

BISS

Brightlands Institute for Smart Society



Maastricht University

2022

Resultaten fase 1

Onderzoek keuzebegeleiding

Enquête onder pensioenfondsbestuurders en medebeleidsbepalers uitgevoerd door Söderberg & Partners en Montae & Partners met de onderzoeksexpertise van BISS | Maastricht University



Söderberg
& Partners



Montae
& Partners

“Ruime meerderheid pensioenfondsen heeft nog geen bestuurlijke ambitie voor keuzebegeleiding geformuleerd”

Zo blijkt uit het onderzoek naar keuzebegeleiding door Söderberg & Partners en Montae & Partners met de onderzoeksexpertise van BISS | Maastricht University.

Circa 50 respondenten van zowel kleine, middelgrote als grote pensioenfondsen hebben meegedaan aan de eerste fase van het onderzoek. Samen vertegenwoordigen zij circa 20% van de Nederlandse pensioenfondsen. Deze fase betrof een verkennend onderzoek onder pensioenfondsbestuurders en mede-beleidsbepalers door middel van een online enquête.

“De uitkomsten van de enquête geven een goed beeld van de huidige stand van zaken. Het valt op dat 85% van de respondenten nog geen bestuurlijke ambitie heeft geformuleerd voor het vormgeven van de nieuwe norm keuzebegeleiding. Dit terwijl pensioenfondsen de keuzebegeleiding al per 1 januari 2023 moeten hebben ingericht. We zien dat er behoefte bestaat aan meer guidance en best practices.” - Elianne Janssen (Montae & Partners)

Grote verdeeldheid over het wel of niet meenemen van de gehele financiële situatie voor adequate keuzebegeleiding

Verder valt op dat ongeveer de helft van de pensioenfondsen vindt dat de gehele financiële situatie moet worden meegenomen voor het adequaat begeleiden van keuzes en de andere helft het hier mee oneens is. “Deze bevinding laat zien dat er grote verdeeldheid is over wat adequaat begeleiden van deelnemers inhoudt. Naar mijn mening is inzicht hebben in de gehele financiële situatie een vereiste voor adequaat begeleiden, anders kun je hooguit informeren.” – prof. dr. Lisa Brüggem (BISS | Maastricht University)

Eerste pensioenfondsen starten met pilot keuzebegeleiding

“We gaan in de tweede fase van ons onderzoek verdiepend onderzoek doen in de vorm van veldexperimenten. Samen met een aantal pensioenfondsen starten we met keuzebegeleidingspilots, daarbij onderzoeken we diverse methoden van keuzebegeleiding: zelf service via online tooling, het doorlopen van online tooling met de inzet van een toolcoach én een één-op-één keuzebegeleidingsgesprek. Samen zoeken we naar de ideale invulling van deze bestuurlijke uitdaging en gaan we best practices delen om de sector vooruit te helpen bij het invullen van de open norm.” - Joost Rietvelt (Söderberg & Partners)



Content

| | |
|---|----|
| <u>Kader van het onderzoek</u> | 04 |
| <u>Samenvatting resultaten huidige stand van zaken keuzebegeleiding</u> | 05 |
| <u>Samenvatting blik op de (nabije) toekomst ten aanzien van keuzebegeleiding</u> | 06 |
| <u>Kenmerken respondenten</u> | 07 |
| <u>Huidige mogelijkheden pensioenkeuzes</u> | 09 |
| <u>Huidige begeleiding bij het maken van pensioenkeuzes</u> | 12 |
| <u>Nieuwe open norm van keuzebegeleiding (WTP)</u> | 14 |
| <u>Communicatie</u> | 19 |
| <u>Overige vragen</u> | 22 |

Kader van het onderzoek

Doel

Doel van het onderzoek naar keuzebegeleiding is het vooruit helpen van de sector bij het invullen van de open norm keuzebegeleiding. Dit doen we door te onderzoeken waar pensioenfondsen staan met de invulling van de open norm. Wat is hun ambitie? Welke risico's en obstakels verwachten ze? Wat zijn 'best practices'?

Aanpak

Het onderzoek bestaat uit twee fases. Dit document bevat de uitkomsten van de eerste fase. Deze fase betrof een onderzoek onder pensioenfondsbestuurders en mede-beleidsbepalers door middel van een online vragenlijst. De deelnemers zijn per mail benaderd. De vragenlijst was in het Nederlands beschikbaar. Fase 1 is uitgevoerd in juli en augustus 2022. In het najaar van 2022 vindt fase twee van het onderzoek - in de vorm van een veldexperiment- plaats.

Respondenten

De vragenlijst is door 57 respondenten ingevuld. Samen vertegenwoordigen zijn circa 20% van de Nederlandse pensioenfondsen. 47 respondenten hebben de vragenlijst volledig doorlopen (een enkele respondent heeft een vraag overgeslagen). 10 respondenten zijn gedurende de vragenlijst gestopt met invullen. De antwoorden die zijn ingevuld zijn meegenomen in de resultaten.



Samenvatting resultaten huidige stand van zaken keuzebegeleiding

Huidige mogelijkheden en begeleiding bij pensioenkeuzes

- **De huidige mogelijkheden/vormen die geboden worden voor het maken van keuzes door de deelnemer zijn divers en verschillen per (type) pensioenfonds.**
 - Bij bedrijfstakpensioenfonds is het wat gebruikelijker om algemene begeleiding te geven en doorrekeningen zelf te maken. Bij ondernemingspensioenfonds zien we dat deelnemers vaker een doorrekening kunnen aanvragen en dat vaker de voor- en nadelen van een keuze worden gedeeld.
- Ruim 2/3 van de respondenten vindt de huidige keuzebegeleiding die het fonds biedt (ruim) voldoende.
- Respondenten die de huidige keuzebegeleiding onvoldoende vinden, vinden vooral dat **de deelnemer beter centraal moet komen te staan** en zijn van mening dat **veel meer informatie nodig is van de (financiële) positie van een deelnemer, dan alleen de pensioenaanspraken.**
- Het aantal deelnemers dat daadwerkelijk pensioenkeuzes maakt, loopt erg uiteen. Bij een deel van de fondsen maakt minder dan 25% van de deelnemers pensioenkeuzes, terwijl bij andere fondsen 75% of meer van de deelnemers pensioenkeuzes maakt.
- Pensioenkeuzes die deelnemers het meeste maken zijn het vervroegen of uitstellen van de pensioeningangsdatum en het uitruilen van pensioensoorten.

Samenvatting blik op de (nabije) toekomst ten aanzien van keuzebegeleiding

Nieuwe open norm van keuzebegeleiding (WTP)

- 81% van de respondenten vindt het een goede zaak dat keuzebegeleiding als een open norm is vormgegeven.
- **Zo'n 85% van de respondenten heeft nog geen bestuurlijke ambitie geformuleerd voor het vormgeven van de nieuwe norm keuzebegeleiding.** Wel geeft bijna de helft van de fondsen aan dit nog voor 2022 te hebben geagendeerd.
- De fondsen die wel al een bestuurlijke ambitie hebben, hebben een ambitie gesteld die verder gaat dan alleen het minimale.
- **Bijna de helft van de respondenten vindt dat voor het adequaat begeleiden van keuzes de pensioenuitvoerder de gehele financiële situatie dient uit te vragen, maar bijna 40% is het hiermee (helemaal) oneens.**
- Als we inzoomen op het type pensioenfondsen zien we dat 2/3 van de ondernemingspensioenfondsen niet vindt dat voor het adequaat begeleiden van keuzes de pensioenuitvoerder de gehele financiële situatie dient uit te vragen, terwijl van de bedrijfstakpensioenfondsen juist meer dan de helft dit wel vindt.

Communicatie

- Zo'n 34% verwacht deelnemers het beste te kunnen begeleiden aan de hand van een online tool met telefonisch contact. Ook een persoonlijk gesprek met specifieke informatie wordt veel genoemd.

Kansen en risico's die de nieuwe norm biedt

- Top 3 kansen: (1) als fonds aantrekkelijk blijven voor werkgever(s) en werknemers(s)(organisaties), (2) deelnemers beschermen tegen het maken van verkeerde keuzes, (3) visie / strategie waarmaken.
- Top 3 risico's: (1) kostenstijging, (2) aansprakelijkheidsrisico, (3) reputatierisico

Overige

- **Respondenten zouden veelal meer begeleiding vanuit de pensioenfederatie dan wel de pensioenuitvoerder of de AFM willen ontvangen voor invulling van de open norm, vooral guidance en best practices.**
- Een derde van de respondenten heeft de keuzearchitectuur voor het bedrag ineens ingericht.

Kenmerken respondenten

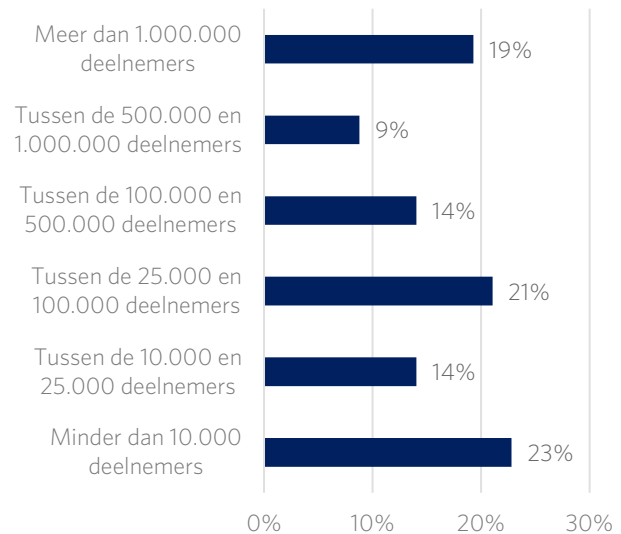
Zowel kleine, middelgrote als grote pensioenfondsen hebben meegedaan aan het onderzoek.

Vraag: wat is de omvang van het pensioenfonds van waaruit u de vragen beantwoordt, uitgaande van het aantal deelnemers (actieven, slapers en pensioengerechtigden) bij elkaar?

