

# Samen deelnemers begeleiden naar passende pensioenkeuzes

Rolverdeling: adviseur, werkgever  
en Nationale-Nederlanden



# Inhoudsopgave

# Inleiding

Begeleiding bij pensioenkeuzes is een "hot topic" in pensioenland. En niet voor niets. Wetgeving en bewegingen in de markt leggen meer invloed op én verantwoordelijkheid voor pensioen bij de deelnemer. De bedoeling is dat dit leidt tot een echt passend, persoonlijk pensioen. Maar dan moeten deelnemers wel goed worden begeleid bij vaak complexe pensioenkeuzes.

De wetgever legt die taak voor een groot deel bij de pensioenuitvoerder. En Nationale-Nederlanden neemt deze uitdaging aan. Wij zijn ambitieus in het begeleiden van deelnemers bij pensioenkeuzes. Ook helpen we werkgevers graag bij het breed invullen van goed werkgeverschap – inclusief de waardevolle arbeidsvoorwaarde pensioen. Tegelijkertijd zijn we van mening dat de adviseur hierin een cruciale rol kan of zelfs moet vervullen, die ook hem weer kansen biedt. En dat er een grens is aan wat wij als uitvoerder kunnen en willen bieden. Daarom willen wij graag samen mét adviseurs de werkgevers en deelnemers helpen het maximale uit pensioen te halen.

Wil jij als adviseur hierover meer weten? Dan is dit whitepaper voor jou bedoeld. Dit is het eerste deel van een drieluik over pensioendeelnemers begeleiden naar passende keuzes. Hierin beschrijven we hoe wij aankijken tegen de rolverdeling, de mogelijk verschuivende rol van de adviseur en onze samenwerking. Dit is onze visie waar we de komende jaren samen met jou naar toe willen werken.



## Wettelijke verantwoordelijkheden: goed werkgeverschap, zorgplicht en Wft-advies

Hoewel de Wet toekomst pensioenen (Wtp) focust op pensioenuitvoerders, hebben jij als adviseur en de werkgever een eigen wettelijke verantwoordelijkheid op het gebied van communicatie en keuzebegeleiding.

### Eisen aan de uitvoerder in de PW

Artikel 48 van de Pensioenwet somt de eisen op waaraan informatieverstrekking door de pensioenuitvoerder moet voldoen. De Wtp voegt hier een nieuw artikel 48a aan toe, dat stelt dat de uitvoerder (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden "op een adequate wijze" moet begeleiden bij het maken van keuzes binnen de pensioenovereenkomst.

### Wft-kaders voor pensioenadvies

Jij adviseert binnen de kaders van de Wet op het financieel toezicht (Wft) de werkgever over de pensioenregeling. Je brengt daarvoor in kaart welke regeling passend is voor de werkgever, en of deze aansluit bij de behoeften aan de werknemers – bijvoorbeeld op het gebied van keuzevrijheid. En je brengt mogelijk binnen de kaders van de Wft pensioen- of financieel advies uit aan pensioendeelnemers. Bied je keuzebegeleiding binnen een pensioenproduct, dan valt

dat niet onder Wft-advies. Er is immers geen sprake van een persoonlijke aanbeveling aan een (potentiële) klant over een nieuw af te sluiten financieel product van een specifieke aanbieder. Maar door jouw expertise kun je toch de aangewezen persoon zijn om deze begeleiding te bieden.

### Goed werkgeverschap en zorgplicht

De werkgever heeft een wettelijke zorgplicht die is vastgelegd in de Pensioenwet (art. 21, lid 1). Zo moet hij werknemers tijdig informeren over onder andere de pensioenregeling en keuzemogelijkheden. Daarnaast bepaalt het Burgerlijk Wetboek (BW) dat de werkgever zich altijd moet gedragen als "goed werkgever" (BW 7, artikel 6:11). Dit houdt onder andere in dat de werkgever de belangen van zijn werknemers altijd meeweegt bij beslissingen – ook over pensioen.

### Van wetgeving naar samenwerking

De verantwoordelijkheden van de diverse partijen – zoals de uitvoerder en de adviseur – liggen dus deels vast in verschillende wetten. Maar wij zien juist in samenwerking met jou als adviseur een kans om echt verschil te maken voor pensioendeelnemers en werkgevers.



