per: 1 juli 2023

*Disclaimer: In deze leidraad worden ter illustratie voorbeelden aangehaald die zien op het bedrag ineens. Het opnemen van een bedrag ineens is op het moment van publicatie van deze leidraad nog niet mogelijk.*

# Kernboodschap

In de Wet toekomst pensioenen is de norm keuzebegeleiding voor pensioenuitvoerders opgenomen. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt toezicht op de naleving van deze norm.

## Waarom keuzebegeleiding?

Keuzebegeleiding is het begeleiden van de (gewezen) deelnemer, gewezen partner en pensioengerechtigde (hierna: **deelnemer**) bij het maken van pensioenkeuzes, zodat hij een passende keuze kan maken. Keuzebegeleiding is belangrijk omdat deelnemers keuzes moeten maken die impact hebben op hun pensioen. Het maken van keuzes in de pensioencontext is complex, niet alleen door de lange looptijd van pensioenen maar bijvoorbeeld ook door gebrek aan kennis en interesse bij deelnemers. De complexiteit wordt verhoogd doordat de effecten van verschillende keuzes op elkaar in kunnen werken. Denk bijvoorbeeld aan de keuze voor een bedrag ineens in combinatie met vervroegd pensioen. Dit maakt dat pensioenuitvoerders met goede keuzebegeleiding hét verschil kunnen maken voor de deelnemer. Adequate keuzebegeleiding voorkomt voorzienbare teleurstelling bij de deelnemer.

## Waraan moet je als pensioenuitvoerder voldoen?

De pensioenuitvoerder moet in het kader van keuzebegeleiding minimaal voldoen aan de volgende wettelijke vereisten:

- de informatieverstrekkingvereisten;
- het op adequate wijze begeleiden van de deelnemer en de keuzeomgeving inrichten zodat de deelnemer in staat wordt gesteld om een passende keuze te maken; en
- het vastleggen van stukken die zien op de naleving van de keuzebegeleidingsnorm en het vastleggen van communicatie met deelnemers.

## Hoe kan je als pensioenuitvoerder invulling geven aan adequate keuzebegeleiding?

In deze leidraad wordt verduidelijkt hoe pensioenuitvoerders aan de keuzebegeleidingsnorm kunnen voldoen. Er zijn meerdere manieren denkbaar om aan deze norm te voldoen. U kunt de volgende drie belangrijke overwegingen meenemen bij de inrichting, uitvoering en het doorlopend verbeteren van de keuzebegeleiding.

### 1. *Pensioenuitvoerders stemmen de informatieverstrekking en keuzeomgeving af op de deelnemer*

Keuzebegeleiding draait om de deelnemer, maar niet elke deelnemer heeft dezelfde behoeftes, kenmerken en vaardigheden bij het maken van pensioenkeuzes. Hoe beter de verstrekte informatie aansluit bij de behoefte en belevingswereld van de deelnemer, hoe groter de kans dat hij de informatie tot zich zal nemen en zal begrijpen. Ook de keuzeomgeving moet worden afgestemd op (groepen) deelnemers. Hierbij kan gedacht worden aan de distributiekkanalen die worden ingezet, het wegnemen of verplaatsen van drempels in de keuzeomgeving en welke standaardoptie wordt gekozen.

### 2. *Pensioenuitvoerders houden rekening met deelnemers die geen actieve keuze maken*

Elke pensioenuitvoerder heeft in meer of mindere mate te maken met deelnemers die geen actieve keuze maken. Voor deze deelnemers is de keuze van de pensioenuitvoerder voor de standaardoptie belangrijk, omdat zij in de hen toebedeelde standaardoptie zullen uitkomen. Gepersonaliseerde of gesegmenteerde standaardopties die op een goede manier worden vastgesteld kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan passende keuzebegeleiding.

**3. *Het verbeteren van keuzebegeleiding is een continu proces van inrichten, uitvoeren, monitoren, evalueren en indien nodig verbeteren***

Na het initiële inrichten van de keuzebegeleiding is het van belang dat de keuzebegeleiding correct wordt uitgevoerd en dat de keuzebegeleiding adequaat blijft. Voor dit laatste is het belangrijk om de keuzebegeleiding doorlopend te monitoren en periodiek diepgaander te evalueren. Zowel doorlopende monitoring als periodieke evaluatie kan leiden tot de noodzaak om de keuzebegeleiding te verbeteren.

# Inhoudsopgave

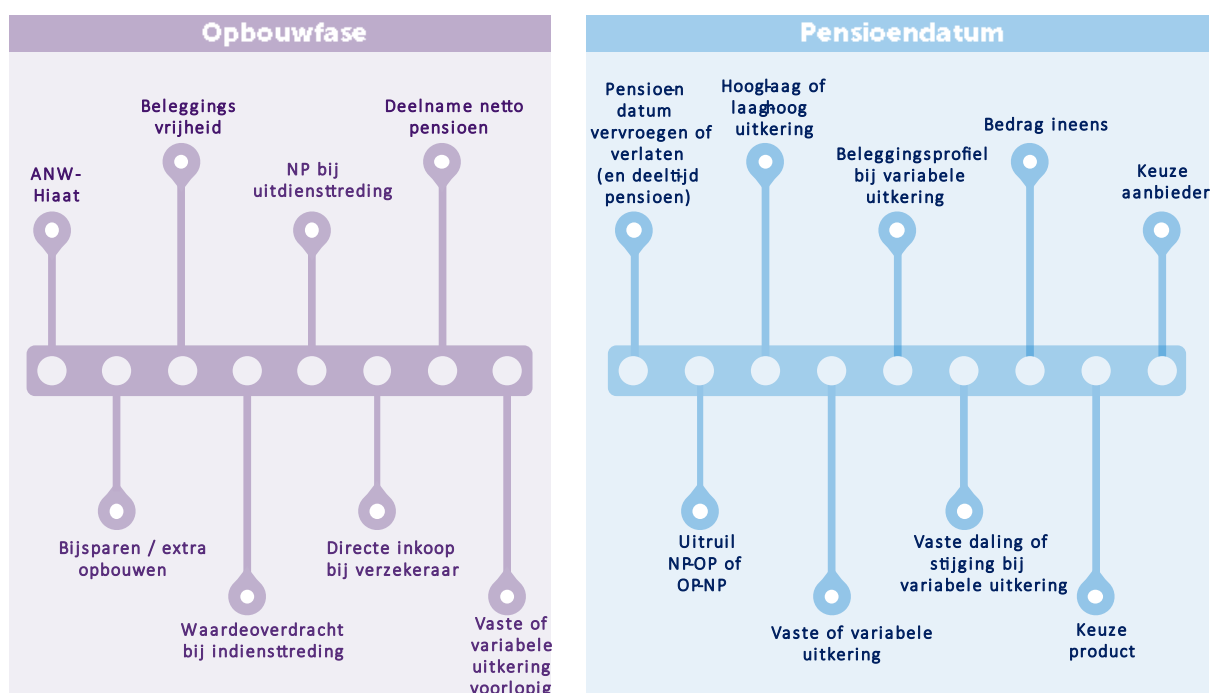
|  |           |
|--|-----------|
| <b>Inleiding</b>   | <b>5</b>  |
| Het belang van keuzebegeleiding  | 5         |
| Keuzebegeleiding: informeren over de keuzes én inrichten van een keuzeomgeving | 6         |
| Status, doel en leeswijzer leidraad  | 6         |
| <b>1 Inrichten</b>   | <b>8</b>  |
| 1.1 Bepaal de doelstelling(en) van keuzebegeleiding                            | 8         |
| 1.2 Verstrek informatie over keuzes  | 9         |
| 1.2.1 Gecombineerde keuzes: maak gevolgen (visueel) inzichtelijk               | 9         |
| 1.2.2 Zet de deelnemer aan tot relevante actie                                 | 10        |
| 1.2.3 Sluit informatie aan bij de deelnemer                                    | 10        |
| 1.3 Richt de keuzeomgeving in vanuit deelnemersbelang                          | 11        |
| 1.3.1 Selecteer distributiekkanalen die passen bij de deelnemers               | 11        |
| 1.3.2 Onderbouw de standaardoptie  | 12        |
| 1.3.3 Onderbouw hoe je keuzes aanbiedt   | 13        |
| 1.4 Leg de inrichting van keuzebegeleiding vast                                | 14        |
| <b>2 Uitvoeren</b>   | <b>15</b> |
| 2.1 Zorg dat de rollen en verantwoordelijkheden duidelijk zijn                 | 15        |
| 2.2 Leg communicatie met deelnemers vast                                       | 15        |
| 2.3 Gebruik geautomatiseerde systemen zorgvuldig                               | 16        |
| <b>3 Doorlopend verbeteren</b>   | <b>17</b> |
| 3.1 Monitor keuzebegeleiding doorlopend  | 17        |
| 3.1.1 Kijk naar gedrag van deelnemers  | 17        |
| 3.1.2 Zorg dat geautomatiseerde systemen goed blijven functioneren             | 17        |
| 3.1.3 Houd maatschappelijke veranderingen in de gaten                          | 17        |
| 3.2 Evalueer keuzebegeleiding  | 18        |
| 3.3 Verbeter keuzebegeleiding  | 18        |
| <b>Bijlage: verhouding tussen keuzebegeleiding en advies over keuzes</b>       | <b>19</b> |