Observatie

Er hebben zowel kleine (minder dan 10.000 deelnemers: 23%), als middelgrote (tussen de 25.000 - 100.000 deelnemers: 21%) als grote (meer dan 1.000.000 deelnemers: 19%) pensioenfondsen meegedaan aan het onderzoek. Het aantal kleine - middelgrote - grote pensioenfondsen dat heeft meegedaan is enigszins gelijk.

Omvang pensioenfonds n = 57



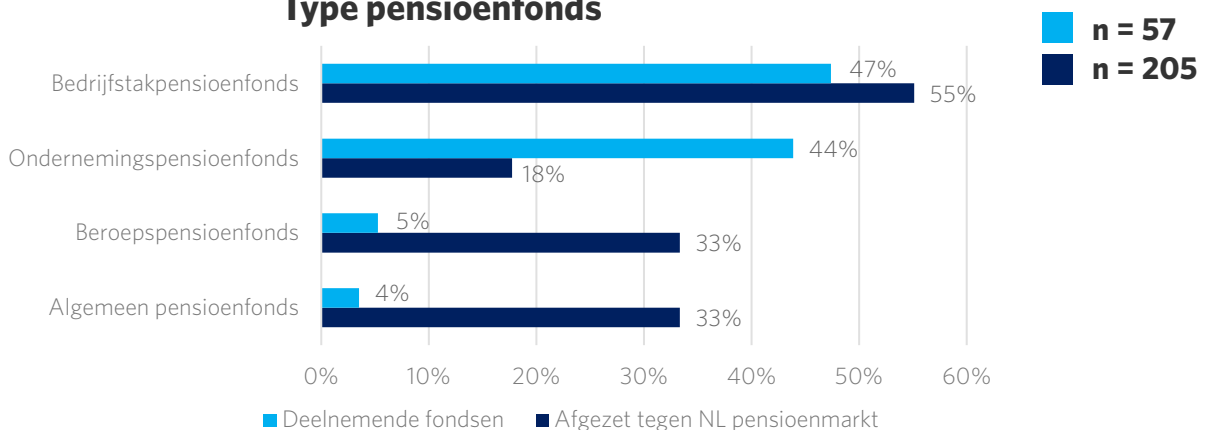
Verreweg de meeste respondenten vertegenwoordigen een bedrijfstakpensioenfonds dan wel een ondernemingspensioenfonds

Vraag: Wat voor type pensioenfonds is het pensioenfonds van waaruit u de vragen beantwoordt?

Observatie

De respondenten vertegenwoordigen veelal bedrijfstakpensioenfondsen (47%) en ondernemingspensioenfondsen (44%). Ter vergelijking is in onderstaande tabel ook het aantal deelnemende fondsen afgezet tegen de totale pensioenfondsen actief in de Nederlandse pensioenmarkt (bron: DNB Statistiek, 2020), onderverdeeld naar type. Hieruit blijkt dat met name het aantal bedrijfstakpensioenfondsen, beroepspensioenfondsen en algemene pensioenfondsen in vergelijking met de Nederlandse pensioenmarkt goed vertegenwoordigd zijn in het onderzoek.

Type pensioenfondsen



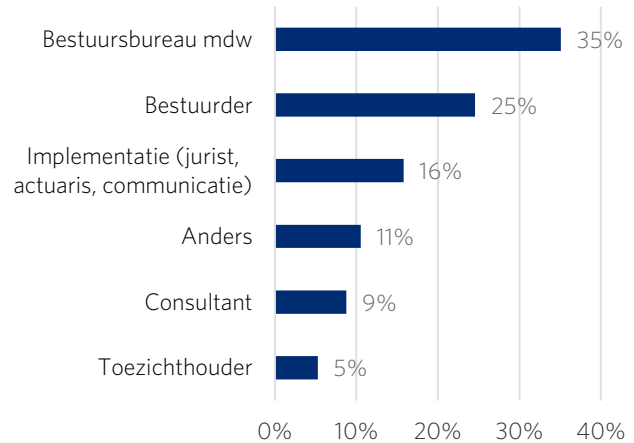
Het gros van de respondenten is een medewerker van het bestuursbureau dan wel een bestuurder.

Vraag: Wat is uw rol bij het pensioenfonds van waaruit u de vragen beantwoordt?

Indien gekozen voor de optie 'anders':

- Dubbele rol (werkzaam bij het bestuursbureau en (uitvoerend) bestuurder).
- Bestuurslid gepensioneerdenvereniging.
- Beleidsadviseur vakbond.
- Lid van het verantwoordingsorgaan namens gepensioneerden.
- Iemand die adviezen schrijft voor beleid vanuit de pensioenuitvoerder.
- Sleutelfunctiehouder.
- Sociale partner werknemer.

Rol respondent n = 57



Observatie

Meer dan de helft van de respondenten is ofwel medewerker van het bestuursbureau (totaal 35%), ofwel bestuurder (totaal 25%).

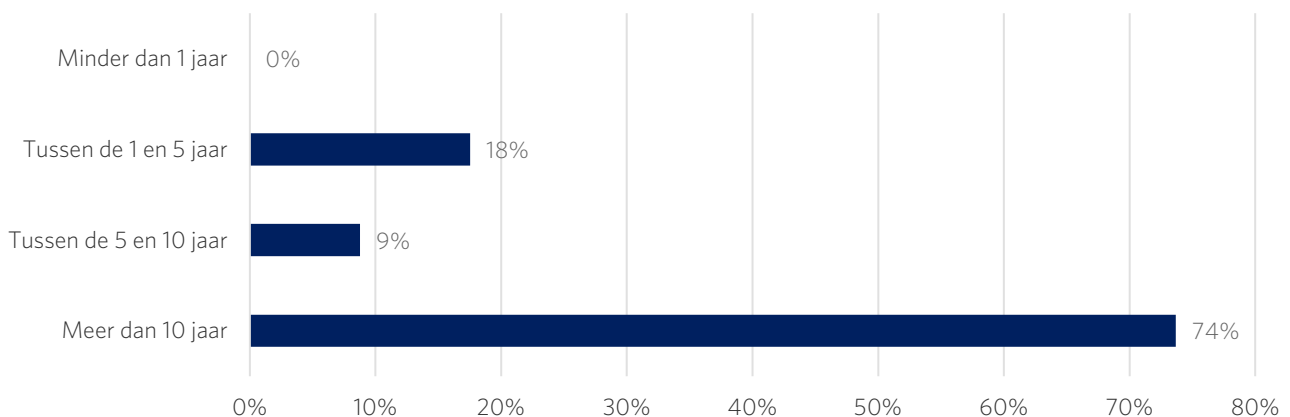
Bijna 75% van de respondenten is meer dan 10 jaar werkzaam in de pensioensector.

Vraag: Hoeveel jaar bent u reeds werkzaam in de pensioensector?

Observatie

Het gros van respondenten (74%) is meer dan 10 jaar werkzaam in de pensioensector. Er heeft geen respondent meegedaan aan de enquête die minder dan 1 jaar werkzaam is in de pensioensector.

Werkzaam in sector n = 57



Huidige mogelijkheden pensioenkeuzes

De huidige mogelijkheden die geboden worden voor het maken van keuzes door de deelnemer zijn divers.

Vraag: geef aan welke mogelijkheden momenteel geboden worden voor het maken van keuzes door de deelnemer?

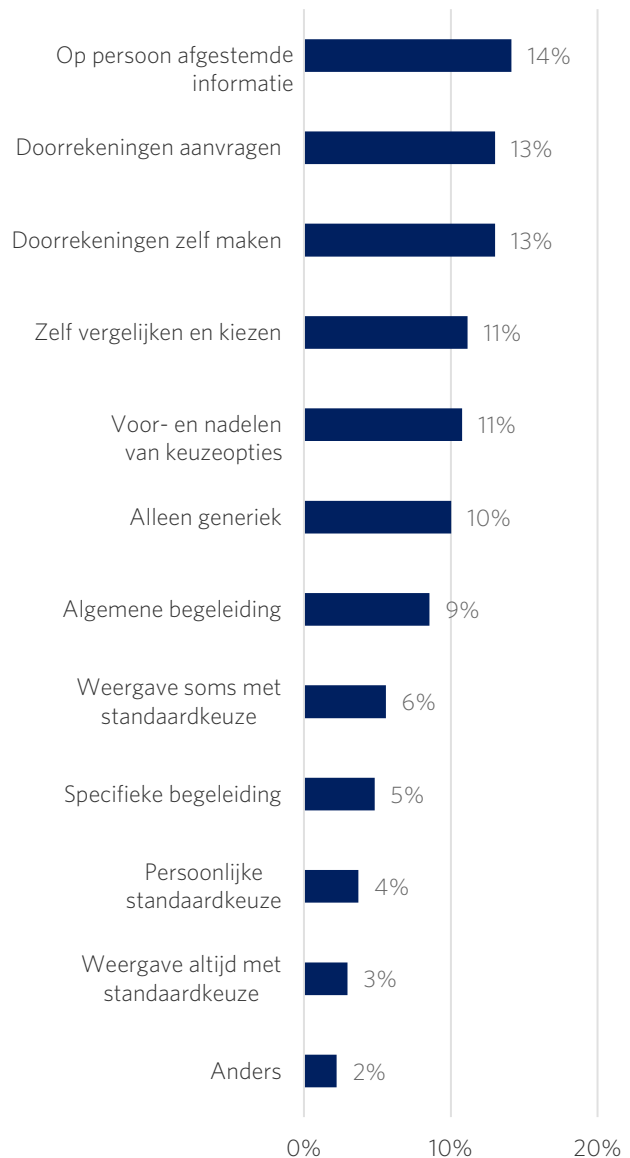
Indien gekozen voor de optie 'anders':

- Begeleiding in een gesprek (digitaal of fysiek) .
- Verschillend, hangt af van waar de keuze over gaat.