# Keuzebegeleiding: actueler dan ooit

Op het gebied van pensioen is alles in beweging. De afgelopen jaren hebben we te maken gehad met diverse veranderingen in wetgeving, zoals maximering van het pensioengevend inkomen (2014) en de introductie van de variabele uitkering (2016). En we staan nog voor de grootste verandering: de transitie naar de Wet toekomst pensioenen (Wtp). Daarnaast hebben de historische lage rente van de afgelopen jaren en meer recent de hoge inflatie en geopolitieke spanningen veel invloed gehad. Zo blijken staatsobligaties niet altijd een veilige haven te bieden op roerige financiële markten. Deze ontwikkelingen hebben niet alleen impact op de hoogte van pensioenen, maar ook op het vertrouwen in pensioen.

## **Nadruk op dienstverlening**

Zoals jij als adviseur ongetwijfeld hebt gemerkt, verandert dit ook de pensioenmarkt. Door het verdwijnen van defined benefit (DB)-pensioen en de overgang naar uitsluitend defined contribution (DC)-pensioen (premiereregelingen) gaan pensioenproducten meer op elkaar lijken. Tegelijkertijd komen er binnen premiereregelingen steeds meer keuzemogelijkheden, ook voor pensioendeelnemers. Dat vraagt om een andere focus in de dienstverlening. Zowel pensioenuitvoerders als -adviseurs bekijken opnieuw welke rol zij hierin willen vervullen, hoe ze het verschil kunnen maken voor klanten en welk verdienmodel daarbij hoort. Onmisbaar onderdeel van die dienstverlening is communicatie met deelnemers en hen begeleiden bij het groeiende aanbod aan keuzes die zij kunnen maken.

### Keuzevrijheid voor deelnemers

Door de overgang naar premieregelingen valt er voor werkgevers weliswaar minder te kiezen tussen soorten regelingen. Maar deelnemers krijgen juist grotere keuzevrijheid. Dat geldt zeker als werkgevers en pensioenfondsen overstappen van een DB-regeling naar een premieregeling in de vorm van het flexibele contract onder de Wtp. Deelnemers krijgen dan vaak te maken met (meer) complexe en impactvolle keuzemogelijkheden. Bovendien treedt er een steeds grotere stapeling van keuzemogelijkheden op: meerdere keuzes die allemaal de hoogte en/of zekerheid van het pensioen beïnvloeden en die op één moment gemaakt moeten of kunnen worden. Dit speelt bijvoorbeeld bij indiensttreding en kort voor pensionering.

### Keuzebegeleiding is cruciaal

Zoals jij als adviseur uit de praktijk weet, hebben deelnemers zelf over het algemeen beperkte kennis van én interesse in pensioen. Ze zijn dus zonder hulp vaak onvoldoende toegerust om de juiste keuzes te maken. En dat terwijl die keuzes complex, zeer impactvol en vaak onomkeerbaar zijn. Begeleiding is dus cruciaal om deelnemers inzicht te geven in hun keuzes en de mogelijke gevolgen van (combinaties van) die keuzes. De wetgever en de toezichthouder erkennen dit en proberen met regelgeving en richtlijnen keuzebegeleiding in goede banen te leiden. Hierbij richten zij zich vrijwel uitsluitend op de rol en verantwoordelijkheid van de pensioenuitvoerder. Maar tegelijk wordt keuzebegeleiding ook voor veel pensioenadviseurs steeds relevanter en interessanter.



### Toekomst van de adviesmarkt: méér dan pensioen

De focus van advies verschuift niet alleen steeds meer richting werknemer. Jij ziet waarschijnlijk ook dat de adviesmarkt verschuift van pensioen naar breder arbeidsvoorwaardenadvies. Dit komt voort uit meer uniformering van pensioenen, maar ook uit een groeiende behoefte van werkgevers om zich te onderscheiden op goed werkgeverschap. Hieraan liggen onder andere socio-economische trends ten grondslag, zoals vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt.

#### Behoeften van werkgevers

Iedere werkgever heeft andere behoeften op het gebied van advies en dienstverlening. Daar ben je als adviseur natuurlijk ook aan gewend. Maar wij zien de afgelopen jaren wel bij groepen werkgevers enkele groeiende behoeften:

- ▶ Een aantrekkelijke werkgever zijn om werknemers aan te spreken die de organisatie sterker maken. Dit draait niet alleen om "harde" arbeidsvoorwaarden zoals salaris, pensioen en vakantiedagen. Het draait steeds meer ook om investeren in ontwikkeling en vitaliteit.
- ▶ Een veerkrachtig, divers werknemersbestand creëren met duurzaam inzetbare werknemers van alle leeftijden. Zo is de organisatie beter bestand tegen schokken op de arbeidsmarkt.

