

Onze blogreeks over keuzebegeleiding.

Door Montae & Partners

Deel 10

Eerst: ambitie, dan: leidraad



Florens Voogd

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



Maarten van der Tuin

maarten.van.der.tuin@montaepartners.nl
Mobiël: +31 (0)6 11 47 92 12

Blog 10: Eerst: ambitie, dan: leidraad

Op 2 november 2022 publiceerde de AFM de voorlopige versie van de leidraad keuzebegeleiding. Eerder dit jaar heeft de AFM een conceptversie getoetst bij marktpartijen. Op basis van de gesprekken over deze leidraad, heeft de AFM de voorlopige versie opgesteld. Waar gaat deze leidraad op in? En wat moeten pensioenuitvoerders hier precies mee? In dit blog nemen we je hierin mee.



Waar ziet de leidraad op?

De leidraad van de AFM heeft als doel om pensioenuitvoerders te helpen om de nieuwe open norm keuzebegeleiding in te vullen. Het geeft weer hoe de AFM naar de norm kijkt, en bevat naast toelichting ook goede (praktijk)voorbeelden.

Wat valt ons op?

Het eerste dat opvalt, is dat de AFM de norm opknipt in drie onderdelen:

- Een inhoudelijk onderdeel ('Inrichten'), namelijk de invulling van de norm voor bijvoorbeeld de inrichting van de keuzeomgeving;
- Een governance onderdeel ('Uitvoeren'), namelijk een toelichting op de verschillende rollen en verantwoordelijkheden, verwachtingen ten aanzien van de administratie en randvoorwaarden voor IT-tools.
- Een procedureel onderdeel ('Doorlopend verbeteren'), namelijk dat doorlopend getoetst moet worden of de eigen invulling van keuzebegeleiding nog afdoende is.

Met deze drie onderdelen en de uitwerking ervan is de koppeling met de productontwikkelregels (productapproval and reviewprocess, of PARP) wederom snel gemaakt. Deze regels zijn niet van toepassing op pensioenfondsen, maar voor deze leidraad lijkt wel inspiratie uit die regels te zijn gehaald. Op deze manier worden de PARP-regels dus wel via de nieuwe norm keuzebegeleiding deels 'ingelezen' in de dienstverlening van pensioenfondsen.

Verder valt ons op dat de AFM bij de inrichting van de keuzeomgeving geen mening geeft over een vooringevulde keuze bij bedrag ineens. De leidraad benoemt alleen dat het uitmaakt hoe de deelnemer gevraagd wordt om gebruik te maken van de keuzemogelijkheid bedrag ineens: "begin je met het hoogste of het laagste percentage?" Dit heeft [de AFM eerder wel gedaan](#) bij de kredietwaardigheidstoets bij leningen voor nieuwe telefoons. Daar gaf de AFM aan dat het risico op overkreditering toenam bij vooringevulde bedragen, omdat klanten de vooraf ingevulde waarden vaak ongewijzigd hielden.



En hoe ziet keuzebegeleiding er dan uit?

Hieronder vatten we een aantal interessante onderdelen van de leidraad samen.

- Pensioenuitvoerders kunnen deelnemers aanmoedigen om hun pensioenkeuzes te zien in het licht van hun [totale financiële plaatje](#). Hiervoor kan de pensioenuitvoerder ook doorverwijzen naar een adviseur. In dat geval organiseert de pensioenuitvoerder dus de mogelijkheid tot verdergaande begeleiding of zelfs advies.
- Pensioenuitvoerders moeten bepalen [welke doelstelling](#) zij beogen met het aanbieden van de keuzebegeleiding. En die dienen zij te meten, om te bepalen of de begeleiding effectief is geweest. Deelnemertevredenheidsonderzoeken zijn een eerste stap, maar belangrijker nog zijn meetbare doelstellingen voor de eigen populatie. Zoals meten of het aantal gemaakte keuzes overeenkomt met de verwachtingen. Wij verwachten dat dit kan leiden tot nieuwe KPI-afspraken in SLA's met pensioenuitvoeringsorganisaties.
- Maak effecten van keuzes [visueel inzichtelijk](#), bijvoorbeeld met een rekentool. Dit kan leiden tot een verdere ontwikkeling van de huidige tools waarmee gewerkt wordt. En die behoefte is ook logisch: de effecten zijn meer inzichtelijk en meer begrijpelijk dan alleen een beschrijving.
- Maak weloverwogen keuzes ten aanzien van de [standaarduitkomsten](#) als een deelnemer niet kiest (de defaults) – en personaliseer of segmenteer deze, voor zover mogelijk.

Ontbreekt er nog iets?

Er zijn twee onderdelen die we niet of weinig terugzagen in de leidraad. Het eerste onderdeel ziet op de missie, visie en strategie van de pensioenuitvoerder.

De leidraad is erg vanuit toezichtsperspectief op de deelnemer geschreven. De basis voor de eigen dienstverlening zit echter in de missie, visie en strategie. Blijft deze ongewijzigd onder de nieuwe wet? Of blijkt er een andere ambitie door het nieuwe stelsel, en specifiek deze norm? Pas als de ambitie is bepaald, kan de invulling mede bepaald worden door deze leidraad.

Verder hadden wij verwacht dat de AFM het activeren van deelnemers een prominentere rol zou hebben gegeven in de leidraad. Wellicht dat dit in latere versies van de leidraad nog volgt.

Wat moet ik nu eerst doen?

Zoals we eerder hebben bepleit, zorgt het nieuwe pensioenstelsel en de norm keuzebegeleiding voor een herbezinning. Waartoe ben ik op aard'? Pas als dat bepaald is – en de missie, visie en/of strategie herijkt is – kan de ambitie van het fonds voor de norm keuzebegeleiding bepaald worden. Op welke manier willen wij onze deelnemers begeleiden? Welke informatie vinden wij hierbij belangrijk? Willen wij deze begeleiding volledig zelf bieden, of willen wij het organiseren – met een doorverwijzing naar een specialist? Pas met antwoorden op deze vragen, kan de invulling bepaald worden. En daarbij helpt deze leidraad.