Observatie

- Veelal sprake van op de persoon afgestemde informatie die de deelnemer aangeboden krijgt over welke keuzemogelijkheden er nu al zijn.
- Verder kan de deelnemer ofwel zelf (via een planner) of wel op aanvraag doorrekeningen (laten) maken.
- Minder gebruikelijk is een weergave met standaardkeuze dan wel een persoonlijke standaardkeuze.
- Bij BPF-en is het wat gebruikelijker om algemene begeleiding te geven en doorrekeningen zelf te maken. Bij OPF-en zien we dat deelnemers vaker een doorrekening kunnen aanvragen en dat vaker de voor- en nadelen van een keuze worden gedeeld (zie voor details de volgende pagina).

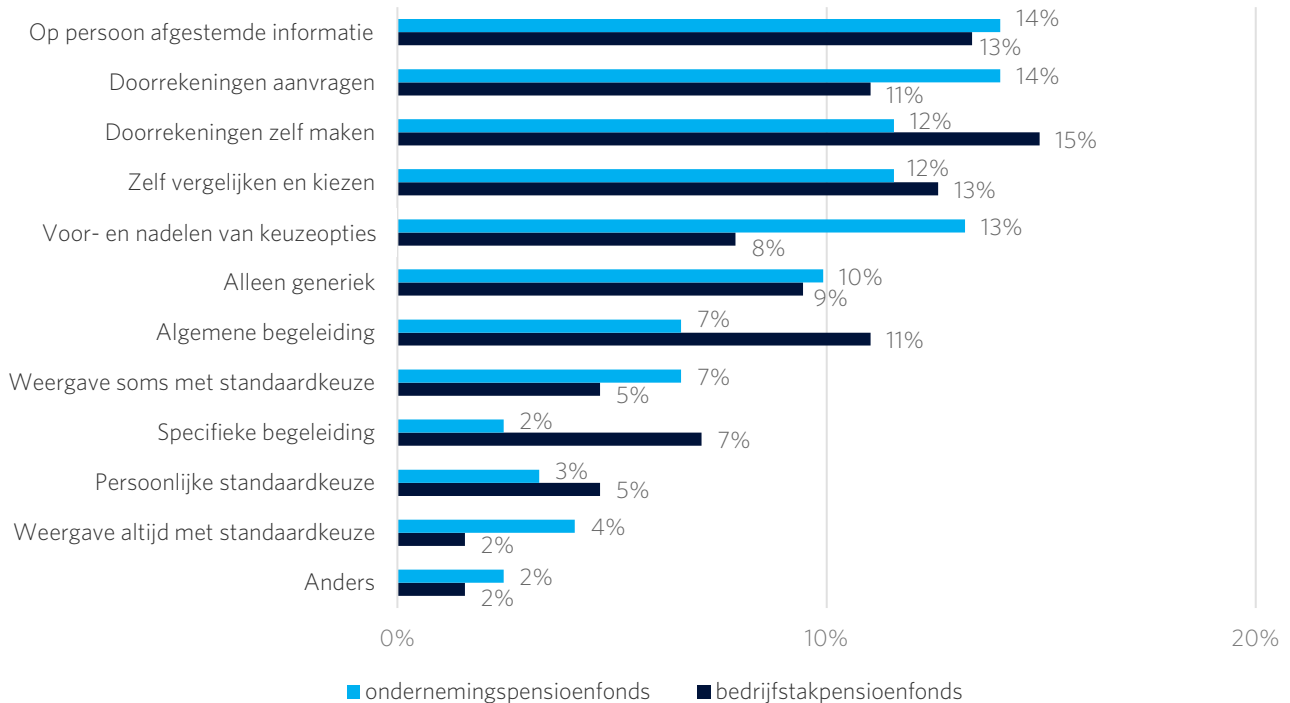
Huidige mogelijkheden n = 57



NB. Bij deze vraag konden deelnemers meerdere antwoorden kiezen.

Ook zijn er verschillen in mogelijkheden die worden aangeboden naar type pensioenfonds te zien.

Huidige keuzemogelijkheden per type pensioenfonds n = 57



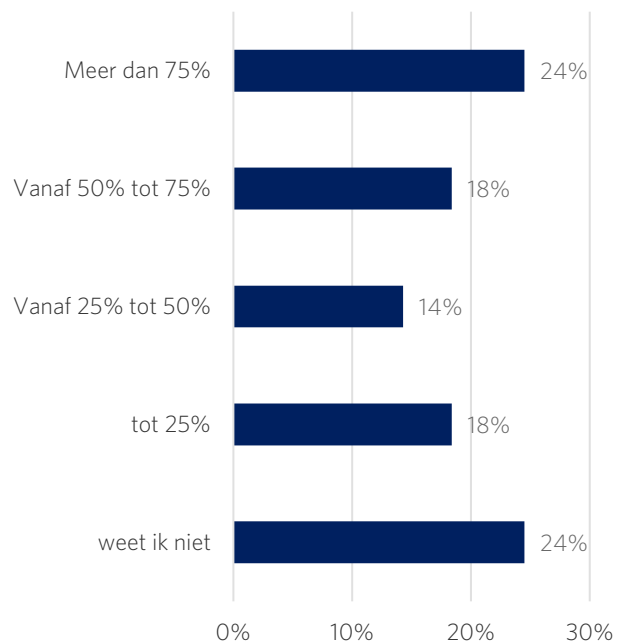
Het aantal deelnemers dat daadwerkelijk pensioenkeuzes maakt, verschilt per fonds.

Vraag: kunt u een inschatting geven hoeveel procent van uw deelnemers daadwerkelijk pensioenkeuzes maken (zoals de keuze voor de pensioeningangsdatum - vervroegen of uitstellen - en een hoog/laag pensioen)?

Observatie

- Een kwart van de respondenten weet niet hoeveel deelnemers zelf een keuze maken.
- Verder geeft zo'n 18% van de fondsen aan dat minder dan 25% van de deelnemers pensioenkeuzes maken, terwijl een kwart van de fondsen aangeeft dat meer dan 75% van de deelnemers pensioenkeuzes maken.
- Omdat dit laatste percentage vaak hoger is dan in andere onderzoeken is vermeld, zou het kunnen dat deze vraag anders is geïnterpreteerd.

Huidige mogelijkheden n = 49



Pensioenkeuzes die deelnemers het meeste maken, zijn het vervroegen of uitstellen van de pensioeningangsdatum en het uitruilen van pensioen.

Vraag: van welke pensioenkeuzes maken uw deelnemers het meeste gebruik?

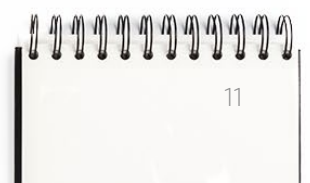
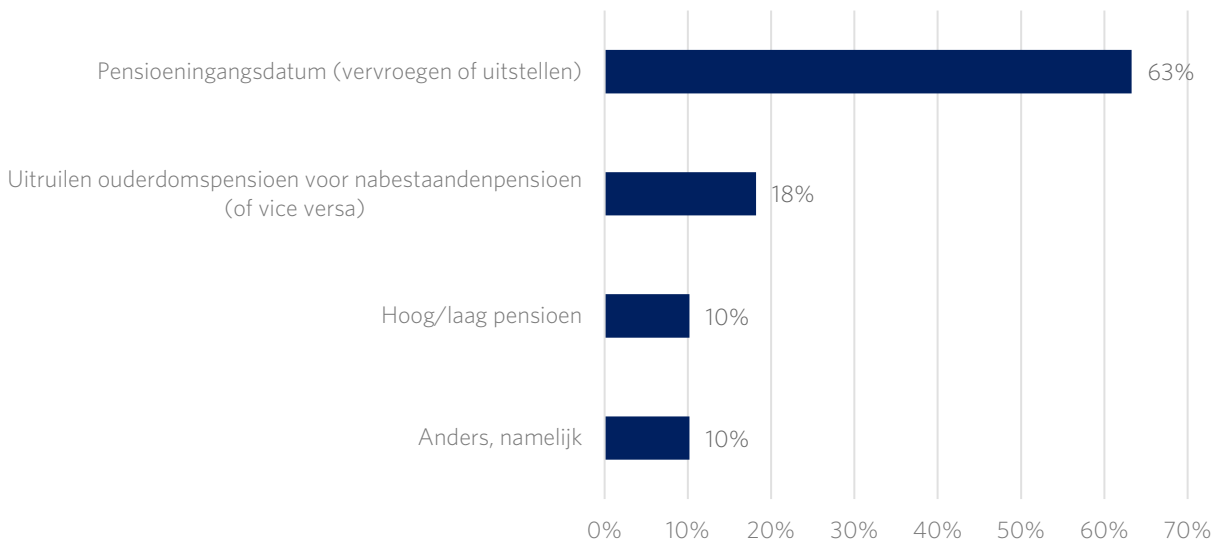
Indien gekozen voor de optie 'anders':

- Welke instantie gaat uitkeren?
- Uitrusten pensioen.
- Keuze beleggingsprofiel.
- Als voldoende informatie over de deelnemer bekend is ruilen we zelf als default uit.

Observatie

De pensioeningangsdatum is verreweg de meest gemaakte pensioenkeuze door deelnemers. Verder maken deelnemers ook gebruik van de mogelijkheid voor het uitruilen van ouderdomspensioen voor nabestaandenpensioen, dan wel vice versa. Indien de pensioenregeling de mogelijkheid biedt tot een hoog/laag pensioen, wordt hier relatief weinig gebruik van gemaakt.

Meest gemaakte keuze n = 49



Huidige begeleiding bij het maken van pensioenkeuzes

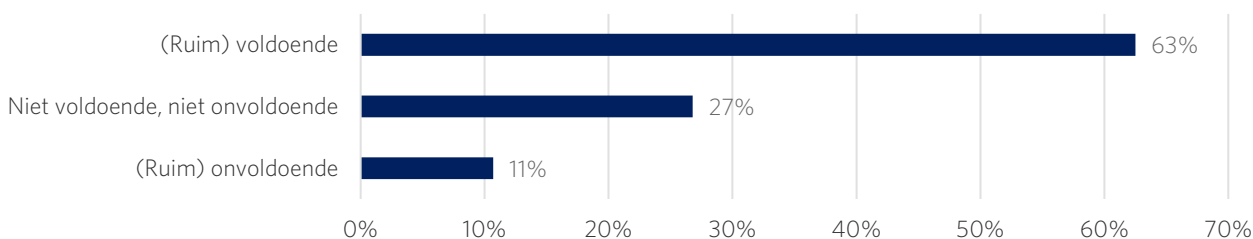
Bijna 2/3 vindt de huidige keuzebegeleiding die het fonds biedt (ruim) voldoende.

