

Onze blogreeks over keuzebegeleiding.

Door Montae & Partners

Deel 8

De wereld(en) van keuzebegeleiding



Frank Janse

frank.janse@montaepartners.nl
Mobiel: +31 (0)6 21 97 64 62



Florens Voogd

florens.voogd@montaepartners.nl
Mobiel: +31 (0)6 21 35 86 16

Blog 8: De wereld(en) van keuzebegeleiding

In het nieuwe pensioenstelsel wordt de open norm keuzebegeleiding geïntroduceerd. De open norm houdt in dat pensioenuitvoerders zich maximaal moeten inspannen om deelnemers adequaat te begeleiden bij het maken van keuzes en hiervoor een (digitale) keuzeomgeving moeten inrichten. In deze blog lichten wij toe hoe pensioenuitvoerders hierin eerste stappen kunnen zetten.

Waarom nu aan de slag met keuzebegeleiding?

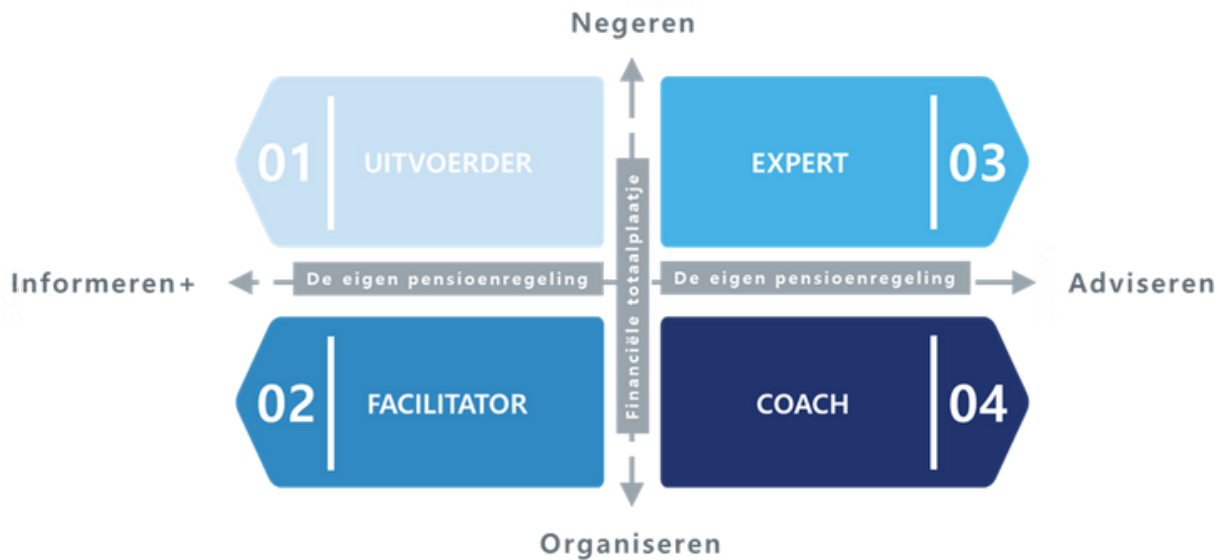
Er wordt momenteel veel gesproken over de nieuwe contractvormen, het invaren en de governance rondom de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel. Keuzebegeleiding lijkt tot nu toe minder hoog op de agenda te staan. Dit terwijl pensioenuitvoerders direct bij inwerkingtreding van de Wet toekomst pensioenen aan de open norm keuzebegeleiding moeten voldoen en de eerste nieuwe keuzemogelijkheid van het bedrag ineens zich per 1 juli 2023 aandient.

Allemaal goede redenen voor pensioenuitvoerders om zo snel mogelijk aan de slag te gaan met het onderwerp keuzebegeleiding.

De belangrijkste reden is echter de wijze waarop een pensioenuitvoerder invulling wil geven aan de relatie met haar deelnemers. Dit hangt immers nauw samen met de invulling die de pensioenuitvoerder geeft aan de norm keuzebegeleiding. Het zou naar onze mening dan ook stevast onderdeel moeten worden van de dialoog over de missie, visie en strategie van een pensioenuitvoerder. Bovendien kan het van invloed zijn op de invulling van het toekomstige pensioencontract, met name de keuzes die wel of niet aangeboden worden in de nieuwe pensioenregeling.