- ▶ Zorgdragen voor het welbevinden ("well-being") van werknemers: hen ondersteunen om fysiek en mentaal gezond en vitaal te blijven op een manier die bij hen past. Én om financieel gezond te blijven – nu en in de toekomst. Daarbij hoort ook werknemers begeleiden bij het maken van keuzes die passen bij hun individuele situatie en wensen.
- ▶ Aantoonbaar maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen, met een modern, flexibel arbeidsvoorwaardenpakket dat rekening houdt met wensen en behoeften van werknemers.

#### Samen uitdagingen aangaan

De maatschappij verandert en de uitdagingen voor werkgevers en adviseurs veranderen mee. Als grootste pensioenverzekeraar van Nederland ondersteunen we jou en de werkgevers die je adviseert bij het doormaken van deze transitie. Dat doen we met producten en diensten die gericht zijn op de toekomst en verder gaan dan alleen pensioen. Onze visie op het begeleiden van deelnemers bij keuzes voor hun (financiële) toekomst is onderdeel hiervan. In dit eerste deel van het drieluik gaan we verder in op hoe we dit onderdeel samen met adviseurs vorm willen geven.



# Groeiende rol voor de adviseur

Van oudsher zijn we in Nederland gewend dat pensioen voor werknemers wordt geregeld. Voor een groot deel komt dit doordat veel werkgevers verplicht zijn aangesloten bij een bedrijfstakpensioenfonds of de cao een pensioenverplichting oplegt. Als pensioenadviseur richtte jij je waarschijnlijk overwegend op het kiezen en inrichten van een passende pensioenregeling. Maar door de groeiende nadruk op advies aan en begeleiding van pensioendeelnemers wordt dit voor jou mogelijk een interessanter onderdeel van het dienstenpalet.



## Niet in een vacuüm

De (latente) behoefte aan advies onder deelnemers wordt steeds groter, omdat zij vaak moeite hebben om de keuzes voor hun pensioen te begrijpen en de gevolgen daarvan goed te overzien. Bovendien bestaan pensioenkeuzes niet in een vacuüm: ze zijn onderdeel van bredere financiële besluitvorming, vaak voor het hele gezin. Deskundige ondersteuning hierbij of advies hierover is dus bepaald geen overbodige luxe. Dat geldt zeker op momenten waarbij meerdere pensioenkeuzes samenkomen, zoals uitdiensttreding en pensionering. Dit vraagt om een persoonlijk, breder financieel advies, dat bij uitstek bij de adviseur thuishoort.

## Waarde en waardering

Ook voor werkgevers is deze begeleiding van en advies aan hun werknemers zinvol. Immers, de zorgvuldig uitgezochte en samengestelde pensioenregeling krijgt pas echt waarde én waardering als werknemers deze op maat maken voor hun eigen wensen en situatie. Daarvoor moeten ze dus passende keuzes kunnen maken. Naast het optimaal benutten en waarderen van de arbeidsvoorwaarde pensioen, biedt inzicht in pensioen binnen het bredere

financiële plaatje nog een voordeel. Dat inzicht kan werknemers rust geven en financiële stress beperken. Oók als de situatie tegen blijkt te vallen. Goede begeleiding en advies leiden immers ook naar handelingsperspectief. Zo geef je werknemers weer grip op hun financiën. Die rust zorgt niet alleen voor minder stress bij de werknemer, maar verkleint óók de **kans op verzuim** door bijvoorbeeld een burn-out.

### Pensioen en welzijn voor het voetlicht

We zien bij groepen werkgevers een motivatie om werknemers hierbij te laten ondersteunen, niet alleen door de pensioenuitvoerder maar juist ook door hun adviseur. Wij zien dit als kans om samen met jou de werkgever te helpen om de waardevolle arbeidsvoorwaarde pensioen echt voor het voetlicht te krijgen. Zo kan de werkgever zich profileren met goed werkgeverschap en tegelijk zijn werknemers helpen om nu en later financieel fit te blijven.