Vraag: hoe beoordeelt u uw huidige begeleiding van deelnemers bij het maken van pensioenkeuzes in relatie tot uw ambitieniveau / beoogde mate van begeleiding?

Observatie

- Bijna 2/3 van de respondenten vindt de huidige keuzebegeleiding die wordt geboden aan deelnemers (ruim) voldoende.
- 11% van de respondenten vindt de huidige keuzebegeleiding (ruim) onvoldoende.

Beoordeling keuzebegeleiding n = 56



Toelichting door respondenten die hebben aangegeven de huidige begeleiding (ruim) voldoende te vinden in relatie tot het ambitieniveau.

Samenvattend kunnen de gegeven antwoorden als volgt worden omschreven:

Er zijn fondsen die aangeven veel te doen en veel middelen in te zetten om deelnemers te begeleiden bij het maken van keuzes, 'voor ieder wat wils':

- Laagdrempelige brieven
- Flyers
- Website
- Mijnomgeving / online tooling / planner waarbinnen keuzes kunnen worden doorgerekend
- Videobellen
- Mailing
- Persoonlijk gesprek (zowel digitaal als live)
- Webinars
- Jaarlijks event

Een aantal fondsen geeft aan ook een aantal zaken te meten:

Deelnemerstevredenheid t.a.v. keuzebegeleiding, zoals toetsing tevredenheid gemaakte keuzes na het maken van de keuzes

Hoeveel procent van de deelnemers maken keuzes die afwijken van de standaard / default

Er zijn fondsen die aangeven niet de rol van financieel adviseur voor de deelnemer in te vullen, mede gezien de relatief geringe omvang van de opgebouwde aanspraken versus kosten. Of omdat sprake is van een relatief homogene populatie met weinig variatie in gemaakte keuzes op basis van opgedane ervaringen uit het verleden.

Sommige fondsen zijn nog in ontwikkeling voor wat betreft keuzebegeleiding en werken er hard aan om informatie zo begrijpelijk en inzichtelijk mogelijk te maken zodat mensen echt snappen waarvoor ze kiezen.

Toelichting door respondenten die hebben aangegeven de huidige begeleiding **niet voldoende, maar ook niet onvoldoende** te vinden in relatie tot het ambitieniveau

Samenvattend kunnen de gegeven antwoorden als volgt worden omschreven:

- De begeleiding voldoet aan de huidige wet- en regelgeving, maar het kan nog beter; de begeleiding mag nog meer op de specifieke situatie van de deelnemer van toepassing zijn ("de deelnemer centraal"). Daarbij is veel meer informatie nodig van de (financiële) positie van een deelnemer, dan alleen de pensioenaanspraken.
- Er is sprake van passief advies (er wordt alleen advies/begeleiding gegeven als daarom wordt gevraagd); we zouden naar actieve voorlichting toe moeten bewegen.
- De deelnemer is veelal afhankelijk van de uitvoerder en kan zelf nog weinig ondernemen.
- Nog te weinig persoonlijk contact en te weinig mogelijkheden voor de deelnemer om zelf berekeningen te maken.
- Ambitieniveau nog niet goed duidelijk.
- Een keuzeomgeving waarbij de deelnemer op persoonsniveau voor hem/haar (met persoonlijke defaults) kan bekijken wat bij hem/haar past met per (life) event toegesneden informatievoorziening is wenselijk en daar willen we ook naartoe, maar die hebben we nu nog niet.

Toelichting door respondenten die hebben aangegeven de huidige begeleiding **(ruim) onvoldoende** te vinden in relatie tot het ambitieniveau

Samenvattend kunnen de gegeven antwoorden als volgt worden omschreven:

- Een aantal respondenten geeft aan dat een hoog ambitieniveau wordt geambieerd, waarbij aan deelnemers de voor hen relevante keuzemogelijkheden en informatie wordt voorgelegd – passend bij zijn/haar wensen, behoeften en financiële situatie. In praktijk lukt het echter nog niet deze ambitie waar te maken. Er worden wel pogingen gedaan om het gat te dichten tussen de generieke begeleiding met behulp van de pensioenplanner en de reactieve pensioendesk. Hier wordt echter nog lang niet iedere deelnemer mee bereikt, laat staan de voor zijn/haar relevante situatie in kaart gebracht.
- Er lopen nog onderzoeken (soms ook in samenwerking met de werkgever) om financiële planning aan te bieden. In een aantal gevallen specifiek ook gezien het relatief hoge inkomensniveau van de deelnemers en daarmee een vermoedelijk gemiddeld wat complexere financiële huishouding.
- Sommige fondsen kiezen ervoor deelnemers niet/nauwelijks te begeleiden omdat sprake is van (relatief) lage opgebouwde pensioenbedragen.



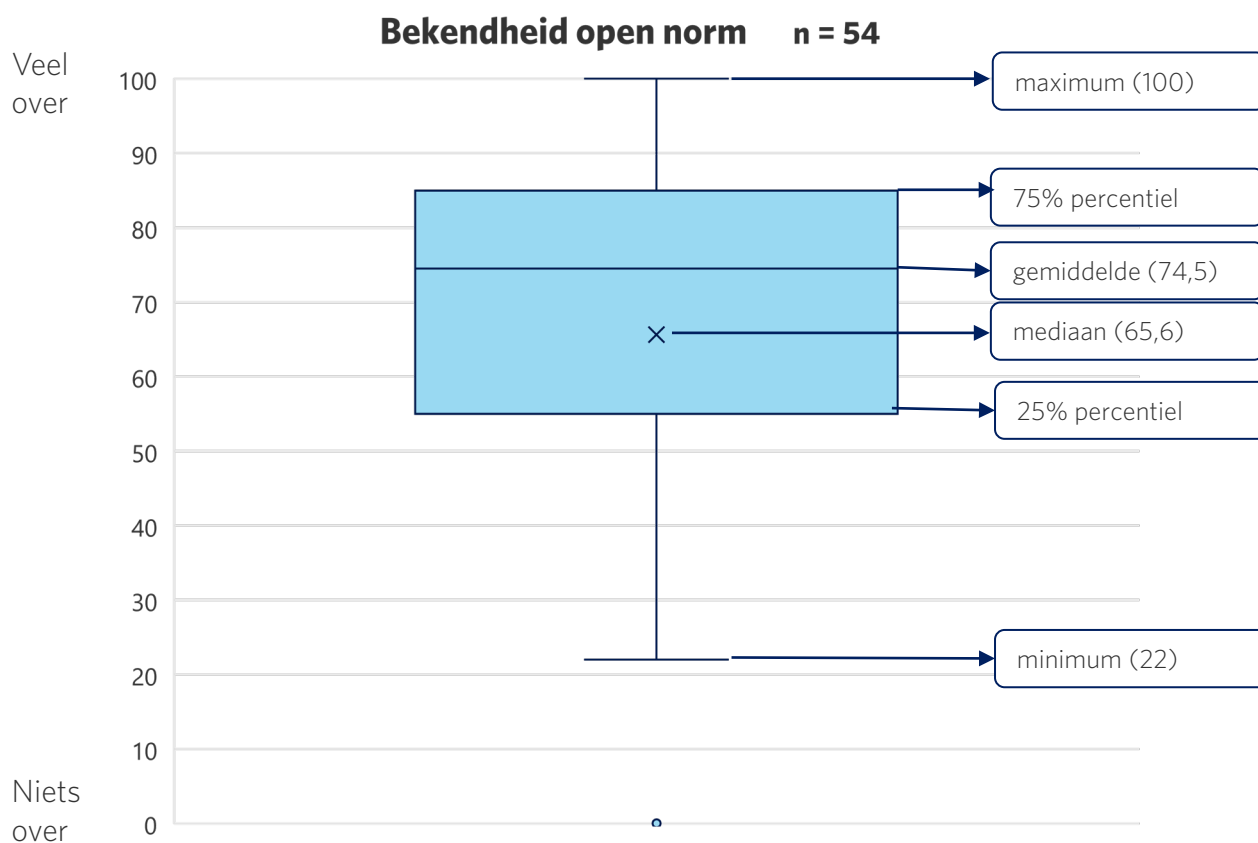
Nieuwe open norm van keuzebegeleiding (WTP)

De meeste respondenten zijn bekend met de nieuwe open norm van keuzebegeleiding die de Wet toekomst pensioenen voorschrijft.

Vraag: bent u bekend met de nieuwe open norm van keuzebegeleiding die de Wet Toekomst pensioenen voorschrijft? Ik weet hier (niets over - veel over)

Observatie

Meer dan de helft van de respondenten zegt veel over de open norm te weten. Slechts een klein deel geeft aan hier weinig over te weten.



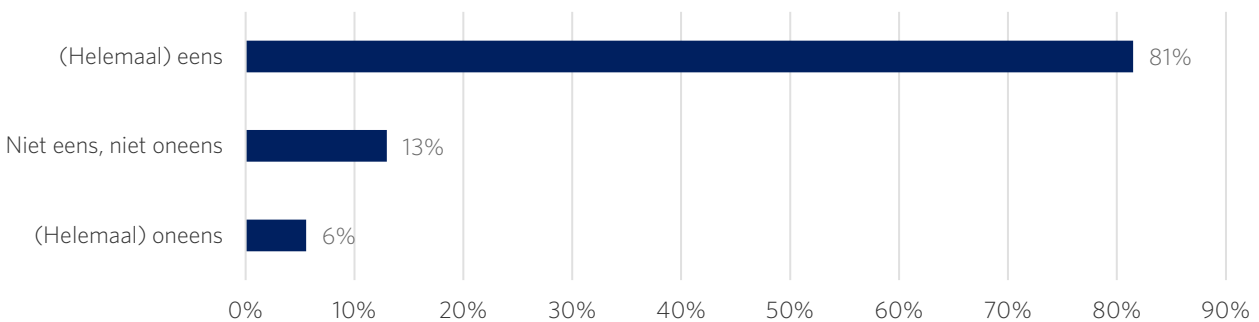
Het gros van de respondenten vindt het een goede zaak dat keuzebegeleiding als een open norm is vormgegeven.