# Inleiding

## Het belang van keuzebegeleiding

Deelnemers maken verschillende keuzes over hun pensioen. Het maken van (gecombineerde) keuzes is voor deelnemers complex én impactvol. Eventuele gevolgen van niet-passende pensioenkeuzes worden veelal pas na verloop van tijd zichtbaar. Tijd om 'bij te sturen' is er op dat moment vaak niet meer. Daardoor kunnen deelnemers geconfronteerd worden met een ongewenste en noodgedwongen aanpassing van de levensstandaard.

Deelnemers kunnen verschillende keuzes maken gedurende de opbouwfase van hun pensioen, rond pensioendatum en daarna. In figuur 1 staan verschillende belangrijke (niet-limitatieve) mogelijke keuzes weergegeven. Niet alle deelnemers kunnen alle keuzes maken, dat is afhankelijk van het type regelingen en de mogelijkheden die de pensioenregeling of -wet biedt.



Figuur 1: overzicht van verschillende mogelijke keuzes in de opbouwfase en rond pensioendatum. Het betreft geen uitputtend overzicht. In de praktijk kan en zal de volgorde van bepaalde keuzes afwijken.

Met de inwerkingtreding van de Wet toekomst pensioenen (**Wtp**) zijn pensioenuitvoerders verplicht om adequate keuzebegeleiding aan de deelnemers aan te bieden. Adequate keuzebegeleiding stelt deelnemers in staat om passende keuzes te maken. De wettelijke norm, opgenomen artikel 48a Pensioenwet (hierna: **Pw**) en artikel 59a Wet verplichte beroepspensioenregeling (hierna: **Wvb**), heeft betrekking op alle (voorlopige) keuzes die deelnemers kunnen maken binnen de regeling. Uit de Memorie van Toelichting bij de Wtp volgt dat deze keuzebegeleidingsnorm tot doel heeft om weloverwogen keuzes, passend bij de voorkeuren en doelstelling van de deelnemer, te bevorderen. Het is de verantwoordelijkheid van de deelnemers of zij (actief) een keuze maken en, zo ja, welke. Dit maakt dat pensioenuitvoerders met goede keuzebegeleiding h t verschil kunnen maken voor de deelnemer.

## **Keuzebegeleiding: informeren over de keuzes én inrichten van een keuzeomgeving**

Pensioenuitvoerders moeten deelnemers informeren over de keuzes binnen de regeling en de gevolgen (van een combinatie) van deze keuzes (artikel 48, derde lid, Pw en artikel 59, derde lid, Wvb). Pensioenuitvoerders bevorderen dat de verstrekte informatie aanzet tot relevante actie.

Onderdeel van keuzebegeleiding is ook dat pensioenuitvoerders een keuzeomgeving inrichten die deze deelnemers in staat stelt een passende keuze te maken. De keuzeomgeving is de wijze waarop keuzes, keuzeopties, standaardoptie en informatie daarover aan deelnemers worden beschreven en voorgelegd. Dit omvat het gehele keuzeproces, vanaf het moment dat deelnemers voor het eerst informatie ontvangen. De keuzeomgeving kan bestaan uit een combinatie van verschillende kanalen, zoals een brief, telefonie en een website. De pensioenuitvoerder mag daarbij advies geven over keuzes binnen de regeling, maar dit is – met uitzondering van advies bij beleggingsvrijheid – geen verplichting (zie voor meer informatie de bijlage).

## **Status, doel en leeswijzer leidraad**

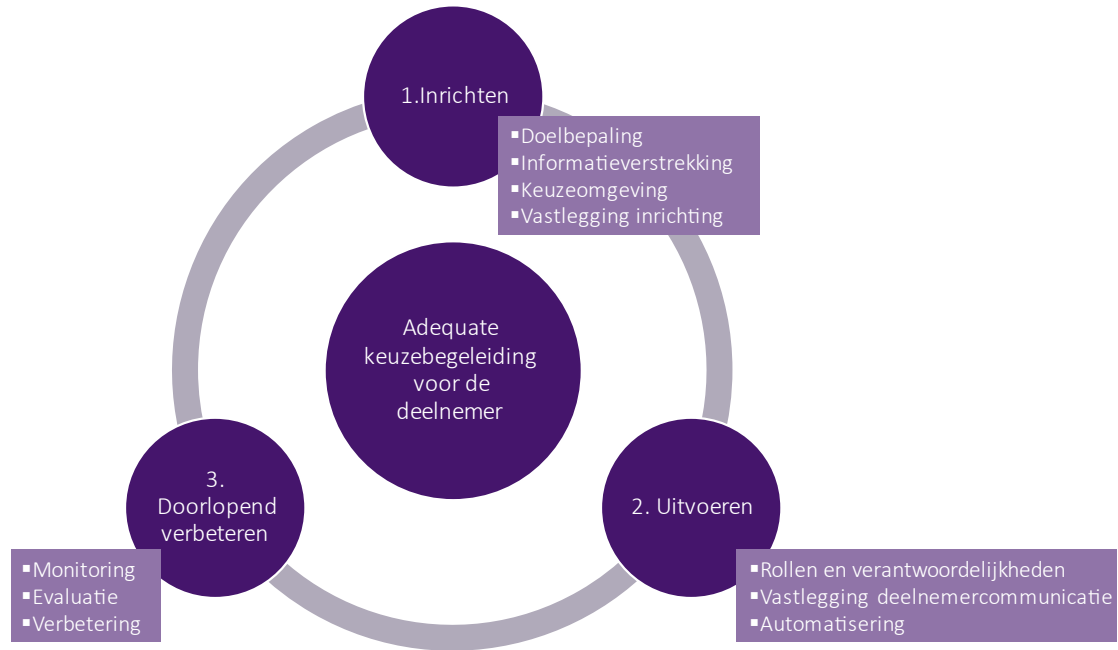
De keuzebegeleidingsnorm is een open norm. Met deze leidraad wil de AFM pensioenuitvoerders richting en duidelijkheid geven hoe zij tot een adequate keuzebegeleiding kunnen komen. Deze leidraad is een beleidsuiting van de AFM en heeft niet de status van wet- en regelgeving. De uitkomst van adequate keuzebegeleiding is dat de deelnemer in staat is gesteld een passende keuze te maken. De pensioenuitvoerder kan hier op verschillende manieren komen, waarbij minimaal voldaan moet worden aan de volgende wettelijke vereisten:

- de informatieverstrekkingsvereisten;
- het op adequate wijze begeleiden van de deelnemer en de keuzeomgeving inrichten zodat de deelnemer in staat wordt gesteld om een passende keuze te maken; en
- het vastleggen van stukken die zien op de naleving van de keuzebegeleidingsnorm en het vastleggen van communicatie met deelnemers.

In dit document wordt beschreven hoe aan de keuzebegeleidingsnorm kan worden voldaan. De uitgangspunten in deze leidraad betekenen niet dat geen andere manieren denkbaar zijn om tot een adequate keuzebegeleiding te komen. De vertaling van de keuzebegeleidingsnorm naar de dagelijkse praktijk zal de pensioenuitvoerder zelf dienen te maken. Het is aan de pensioenuitvoerder om zijn keuzebegeleiding vorm te geven en aan te tonen dat deze adequaat is. Daarbij kan hetgeen is opgenomen in deze leidraad helpen.

Deze leidraad richt zich tot alle pensioenuitvoerders (verzekeraars, pensioenfondsen en premiepensioeninstellingen). De norm keuzebegeleiding is namelijk van toepassing op alle pensioenuitvoerders en heeft betrekking op alle keuzes en voorlopige keuzes die deelnemers moeten of kunnen maken binnen de regeling. Onder 'deelnemer' wordt in deze leidraad verstaan: de (gewezen) deelnemer, gewezen partner en pensioengerechtigde, of een deelverzameling van deze groepen. De AFM vindt het wenselijk dat ook partners, waar relevant, worden begeleid in hun keuzes.

