



Keuzebegeleiding

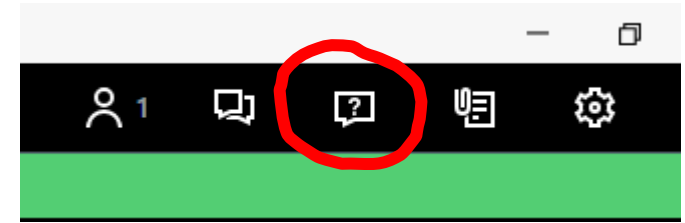
Theorie & Praktijk

Arnoud Brons

Loranne van Lieshout

Huishoudelijke mededelingen

- Vragen aan de sprekers graag stellen door op het “vragen-icoontje” te klikken.
- Algemene opmerkingen in de chat eraast
- De presentatie wordt na afloop gedeeld.





Introductie



Loranne van Lieshout



Arnoud Brons



Inhoud

- AFM leidraad keuzebegeleiding versus de praktijk
- Cases keuzebegeleiding: Wat kan er misgaan?

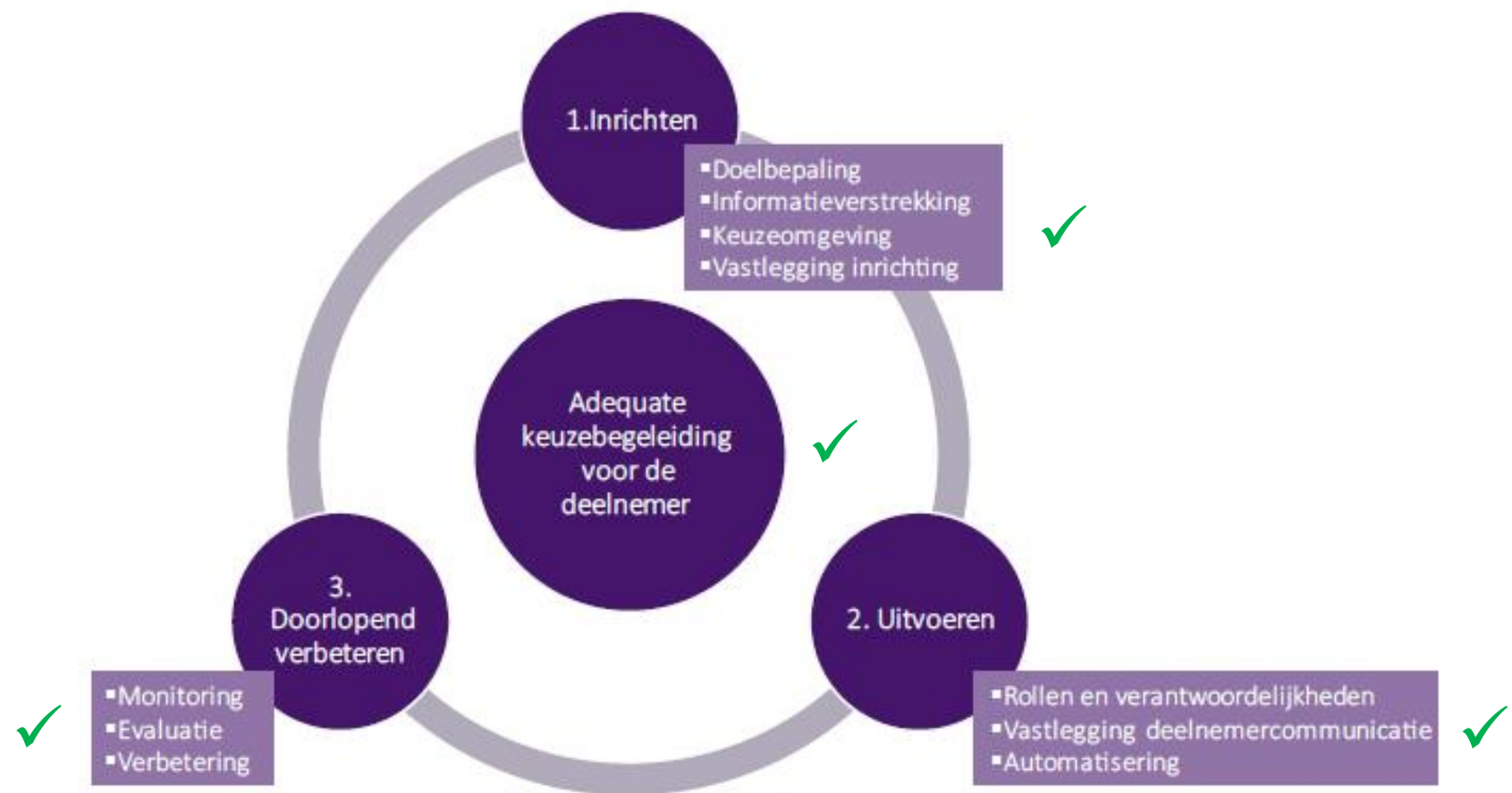
AFM leidraad keuzebegeleiding





AFM leidraad keuzebegeleiding

Proces



AFM leidraad keuzebegeleiding

Verplichtingen versus suggesties

Onderwerp leidraad AFM	Verplicht	Optioneel
Inrichten		
Scope	Doelgroep Gehele keuzeproces Advies	Partners
Doelstellingen	Welke doelstellingen Doelgroepen Meetbaar Gedrag Toets	
Informatieverstrekking	Correct Duidelijk Evenwichtig Tijdig Gecombineerde keuzes Aanzet tot relevante actie Aansluiten bij deelnemer	Testen Kenmerken deelnemerspopulatie Extra informatie opvragen Totaalplaatje
Inrichten keuzeomgeving		
	Distributiekkanalen Standaardopties Keuzemoment Volgorde keuzes Keuzeopties Sturing	Meerdere kanalen Segmentatie obv deelnemersgroep Segmentatie obv extra gegevens

Onderwerp leidraad AFM	Verplicht	Optioneel
Uitvoeren		