Stelling: het is een goede zaak dat keuzebegeleiding als een open norm is vormgegeven.

Observatie

Het merendeel van de respondenten vindt het een goede zaak dat keuzebegeleiding als een open norm is vormgegeven.

Open norm goede zaak n = 54



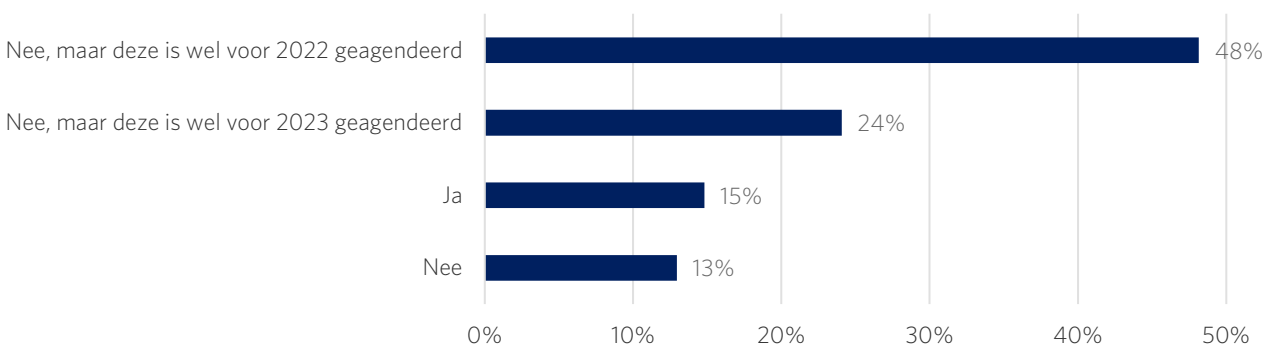
Zo'n 85% van de respondenten heeft nog geen bestuurlijke ambitie geformuleerd voor het vormgeven van de nieuwe norm keuzebegeleiding. Wel geeft bijna de helft van de fondsen aan dit nog voor 2022 te hebben geagendeerd.

Vraag: heeft u al de bestuurlijke ambitie geformuleerd voor het vormgeven van de nieuwe norm keuzebegeleiding?

Observatie

- Bij 15% van de respondenten is al een bestuurlijke ambitie geformuleerd.
- 48% hoopt dat in ieder geval nog dit jaar te kunnen doen.
- 37% van de fondsen heeft nog geen bestuurlijke ambitie geformuleerd of heeft dit voor volgend jaar geagendeerd.

Formulering bestuurlijke ambitie n = 54



De fondsen die wel al een bestuurlijke ambitie hebben, hebben een ambitie gesteld die verder gaat dan alleen het minimale om te voldoen aan de wetgeving.

Indien de respondent heeft aangegeven dat er reeds een ambitie is, kregen zij de volgende vraag voorgelegd. Om die reden is de n hier relatief klein.

Vraag: Wat is de bestuurlijke ambitie voor het vormgeven van de nieuwe wettelijk norm keuzebegeleiding? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn.

Indien gekozen voor de optie 'anders':

- We onderzoeken de mogelijkheden voor een passende oplossing voor integrale financiële planning.
- We proberen zo uitputtend mogelijk te kunnen adviseren en zoveel mogelijk overzicht te verkrijgen om mensen goed te kunnen adviseren.

Observatie

- De fondsen hebben een ambitie gesteld die verder gaat dan alleen het minimale.
- Fondsen willen in ieder geval niet alleen kijken naar het pensioen bij het pensioenfonds, maar ook naar het elders opgebouwd pensioen.
- Het merendeel gaat zelfs een stapje verder en wil kijken naar de brede financiële situatie van de deelnemer, zoals spaartegoeden.

Inhoud bestuurlijke ambitie n = 8



NB. Bij deze vraag konden deelnemers meerdere antwoorden kiezen.

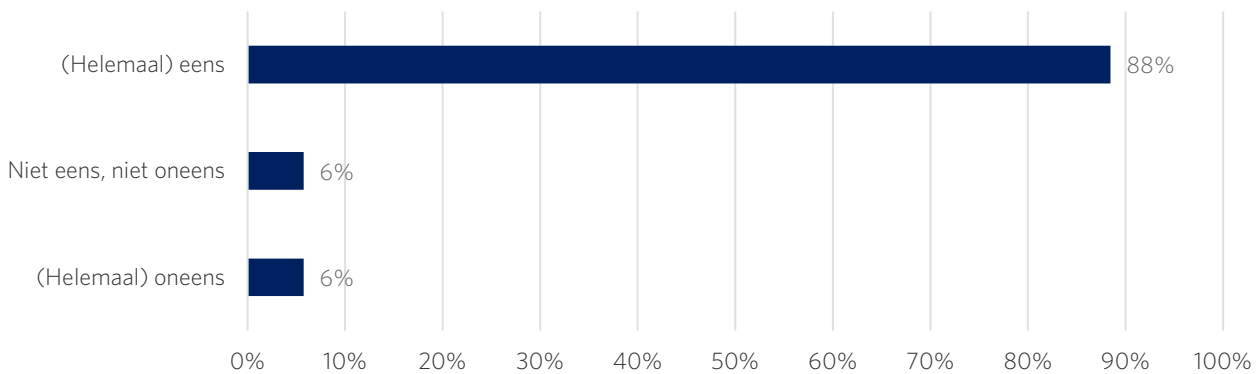
Bijna 90% van de respondenten vindt dat de behoefte van de deelnemer centraal moet staan bij de inrichting van de (nieuwe) keuzeomgeving.

Stelling: geef aan in hoeverre u het oneens of eens bent met onderstaande stelling - bij de inrichting van de (nieuwe) keuzeomgeving staat de behoefte van de deelnemer centraal.

Observatie

- Het overgrote merendeel van de respondenten is het (helemaal) eens dat de behoefte van de deelnemer centraal staat bij de inrichting van de (nieuwe) keuzeomgeving.

St: deelnemer staat centraal n = 52



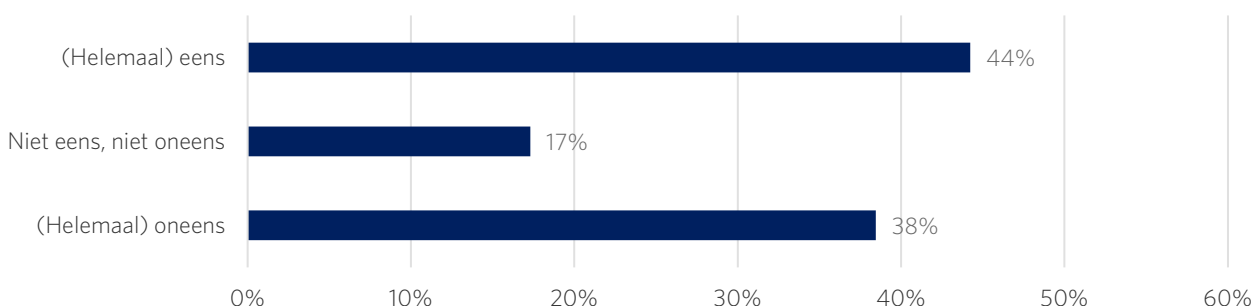
Bijna de helft van de respondenten vindt dat voor het adequaat begeleiden van keuzes de pensioenuitvoerder de gehele financiële situatie dient uit te vragen, maar bijna 40% is het hiermee (helemaal) oneens.

Stelling: voor het adequaat begeleiden van keuzes dient een pensioenuitvoerder de gehele financiële situatie uit te vragen (dus meer dan alleen het tweede pijler pensioen)

Observatie

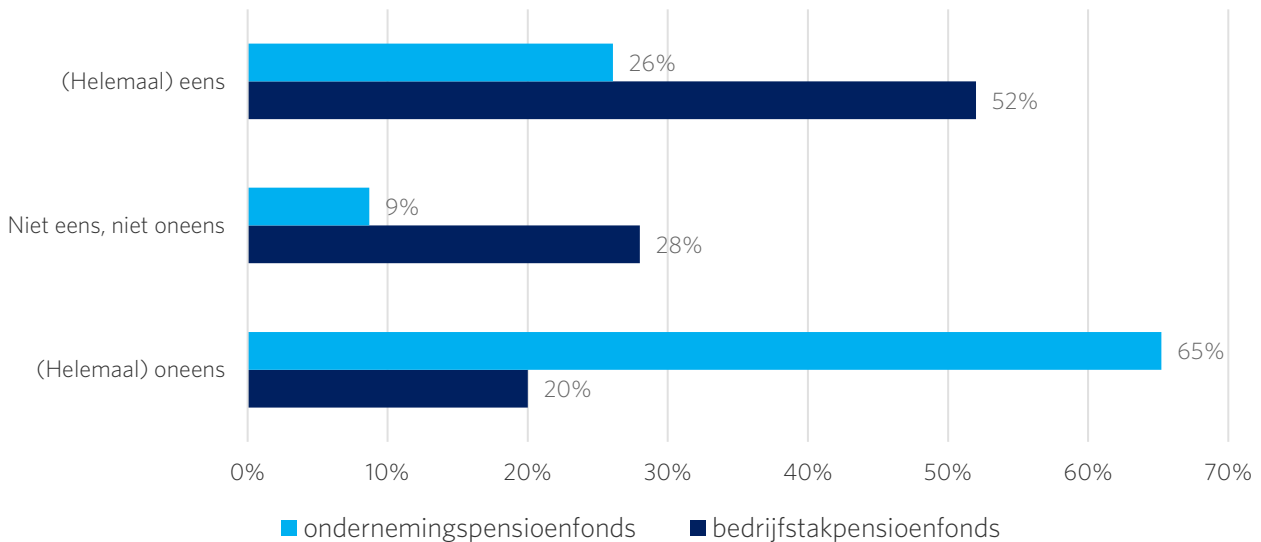
- De meningen zijn behoorlijk verdeeld; bijna de helft is het (helemaal) eens met deze stelling en bijna 40% is het (helemaal) oneens.
- Als we inzoomen op het type pensioenfondsen zien we dat de grote verschillen hier duidelijk worden. 2/3 van de ondernemingspensioenfondsen zijn het oneens met de stelling terwijl juist meer dan de helft van de bedrijfstakpensioenfondsen het wel eens is met de stelling (zie voor details de volgende pagina).