De indeling van de leidraad volgt het proces van vormgeving van adequate keuzebegeleiding. Dit ziet er visueel als volgt uit, waarbij de deelnemer het gehele proces centraal blijft staan:



Figuur 2: procesweergave adequate keuzebegeleiding.

In hoofdstuk 1 staat de inrichting van een adequaat keuzebegeleidingsproces centraal. Dit hoofdstuk gaat onder meer in op de twee onderdelen waar keuzebegeleiding uit bestaat: informatieverstrekking en de keuzeomgeving. Hoofdstuk 2 richt zich op het uitvoeren van keuzebegeleiding. Tot slot gaat hoofdstuk 3 in op het doorlopend monitoren, evalueren en verbeteren van keuzebegeleiding. Bijlage 1 geeft nader inzicht in de verhouding tussen keuzebegeleiding en advies over keuzes.

Vanwege de leesbaarheid beperkt de AFM zich in dit document tot het slechts eenmaal noemen van zowel de relevante Pw- en Wvb-artikelen. Daarna haalt de AFM uitsluitend het Pw-artikel aan.

# 1 Inrichten

Keuzebegeleiding bestaat uit twee onderdelen: informatieverstrekking en de keuzeomgeving.

In dit hoofdstuk gaat de AFM eerst in op het doel van keuzebegeleiding (1.1) en vervolgens op de vereisten rond informatieverstrekking (1.2) en de inrichting van de keuzeomgeving (1.3).

## 1.1 Bepaal de doelstelling(en) van keuzebegeleiding

Adequate keuzebegeleiding stelt deelnemers in staat om zelf een passende keuzes te maken. Het is aan pensioenuitvoerders om vooraf helder te krijgen welke doelstellingen zij met de keuzebegeleiding beogen. Doelstellingen kunnen bijvoorbeeld gaan over gedrag of kennis van deelnemers. Wat moeten de deelnemers doen of weten als de keuzebegeleiding adequaat is? Deze stap helpt om de keuzebegeleiding vorm te geven en maakt het mogelijk om achteraf te toetsen of de keuzebegeleiding adequaat was. Pensioenuitvoerders moeten ervoor zorgen dat de doelstellingen gezamenlijk een logische en volledige invulling geven aan de wettelijke hoofddoelstelling: het in staat stellen van deelnemers om een passende keuze te maken.

*Voorbeeld: Een pensioenuitvoerder meet de tevredenheid van deelnemers na het doorlopen van het keuzeproces rondom de hoog-laaguitkering. De uitvoerder overweegt of ze deze cijfers kunnen gebruiken als doelstelling voor adequate keuzebegeleiding. Tevredenheid van deelnemers hangt echter niet een-op-een samen met het maken van passende keuzes. Daarom concludeert de uitvoerder dat met deze meting geen logische en volledige invulling wordt gegeven aan de wettelijke hoofddoelstelling, namelijk: de deelnemer in staat stellen een passende keuze te maken. De uitvoerder besluit om naast deelnemerstevredenheid enkele aanvullende indicatoren te hanteren: zo wordt er gekeken of het aantal keuzes voor hoog-laaguitkering niet te ver afwijkt van wat de pensioenuitvoerder vooraf verwacht op basis van informatie over de deelnemerspopulatie en wordt getoetst of deelnemers nu en na enkele jaren voldoende begrijpen wat de gevolgen van hun keuzes zijn.*

Hoe concreter de doelstelling(en) zijn, des te beter kan achteraf worden vastgesteld of de doelstelling is behaald en of er sprake is (geweest) van adequate keuzebegeleiding. Het is van belang dat de doelstellingen meetbaar zijn, en dat uitvoerders vooraf vastleggen hoe en wanneer wordt getoetst of het doel behaald is. Wat het makkelijkst te meten is, is hierbij niet altijd de beste invulling. Het kan verleidelijk zijn om alleen te kijken naar subjectieve uitkomsten zoals deelnemerstevredenheid. Maar dit soort uitkomsten geeft beperkt inzicht in de daadwerkelijke effectiviteit van de keuzebegeleiding. Het is beter om dit te vervangen door (of aan te vullen met) een meer objectieve toetsing van de doelstelling, zoals kijken naar daadwerkelijk gedrag en hoe het gedrag en de gemaakte keuzes zich verhouden tot wat de pensioenuitvoerder vooraf verwacht.

*Voorbeeld: Een pensioenuitvoerder wil persoonlijke keuzegesprekken gaan voeren met deelnemers. Eén van de beoogde doelstellingen is dat deelnemers na het gesprek beter op de hoogte zijn van de keuzes die zij kunnen maken. De uitvoerder legt de doelstelling zo concreet mogelijk vast: minimaal x% van de (ondervraagde) deelnemers kan twee maanden na het gesprek correct aangeven welke keuzes voor hen van toepassing zijn.*



Het is belangrijk dat de beoogde doelstellingen van keuzebegeleiding aansluiten bij de behoeften en kenmerken van deelnemers. De doelstelling van de begeleiding bij keuzes op pensioendatum is waarschijnlijk anders voor bijna-gepensioneerden dan voor werknemers die nog ver verwijderd zijn van hun pensioen. Het is aan de pensioenuitvoerder om inzicht te krijgen in verschillende doelgroepen en op basis daarvan een logische en volledige invulling te geven aan de wettelijke hoofddoelstelling. Dit kan bijvoorbeeld door verkennend deelnemersonderzoek te doen en persoonlijke informatie bij deelnemers op te vragen. Bij het bepalen van de (groepen) deelnemers kan onder meer gekeken worden naar leeftijd, burgerlijke staat, duur van pensioenopbouw bij de pensioenuitvoerder, opgebouwde waarde, inkomen, taalvoorkeur, digitale vaardigheden, aantal jaren AOW-opbouw, de activiteiten binnen de keuzeomgeving en of het een actieve deelnemer, een gewezen deelnemer of gepensioneerde betreft.

Het is als pensioenuitvoerder belangrijk om na te gaan welk gedrag van (groepen) deelnemers verwacht wordt om te komen tot een passende keuze. Hierbij kan gedacht worden aan de uiteindelijke keuzes die deelnemers maken, maar ook aan het inlog- en klikgedrag op de website, welke (digitale) informatie wel en niet wordt gelezen en het inactief blijven van deelnemers. De pensioenuitvoerder kan dan mogelijk tot de conclusie komen dat bepaalde keuzecombinaties niet passend zijn voor bepaalde (groepen) deelnemers en hier rekening mee houden in de inrichting van de keuzeomgeving, bijvoorbeeld door een combinatie van keuzes minder prominent aan te bieden, door de standaardoptie te veranderen of door op andere manieren drempels in de keuzeomgeving te verleggen (zie 1.3).

*Voorbeeld: Uit onderzoek concludeert een pensioenuitvoerder dat vrij beleggen (opt-out), ondanks de verplichte advisering die hierbij plaatsvindt, vaak tot minder goede beleggingsresultaten leidt. Daarom besluit de pensioenuitvoerder om de keuzeomgeving aan te passen zodat het voor deelnemers makkelijker wordt om in één van de standaardbeleggingsprofielen (profielbeleggen) te belanden. Om te toetsen of de aanpassing effectief is, onderzoekt de uitvoerder of deelnemers in de nieuwe keuzeomgeving vaker voor één van de standaardbeleggingsprofielen kiezen in plaats van vrij beleggen.*

## **1.2 Verstrek informatie over keuzes**

Deelnemers moeten hun keuze op correcte, duidelijke, evenwichtige en tijdige informatie kunnen baseren (artikel 48 Pw). De AFM heeft in eerdere onderzoeken en leidraden invulling gegeven aan deze begrippen, en zal de informatie die aan deelnemers wordt verstrekt in het kader van keuzebegeleiding ook toetsen aan deze wettelijke vereisten. Op de [AFM website](#) kunt u meer informatie vinden.

