

# Financiële zelfredzaamheid komt niet vanzelf (deel 1)

## Keuzebegeleiding: van veldexperiment naar kwantitatief onderzoek

Met de invoering van de Wet toekomst pensioenen is de norm voor keuzebegeleiding in de Pensioenwet verankerd. De AFM verduidelijkt de invulling in haar Leidraad Keuzebegeleiding en houdt toezicht op naleving. Dit vraagt van pensioenfondsen dat zij hun aanpak van keuzebegeleiding opnieuw vormgeven. Onderzoek naar het keuzegedrag van deelnemers maakt duidelijk wát er nu precies nodig is om een deelnemer een goede keuze voor de eigen situatie te laten maken. Hoe maken deelnemers keuzes, wat zijn hun afwegingen, zijn zij in staat om deze keuzes zelfstandig te maken? En zo nee, wat hebben zij nodig om dit wél te kunnen doen? Samen met de Universiteit Maastricht en de Universiteit Utrecht onderzocht adviesbureau Montae & Partners de afgelopen jaren wat deelnemers beweegt en hoe zij keuzes maken, zodat pensioenfondsen hiermee hun keuzebegeleiding praktisch vorm kunnen geven of verbeteren. In dit artikel meer over de opzet en inhoud van de onderzoeken en de belangrijkste conclusies over de invulling van keuzebegeleiding. Dit artikel vormt deel 1 van een tweeluik: inzicht vanuit wetenschap. In een vervolgartikel (deel 2) laten we zien hoe pensioenfondsen deze inzichten kunnen vertalen naar praktijk: van strategie naar uitvoering.

### ■ NIEUW PENSIOENSTELSEL DWINGT TOT HERIJKING ROL PENSIOENFONDSEN IN KEUZEBEGELEIDING

Met de invoering van de Wet toekomst pensioenen vindt een ingrijpende transitie in het Nederlandse pensioenstelsel plaats. Het bieden van passende keuzebegeleiding aan deelnemers is een van de kernverplichtingen die hieruit voortvloeit voor pensioenfondsen. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt toezicht op deze norm en werk-

te in haar Leidraad Keuzebegeleiding (2023)<sup>1</sup> uit wat dit in de praktijk betekent voor pensioenfondsen. De leidraad benadrukt onder meer het belang van begrijpelijke informatieverstrekking, een zorgvuldig ingerichte keuzeomgeving en het structureel monitoren van het keuzeproces.

Pensioenkeuzes zijn complex en ingrijpend. Pensioenfondsen hebben de basis-verantwoordelijkheid om deelnemers te faciliteren, zodat zij weloverwogen keuzes kunnen maken die aansluiten bij hun persoonlijke situatie, voorkeuren en levensfase van deelnemers. De keuzes die deelnemers maken hebben immers langdurige financiële gevolgen. Deelnemers maken deze keuzes nu veelal onder tijdsdruk, met beperkte kennis en in een context waarin de impact pas jaren later zichtbaar wordt. De invoering van de Wet toekomst pensioenen vraagt van pensioenfondsen niet alleen een



**Yolanda Schenk**  
Y. Schenk is werkzaam als Partner Communicatie bij Montae & Partners.

Pensioenfondsen wordt gevraagd om hun rol in het begeleiden van deelnemers bij het maken van complexe keuzes opnieuw in te vullen.

technische transitie. Hen wordt ook gevraagd hun rol in het begeleiden van deelnemers bij complexe keuzes opnieuw in te vullen. Voor bestuurders betekent dit: sturen op kwaliteit, legitimiteit en transparantie in keuzebegeleiding. Pensioenfondsen hebben hier nog een slag in te slaan, zo bleek uit verkennend onderzoek in het rapport 'Keuzebegeleiding begint bij de deelnemer'<sup>2</sup> door de AFM in 2024. Zo zouden zij bijvoorbeeld nog onvoldoende beeld hebben van het keuzegedrag van hun deelnemers. De AFM adviseert daarop om doelen op te stellen voor gedrag en kennis en deze doelen te koppelen aan verschillende keuzemomenten.

### ■ VERBINDING WETENSCHAP EN PRAKTIJK

Montae & Partners nam in samenwerking met de Universiteit Maastricht en de Universiteit Utrecht het initiatief tot onderzoeken die wetenschap en praktijk samenbrengen. Waar de universiteiten wetenschappelijke diepgang en methodologische expertise leveren, brengt Montae & Partners praktijkervaring in en strategische kennis over pensioencommunicatie, deelnemers en governance. Met deze samenwerkingen beoogt Montae & Partners de sector vooruit te helpen met de invulling van de open norm voor keuzebegeleiding van de AFM.

