

# Keuzebegeleiding vereist nieuw denken

De conceptversie van de wet toekomst pensioenen introduceert een nieuwe norm namelijk 'keuzebegeleiding'. Dit is een open norm, daarom hebben pensioenuitvoerders bij de invulling een zekere bandbreedte om eigen keuzes te maken. Wij bepleiten dat pensioenuitvoerders moeten kijken naar informatie van buiten de regeling voor een optimale keuzebegeleiding, gezien het doel van de norm. En dat bij de invulling een moment van bezinning past. Hoever wil je in de keuzebegeleiding gaan? Wat past bij de deelnemers?

SANDER BAARS, SENIOR PARTNER, MONTAE EN PARTNERS, BESTUURSADVISEUR PENSIOENFONDSEN  
FLORENS VOOGD, TEAMMANAGER EXPERTISECENTRUM, MONTAE EN PARTNERS, BESTUURSADVISEUR PENSIOENFONDSEN EN VOORZITTER BELANGHEBBENDENORGAAN BIJ EEN APF



Florens Voogd

## Inhoud en doel van de nieuwe open norm

Het doel van keuzebegeleiding is het voorkomen van suboptimale keuzes door deelnemers. Suboptimale keuzes kunnen namelijk leiden tot een achteruitgang in de hoogte van de pensioenuitkering en leiden tot een verlies van vertrouwen in de pensioensector. De wetgever beoogt met deze norm meer dan informeren en minder dan adviseren. Pensioenuitvoerders moeten zich maximaal inspannen om deelnemers adequaat te begeleiden bij hun keuzes. Uitgangspunt is dat de genomen keuze past bij zijn de financiële doelstelling of wensen van de deelnemer. Pensioenuitvoerders moeten hiervoor een digitale keuzeomgeving inrichten om de deelnemer hiertoe in staat te stellen. In de toelichting bij deze wet doet de wetgever nog een handreiking: er is veel meer mogelijk dan vaak gedacht. Er is namelijk geen sprake van een Wft-advies, wanneer je een deelnemer adviseert over een keuze die hij of zij heeft binnen de regeling of op grond van de wet.

De open norm

## Belang van de norm

Het tweedepijlerpensioen is voor veel deelnemers het meest omvangrijke financiële product waarin zij deelnemen, terwijl zij geen echte keuze

## Implicaties keuzes

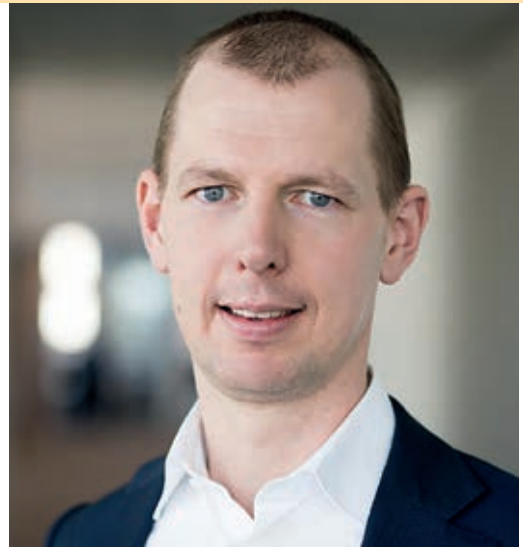
hebben over deelname hieraan. Bij elk ander financieel product kan de cliënt bij onvrede invloed uitoefenen door het product stop te zetten of over te hevelen. Dat is bij het tweedepijlerpensioen in veel beperktere mate mogelijk. En dat terwijl het tweedepijlerpensioen steeds meer lijkt op een 'gewoon' financieel product. Of zoals Van Marwijk Kooy en Bracco Gartner beschrijven in hun consultatiereactie op het wetsvoorstel: "een collectieve belegging in een beleggingsinstelling met een sociaal doel". De deelnemer kan bij deze beleggingsinstelling niet 'met de voeten' stemmen. Een bescherming is nodig tegen suboptimale keuzes ofwel een optimale begeleiding bij de keuzes die de deelnemer wél heeft. Het is van groot belang om de verplichte deelname te blijven legitimeren.

### **Informatie van buiten de regeling naar binnen halen**

Een optimale begeleiding vergt een andere manier van denken dan de pensioensector tot nu toe gewend is. In de oude wereld bestond de begeleiding uit informeren, met als gedachte 'slaap maar gerust, wij hebben het voor u geregeld'. De nieuwe wereld sluit meer aan bij de situatie van de deelnemer zelf: wat is voor de deelnemer een optimale beslissing? Dat impliceert dat je in de nieuwe wereld je niet moet blindstaren op het begrijpelijk verwoorden van de keuzemogelijkheden of het wijzen op mogelijke fiscale gevolgen. Bij een optimale keuze denkt de pensioenuitvoerder met de deelnemer mee. Dat gaat verder dan

### Toekomstperspectief

- De deelnemer van 2027 is goed geïnformeerd en weet dat de hoogte van het pensioen onzeker is.
- Zodra de deelnemer een melding ontvangt dat er een keuze gemaakt moet worden, spart hij of zij met de pensioenuitvoerder.
- De deelnemer deelt digitaal zijn relevante financiële gegevens om een gedegen startpunt te hebben voor het maken van een keuze.
- Op basis van die informatie kan de pensioenuitvoerder de deelnemer meenemen in de consequenties van de te maken keuze. Idealiter adviseert de pensioenuitvoerder de deelnemer over die keuze binnen de regeling.