### **1.2.1 Gecombineerde keuzes: maak gevolgen (visueel) inzichtelijk**

Artikel 48, derde lid, Pw vereist onder meer dat pensioenuitvoerders inzicht bieden in de gevolgen van gecombineerde keuzes op de pensioenuitkering. Hierbij is het van belang dat niet alleen wordt gekeken naar de korte termijn, maar juist ook naar de langetermijngevolgen van (gecombineerde) keuzes. Wat doet de stapeling van de keuze voor een vaste daling en hoog-laag op pensioendatum bijvoorbeeld met de verwachte uitkering na twintig jaar? De mogelijke gevolgen van de stapeling van verschillende keuzes uiten zich immers pas na verloop van tijd.

De AFM ziet belangrijke meerwaarde voor deelnemers in het inzichtelijk maken van de persoonlijke gevolgen door middel van rekentools op basis van URM-berekeningen die het verwachte verloop van de uitkeringsfase in verschillende (gecombineerde) keuzesituaties tonen. Daarbij kan de pensioenuitvoerder ook (visueel) inzichtelijk maken wat de gevolgen zijn voor de koopkracht van het pensioen. De gevolgen kunnen ook visueel inzichtelijk gemaakt worden in een persoonlijk gesprek. De AFM beschouwt het visueel inzichtelijk maken van (gestapelde) keuzegevolgen als een belangrijk hulpmiddel bij het maken van passende keuzes en spoort pensioenuitvoerders aan hier stappen in te zetten.

### 1.2.2 Zet de deelnemer aan tot relevante actie

Artikel 48, vierde lid, Pw bepaalt dat de informatie die de pensioenuitvoerder aanbiedt, bevordert dat deelnemers worden aangezet tot relevante actie. Dit ziet ook op het kenbaar maken van het doel van de informatie richting de deelnemer. Het is van belang dat voor de deelnemer helder is waarom hij de informatie ontvangt en welke vervolgstappen van hem worden verwacht. Denk bijvoorbeeld aan het activeren van deelnemers om de aangeboden informatie tot zich te nemen; de relevante kenmerken af te wegen in het perspectief van zijn persoonlijke situatie dan wel daarover advies in te winnen; en vervolgens het maken van de gevraagde keuze. Wanneer deelnemers voldoende worden aangezet tot relevante actie kan dit bijdragen doen aan de adequaatheid van keuzebegeleiding.

### 1.2.3 Sluit informatie aan bij de deelnemer

Om ervoor te zorgen dat de informatie bijdraagt aan een passende keuze, is het van belang dat goed wordt nagedacht welke informatie wel of juist niet aan de deelnemer wordt verstrekt en wanneer deze informatie wordt verstrekt. Houd hierbij de gestelde doelstellingen van keuzebegeleiding in gedachten. Wat moeten deelnemers doen of weten nadat de informatie aan ze is verstrekt?

Hierbij kan de pensioenuitvoerder de deelnemers aanmoedigen hun keuzes te bezien in de context van het persoonlijke totaalplaatje. Aspecten die de deelnemer daarbij kan meewegen zijn bijvoorbeeld pensioenopbouw bij andere uitvoerders, spaargelden of andere vermogensbestanddelen. Hierbij kan een pensioenuitvoerder ook wijzen op de optie om een financieel adviseur te raadplegen en eventueel integraal financieel advies in te winnen. Uiteraard mag de pensioenuitvoerder nog een stap verder gaan en wel informatie over de financiële situatie van de deelnemer inwinnen en meenemen in de keuzebegeleiding.

Een pensioenuitvoerder zal niet altijd zicht hebben op de fiscale gevolgen van een keuze. Pensioenuitvoerders zijn niet verplicht om specifieke fiscale aspecten voor de individuele deelnemer bij de aangeboden keuzebegeleiding te betrekken. Wel moet een deelnemer geïnformeerd worden over voorzienbare gevolgen, risico's en voor- en nadelen van keuzes in combinatie met concrete acties die een deelnemer kan opvolgen, waaronder ook het feit dat er fiscale gevolgen van een keuze kunnen zijn.

*Voorbeeld: Een pensioenuitvoerder wijst de deelnemer erop dat het opnemen van een bedrag ineens ertoe kan leiden dat een deelnemer minder of geen huur- of zorgtoeslag krijgt, dat hij belasting moet betalen over het bedrag en dat het fiscaal nadelig kan zijn om het bedrag ineens op te nemen vóór AOW-datum. Hierbij vermeldt de pensioenuitvoerder dat de deelnemer er rekening mee moet houden dat hij het volgende jaar een bedrag aan de Belastingdienst moet afgedragen, dat op kan lopen tot X euro in geval van toeslagen.*

*Voorbeeld: wanneer een pensioenuitvoerder risico's signaleert die indirect verband houden met keuzes, kan de pensioenuitvoerder de deelnemer hiervoor waarschuwen. Zo kan een pensioenuitvoerder waarschuwen voor ondernemingen die zich specifiek richten op deelnemers die net een bedrag ineens hebben opgenomen.*

Het taalgebruik, de hoeveelheid informatie en de wijze waarop deze gepresenteerd wordt, dienen aan te sluiten bij de kenmerken en voorkeuren van de deelnemerspopulatie. De informatie kan ook nader gespecificeerd worden per deelnemersgroep. Hierbij kan onder meer gesegmenteerd worden naar leeftijd en risicofactoren. Het is daarnaast van belang dat de (begrijpelijkheid van) informatie getoetst wordt.

*Voorbeeld: de wijze waarop bedragen worden gecommuniceerd sluit aan bij de belevingswereld van de deelnemer. Wat heeft een deelnemer bijvoorbeeld maandelijks netto te besteden als hij een bepaalde keuze maakt, rekening houdend met AOW en eventuele wijzigingen over de tijd (hoog-laag). Dit kan de deelnemer vergelijken met zijn huidige netto-inkomen en uitgaven.*

*Voorbeeld: als een deelnemersgroep op basis van bepaalde indicatoren een te laag pensioen opbouwt dan worden ze aanvullend benaderd met handelingsperspectief, bijvoorbeeld met verwijzing naar derde pijler mogelijkheden.*

*Voorbeeld: afhankelijk van welke deelnemersgroep wordt aangeschreven wordt bepaalde informatie meer of minder prominent gemaakt.*

*Voorbeeld: wanneer een deelnemer heeft gekozen voor een hoog-laag constructie wordt ruim voordat de pensioenuitkering naar de lage fase gaat door de pensioenuitvoerder herinnerd aan de gemaakte keuze en de gevolgen daarvan.*

*Voorbeeld: de begrijpelijkheid van informatie wordt getest in een consumentenpanel. Hierbij is belangrijk dat het consumentenpanel een goede afspiegeling is van de doelgroep van de informatie, en dat de informatie niet alleen wordt voorgelegd aan consumenten die bovenmatig geïnteresseerd zijn in pensioen. Dit kan bijvoorbeeld door een maximum duur in te stellen dat iemand in het panel mag zitten. Na verloop van tijd worden ze teveel 'expert'.*

### **1.3 Richt de keuzeomgeving in vanuit deelnemersbelang**

Pensioenuitvoerders moeten de keuzeomgeving inrichten zodat deelnemers in staat worden gesteld om passende keuzes te maken. De keuzeomgeving is de wijze waarop keuzes, keuzeopties en informatie daarover aan deelnemers wordt beschreven en voorgelegd. De keuzeomgeving omvat het gehele keuzeproces, vanaf het moment dat deelnemers voor het eerst informatie ontvangen. Bij het inrichten van de keuzeomgeving stellen pensioenuitvoerders vragen als: welke keuzeoptie wijzen we aan als de standaardoptie? Op welk moment verstrekken we informatie en leggen we keuzes aan de deelnemers voor? In welke volgorde presenteren we de opties waaruit deelnemers kunnen kiezen? En op welke aspecten van de keuze leggen we meer of minder de nadruk?

Wanneer deelnemers een keuze kunnen maken, is er altijd sprake van een keuzeomgeving. Er gaat ook altijd enige sturing uit van de inrichting van de keuzeomgeving. Het is daarom belangrijk dat pensioenuitvoerders deze sturing inzetten in het belang van de deelnemers en zo bijdragen aan adequate keuzebegeleiding. Mensen zijn bijvoorbeeld geneigd om het pad van de minste weerstand te volgen. De keuzes van deelnemers kunnen daarom beïnvloed worden door het wegnemen of verplaatsen van drempels, denk aan aspecten die het moeilijker maken om een bepaalde optie te kiezen. Denk aan het wel of niet vooraf aanvinken van een optie in een online formulier, de volgorde waarin keuzes of opties worden doorlopen tijdens een persoonlijk gesprek en de gevolgen die meer of minder de aandacht trekken in een brief. Door als pensioenuitvoerder zorgvuldig na te denken over deze aspecten kan het voor deelnemers makkelijker worden gemaakt om het keuzeproces te doorlopen en tot een passende keuze te komen. Houd bij het inrichten van de keuzeomgeving de gestelde doelstellingen van keuzebegeleiding in gedachten. Wat moeten de deelnemers doen of weten en hoe draagt de inrichting van de keuzeomgeving hieraan bij?