### ■ VELDEXPERIMENT: HEBBEN DEELNEMERS GENOEG AAN EEN ONLINE TOOL?

Het technisch gedreven onderzoek in samenwerking met de Universiteit Maastricht (o.a. Dr. M. van der Werf, Brightlands Institute for Smart Society) in 2022<sup>3</sup> was het startpunt van een onderzoekstraject naar hoe deelnemers afwegingen maken en wat zij aan begeleiding nodig hebben om een voor hen passende keuze te maken. Met de eerste fase van dit verkennend onderzoek was het doel om te achterhalen waar pensioenfondsen stonden met de invulling van keuzebegeleiding. Het bleek dat veel pensioenfondsen zoekende waren, nog geen ambitie hadden geformuleerd en behoefte hadden aan praktische handvatten en voorbeelden. De tweede fase<sup>4</sup> van dit onderzoek kwam tegemoet aan deze behoefte. In deze fase werd via een veldexperiment onder deelnemers van vijf pensioenfondsen onderzocht in hoeverre keuzebegeleiding via een online tool voldoende is om deelnemers goed te begeleiden of dat hier – door de complexiteit van de pensioenkeuze – extra begeleiding van een financieel adviseur nodig is. Hierbij werd onderzocht in hoeverre verschillende gradaties van keuzebegeleiding – met de online keuzebegeleidingstool van Montae & Partners als basis – van invloed zijn op het keuzeproces van de pensioendeelnemers. Wat zegt dit over de keuzes, het inzicht, de waardering en het vertrouwen welke deelnemers hebben in het doorlopen keuzebegeleidingsproces?<sup>5</sup>

De respondenten waren deelnemers afkomstig van 5 pensioenfondsen. Zij werden willekeurig inge-

deeld in 3 verschillende condities, waarin ze steeds meer keuzebegeleiding ontvingen:

1. Zelfstandig. Deelnemers gingen zelfstandig, zonder enige vorm van begeleiding, aan de slag met de online tool.
2. Groepsessie. Deelnemers gingen in een online groepsessie - die werd begeleid door twee keuzebegeleiders - aan de slag met de online tool.
3. 1-op-1 gesprek. Deelnemers gingen samen met een financieel keuzebegeleider aan de slag met de online tool.

Voor dit onderzoek bood de online keuzetool een beperkt aantal pensioenkeuzes aan waaruit deelnemers konden kiezen. Van 98 deelnemers aan het veldexperiment konden de data voor het onderzoek gebruikt worden.

### ■ 1-OP-1 BEGELEIDING MET TOOLING LEIDT TOT MEER BEGRIP FINANCIËLE EFFECTEN PENSIOENKEUZE

Vanuit het veldexperiment dat in samenwerking met de Universiteit Maastricht werd uitgevoerd, is te zien dat intensievere keuzebegeleiding deelnemers wel degelijk bewuster maakt van hun keuze en van beperkingen in hun eigen kennis.

## Zonder begeleiding overschatten deelnemers vaker hun eigen deskundigheid in het maken van pensioenkeuzes.

Deelnemers in de zelf-service groep, die dus op eigen houtje aan de slag gingen met de online tool zonder begeleiding, overschatten vaker de eigen deskundigheid. Zij denken dat zij de materie beter beheersen dan in werkelijkheid het geval is. De groep die 1-op-1 begeleiding ontving, had achteraf een realistischere (en vaak lagere) zelfinschatting over de eigen deskundigheid. Ook had deze groep meer begrip van de financiële effecten van hun keuze. Het onderzoek meet geen objectieve

- 
- 1 <https://www.afm.nl/nl-nl/sector/pensioenuitvoerders/informerende-deelnemers/keuzebegeleiding>
  - 2 <https://www.afm.nl/nl-nl/sector/actueel/2025/feb/tb-keuzebegeleiding>
  - 3 Onderzoek keuzebegeleiding Resultaten fase 1, (2022) BISS/Maastricht University in samenwerking met Söderberg & Partners en Montae & Partners.
  - 4 Keuzebegeleiding bij Pensioenen Resultaten fase 2 (2023) BISS/Maastricht University in samenwerking met Söderberg & Partners en Montae & Partners.
  - 5 Dit veldexperiment is eerder uitgebreid beschreven in Borremans en Van der Werf, Keuzebegeleiding: hoe dan? Van bestuurlijke ambitie naar de praktijk, PM 2023/51.

kennis, maar laat zien dat mensen op een vergelijkbare manier antwoorden en dingen begrijpen, wat deze uitleg ondersteunt.