Sander Baars

alleen nadenken over een keuzearchitectuur en het geven van meer informatie over de keuzes zelf. Het betekent dat je kijkt hoe de keuze van de deelnemer past in het financiële plaatje van die deelnemer. Een voorbeeld ter verduidelijking. Een deelnemer kan binnenkort kiezen om de uitkering ineens op te nemen. Hoe begeleidt een pensioenuitvoerder de deelnemer tot een optimale keuze? De keuze van de deelnemer hangt onder meer af van zijn of haar toekomstwensen én zijn overige financiële middelen. Stel dat de deelnemer het bedrag wil opnemen om een lange cruise te maken. Wat als de deelnemer over een veelvoud van het benodigde bedrag beschikt op zijn of haar bankrekeningen? Die informatie van buiten de regeling is van wezenlijk belang voor een optimale keuze binnen de regeling. Als we kijken naar het doel van de nieuwe norm – het mitigeren van suboptimale keuzes – dan zouden pensioenuitvoerders naar zowel de wensen (lange cruise) als de financiële situatie (beschikbaar vermogen) moeten kijken.

### **Wartoe ben je op aard?**

De nieuwe open norm keuzebegeleiding legt een minimumlat neer. De wetgever kiest bewust niet voor een adviesplicht. Toch lijkt dat de beste – of zelfs enige – manier om te komen tot zo optimaal mogelijke keuzes door de deelnemer. Zolang de wetgever niet kiest voor een adviesplicht, bestaat er een bandbreedte in de dienstverlening aan deelnemers. Dat betekent

dat pensioenuitvoerders moeten kiezen hoe ver zij hierin willen gaan. Daarbij past een moment van bezinning: waartoe ben je op aard? Welke vorm van keuzebegeleiding past bij dit doel? Op deze twee vraagstukken zijn een aantal invalshoeken van belang.

1. Allereerst de sociale, verbindende functie van pensioenfondsen. Vroeger was dit het beschermen van de deelnemers door hen te ontzorgen ('slaapt u maar gerust, wij hebben het voor u geregeld'). Nu gaat dat voortaan meer richting verzorgen ('u staat er niet alleen voor'). Dit is een verschuiving van de perceptie van de eindgebruiker: deze was deelnemer en wordt cliënt.
2. De behoeftes van de deelnemers. Weet het bestuur waar de deelnemers behoefte aan hebben? Met de juiste vragen kan dit door een deelnemersonderzoek uitgevraagd worden. Denk daarbij niet alleen aan de mate van begeleiding, maar ook de wijze waarop zij in contact kunnen treden met pensioenuitvoerders.
3. De behoeftes van sociale partners. Uiteindelijk gaat het om een oudedagsvoorziening die door sociale partners of een beroepsvereniging

wordt opgedragen aan een pensioenuitvoerder. Met name grotere werkgevers kunnen gezien hun personeelsbeleid een duidelijk beeld hebben bij de dienstverlening die zij verwachten van de pensioenuitvoerder. Dat kan zich vertalen in afspraken die binnen de pensioenregeling opgenomen worden, of die erbuiten worden aangeboden. Zo zien wij nu bijvoorbeeld al CAO 's op basis waarvan persoonlijke financiële adviesgesprekken worden aangeboden aan werknemers.

### Ten slotte

De nieuwe opennormkeuzebegeleiding legt bloot dat de pensioensector een nieuwe manier van denken nodig heeft. Pensioenfondsen zijn in het begin van de twintigste eeuw opgericht om werkenden te beschermen tegen risico's die ze moeilijk zelf kunnen dragen. Met de komst van het pensioenakkoord gaat deze bescherming ook over het zorgen voor een best passend financiële keuze van de deelnemer of de deelnemer beschermen tegen een financiële blunder. Het startpunt van de rol die pensioenfondsen willen spelen, zou het belang van de deelnemer bij de keuzes moeten zijn. ←

## Artikel of adverteren in PBM-media

PBM is het informatieplatform voor de pensioensector en de kring van dienstverleners daar omheen. Per nummer wordt een thema uitgediept. Daarnaast krijgt u een keur van artikelen over essentiële onderwerpen als beleggen, communicatie, PFG, pensioenuitvoering, cybersecurity en dergelijke.

Voorbeelden van thema's zijn:

- Besturing centraal
- Beleggen, vooruitkijken
- Het nieuwe beleggen
- Big data en pensioenfondsen
- Reputatiemanagement

Als u een goed idee heeft voor een artikel, of meer informatie wenst over adverteren in PBM-media, mail ons dan [info@pensioenbestuurenmanagement.nl](mailto:info@pensioenbestuurenmanagement.nl)