#### **1.3.1 Selecteer distributiekanaal die passen bij de deelnemers**

Het is aan de pensioenuitvoerders om te bepalen hoe ze de keuzeomgeving inrichten en welke distributiekanaal ze hierbij inzetten. Denk bij distributiekanaal bijvoorbeeld aan een website, brief, telefonisch contact, een persoonlijk gesprek of een app. Maar ook andere bestaande of nieuw te ontwikkelen kanalen kunnen deel uitmaken van de keuzeomgeving. Zo kunnen pensioenuitvoerders ook webinars of bijeenkomsten bij werkgevers inzetten om (actieve) deelnemers te informeren over de pensioenkeuzes die ze kunnen maken. Het is belangrijk dat de gebruikte kanalen passen bij de communicatievoorkeuren, kenmerken, (digitale) vaardigheden en belevingswereld van deelnemers. Naar schatting ondervinden 2,5 miljoen tot 4 miljoen Nederlanders problemen in het dagelijkse, digitale leven. De groep mensen die drempels ervaart, is zeer divers. Deze groep is in de regel dan ook niet geholpen met enkel het gebruiksvriendelijker en

toegankelijker maken van de website. Wat zij wel nodig hebben, is alleen te achterhalen via onderzoek. Met onderzoek dat uitsluitend verloopt via onlinekanalen wordt deze groep niet of beperkt bereikt. Denk daarom na over manieren om deze groep te betrekken in deelnemersonderzoeken, bijvoorbeeld door het versturen van brieven of het voeren van persoonlijke gesprekken.

Waar sommige deelnemers het bezoeken van een website lastig vinden, zullen anderen het juist als een drempel ervaren wanneer een keuze alleen gemaakt kan worden per post of per telefoon. Daarom is het vaak wenselijk om de keuzebegeleiding via meerdere kanalen te laten verlopen.

*Voorbeeld: deelnemers die niet in de onlineomgeving inloggen, krijgen per post gepersonaliseerde informatie met keuzemogelijkheden en gevolgen van (gecombineerde) keuzes.*

*Voorbeeld: een pensioenuitvoerder neemt adviseurs in dienst die in het advies over pensioenkeuzes de volledige financiële situatie van de deelnemer mee kunnen nemen.*

*Voorbeeld: de groep actieve deelnemers wordt door de werkgever en pensioenuitvoerder uitgenodigd voor bijeenkomsten bij de werkgever. Let op: vanuit goed werkgeverschap kan de werkgever een rol vervullen, maar de verantwoordelijkheid voor adequate keuzebegeleiding rust op de pensioenuitvoerder. Daarnaast is ook goede begeleiding van gewezen deelnemers, (gewezen) partners en gepensioneerden van belang.*

### **1.3.2 Onderbouw de standaardoptie**

Deelnemers ondernemen in de pensioencontext vaak geen actie. Daarom is het belangrijk om goed na te denken over de standaardoptie bij het aanbieden van keuzes. De standaardoptie wordt ook wel de default genoemd. Wat gebeurt er als de deelnemer geen actie onderneemt? Een standaardoptie kan bijvoorbeeld in werking treden wanneer de deelnemer niet reageert op brieven of niet tijdig een keuze maakt in de online mijnomgeving van de pensioenuitvoerder. Zelfs op deelnemers die wel een actieve keuze maken kan de standaardoptie een sturende invloed hebben, bijvoorbeeld omdat ze de standaardoptie bewust of onbewust gebruiken als referentiepunt of interpreteren als aanbeveling. Mochten pensioenuitvoerders deze sturing niet wenselijk vinden dan kunnen ze ervoor kiezen om de standaardoptie minder zichtbaar te maken, bijvoorbeeld door deze niet aan te vinken of in te vullen in een (online) formulier.

Het is belangrijk om als pensioenuitvoerder een afgewogen keuze voor de standaardoptie te maken die aansluit bij (groepen) deelnemers en deze goed te onderbouwen. Dit geldt voor alle keuzes die een deelnemer kan maken, tenzij wettelijk is voorgeschreven wat de standaardoptie moet zijn. Bij sommige keuzes wordt de standaardoptie (mede) bepaald door de sociale partners. De inzichten die hier zijn opgenomen kunnen ook daarbij worden meegenomen. Gepersonaliseerde (deelnemerpecifiek) of gesegmenteerde (afgestemd op een groep deelnemers) standaardopties die op een goede manier worden vastgesteld, kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan passende keuzebegeleiding.

*Voorbeeld: Wanneer een deelnemer kiest voor vervroegd pensioen krijgt de deelnemer bij pensioenuitvoerder X tijdelijk een hoger pensioenbedrag (en later een lager pensioenbedrag) als standaardoptie (hoog-laag). De pensioenuitvoerder onderbouwt deze standaardoptie aan de hand van relevante kenmerken van zijn deelnemerspopulatie.*

*Voorbeeld: De standaardoptie voor deelnemers met een flexibele premieregeling die eerder hebben gekozen voor een offensief beleggingsprofiel is bij pensioenuitvoerder Y een variabele uitkering. De pensioenuitvoerder onderbouwt dit onder meer aan de hand van deelnemersonderzoek die de voorkeuren van deze groep in kaart heeft gebracht en de risicohouding van deze groep deelnemers. Uiteraard blijft het voor deelnemers mogelijk om van de standaardoptie af te wijken.*

### 1.3.3 Onderbouw hoe je keuzes aanbiedt

#### *Keuzemoment*

Sommige momenten zijn meer geschikt om deelnemers een keuzeproces te laten doorlopen dan andere. Zo zijn deelnemers die dicht bij hun pensioenleeftijd zijn meestal meer geneigd om na te denken over pensioenkeuzes. Ook de periode rondom belangrijke levensgebeurtenissen of mijlpalen (life-events) kan een geschikt moment zijn om deelnemers te benaderen. Let daarbij op dat deelnemers beperkte tijd en aandacht hebben in periodes waarin zij vooral bezig zijn met andere zaken, zoals kort na een scheiding of het overlijden van een partner. Pensioenuitvoerders kunnen bij de inrichting van hun keuzeomgeving ook op andere manieren hun deelnemers helpen. Dit kan bijvoorbeeld door (niet-bindende) deadlines in te stellen, het doorlopen van een keuzeproces in een concreet stappenplan vast te leggen en deelnemers tijdig te herinneren aan openstaande keuzes.

#### *Volgorde keuzes*

Daarnaast kan het uitmaken in welke volgorde deelnemers een reeks keuzes doorlopen. Dit lijkt met name relevant voor de keuzes rondom pensionering. Maken deelnemers eerst een keuze over het vervroegen of verlaten van de pensioendatum en daarna over het bedrag ineens, of worden deze keuzes andersom aangeboden? In veel gevallen hangen de gevolgen van deze verschillende keuzes met elkaar samen. De hoogte van de pensioenuitkering op latere leeftijd is bijvoorbeeld afhankelijk van meerdere keuzes die deelnemers moeten maken. Pensioenuitvoerders zijn wettelijk verplicht deelnemers onder meer inzicht geven in gevolgen van combinatie van keuzes. Deelnemers kunnen de gecombineerde gevolgen immers beter doorgronden wanneer deze keuzes, en de gevolgen daarvan, gezamenlijk worden gepresenteerd.

#### *Samenstellen set aan keuzeopties*

Deelnemers worden beïnvloed door het aantal opties dat ze voorgelegd krijgen, en de manier waarop ze deze opties voorgelegd krijgen. Bij een groter aantal opties is het voor deelnemers vaak moeilijker om alle opties met elkaar te vergelijken, zeker wanneer deze opties op veel verschillende kenmerken van elkaar verschillen of op een onoverzichtelijke manier zijn ingedeeld. Ook worden deelnemers beïnvloed in hun keuze door de volgorde waarin de opties binnen een keuze worden gepresenteerd. Zo kan het zijn dat mensen geneigd zijn om voor de optie te kiezen die als eerste gepresenteerd wordt, omdat deze het meest opvalt. Ook zijn er onderzoeken waaruit blijkt dat mensen vaker voor de optie kiezen die als middelste gepresenteerd wordt, omdat dit gezien kan worden als een compromis.