### ■ GEDRAGSWETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK: HOE MAKEN DEELNEMERS KEUZES?

De Universiteit Utrecht voerde in 2024 kwalitatief onderzoek<sup>6</sup> <sup>7</sup> uit naar hoe deelnemers keuzes maken voor hun pensioen. Achterliggende afwegingen en motieven die werden voorgelegd aan deelnemers waren: genoeg geld hebben, balans tussen werk en privé, werktevredenheid, levensverwachting en vrije besteding uitkering. Hieruit bleek dat niet-financiële drijfveren minstens zo groot zijn als de financiële factoren. Tot nu toe zien we vooral financiële aspecten terug in de pensioencommunicatie aan deelnemers. De vraag rijst of de pensioensector daarmee dit element al die tijd over het hoofd heeft gezien, omdat uit het onderzoek blijkt dat deelnemers deze niet-financiële motieven expliciet benoemen als even belangrijk voor hun keuzes. Deze motieven komen echter nauwelijks terug in standaard communicatie en keuzeomgevingen. Dit onderzoek leidde in 2025 tot een volgende stap: een kwantitatief onderzoek<sup>8</sup> onder deelnemers aan pensioenfondsen door Universiteit Utrecht in samenwerking met Montae & Partners. In dit kwantitatieve onderzoek gaven 5.600 respondenten antwoord op de vraag welke pensioenkeuzes zij zouden maken en welke afwegingen hierbij voor hen belangrijk waren. Deelnemers waren (zelfbenoemd) in de leeftijd vanaf 55 jaar oud en afkomstig van 11 pensioenfondsen. Hen werden keuzes voorgelegd als eerder of later (gedeeltelijk) stoppen met werken, variëren in hoogte van het pensioen en pensioen uitruilen voor een hoger ouderdoms- of partnerpensioen.

### ■ HOUVAST VOOR PROACTIEVE BENADERING PENSIOENFONDSEN BIJ KEUZEBEGELEIDING

Het gedragswetenschappelijke onderzoek had een paar uitgangspunten. De eerste is dat het de strategische behoefte aan inzicht in deelnemersgedrag moet vervullen. Ook moet het ondersteuning bieden voor pensioenfondsen bij de concrete invulling van de AFM-leidraad op het gebied van keuzebegeleiding. Hierbij is het belangrijk dat er een verbinding wordt gelegd tussen wetenschap en de uitvoering, zodat pensioenuitvoerders resultaten kunnen gebruiken om keuzebegeleiding in hun eigen omgeving vorm te geven. Daarbij geldt dat ieder pensioenfonds een eigen deelnemersbestand kent, met specifieke kenmerken en behoeften. De toepassing van deze inzichten vraagt daarom om maatwerk: fondsen moeten onderzoeken welke gedragsinzichten relevant zijn voor hun populatie en deze vertalen naar een passende keuzeomgeving. Ook moet het voor pensioenfondsen de legitimiteit van beleidskeuzes kunnen vergroten richting de toezichthouder, deelnemers en andere stakeholders. Als laatste geldt dat de resultaten uit dit on-

derzoek pensioenuitvoerders moeten kunnen ondersteunen om proactief te handelen, hun aanpak van keuzebegeleiding te onderbouwen, te verbeteren en zo vooruit te lopen op toezicht en verantwoording.

### ■ FINANCIËLE AFWEGING IS BELANGRIJKE MOTIVATIE

Uit het gedragswetenschappelijk onderzoek dat in 2025 in samenwerking met de Universiteit Utrecht (dr. Lisanne van Weelden, universitair hoofddocent Taal en Communicatie, en dr. Hans Westerbeek, universitair docent Taal en Communicatie) werd uitgevoerd, komen een paar zaken duidelijk naar voren.

## Pensioenleeftijd aanpassen blijft een populaire keuze, zeker als het gaat om eerder met pensioen gaan.

1. Pensioenleeftijd aanpassen blijft een populaire keuze, vooral als het gaat om eerder met pensioen gaan.
2. Er zijn kleine verschillen tussen mannen en vrouwen. Een uitzondering hierop is het uitruilen van het nabestaandenpensioen: ruim 8 op de 10 vrouwen wil het nabestaandenpensioen verlagen, tegenover slechts 4 op de 10 mannen.
3. Hogere inkomens hebben iets andere voorkeuren. Een bovenmodaal inkomen hangt samen met een hogere intentie om eerder te stoppen met werken, een sterkere voorkeur voor een hoog/laag uitkering en een variabele uitkering van het pensioen. Dit is in vergelijking met een modaal of lager inkomen.
4. Er zijn kleine verschillen tussen fulltimers en parttimers en actieve deelnemers en slapers. Fulltimers hebben een iets sterkere intentie om de pensioenleeftijd aan te passen en om voor een variabele uitkering te kiezen dan parttimers. Maar de verschillen zijn klein. Actieve deelnemers hebben een iets sterkere intentie om de pensioenleeftijd aan te passen dan slapers, en ze kiezen iets vaker voor een hoog/laag-uitkering.
5. Financiën spelen een grotere rol dan levensverwachting en werk-privébalans. Genoeg inkomen voor jezelf, je partner en het huishouden zijn bij alle pensioenkeuzes een belangrijke motivatie.