### Passende ondersteuning is maatwerk

Welke ondersteuning door de adviseur passend en gewenst is, zal per werkgever, pensioenregeling en individu verschillen. Dit kun jij uiteraard samen met de werkgever invullen. Zo kan groepsvoorlichting over keuzes en gevolgen daarvan aan specifieke groepen grote toegevoegde waarde hebben. Ook één-op-één-begeleiding kan een aantrekkelijke optie zijn, bijvoorbeeld voor werknemers die impactvolle levensgebeurtenissen meemaken of binnenkort met pensioen gaan. Jij bent als adviseur de aangewezen partij om in deze gevallen pensioen- en financieel advies te geven.

### Inzicht, diensten en tooling

Nationale-Nederlanden vult niet in welke ondersteuning nodig en gewenst is, maar faciliteert wel deze maatwerkinvulling van jou en de werkgever. Dit doen we door jullie inzichten te bieden in de kenmerken en gedrag van werknemers met betrekking tot pensioen. Door bij het inrichten van keuzebegeleiding ruimte te laten voor verschillende mogelijke rollen van de adviseur. En door diensten en tooling aan te bieden die ondersteunend zijn aan de dienstverlening van de adviseur. Onze Human Capital Planner (HCP) is het centrale platform waarop we voor jou en de werkgever data ontsluiten en brede inzichten, handelingsperspectief en diensten bieden. In het laatste deel van dit drieluik gaan we hier dieper op in. Wil je nu al meer weten? Kijk op [nn.nl/humancapitalplanner](https://nn.nl/humancapitalplanner) of ga naar [adviseur.nn.nl](https://adviseur.nn.nl).

**‘Deelnemers zijn meer tevreden en ervaren relatief meer positieve emoties over een pensioenoplossing waarvoor ze zelf hebben gekozen dan over pensioenoplossingen die automatisch voor hen zijn geregeld.’**



## Tevredener over pensioen na het maken van keuzes

Pensioen is voor veel mensen een lastig onderwerp waar ze liever niet mee bezig zijn. Dat maakt het lastiger om hen te stimuleren keuzes te maken voor hun pensioen. Toch vinden ze keuzes maken **achteraf** zelf ook de moeite waard, zo blijkt uit het Netsparonderzoek "**Keuzevrijheid in pensioen: ons brein wil niet kiezen, maar wel gekozen hebben**" (Netspar Design Paper 95, 2018). Dit onderzoek vindt een mogelijke verklaring voor een bekende pensioentegenstelling: mensen willen graag keuzevrijheid voor hun pensioen, maar maken geen keuzes.

Het onderzoek laat zien dat "... deelnemers meer tevreden zijn en relatief meer positieve emoties ervaren over een pensioenoplossing waarvoor ze zelf hebben gekozen dan over pensioenoplossingen die automatisch voor hen zijn geregeld."



Keuzes aanbieden kan dus positieve gevolgen hebben voor de waardering van deelnemers voor hun pensioen. Maar alleen als we deelnemers de drempel over helpen om daadwerkelijk die keuzes te maken. Ze waarderen keuzes namelijk pas als ze die ook echt gemaakt hebben. Daarvoor is het belangrijk om eenvoudig duidelijk te maken welk nut het heeft voor deelnemers om keuzes te maken en om laagdrempelige, stapsgewijze keuzebegeleiding te bieden.

# Samenspel: adviseur, werkgever en Nationale-Nederlanden

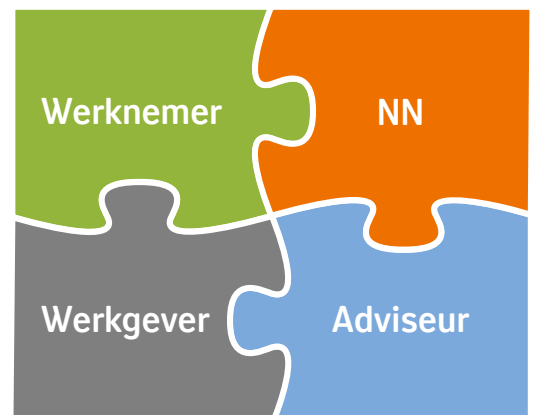
Nationale-Nederlanden neemt de verantwoordelijkheid voor keuzebegeleiding heel serieus. Maar zoals hiervoor beschreven, zien we ook dat optimale keuzebegeleiding een samenspel moet zijn tussen adviseur, werkgever en uitvoerder. Dat samenspel zien we als een drietrapsraket.