*Voorbeeld: wanneer een deelnemer heeft gekozen om een bedrag ineens op te nemen kan hij kiezen hoeveel hij ineens wil opnemen tot een maximum van 10 procent. Uit de toelichting op de Wet bedrag ineens volgt dat de pensioenuitvoerder het keuzerecht niet mag vormgeven als één of een beperkt aantal standaardpercentage(s). De keuze over hoeveel procent uitgekeerd wordt, ligt en blijft bij de deelnemer. Hierbij is de standaardoptie, die inwerking treedt als de deelnemer niet iets anders kiest, 0% bedrag ineens. De pensioenuitvoerder mag geen gebruik maken van een beperkt aantal keuzeopties*

*Bij het vormgeven van de keuzeomgeving maakt het uit hoe de deelnemer gevraagd wordt welk bedrag hij ineens wil opnemen: begin je met het hoogste of het laagste percentage? Heb je het over percentages of absolute bedragen? De volgende voorbeelden zullen vermoedelijk leiden tot andere keuzes:*



Figuur 3: Twee voorbeelden van het presenteren van keuzemogelijkheden ten aanzien van de hoogte van het bedrag ineens.

### *Laten opvallen wat belangrijk is: framing*

Dezelfde inhoudelijke informatie kan op veel verschillende manieren worden beschreven. Dit heeft invloed op de keuzes die mensen maken. Hierbij kan gedacht worden aan framing die de nadruk legt op verschillende positieve of negatieve gevolgen van een keuze (“een lager bedrag ineens betekent een hogere uitkering” of “een hoger bedrag ineens betekent een lagere uitkering”), maar ook aan de manier waarop bedragen en andere getallen worden weergegeven (“een uitkering van €1.500 per maand” of “een uitkering van €18.000 per jaar”), en het gebruik van visualisaties daarbij, waaronder grafieken en diagrammen. Visualisaties kunnen bijvoorbeeld gebruikt worden om de onzekerheid die gepaard gaat met een variabele uitkering inzichtelijk te maken. Net als bij andere elementen van de keuzeomgeving geldt ook hier dat er altijd een bepaalde framing is. Een volledig neutrale beschrijving van een keuze – waar geen enkele sturing van uit gaat – bestaat eenvoudigweg niet.

### *One size does not fit all*

Hoe adequate keuzebegeleiding er exact uitziet, is afhankelijk van de kenmerken van de deelnemers, de pensioenuitvoerder, de regeling en de keuze(s). Een uniforme keuzeomgeving, die voor elke deelnemer precies hetzelfde is ingericht, is daarom niet altijd gewenst. Pensioenuitvoerders kunnen gebruikmaken van al beschikbare gegevens over de kenmerken van groepen deelnemers (bijvoorbeeld de hoogte van het bij hen opgebouwde pensioen, (aangemelde) partner, leeftijd, etc.), maar kunnen ook nieuwe gegevens inwinnen (bijvoorbeeld huizenbezit, het hebben van een (hypotheek)schuld of de hoogte van elders opgebouwd pensioen). De keuzeomgeving kan worden aangepast op basis van dit soort gegevens.

*Voorbeeld: de pensioenuitvoerder past de volgorde van opties aan op basis van de hoogte van het verwachte pensioeninkomen van de deelnemer. Bij de hogere pensioenvermogens kiest de pensioenuitvoerder er op basis van inzichten in de eigen populatie voor om de keuze om te vervroegen voor te leggen voordat de keuze voor hoog-laag wordt aangeboden.*

## **1.4 Leg de inrichting van keuzebegeleiding vast**

Het vastleggen van de inrichting van keuzebegeleiding en de onderbouwing hiervan is belangrijk voor de interne en externe verantwoording en bij het beantwoorden van vragen van deelnemers over het doorlopen keuzeproces. Door de afwegingen en onderbouwing van de inrichting van keuzebegeleiding goed vast te leggen kan een pensioenuitvoerder aantonen en onderbouwen wat hij er initieel aan heeft gedaan om de deelnemer in staat te stellen een passende keuze te maken. Van belang is ook dat uitkomsten van monitoring, evaluaties, deelnemersonderzoeken en verbeteringen goed worden vastgelegd, om te laten zien dat keuzebegeleiding ook adequaat blijft. De pensioenuitvoerder moet stukken die zien op de pensioenregeling of op naleving van wettelijke vereisten bewaren (artikel 169 Pw en artikel 164 Wvb). Aangezien de bewaarplicht betrekking heeft op de verplichtingen in de Pw, valt ook keuzebegeleiding hieronder.

## 2 Uitvoeren

Na het ontwerpen van het adequate keuzebegeleidingsproces is een zorgvuldige implementatie en uitvoering van belang. Uit eerdere toezichtonderzoeken bleek dat dit niet altijd automatisch goed gaat. In dit hoofdstuk komen enkele elementen aan bod die relevant zijn voor een goede uitvoering van de open norm keuzebegeleiding. Denk hierbij aan duidelijke rollen en verantwoordelijkheden, en correct gebruik van geautomatiseerde systemen.

### 2.1 Zorg dat de rollen en verantwoordelijkheden duidelijk zijn

Het is belangrijk dat de rolverdeling voor de inrichting, uitvoering en doorlopende verbetering van keuzebegeleiding duidelijk is en dat de verantwoordelijkheid hiervoor op voldoende hoog niveau is belegd. Leg bijvoorbeeld vast welke persoon of welke afdeling waarvoor verantwoordelijk is. Bij een aantoonbaar goed doordachte rolverdeling en het beleggen van verantwoordelijkheid kunnen de volgende punten meegenomen worden:

- Het bestuur heeft een voldoende grote en actieve rol bij besluitvorming. Het gaat hierbij om de besluitvorming ten aanzien van de wijze waarop de keuzebegeleiding wordt ingericht en doorlopend verbeterd;
- De proceseigenaar stuurt de inrichting, uitvoering en doorlopende verbetering van keuzebegeleiding aan. Dit houdt onder meer in dat hij stuurt op het bereiken van de doelen, resultaten en tijdslijnen. Escalatiepaden zijn bekend;
- Het deelnemersperspectief staat centraal. Hoe het deelnemersperspectief wordt meegenomen, is aan de pensioenuitvoerder zelf, bijvoorbeeld door een persoon aan te wijzen die het deelnemersperspectief vertegenwoordigt;
- De tweede lijn wordt tijdig betrokken en krijgt een voldoende grote en onafhankelijke rol bij de inrichting, uitvoering en doorlopende verbetering van keuzebegeleiding;
- Vooraf wordt vastgelegd op welk moment en in welke situaties personen of afdelingen betrokken worden bij de inrichting, uitvoering en doorlopende verbetering van keuzebegeleiding. Wanneer compliance of de eindverantwoordelijke pas in de eindfase wordt betrokken, bestaat het risico dat er geen of beperkte ruimte is voor bijsturing.

### 2.2 Leg communicatie met deelnemers vast

Een pensioenuitvoerder moet informatie die zij elektronisch of via een website verstrekt aan een deelnemer bewaren (zie artikel 49 vierde lid Pw en artikel 60 vierde lid Wvb). Daarnaast is het belangrijk om andere relevante informatie over het contact met de deelnemer vast te leggen. Denk hierbij aan de standaardoptie die stond ingevuld voor een bepaalde deelnemer, de vastlegging van de antwoorden van een deelnemer op een online vragenlijst waaruit het risicoprofiel volgt of de vastlegging van een telefonisch consult. Met deze vastlegging kan, als een deelnemer daarom vraagt, inzicht gegeven worden in de specifieke acties en afspraken die in het verleden zijn uitgevoerd. Ook kan deze informatie nuttig zijn voor analysedoeleinden en het verbeteren van het keuzebegeleidingsproces. In dit kader is ook een verwijzing naar artikel 3:15i BW en artikel 2:10, derde lid, BW op zijn plaats.

### 2.3 Gebruik geautomatiseerde systemen zorgvuldig

Het gebruik van geautomatiseerde systemen bij keuzebegeleiding is geen verplichting, maar biedt wel kansen. Zo kan het gebruik van bijvoorbeeld (online) tooling deelnemers helpen om de keuzes en de gevolgen van individuele en gestapelde keuzes visueel inzichtelijk te maken of kan een geautomatiseerd systeem gebruikt worden om gegevens van een deelnemer te inventariseren. Ook kunnen verschillende scenario's, die kunnen helpen bij het maken van een keuze, tegen elkaar worden afgezet.