	Verantwoordelijkheden Vastleggen communicatie Geautomatiseerde systemen	Bestuur actieve rol Proceseigenaar Deelnemersperspectief centraal Vastlegging wie wanneer betrokken Bewaren niet gecommuniceerde info
Doorlopend verbeteren		
Doorlopend monitoren	Continu proces Doorlopend monitoren	Monitoren gedrag deelnemers Functioneren systemen Maatschappelijke veranderingen
Evaluatie en verbeteren		
	Periodieke evaluatie Doorvoeren verbeteringen	Lange termijn trends Toets begrip Frequentie evaluatie

AFM leidraad keuzebegeleiding

Advies over keuzes

- Keuzebegeleiding gaat verder dan verschaffen informatie, maar norm geeft geen verplichting tot adviseren
- Advies = persoonlijke aanbeveling

Niet toegestaan
pensioenfondsen

WFT-advies

Advies over nieuw af te sluiten financieel product van specifieke aanbieder
Bijv. lijfrente bij aanbieder X

Wel toegestaan
pensioenfondsen

Keuze-advies

Advies over keuzes die voortvloeien uit pensioenregeling of –regelgeving
Bijv. hoog-laag constructie, vaste of variabele uitkering, lijfrente

Verplicht
pensioenfondsen

Beleggingsadvies

Advies over risicoprofiel (verplicht bij beleggingsvrijheid)
Bijv. defensief beleggingsprofiel

- **Adviesparadox:** het niet willen geven van een (keuze)advies omdat hiermee een claimrisico ontstaat, waardoor de deelnemer uiteindelijk slechter af is.