St: gehele fin situatie nodig n = 52



Als we inzoomen op het type pensioenfonds zien we dat 2/3de van de ondernemingspensioenfondsen niet vindt dat voor het adequaat begeleiden van keuzes de pensioenuitvoerder de gehele financiële situatie dient uit te vragen, terwijl van de bedrijfstakpensioenfondsen juist meer dan de helft dit wel vindt.

St: gehele fin situatie nodig per type fonds n = 52



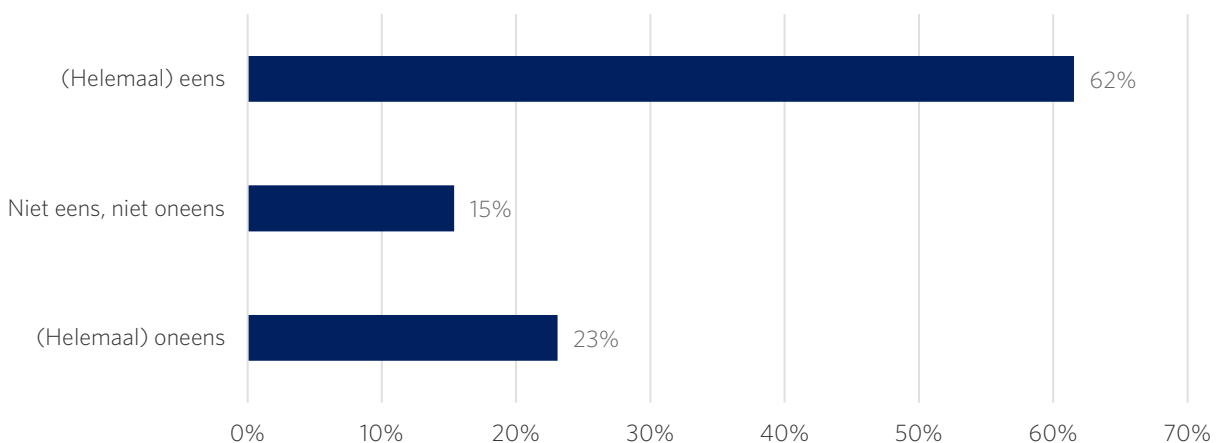
Wel vindt zo'n 2/3 van alle respondenten dat voor het adequaat begeleiden van keuzes de financiële doelstellingen van de deelnemer uitgevraagd moeten worden.

Stelling: voor het adequaat begeleiden van keuzes dient een pensioenuitvoerder de financiële doelstellingen van de deelnemer uit te vragen

Observatie

Bijna 2/3de vindt dat de pensioenuitvoerder de financiële doelstellingen van de deelnemer moet uitvragen voor de keuzebegeleiding.

St: fin doelstellingen nodig n = 52



Communicatie

Zo'n 34% verwacht deelnemers het beste te kunnen begeleiden aan de hand van een online tool met telefonisch contact. Ook een persoonlijk gesprek met specifieke informatie wordt veel genoemd.

De overtuiging bij ons pensioenfonds is dat wij onze deelnemers het beste kunnen begeleiden via....

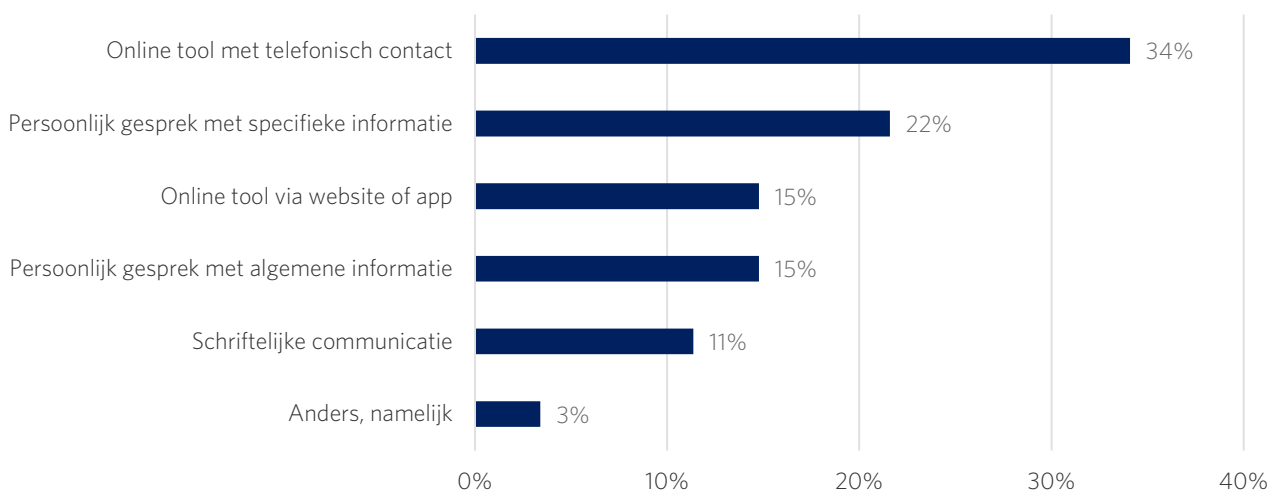
Indien gekozen voor de optie 'anders':

- Een combinatie van, passend bij de behoefte van de individuele deelnemer. Voor de grootste groep zal dat digitaal met persoonlijke ondersteuning (telefoon, e-mail of persoonlijk gesprek) zijn.
- Hangt af van de gekozen regeling in een kring bij een APF. In het algemeen via online tool met telefonisch contact.
- Individueel gesprek is zeker het beste maar de vraag is of het fonds dit kan/wil/moet geven of dat de deelnemer dit elders moet organiseren of zelf betalen.

Observatie

De meeste fondsen verwachten deelnemers het beste te kunnen begeleiden aan de hand van een online tool met telefonisch contact. Ook een persoonlijk gesprek met specifieke informatie wordt veel genoemd.

Communicatie n = 49



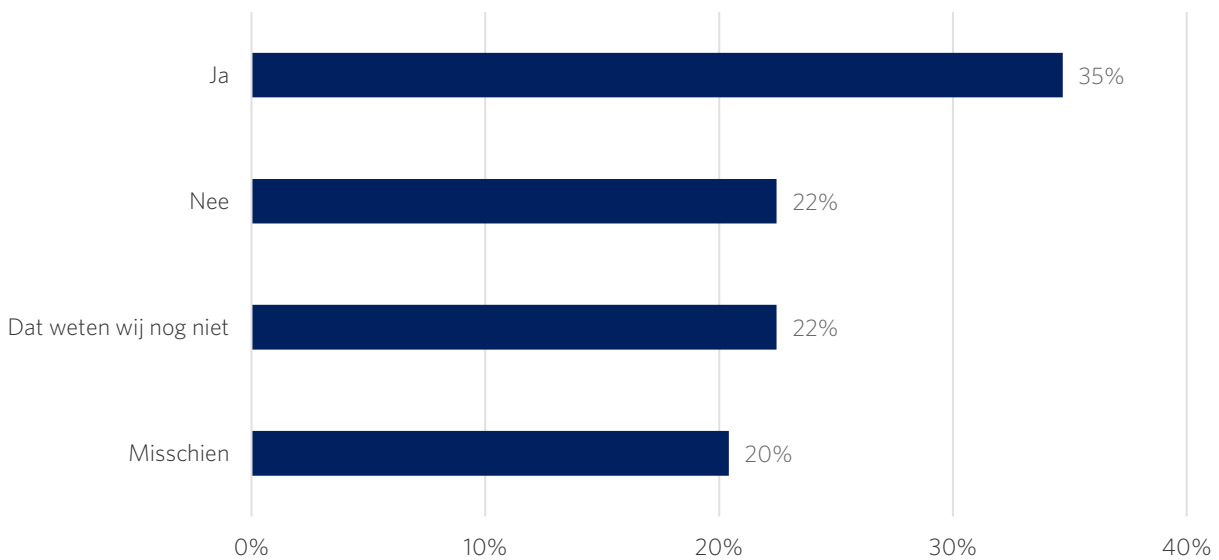
Ongeveer 1/3de van de respondenten is voornemens om onderscheid te maken naar groepen deelnemers bij de begeleiding in het maken van keuzes.

Vraag: zijn er voornemens om daarbij onderscheid te maken naar groepen deelnemers?

Observatie

Ongeveer 1/3de van de respondenten is voornemens om onderscheid te maken naar groepen deelnemers. De overige 2/3de gaat dit niet of misschien doen of weet het nog niet.