Indien gebruik wordt gemaakt van geautomatiseerde systemen voor de dienstverlening aan deelnemers, is het van belang dat deze zorgvuldig worden ontwikkeld, getest, geaccepteerd, in gebruik genomen en onderhouden. Een foutief geprogrammeerd geautomatiseerd systeem kan leiden tot ongewenste sturing en daarmee negatieve financiële consequenties voor deelnemers hebben. Ook als gebruik wordt gemaakt van een systeem van een derde partij blijft de pensioenuitvoerder verantwoordelijk. Pensioenuitvoerders kunnen de voor hen relevante inzichten uit de [leidraad invulling van de zorgplicht bij \(semi\)automatisch vermogensbeheer](#) meenemen bij het gebruik van geautomatiseerde systemen.



# 3 Doorlopend verbeteren

Om ervoor te zorgen dat keuzebegeleiding (nog) adequaat is, moet de pensioenuitvoerder de keuzebegeleiding doorlopend monitoren en periodiek evalueren. Monitoring is het doorlopend de vinger aan de pols houden. Door doorlopend te monitoren, kan de pensioenuitvoerder vroegtijdig signaleren dat de keuzebegeleiding niet langer adequaat is, bijvoorbeeld omdat er inrichtings- en uitvoeringsfouten of tekortkomingen in het proces zijn. Dit kan leiden tot een directe wijziging van keuzebegeleiding of het inzicht dat de evaluatie eerder uitgevoerd moet worden. Bij de periodieke evaluatie wordt een diepgaande analyse gedaan om te bepalen of keuzebegeleiding (nog) adequaat is. Zowel doorlopende monitoring als periodieke evaluatie kan leiden tot de noodzaak om de keuzebegeleiding te verbeteren.

## 3.1 Monitor keuzebegeleiding doorlopend

Onderstaand volgt een drietal voorbeelden van elementen die doorlopend gemonitord kunnen worden. Daarnaast zal een introductie van een nieuwe keuze door een wijziging in de pensioenregeling of in wet- en regelgeving aanleiding geven om keuzebegeleiding aan te passen.

### 3.1.1 Kijk naar gedrag van deelnemers

Bij gedrag van deelnemers kan bijvoorbeeld gekeken worden naar hoe vaak een bepaalde keuze(combinatie) wordt gekozen en hoe zich dat verhoudt tot wat vooraf (bij de inrichting van keuzebegeleiding) werd verwacht. Waar kan een verschil aan liggen? Ook kan gekeken worden naar het gedrag van deelnemers in een online omgeving: hoeveel tijd nemen zij bijvoorbeeld om een keuze te maken? Welke informatie wordt wel of niet gelezen en in welke volgorde? Valt dit te relateren aan al beschikbare kenmerken van de deelnemer? Signalen en klachten van deelnemers geven ook waardevolle inzichten.

### 3.1.2 Zorg dat geautomatiseerde systemen goed blijven functioneren

Een pensioenuitvoerder die gebruikmaakt van geautomatiseerde systemen moet monitoren of de systemen goed blijven functioneren. Houd in dit kader ook de ontwikkelingen over de [AI Verordening](#) in de gaten.

Wanneer een algoritme significant wordt aangepast, is het wenselijk dat naast het bewaren van oudere versies van het gebruikte algoritme ook goed wordt gedocumenteerd wanneer en waarom het algoritme wordt aangepast. Daarnaast kan per deelnemer worden vastgelegd wanneer hij is bediend en met welke versie van het algoritme. Zo kan een pensioenuitvoerder specifieke keuzes van deelnemers identificeren als blijkt dat de betreffende versie van een algoritme een fout bevatte. Als een dergelijke situatie zich voordoet, kan de pensioenuitvoerder de impact en de omvang van de geïdentificeerde fout bepalen, deelnemers hierover adequaat informeren en waar nodig de fout herstellen.

### 3.1.3 Houd maatschappelijke veranderingen in de gaten

Het keuzegedrag van deelnemers wordt mede beïnvloed door maatschappelijke veranderingen, zoals de economische vooruitzichten en fluctuaties op de financiële markten. De pensioenuitvoerder kan hier rekening mee houden door de deelnemer bijvoorbeeld te informeren over de impact van (toekomstige) koersschommelingen op de keuze(s) die de deelnemer moet maken. Ook kan de pensioenuitvoerder de schommelingen meenemen in een visuele weergave van mogelijke uitkomsten voor de deelnemer.

Andere maatschappelijke discussies of veranderingen die meegenomen kunnen worden zijn inflatie, het uitbreken van een pandemie of oorlog. Veranderingen die zich over langere tijd manifesteren, kunnen meegenomen worden in de evaluatie (paragraaf 3.2). Voorbeelden hiervan zijn de gewijzigde gemiddelde gezinssamenstelling in Nederland en het gewijzigd bestedingspatroon van gepensioneerden.

### 3.2 Evalueer keuzebegeleiding

Bij de periodieke evaluatie is het wenselijk om vast te stellen of de vooraf vastgestelde doelstellingen, zoals in paragraaf 1.1 beschreven, worden behaald. Een mogelijkheid om dit vast te stellen is het gebruik van data-analyses of deelnemersonderzoeken. Het is van belang dat de opzet en uitwerking van de evaluatie aan bepaalde voorwaarden voldoet. Zo is onder meer belangrijk om *vooraf* een heldere onderzoeksvraag te definiëren, om de onderzoeksoptzet zorgvuldig te kiezen, om data van goede kwaliteit te verzamelen en om voldoende data van een representatieve steekproef te gebruiken. Meer informatie over het meten van gedrag kunt u vinden in het AFM rapport [Consumentengedrag: begrijpen, sturen en meten](#)

*Voorbeeld: Een pensioenuitvoerder biedt keuzebegeleiding aan via haar website en verzamelt veel data over hoe deelnemers het keuzeproces doorlopen. Ze evalueert hun keuzebegeleiding onder andere door te analyseren hoe wijzigingen in de online keuzekomgeving van invloed zijn op het klikgedrag van deelnemers. Maar klikgedrag geeft geen volledig beeld van de adequaatheid van de keuzebegeleiding. Daarom vult de uitvoerder de analyse aan met een vragenlijst onder deelnemers en gesprekken met deelnemers die de digitale keuzebegeleiding hebben doorlopen. Hoe hebben ze de keuzebegeleiding ervaren? Begrijpen ze nog wat ze gekozen hebben? Dit laatste wordt bij voorkeur vastgesteld door te toetsen wat de klant begrijpt in plaats van slechts te vragen of de klant het begrijpt. De opgehaalde inzichten kunnen helpen met het verbeteren van de keuzebegeleiding.*

De frequentie en het moment van een evaluatie kan door de pensioenuitvoerder risico-georiënteerd worden vastgesteld. Initieel kan de periodieke evaluatie jaarlijks plaatsvinden. De frequentie kan bijvoorbeeld omlaag als keuzebegeleidingsprocessen volwassener zijn geworden en uit voorgaande evaluaties blijkt dat keuzebegeleiding adequaat is, er weinig tot geen aanpassingen meer nodig zijn en de doorlopende monitoring ontwikkelingen tijdig signaleert die meegenomen worden in de (aanpassing van) keuzebegeleiding.

### 3.3 Verbeter keuzebegeleiding

De uitkomsten van de monitoring en evaluatie worden gebruikt om keuzebegeleiding, indien nodig, aan te passen. Om juiste en gerichte aanpassingen te doen, is concreet inzicht in de oorzaak van een niet-adequate keuzebegeleiding relevant. Ga met de opgedane inzichten opnieuw kijken naar de verschillende elementen zoals opgenomen voor informatieverstrekking (zie paragraaf 1.2) en de inrichting van de keuzekomgeving (zie paragraaf 1.3), om te bepalen waar aanpassingen kunnen leiden tot adequate(re) keuzebegeleiding. Ook kan de doelstelling van keuzebegeleiding worden bijgesteld. Nieuwe inzichten en ontwikkelingen kunnen tot een hoger ambitieniveau ten aanzien van keuzebegeleiding leiden.

Bij het doorvoeren van aanpassingen moet getest worden of de aanpassingen daadwerkelijk leiden tot het gewenste resultaat. Het verbeteren van keuzebegeleiding is daarmee een continu proces van inrichten, uitvoeren, monitoren, evalueren en indien nodig verbeteren.