Keuzebegeleiding: in welke wereld wilt u zich bevinden?

Voor het ontwikkelen van keuzebegeleidingsbeleid kan de Gouden Cirkel van Simon Sinek als uitgangspunt dienen. Dit model start met de WAAROM-vraag. Waar streeft u als pensioenuitvoerder naar? Wat zijn uw drijfveren? Wat is uw 'raison d'être'? Deze cruciale eerste vraag kan beantwoord worden door te werken met werelden. Hieronder hebben wij een voorbeeld opgenomen van vier mogelijke werelden. Naarmate een pensioenuitvoerder zich in een 'hogere' wereld wil begeven, nemen de ambities ten aanzien van keuzebegeleiding toe.



Wereld 1: Uitvoerder

De pensioenuitvoerder beperkt zich tot de kerndienstverlening van administratieve uitvoering, vermogensbeheer, risico- en fondsbeheersing en de wettelijk voorgeschreven informatievoorziening. Met andere woorden: doen wat moet op grond van de wet- en regelgeving, maar ook niet meer dan dat. De pensioenuitvoerder vindt dat andere partijen de aangewezen personen/organisaties zijn voor advies over de eigen pensioenregeling en het geven van inzicht of advies over het totale financiële plaatje. Deze uitvoerder zal overigens wel meer inspanning moeten leveren dan onder de huidige wetgeving. Zo zal de uitvoerder bijvoorbeeld moeten bevorderen dat de toegezonden informatie deelnemers activeert.

Wereld 2: Facilitator

De pensioenuitvoerder voert de pensioenregeling uit en biedt daarnaast inzicht in het totale financiële plaatje door het verzamelen, ordenen en en gestructureerd weergeven van relevante financiële data voor de deelnemer

De pensioenuitvoerder kan in deze situatie (gelaagd) meer informatie geven. De pensioenuitvoerder blijft weg van iedere vorm van advisering.

Wereld 3: Expert

De pensioenuitvoerder treedt alleen op als expert ten aanzien van de eigen pensioenregeling en kan, op basis van de gegevens die in de eigen administratie bekend zijn, als geen ander adviseren over de best passende keuzes voor de deelnemer. Voor advies waarbij het totale financiële plaatje moet worden betrokken, verwijst de pensioenuitvoerder door.

Wereld 4: Coach

De pensioenuitvoerder biedt niet alleen inzicht in het totale financiële plaatje van de deelnemer, inclusief de eigen pensioenregeling, maar neemt het totale financiële plaatje ook mee in de advisering over keuzes binnen de eigen pensioenregeling. Voor keuzes buiten de pensioenregeling en pensioenwetgeving verwijst de pensioenuitvoerder door.