### ■ HOE INTENSIEVER DE BEGELEIDING, HOE PASSENDER DE KEUZES

Voor pensioenfondsen die voor de taak staan om keuzebegeleiding (verder) vorm te geven of te verbeteren, kunnen de uitkomsten van deze

onderzoeken tot steun zijn bij het bepalen hoe keuzebegeleiding werkelijk aan te passen aan de belevingswereld en behoefte van deelnemers. Het veldexperiment dat werd uitgevoerd door de Universiteit van Maastricht laat zien dat de vorm van begeleiding invloed heeft op de mate van realistisch zelfinzicht ten aanzien van hun eigen deskundigheid en inzicht in de financiële effecten van hun keuzes. Hoe intensiever de begeleiding, hoe realistischer zij hun eigen deskundigheid inschatten en hoe meer (kloppend) inzicht zij hebben in de financiële effecten van hun keuzes. Zonder begeleiding denken deelnemers vaak dat zij snappen waar het over gaat, maar onderzoek laat zien dat dit inzicht in veel gevallen onvoldoende is... Dit kan een risico zijn voor de zelfredzaamheid die gevraagd wordt in het nieuwe pensioenstelsel.

Het gedragswetenschappelijke onderzoek door de Universiteit van Utrecht toont aan dat deelnemers vooral keuzes maken op basis van financiële factoren. Met andere woorden: het is belangrijk dat er voldoende inkomen is. Als deelnemers die financiële factoren niet goed kunnen overzien, bijvoorbeeld door een gebrek aan kennis of inzicht, dan kunnen hun keuzes suboptimaal voor hen zijn of zelfs schadelijk.

#### ■ EEN MIX VAN TOOLS EN PERSOONLIJKE BEGELEIDING IS NOODZAKELIJK

Het nieuwe pensioenstelsel brengt meer keuzevrijheid voor deelnemers. Die extra vrijheid vraagt om financiële redzaamheid: het vermogen om passende keuzes te maken op basis van een realistisch beeld van de eigen situatie, inzicht in de financiële gevolgen van de eigen keuzes en kennis van het eigen pensioen. Het bevorderen en bereiken van financiële zelfredzaamheid is de nieuwe opdracht voor pensioenfondsen en hun deelnemers.

Maar voordat deze financiële zelfredzaamheid een feit is, mag er nog wel wat gebeuren. Waar in het verleden de voorlichting over pensioen vooral bestond uit informatie aanbieden, vraagt de nieuwe situatie dat deelnemers ook echt zelf moeten be-

## Het bevorderen en bereiken van financiële zelfredzaamheid is de nieuwe opdracht voor pensioenfondsen en hun deelnemers.

grijpen wat zij doen en daarop moeten kunnen reflecteren. Met tools en begeleiding moeten zij geholpen worden om:

1. *Een realistisch beeld te hebben van hun situatie;*  
Met een realistisch beeld van hun financiële situatie kan een deelnemer passender keuzes maken voor de eigen financiële toekomst.
2. *De gevolgen van hun keuzes op de lange termijn te begrijpen;*  
Met dit begrip kan een financieel tekort of risico op langere termijn vermeden worden.
3. *Niet alleen 'iets te kiezen', maar een bewuste keuze te maken die in lijn is met hun financiële doelen.*  
Het doel voor de deelnemer is niet om 'een keuze te maken' maar om de keuze te maken die werkelijk past bij de eigen persoonlijke en financiële situatie en de financiële doelen van de deelnemer.

#### ■ TOT SLOT

Met deze inzichten kunnen pensioenfondsen hun eigen afweging maken bij het inrichten en verbeteren van hun beleid voor keuzebegeleiding. In het volgende deel van dit tweeluik richten we ons op de toepassing: hoe pensioenfondsen deze inzichten kunnen benutten in beleid, communicatie en uitvoering. ●

- 
- 6 Strikwerda, Holleman en Hoeken (2024) Frontiers.
  - 7 Strikwerda, Holleman en Hoeken (2024 online first) Work, Ageing en Retirement.
  - 8 Pensioenkeuzes en keuzebegeleiding (2025), Universiteit Utrecht in samenwerking met Montae & Partners.