1

## Adviseur bepaalt welke dienstverlening hij biedt

Ten eerste bepaal jij als adviseur je eigen dienstenpalet, ook op het gebied van communicatie en keuzebegeleiding voor deelnemers. Dit is wat je aanbiedt aan de werkgever. Wij faciliteren dit, door dit dienstenaanbod als uitgangspunt te nemen in de IT-architectuur voor werkgeverskeuzes. Zo kunnen we de diensten opnemen in de offertetooling of onze Human Capital Planner (lees meer over dit prijswinnende platform op [nn.nl/humancapitalplanner](https://nn.nl/humancapitalplanner) of op [adviseur.nn.nl](https://adviseur.nn.nl)). Daarnaast ondersteunen we je met kennis over en inzichten in bijvoorbeeld de regeling en deelnemers. Zo kun jij je diensten eenvoudig op maat maken voor een specifieke pensioenregeling.







2

### De werkgever bepaalt welke diensten hij afneemt

Vervolgens bepaalt de werkgever in overleg met jou welke van de diensten uit jouw palet hij afneemt. Daarnaast kan hij eventueel kiezen voor aanvullende diensten van Nationale-Nederlanden. Dit zijn bijvoorbeeld diensten die jij als adviseur verkiest om niet zelf aan te bieden. De werkgever maakt zijn keuzes bij aanvang van de regeling, maar hij kan deze altijd gedurende de looptijd van de regeling aanpassen. We faciliteren ook het gesprek tussen jou en de werkgever met inzichten in de regeling en de werknemers. En we bieden tooling en diensten die jullie helpen om extra invulling te geven aan de activatie en keuzebegeleiding van werknemers. Een voorbeeld is onze Pensioen Pulse. Dit is een communicatietool die je helpt om uit naam van de werkgever deelnemers gericht te activeren om aan de slag te gaan met hun pensioen. Meer over onze tooling en diensten lees je in het laatste deel van dit drieluik.



3

### De deelnemer kiest waarvan hij gebruikmaakt

De pensioendeelnemer wil graag zonder veel moeite een passend pensioen. Hij kan zelf beslissen of hij gebruikmaakt van de optionele diensten op het gebied van communicatie en keuzebegeleiding die de werkgever aanbiedt, zoals een persoonlijk adviesgesprek met de adviseur. De deelnemer ziet in zijn persoonlijke pensioenportaal (standaard is dat mijn.nn Inkomen Later) welke diensten de werkgever voor hem heeft geregeld en hoe hij daarvan gebruik kan maken. Hij ziet bijvoorbeeld hoe hij contact kan opnemen met de adviseur. De deelnemer bepaalt ook welke data hij deelt en met wie, zoals Nationale-Nederlanden of de adviseur. Ten slotte bepaalt de deelnemer welke keuzes hij actief maakt, en voor welke keuzes de default voldoet. Uiteraard stimuleren wij deelnemers om altijd goed te beoordelen of een default echt passend is.

## Werkgever bereikt zijn werknemers beter

De werkgever is niet alleen degene die de pensioenregeling aanbiedt aan zijn werknemers, hij is ook voor die werknemers een bekende en vaak vertrouwde partij. Met de pensioenuitvoerder heeft een werknemer – zeker bij een relatief nieuwe pensioenregeling – nauwelijks een band. Hij heeft de uitvoerder immers niet zelf gekozen. Zijn werkgever heeft hij wél zelf gekozen, en hij is op veel verschillende gebieden in regelmatig contact met zijn werkgever.

### Vertrouwen in werkgever

Het vertrouwen dat de werknemer heeft in zijn werkgever blijkt bijvoorbeeld uit het "[Onderzoek financieel fitte werknemers](#)" (pdf, 2019) van Wijzer in Geldzaken. Dit toont onder andere aan dat meer dan de helft van de werknemers vindt dat een werkgever zijn werknemers moet helpen om financieel fit te zijn. En maar liefst ruim driekwart wil bij hun werkgever terecht kunnen bij

gebeurtenissen met mogelijke financiële gevolgen. Wij geloven dat door deze bekendheid en vertrouwdheid de werkgever vaak een heel effectieve partner kan zijn van Nationale-Nederlanden bij het informeren en activeren van zijn werknemers. Zéker als de werkgever hierbij nauw samenwerkt met jou, zijn verkozen adviseur.