# Bijlage: verhouding tussen keuzebegeleiding en advies over keuzes

De AFM krijgt regelmatig vragen die zien op advies aan deelnemers. Wat is de verhouding tussen informeren, keuzebegeleiding en advies? Mogen pensioenfondsen adviseren? En zo ja, waarover? Waar moet advies aan voldoen? In deze bijlage gaat de AFM in op deze vraagstukken.

## Verhouding tussen informeren, keuzebegeleiding en advies

Kort gesteld 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. Er is sprake van informeren wanneer één of meerdere van de genoemde criteria niet van toepassing zijn (zoals 'persoonlijk' of 'nieuw financieel product'). Voor een uitwerking van deze definities verwijzen we naar de [interpretatie informeren en adviseren](#) van de AFM.

In de toelichting bij de Wtp wordt beschreven dat keuzebegeleiding zich bevindt 'tussen informatie en advies'. Dit wil zeggen dat keuzebegeleiding verder gaat dan het verschaffen van informatie, maar dat de norm geen verplichting tot adviseren inhoudt. Een advies over keuzes kan wel onderdeel zijn van keuzebegeleiding door de pensioenuitvoerder, maar het is met uitzondering van advies bij beleggingsvrijheid niet verplicht.

## Pensioenfondsen en advies

Pensioenfondsen zijn, in tegenstelling tot verzekeraars en PPI, gebonden aan de wettelijke taakafbakeningsregels. Dit houdt onder meer in dat pensioenfondsen geen nevenactiviteiten, waaronder het geven van Wft-advies, mogen verrichten. In de Memorie van Toelichting bij de Wtp wordt verduidelijkt dat een pensioenfonds wel mag adviseren over keuzes die voortvloeien uit de pensioenregeling zelf of uit de pensioenregelgeving, maar geen productgerelateerd advies (zogenoemde Wft-advies) mag geven.

## Onderscheid tussen Wft-advies en advies over keuzes

De wetgever maakt onderscheid tussen enerzijds 'Wft-advies' en anderzijds 'advies over keuzes'. Onder Wft-advies wordt zoals voornoemd verstaan een persoonlijke aanbeveling aan een (potentiële) klant, over een voor hem nieuw af te sluiten financieel product van een specifieke aanbieder. Bij advies over keuzes geeft de pensioenuitvoerder de deelnemer een concrete aanbeveling over een keuzemogelijkheid of combinatie aan keuzes die mogelijk zijn binnen een specifieke pensioenregeling of binnen de pensioenregelgeving.

## Voorbeelden onderscheid Wft-advies en advies over keuzes

Hierna volgt een aantal voorbeelden ter verduidelijking van de verschillen tussen Wft-advies en advies over keuzes. Met dezes voorbeelden wil de AFM duidelijk maken dat er voor pensioenfondsen voldoende ruimte is om advies over keuzes te geven.

### *Voorbeeld 1: advies over individuele waardeoverdracht*

*Wanneer iemand start bij een nieuwe werkgever en daar pensioen gaat opbouwen heeft hij veelal de keuze om een verzoek tot individuele waardeoverdracht te doen, wanneer hij eerder elders pensioenaanspraken heeft opgebouwd. De keuze om een verzoek tot individuele waardeoverdracht te doen vloeit voort uit de pensioenregelgeving, dus het pensioenfonds mag hierover adviseren.*

*Voorbeeld 2: advies over keuze uitkeringshoogte*

*Een deelnemer kan rond pensioendatum, indien dit uit de pensioenregeling volgt, kiezen om te variëren in de uitkeringshoogte (hoog-laag of laag-hooguitkering). Een pensioenfonds mag hierover adviseren. Dit betreft namelijk een keuze die voortvloeit uit de pensioenregeling.*

*Voorbeeld 3: advies over keuze vaste of variabele uitkering, inclusief shoprecht*

*Een pensioenfonds mag adviseren over de keuze tussen een vaste of variabele uitkering (indien sprake is van de flexibele premieovereenkomst). Dit advies ziet niet alleen op het type uitkering dat het fonds zelf uitvoert, maar ook – voor zover het fonds slechts één variant van de uitkering uitvoert – op de mogelijkheden gebruik te maken van het shoprecht. Dit betreft keuzes die voortvloeien uit een combinatie van de pensioenregeling en de pensioenregelgeving. Een pensioenfonds mag hierin echter niet zover gaan om het uitkeringsproduct X van verzekeraar Y te adviseren wanneer een deelnemer shoprecht heeft. Dan gaat het advies over keuzes over in productgerelateerd Wft-advies. Een pensioenfonds dat alleen een vaste uitkering uitvoert mag een deelnemer in het algemeen dus wel adviseren een variabel product bij een verzekeraar of PPI aan te schaffen.*

*Voorbeeld 4: het meenemen van elementen buiten de pensioenregeling in het advies over keuzes*

*Voorbeeld 4a: hypotheek bij bedrag ineens*

*Een pensioenfonds mag adviseren over het al dan niet opnemen van een bedrag ineens op pensioendatum. Dit is namelijk een keuze die voortvloeit uit de regelgeving. Wanneer een deelnemer aangeeft het bedrag ineens te willen gebruiken voor het aflossen van de hypotheek kan het pensioenfonds de hoogte van de hypotheek meenemen in het advies over de hoogte van het bedrag ineens. Er is hierbij geen risico dat er sprake is van productgerelateerd Wft-advies, omdat er niet geadviseerd wordt om hypotheek A bij partij B af te sluiten.*

*Voorbeeld 4b: wijzen op mogelijkheden buiten de pensioenregeling*

*Wanneer er niet fiscaal maximaal wordt opgebouwd kunnen deelnemers in generieke zin worden gewezen over de mogelijkheden om in de derde pijler pensioen op te bouwen. Hierbij kan het pensioenfonds niet zo ver gaan om een specifiek derdepijlerproduct van een specifieke partij te adviseren. Wel mag een pensioenfonds de deelnemer aanraden om te oriënteren op een derdepijlerbeleggingsproduct. Afhankelijk van de kenmerken van de deelnemer kan een beleggingsproduct geschikter zijn voor de deelnemer dan een spaar- of verzekeringsproduct.*

### **Kwaliteit advies door pensioenuitvoerder**

Verzekeraars en PPI's mogen net als pensioenfonds advies geven over keuzes en, in tegenstelling tot pensioenfonds, onder bepaalde voorwaarden ook Wft-advies geven. Wft-advies kent bepaalde zorgplichtvereisten, waaronder de geschiktheidstoets zoals opgenomen in artikel 4:23 Wft. Het volgende geldt voor alle pensioenuitvoerders (pensioenfonds, verzekeraars en PPI's).

De Pensioenwet kent aanvullende, specifieke waarborgen voor het geven van advies bij beleggingsvrijheid (artikel 52 en 52a Pw). Op basis van deze artikelen moet een pensioenuitvoerder voorafgaand aan het advies informatie inwinnen over de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de deelnemer, voor zover de informatie relevant is voor het advies, en hierop het advies baseren.

Ook bij advies over andere keuzes is het van belang dat de pensioenuitvoerder nagaat of hij over voldoende informatie beschikt om de deelnemer op zorgvuldige wijze te kunnen adviseren. Wanneer dit niet het geval is, kan de pensioenuitvoerder ervoor kiezen om de benodigde informatie alsnog op te vragen. Ondanks dat het geen wettelijke verplichting is, raadt de AFM aan dat pensioenuitvoerders hierbij ook de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de deelnemer, voor zover de informatie relevant is, mee te nemen in het advies. Een alternatief kan zijn dat de situatie van de deelnemer dermate complex is, dat deze zich niet leent voor een advies door de pensioenuitvoerder. De pensioenuitvoerder kan de deelnemer dan doorverwijzen naar een financieel adviseur.

### **Advies aan werkgever**

Naast het advies aan de deelnemer binnen de pensioenregeling is er Wft-advisering over tweedepijlerpensioenproducten door de pensioenadviseur aan werkgevers. Dit valt buiten de norm keuzebegeleiding: keuzebegeleiding richt zich immers op de deelnemer. Voor advisering aan werkgevers verwijst de AFM naar de Leidraad tweedepijler pensioenadvies.



**Autoriteit Financiële Markten**

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

**Telefoon**

020 797 2000

[www.afm.nl](http://www.afm.nl)

**Dataclassificatie**

AFM - Publiek

Follow us: →



*De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.*

*Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.*

De tekst van deze publicatie is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door veranderende wet- en regelgeving op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet actueel is op het moment dat u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door of in verband met acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.

© Copyright AFM 2023