AFM leidraad keuzebegeleiding

Doelstellingen

AFM

- Maak onderscheid in doelstellingen op **kennis en gedrag**
- Maak onderscheid in doelstellingen voor verschillende **doelgroepen**
- Zorg dat doelstellingen **meetbaar** zijn
- Kijk **niet alleen** naar **subjectieve doelstellingen**, zoals deelnemerstevredenheid, maar ook hoe daadwerkelijk gedrag en keuzes zich verhouden tot wat de pensioenuitvoerder vooraf had verwacht

Voorbeelden

Minimaal x% van de (ondervraagde) deelnemers van 50 jaar en ouder kan twee maanden na een gesprek correct aangeven welke keuzes voor hen van toepassing zijn

Gegeven het deelnemersbestand verwachten we dat maximaal x% van de deelnemers met een partner ervoor kiest om het partnerpensioen in te ruilen voor een hoger ouderdomspensioen



AFM leidraad keuzebegeleiding

Tijdige informatieverstrekking

AFM

- Voldoende tijdig om informatie tot zich te nemen en een keuze te maken

Dilemma

- Betekent dit ook voldoende tijdig om nog handelingsperspectief te hebben om keuzes mogelijk te maken?
- Bijv. keuze pensioenleeftijd vervroegen wordt mogelijk gemaakt door tijdig bij te sparen
- Mogelijk al aankaarten op 40 jaar i.p.v. 55 jaar
- Eventueel onderzoek onder net gepensioneerden of ze de info eerder hadden willen hebben





AFM leidraad keuzebegeleiding

Extra informatie opvragen

AFM

- Extra informatie over de financiële situatie van de deelnemer kan worden opgevraagd en meegenomen
- Deelnemers kunnen worden aangemoedigd keuzes te bezien in het persoonlijke totaalplaatje

Dilemma

- Extra informatie opvragen en keuzes bezien in financiële totaalplaatje?

Voordelen totaalplaatje

- Hogere kwaliteit begeleiding
- Potentieel betere keuzes
- Bijdrage aan financiële zelfredzaamheid

Nadelen totaalplaatje

- Complexer
- Risico op onjuiste informatie
- Risico op onvolledige informatie

- Zorgplicht versus zorgambitie

Cases keuzebegeleiding:
Wat kan er misgaan?



Casus 1: De arme oudere in de toekomst

Pensioen blijkt te laag

Achtergrond

Sommige deelnemers hebben een laag pensioen, bijv. doordat zij later in NL zijn komen wonen, of als ZZP-er hebben gewerkt

Wat gaat er mis?

De deelnemer heeft niet of te laat door dat zijn inkomen na pensioneren onvoldoende is

Hoe oplossen?

- Tijdige activatie
- Gesegmenteerde communicatie (lage pensioenen)
- Extra info opvragen: aantal jaren buitenland?
- Netto inkomsten versus uitgaven tonen (mogelijk 'gat' concretiseren)
- Handelingsperspectief inzichtelijk maken



Handelingsperspectief tonen

Gegevens verzamelen



Inzichten



Suggesties ter verbetering

Bekijk de opgehaalde gegevens en controleer deze. U kunt de gegevens hier ook nog wijzigen.

- Gezinssituatie ✓ [Bekijk gegevens](#)
- Inkomen ✓ [Bekijk gegevens](#)
- Bezittingen en spaargeld ✓ [Bekijk gegevens](#)
- Hypotheken & schulden ✓ [Bekijk gegevens](#)
- Pensioen & lijfrente ✓ [Bekijk gegevens](#)

Uw huidige inkomen & uitgaven U bent 54 jaar (2024)

U staat er goed voor! U houdt met uw huidige inkomen situatie voldoende over.

Uw totale inkomen	€ 3.400 netto per maand
Uw totale uitgaven	€ 3.050 netto per maand
Wat houdt u over?	€ 350 netto per maand

Zodra u uw AOW-leeftijd heeft bereikt U bent 68 jaar (2038)

Uw totale inkomen	€ 2.550 netto per maand
Uw totale uitgaven	€ 2.750 netto per maand
Wat houdt u over?	€ - 200 netto per maand



Uw persoonlijke mogelijkheden

U heeft een tekort als u stopt op 64 jaar.
Kies hieronder 1 of meerdere mogelijkheden om uw tekort op te lossen. Er staan al persoonlijke suggesties voor u klaar.