### Samen bereiken we meer

Daarom trekken we hierin graag met jou en de werkgever op. We bieden op data gebaseerde inzichten die jullie helpen om vanuit goed werkgeverschap een integraal arbeidsvoorwaardenbeleid vorm te geven. Daarnaast bieden we tooling die helpt om de pensioenregeling zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de werknemers én hulpmiddelen om werknemers te informeren en te activeren om keuzes te maken. Zo bereiken we samen meer.

### Nationale-Nederlanden zorgt voor stevige basis

Het is mogelijk dat de werkgever een zeer beperkt palet aan diensten afneemt op het gebied van communicatie en keuzebegeleiding. Uit kostenoverweging of simpelweg omdat de werkgever vindt dat zijn rol zich beperkt tot het aanbieden van de pensioenregeling. We zorgen er natuurlijk voor dat ook werknemers van deze werkgevers weloverwogen, passende keuzes kunnen maken. Daarom biedt Nationale-Nederlanden altijd een stevige basisdienstverlening voor communicatie en keuzebegeleiding voor alle deelnemers, gebaseerd op data en (gedrags)inzichten. Dit doen we overwegend via online communicatie en tooling. Dit is niet een minimale invulling van de wet; we willen echt zorgdragen voor deelnemers. Aan de andere kant beperken we ons nadrukkelijk tot inzicht en begeleiding. We geven geen advies aan deelnemers.



### Extra zorg: de deelnemer zonder werkgever

Als pensioenuitvoerder hebben we te maken met nog een belangrijke doelgroep: deelnemers die niet langer werken voor de werkgever die de pensioenregeling aanbood. Voor deze groep premievrije deelnemers is de "drietrapsraket" weggevallen: zowel de werkgever als diens adviseur is vaak niet meer betrokken. De meeste deelnemers zijn al niet actief bezig met pensioen tenzij daar een specifieke aanleiding voor is. En nu ze door hun werkgever niet meer gewezen worden op de pensioenregeling, verdwijnt dit mogelijk nog verder naar de achtergrond. Ze zijn nog lastiger te activeren, wat de kans vergroot dat ze geen keuzes maken en hun pensioen uiteindelijk niet is wat ze ervan hopen of verwachten.

Onze stevige basiscommunicatie en -keuzebegeleiding verzekert ook deze deelnemers ervan dat ze alle informatie en inzichten hebben om hun keuzes te maken en hun pensioen op hun situatie en voorkeuren aan te passen. Daarnaast willen we voor deze groep nog een stap extra zetten, door op het gebied van communicatie deels de rol van de werkgever op te pakken. Dit willen we bijvoorbeeld doen door deze deelnemers via gepersonaliseerde e-mails gericht te wijzen op het belang van keuzes en ze te stimuleren zich in hun pensioen te verdiepen. En door te kijken hoe we met adviseurs kunnen samenwerken om ook deze deelnemers extra begeleiding te bieden wanneer ze dit echt nodig hebben – bijvoorbeeld bij de keuzes voor pensioeningang.

# Samen nieuwe kansen benutten

Nationale-Nederlanden is hard aan het werk om komende jaren de visie in dit whitepaper te realiseren. Daarbij werken we graag samen met jou. Zie jij net als wij nieuwe kansen voor adviseurs op het gebied van keuzebegeleiding, activatie en pensioencommunicatie? Dan kan het een goed idee zijn om daar je dienstenpalet en dus ook je verdienmodel op aan te passen. Maar hoe doe je dat? En hoe kunnen wij daarbij helpen? Lees meer hierover in de volgende delen van dit drieluik.

## Wil je meer weten of reageren?

Heb je ideeën die ons samen verder kunnen helpen? We horen graag van je. Je kunt contact opnemen met je eigen accountmanager.



Dit is deel 1 van een drieluik over onze visie op keuzebegeleiding en hoe we daarbij willen samenwerken met jou als adviseur. In deel 2 gaan we dieper in op de inhoud: hoe willen we pensioendeelnemers activeren, aan welke voorwaarden moet keuzebegeleiding voldoen en hoe zorgen we samen dat we daarin zo effectief mogelijk zijn? In deel 3 nemen we je mee in de onze platforms (zoals de HCP) en tooling (zoals de Pensioen Pulse), inzichten die we bieden aan jou en de werkgever en diensten waarmee we jou willen ondersteunen om je gekozen rol optimaal in te vullen. Deel 2 en 3 verschijnen in de loop van 2024.