Onderscheid naar groepen n = 49



Kansen en risico's die de nieuwe norm biedt

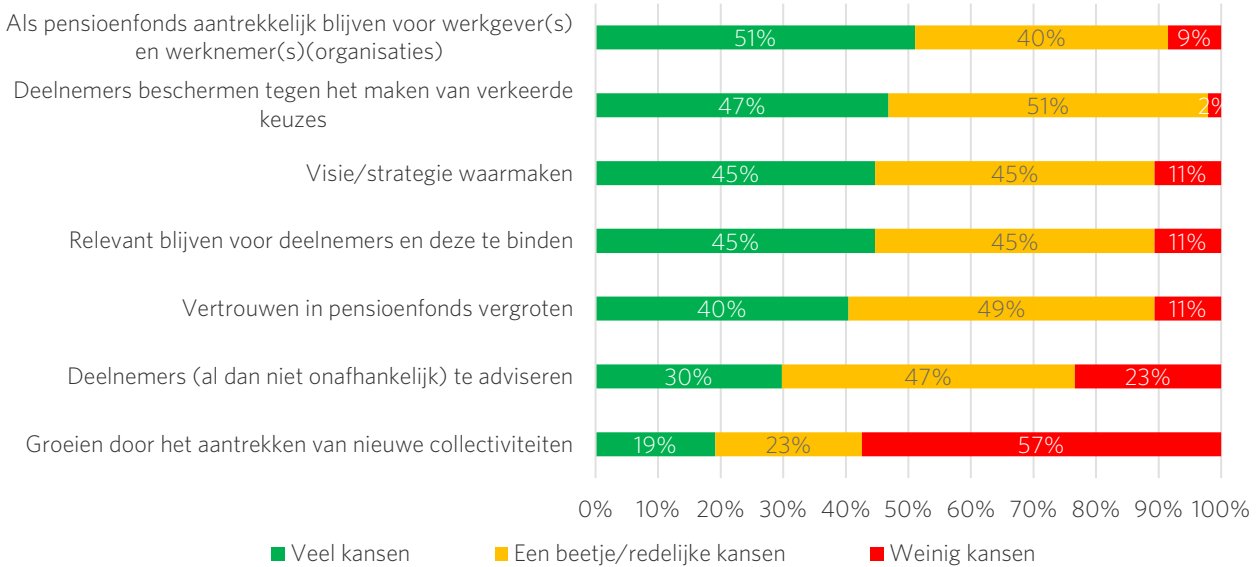
Top 3 kansen met de nieuwe open norm

- Als fonds aantrekkelijk blijven voor werkgever(s) en werknemers(s)(organisaties)
- Deelnemers beschermen tegen het maken van verkeerde keuzes
- Visie / strategie waarmaken

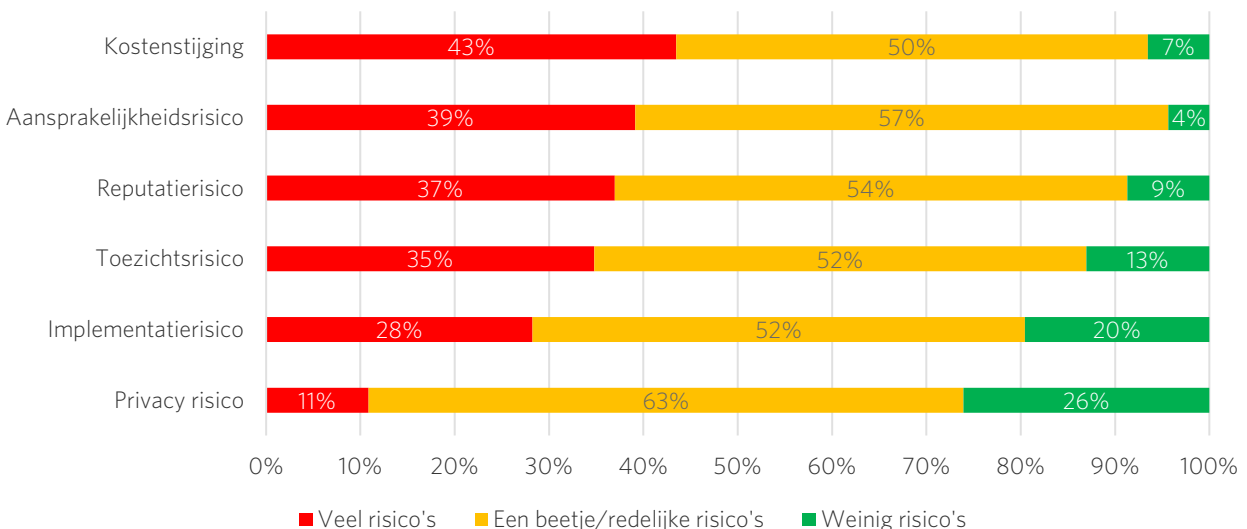
Top 3 risico's van de nieuwe open norm

- Kostenstijging
- Aansprakelijkheidsrisico
- Reputatierisico

Kansen n = 47



Risico's n = 46



Overige vragen

Meer dan de helft van de fondsen bekijkt nog op welke wijze de open norm ingevuld moet worden.

Vraag: welke stappen denkt u nog te nemen voor invulling van de nieuwe norm?

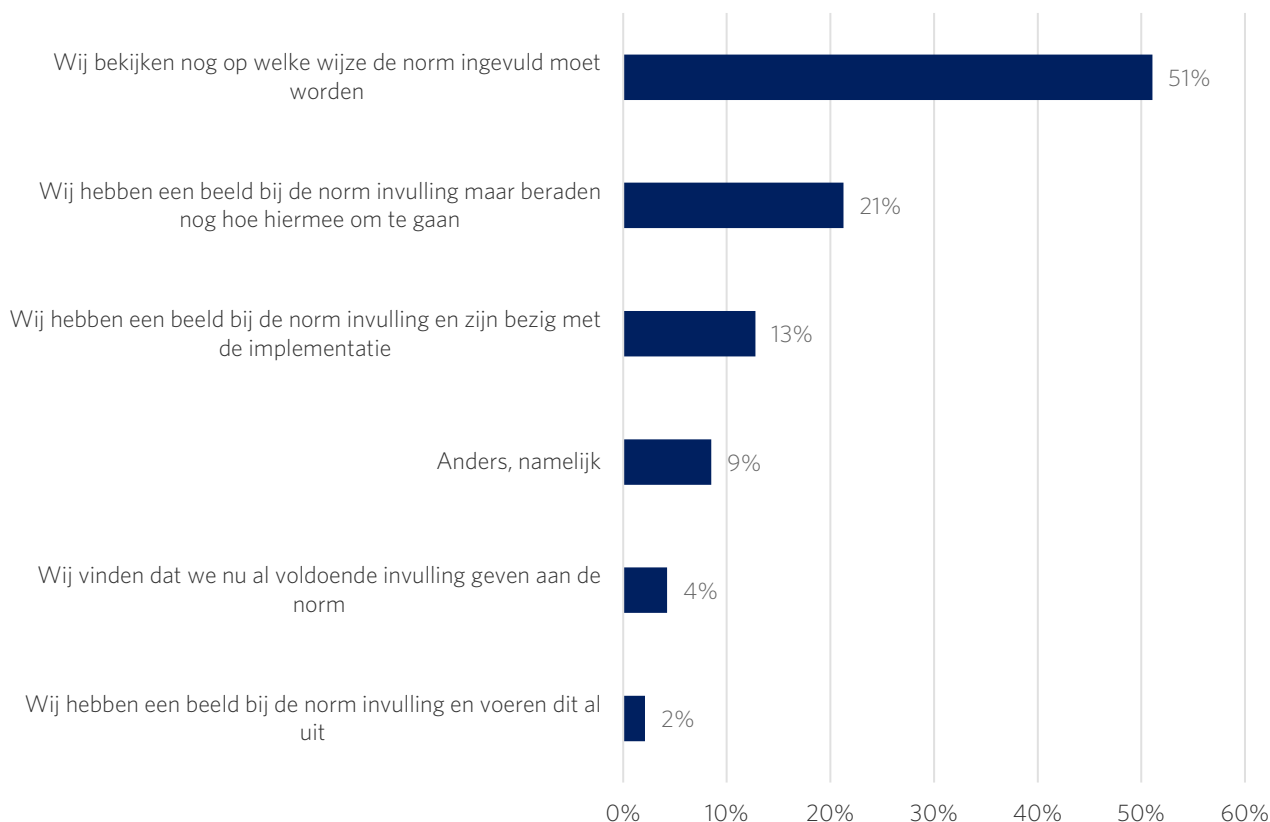
Indien gekozen voor de optie 'anders':

- Wij verwachten al grotendeels aan de norm te voldoen en werken aan verdere verbetering van onze keuzeomgeving.
- Wij vinden dat we nu al voldoende invulling geven aan de norm én kijken hoe we het nog beter kunnen doen voor onze deelnemers.

Observatie

- Meer dan de helft van de fondsen bekijkt nog op welke wijze de open norm ingevuld moet worden.
- Iets meer dan 20% heeft al een beeld, maar beraadt zich nog hoe hiermee om te gaan.
- Ook heeft ongeveer 10% al een beeld en is bezig met implementatie.
- Slechts een klein deel geeft aan beeld bij de invulling te hebben en hier al uitvoering aan te geven.

Invulling open norm n = 47



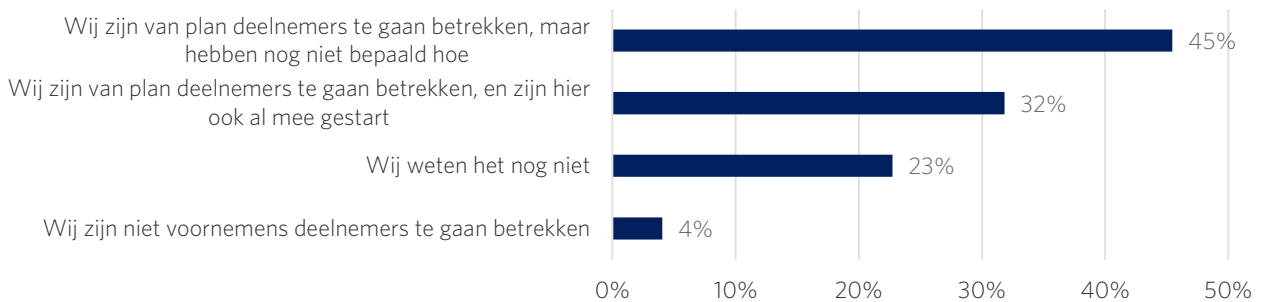
Bijna de helft van de fondsen wil wel deelnemers betrekken bij de verdere invulling, maar weten nog niet hoe.

