

Onze blogreeks over keuzebegeleiding.

Door Montae & Partners

Deel 9

Onderzoek creëert nieuwe kennis



Florens Voogd

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



Frank Janse

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

Blog 9: Onderzoek creëert nieuw kennis

Onderzoeken naar keuzebegeleiding

Kern van het goed informeren en begeleiden van deelnemers, is begrijpen wat deelnemers nodig hebben. Daarvoor is onderzoek nodig. Daar hoort ook bij: het bepalen van de eigen bestuurlijke ambitie ten aanzien informeren en keuzebegeleiding. Ook hiervoor kan onderzoek helpen, bijvoorbeeld om de eigen bestuurlijke ambitie te benchmarken.

In de memorie van toelichting bij het wetsvoorstel Wet toekomst pensioenen wordt het belang van onderzoek onderstreept met een verwijzing naar een groot aantal onderzoeken op het gebied van keuzebegeleiding. Op basis van deze onderzoeken concludeert de regering bijvoorbeeld dat mensen moeite hebben met het maken van financiële keuzes met gevolgen op lange termijn. En dat van de wijze waarop keuzes en bijbehorende informatie aan deelnemers wordt voorgelegd altijd (enige) sturing uitgaat. Onderzoek ligt daarmee ten grondslag aan de introductie van de open norm keuzebegeleiding.

Voor het geven van invulling aan keuzebegeleiding is kennis nodig. Het kabinet verwoordt dit in de memorie van toelichting als volgt: "deze open norm vraagt kennis van uitvoerders over het inrichten van keuzearchitectuur en het meten van de effecten van keuzearchitectuur (...). De regering gaat ervan uit dat pensioenuitvoerders zorgdragen deze kennis op te doen of in huis te halen, voor zover die kennis onvoldoende aanwezig is". Dit is een ondubbelzinnige oproep aan pensioenuitvoerders om zich (verder) in keuzebegeleiding te verdiepen. Onderzoek vormt hier een goed basis voor. In de woorden van Neil Armstrong: 'onderzoek creëert nieuwe kennis'.

In dit blog gaan we kort in op twee onderzoeken in het kader van keuzebegeleiding: het recente Adfiz rapport en ons eigen onderzoek naar het bestuurlijk denken over keuzebegeleiding. Daarnaast helpen we u verder op weg met een verwijzing naar diverse andere relevante onderzoeken.

Goede begeleiding is meer waard dan een promotie

Het recente Adfiz rapport vat belangrijke inzichten uit verschillende onderzoeken samen. Zo blijkt uit een onderzoek van de HAN University of Applied Sciences dat met name mensen met lagere financiële geletterdheid hun eigen mogelijkheid om financiële beslissingen te nemen overschatten. Dit is een belangrijke indicatie dat deze deelnemersgroep meer gebaat is bij verdergaande keuzebegeleiding voor pensioenbeslissingen. Veelzeggend is de aftrap van het rapport met de conclusie dat een goed financieel advies evenveel waard is als gemiddeld 10.000-20.000 euro extra bruto jaarinkomen. Daarmee is een goede begeleiding meer waard dan menig promotie, bekeken vanuit het (financieel) welzijn van het individu.

Keuzebegeleiding heeft aandacht, maar is nog niet uitgekristalliseerd

Uit ons eigen onderzoek naar keuzebegeleiding blijkt dat er bestuurlijke aandacht is voor keuzebegeleiding. Zo heeft iets meer dan een derde van de respondenten de keuzearchitectuur voor het bedrag ineens ingericht. Tegelijkertijd blijkt dat 85% nog geen bestuurlijke ambitie heeft geformuleerd over hoe zij de norm keuzebegeleiding willen invullen. Uit ons onderzoek blijkt ook een duidelijke behoefte aan guidance en best practices. Daar gaan wij ons in het tweede deel van ons onderzoek naar keuzebegeleiding op richten.

Verder valt op dat een deel van de respondenten de huidige keuzebegeleiding onvoldoende vindt. Een groot deel van de respondenten – bijna de helft – is van mening dat meer informatie beschikbaar zou moeten zijn over de (financiële) positie van een deelnemer, dan alleen de informatie over het eigen tweedepijler pensioen. Bijna 40 procent is het hier echter geheel niet mee eens. Dit betekent dat er nog verdeeldheid is over wat een goede – adequate – wijze van keuzebegeleiden is. Wij verwachten dat meer guidance zal bijdragen aan een breed gedragen visie op de nieuwe norm.



Best practices

In november voeren wij het tweede deel van ons onderzoek uit. Dan richten we ons op veldexperimenten. Daarbij is ons doel om verder te verfijnen wat best practices zijn voor het invullen van de norm keuzebegeleiding. Welke wijze van begeleiden werkt goed? Daarbij werken wij weer samen met Söderberg & Partners en maken wij wederom gebruik van de onderzoeksexpertise van BISS - Maastricht University. Deze fase voeren we uit met verschillende pensioenfondsen.

De AFM wijst als toezichthouder niet alleen op het nut van deelnemersonderzoeken, maar pakt zelf ook de handschoen op. Een mooi voorbeeld is het onderzoeksrapport variabele uitkeringen, waarin de uitkomsten van onderzoeken naar de wijze waarop pensioenuitvoerders hun deelnemers begeleiden bij keuzes ten aanzien van variabele uitkeringen zijn weergegeven. De AFM koppelt hier een aantal aanbevelingen aan, die ook van belang kunnen zijn bij de invulling van de open norm keuzebegeleiding.

Ter illustratie: "Geef de deelnemer alleen die informatie die relevant is voor het maken van de keuze" en "Zorg dat er voor een deelnemer zo weinig mogelijk drempels zijn om de keuze te maken, door een aan de doelgroep aangepaste vorm van communicatie en de mogelijkheid om extra informatie te krijgen". Ook de AFM ziet onderzoek en kennis als een belangrijke basis bij keuzebegeleiding. Niet voor niets deed de AFM recent in haar transparantiebulletin de oproep om bij deelnemersonderzoeken gebruik te maken van de kennis en ervaring van de wetenschap. In november koppelt de AFM terug wat zij kan betekenen bij nog uit te voeren onderzoeken.

Op onderzoek uit!

De onderzoeken wijzen uit dat er voor pensioenuitvoerders nog werk aan de winkel is. Er is concrete behoefte aan aanvullende begeleiding, die bijdraagt aan het (financieel) welzijn van het individu. Kennis nemen van (wetenschappelijke) onderzoeken en inzichten op dit terrein zijn een goede eerste stap. Om u op weg te helpen, treft u [hier](#) een overzicht met relevante onderzoeken en rapporten aan. Daarnaast is het waardevol om het gedrag van uw deelnemers te (blijven) meten. Hoeveel deelnemers openen daadwerkelijk een bericht dat u hen toestuurt? Hoeveel deelnemers loggen in op het deelnemersportaal? Hoeveel deelnemers maken daadwerkelijk actief een keuze? Dit soort data is goud waard, omdat het pensioenuitvoerders handelingsperspectief biedt. Gelukkig zien we steeds meer pensioenuitvoerders die deze data al actief monitoren en hiernaar handelen.