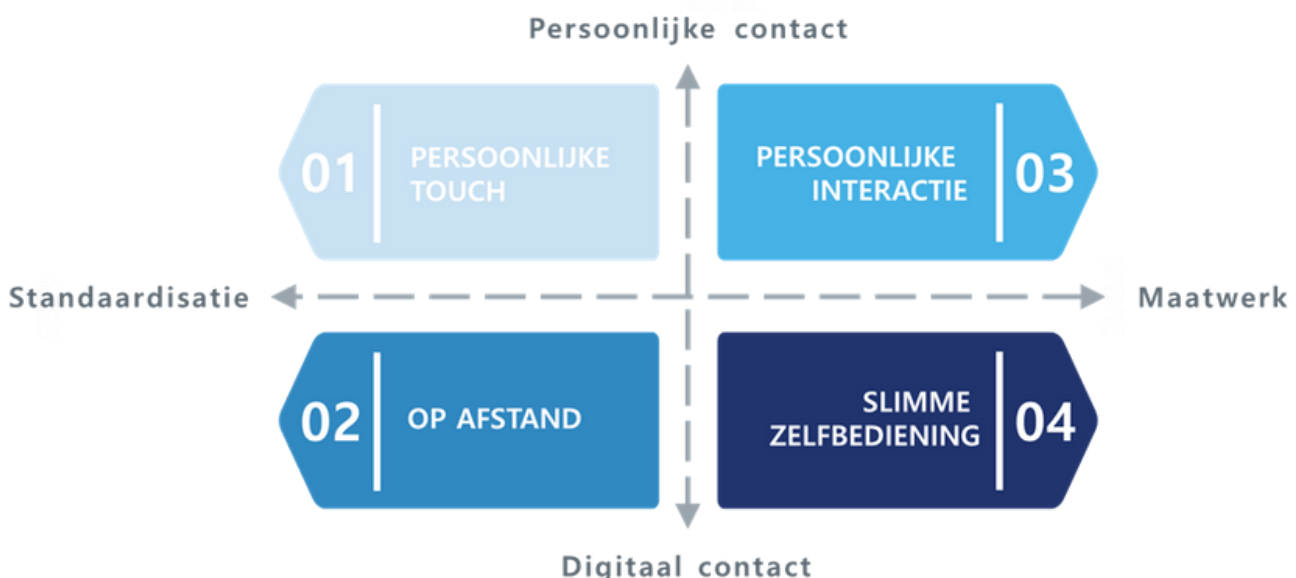
De werkelijkheid is natuurlijk niet zo zwart-wit als met deze vier werelden geschetst, maar het helpt wel om de discussie over keuzebegeleiding op te starten. Wij benadrukken daarbij op voorhand geen waardeoordeel te geven over de wereld waarin een pensioenuitvoerder zich zou moeten bevinden. Dit is onder meer afhankelijk van de karakteristieken van de deelnemerspopulatie, de wensen, behoeften en risicopreferentie van de deelnemers(groepen) en de visie van de pensioenuitvoerder op de zorgplicht. Gezien het doel van de norm – het voorkomen van suboptimale keuzes – lijkt de vierde wereld het beste te passen. Als gekozen wordt voor een van de andere werelden, is het zaak om te bepalen hoe dat doel alsnog wordt bereikt.

Hoe wilt u de keuzebegeleiding richting uw deelnemers inrichten?

Nadat de WAAROM-vraag is beantwoord, volgt de HOE-vraag. Op welke manier gaat u invulling geven aan de keuzebegeleidingswereld waarin u zich wilt bevinden?

Ook hier kan de positie van de pensioenuitvoerder bepaald worden langs verschillende assen, als startpunt voor de discussie. Hieronder wederom een voorbeeld.

Een pensioenuitvoerder kan kiezen voor standaardisatie, waarbij éénrichtingscommunicatie wordt voorzien van een persoonlijke touch. Bijvoorbeeld met de mogelijkheid om contact op te nemen met een klantenservice voor generieke informatie. Bij een one-size-fits-all aanpak met alleen digitaal contact - bijvoorbeeld een chatrobot - kiest de pensioenuitvoerder ervoor meer op afstand van de deelnemer te staan. Bij maatwerk en persoonlijk contact zal de persoonlijke interactie het hoogst zijn en de pensioenuitvoerder het dichtst bij de deelnemer staan. Uit onder meer opgedane ervaringen in Zweden, lijkt een combinatie van machine (digitale tooling) met mens te leiden tot de beste gebruikerservaringen.



Tot slot

Nadat de WAAROM-vraag en HOE-vraag zijn beantwoord, volgt nog de WAT-vraag, waarbij concreet invulling wordt gegeven aan de dienstverlening richting de deelnemers.

De belangrijkste boodschap die we u willen meegeven? Het nieuwe pensioenstelsel is aanleiding voor pensioenuitvoerders om opnieuw te kijken naar de missie, visie en strategie. Onze oproep is om keuzebegeleiding hierin nadrukkelijk mee te nemen.



Frank Janse

frank.janse@montaepartners.nl

Mobiel: +31 (0)6 21 97 64 62



Florens Voogd

florens.voogd@montaepartners.nl

Mobiel: +31 (0)6 21 35 86 16