Vraag: in hoeverre bent u van plan uw deelnemers bij het verder invullen van de open norm / inrichten van een keuzeomgeving te (gaan) betrekken?

Observatie

- Bijna de helft van de fondsen wil wel deelnemers betrekken bij de verdere invulling, maar weten nog niet hoe.
- Iets meer dan 30% is al gestart met het betrekken van deelnemers.

Deelnemers betrekken n = 47



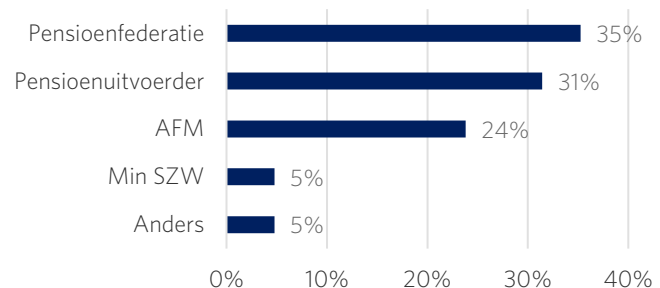
Respondenten zouden veelal meer begeleiding vanuit de pensioenfederatie dan wel de pensioenuitvoerder of de AFM willen ontvangen voor invulling van de open norm.

Vraag: Van wie zou u begeleiding willen om op een goede manier invulling te kunnen geven aan de open norm keuzebegeleiding? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn. Ik zou begeleiding willen vanuit....

Indien gekozen voor de optie 'anders':

- Consulents waarmee je een contactafspraak kan maken.
- Wijzelf met ondersteuning van onze ICT providers en kennisinstellingen zoals Netspar.
- Andere fondsen, communicatiespecialisten uit ander vakgebied.

Behoeftte aanvullende informatie n = 47



Observatie

Ruim 1/3de van de respondenten geeft aan verdere begeleiding van de pensioenfederatie te willen ontvangen.

Ook wenst bijna 1/3de verdere begeleiding vanuit de pensioenuitvoerder te krijgen.

Een kwart wenst begeleiding van de AFM te ontvangen. De AFM heeft in juli feedback opgehaald over de conceptguidance die zij heeft gepubliceerd. Naar verwachting publiceert de AFM dit najaar nadere guidance.

NB. Bij deze vraag konden deelnemers meerdere antwoorden kiezen.

Hierbij gaat het met name om een nadere toelichting van de mogelijkheden en het beschikbaar stellen van goede en slechte voorbeelden.

Vraag: wat zou deze begeleiding volgens u in moeten houden?

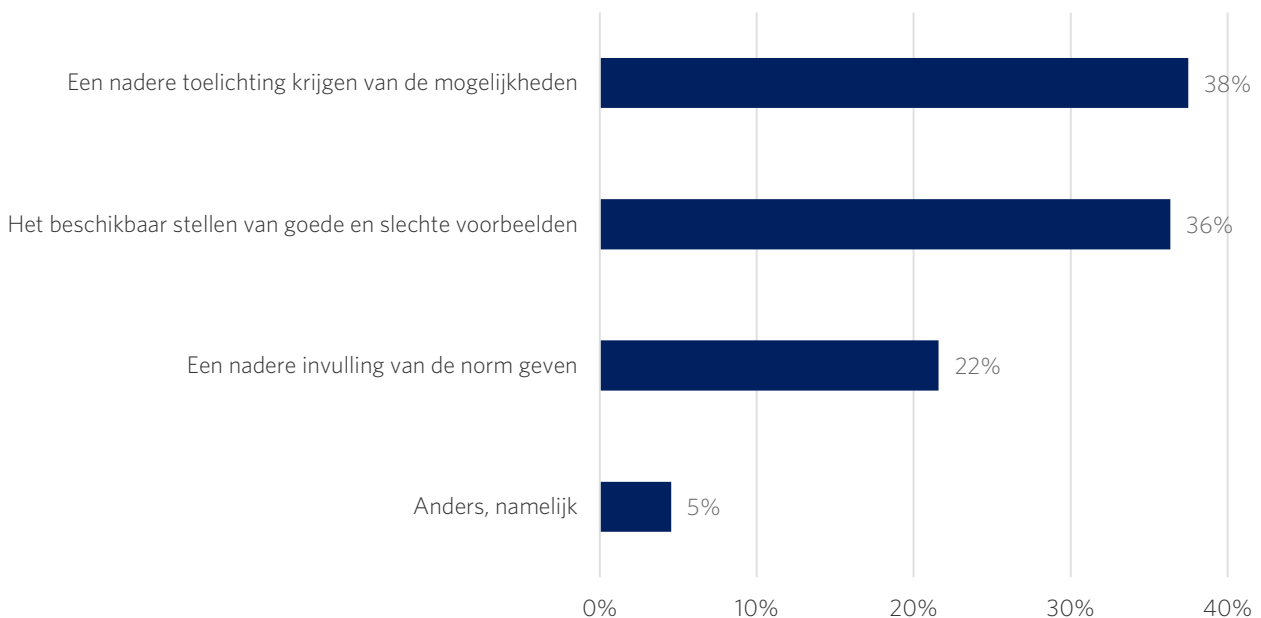
Indien gekozen voor de optie 'anders':

- De norm ook echt open laten. Risico nu vooral dat straks (vanuit bijvoorbeeld toezichthouder en pensioenfederatie) de norm met zoveel eisen wordt omgeven (bijvoorbeeld Robo advice, keuzeomgeving) dat onderscheidende factor persoonlijk advies aan iedere deelnemer niet voldoende is.
- Verkrijgen van wetenschappelijke onderbouwing in gedragsaspecten.
- Een toetsing van de huidige begeleiding.
- Samenwerking bevorderen: mijnpensioenoverzicht.nl zou hier een belangrijke rol kunnen spelen tot pensionering.

Observatie

Er is veel behoefte aan nadere toelichting en het beschikbaar stellen van goede en slechte voorbeelden. In fase 2 van ons onderzoek gaan wij verschillende vormen van keuzebegeleiding aan deelnemers voorleggen. Aan de hand daarvan zullen wij best practices met de sector delen.

Wat zou begeleiding moeten inhouden? n = 47



De fondsen die al voorbereidingen hebben getroffen voor het bedrag ineens, hebben met name informatievoorzieningen (teksten in bijvoorbeeld brieven en webpagina's) al klaarstaan. Een derde geeft aan de keuzearchitectuur al te hebben ingericht.

Vraag: heeft u al voorbereidingen getroffen voor de keuze om een bedrag ineens op te nemen? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn.

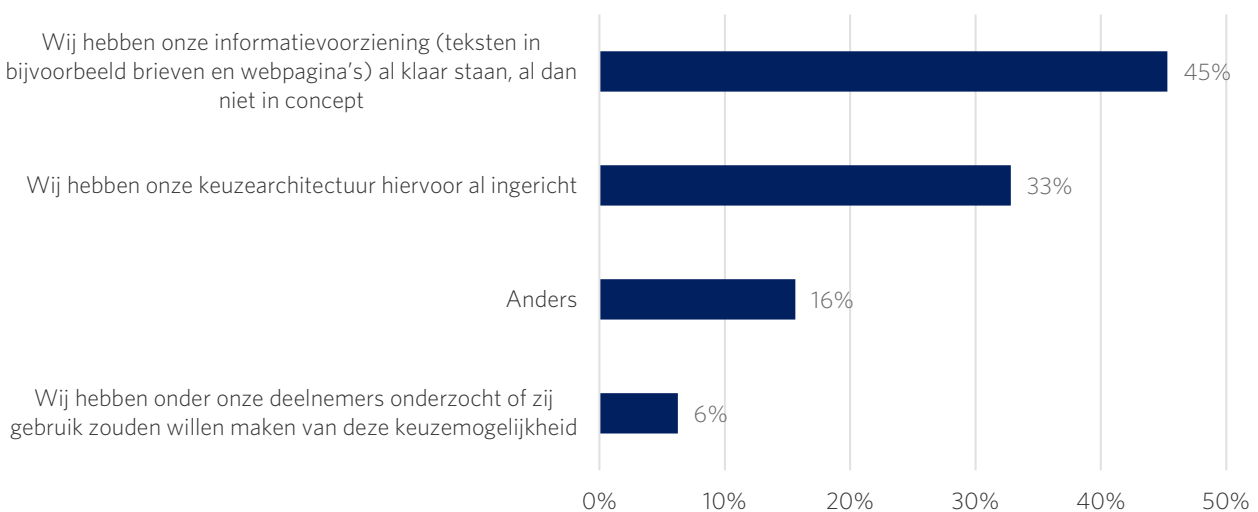
Indien gekozen voor de optie 'anders':

- Met de pensioenuitvoerder de mogelijkheden verkend en (project)afspraken gemaakt.
- bezig met voorbereiding + implementatie.
- Pensioenadministratie, informatievoorziening en berekeningsgrondslagen zijn gereed.
- Een beperkte eerste denk analyse.
- minimale informatievoorziening wordt aan gewerkt, gesprekken over eventuele begeleiding lopen nog.
- We zijn bezig met het inrichten van de keuzearchitectuur en de brieven. Dit moet 1 oktober gereed zijn.
- Onze uitvoerder heeft de architectuur al ingericht, en een deel van de communicatie. Zelf communicatie geagendeerd maar nog niet klaarstaan.
- Bij mijn weten nog niets / geen.

Observatie

De invoering van het bedrag ineens is recent uitgesteld tot 1 juli 2023. Gezien het feit dat minder dan de helft van de fondsen hun informatievoorziening en keuzearchitectuur heeft ingericht, lijkt de uitstel erg welkom te zijn om deelnemers op tijd te kunnen informeren en de extra tijd te gebruiken om keuzebegeleiding te verbeteren.

Lumpsum n = 47



NB. Bij deze vraag konden deelnemers meerdere antwoorden kiezen.

Contactpersonen



Elianne Janssen

elianne.janssen@montaepartners.nl
+31 6 25 33 52 90



Sander Baars

sander.baars@montaepartners.nl
+31 6 15 51 92 44