- Extra sparen voor uw pensioen **€ 250 per maand** suggestie
- Extra beleggen voor uw pensioen **€ 175 per maand** suggestie
- Besparen op uw uitgaven voor later **-€ 100 per maand** suggestie

[← Terug naar tijdlijn](#)

[Bekijk wat het betekent →](#)

Casus 2: Het bedrag ineens

Ongewenste effecten: belasting en toeslagen

Achtergrond

Deelnemers mogen in de toekomst max 10% van hun pensioenpot opnemen als bedrag ineens

Wat gaat er mis?

Door piekinkomen hoger belastingtarief, lagere heffingskortingen en/of verlies toeslagen, waardoor een te laag pensioen resteert

Hoe oplossen?

- Standaardoptie: geen (of laag) bedrag ineens
- Netto effect bedrag ineens tonen
- Resultierend pensioeninkomen tonen
- Gesegmenteerde communicatie: waarschuwing toeslagen






Bedrag ineens

Inrichten keuzeomgeving - nudging

Wilt u een bedrag van uw pensioenvermogen ineens opnemen?

Let op! Hierdoor wordt uw pensioen lager en er zijn gevolgen voor belasting en toeslagen 

Nee

Ja

[Bekijk de voor- en nadelen](#)

Welk bedrag wilt u opnemen (maximaal 10%)?

Kies een waarde tussen 0% en 10%

[Bekijk de gevolgen](#)

Nudging naar geen of laag bedrag ineens



Bedrag ineens

Inrichten keuzeomgeving – tonen gevolgen

Hoeveel houdt u netto over van het bedrag ineens?

Hierbij is rekening gehouden met de voor u geldende belastingtarieven



Bedrag ineens:

€ 68.000 bruto

€ 37.000 netto

Hoeveel pensioen houdt u netto per maand over na pensioendatum?

Hierbij is rekening gehouden met de voor u geldende belastingtarieven



Verwacht netto pensioen per maand na de pensioendatum:

€ 2.500 na opname bedrag ineens

€ 3.000 zonder opname bedrag ineens

Casus 3: De teleurgestelde weduwe/weduwnaar

Partnerpensioen ingeruild

Achtergrond

Sommige deelnemers ruilen partnerpensioen in voor hoger ouderdomspensioen, zonder dat partner de gevolgen goed begrijpt (ondanks verplichte handtekening)

Wat gaat er mis?

Bij overlijden deelnemer heeft partner onvoldoende inkomen

Hoe oplossen?

- Keuzebegeleiding mede richten op partner
- Netto inkomsten tonen na overlijden partner
- Begrip partner toetsen



▲ Dennis Veurman toont de foto van zijn overleden vriendin Anja. © Lars Smook

**‘Verdrietige zaak’ komt ten einde
Dennis moet binnen twee weken**



De standaardkeuze

Een voorbeeld



Partnerpensioen aanpassen

Als u komt te overlijden is er standaard een partnerpensioen geregeld voor uw partner. Er wordt een stukje van uw pensioen hiervoor gereserveerd. U kunt zelf de hoogte kiezen van het partnerpensioen. Zo kunt u deze ook volledig uitruilen zodat uw persoonlijk pensioen omhoog gaat. Bekijk hieronder de mogelijkheden.




Veelgestelde vragen

Waarom zou ik mijn partnerpensioen (gedeeltelijk) uitruilen?

Zijn er fiscale gevolgen verbonden aan het uitruilen van pensioen?

Maak een keuze

- 
- Een volledig partnerpensioen voor mijn partner Dit is de standaardkeuze
 - Een gedeeltelijk partnerpensioen voor mijn partner
 - Geen partnerpensioen voor mijn partner



De standaardkeuze

Een voorbeeld

Maak een keuze

- Een volledig partnerpensioen voor mijn partner Dit is de [standaardkeuze](#)
- Een gedeeltelijk partnerpensioen voor mijn partner
- Geen partnerpensioen voor mijn partner

Huidige situatie

Partnerpensioen	€ 10.000
Bruto per jaar	
<hr/>	
Partnerpensioen	€ 833
Bruto per maand	
<hr/>	
Extra persoonlijk pensioen	€ 0
Bruto per jaar	

Impact van 'inruilen'

Een voorbeeld

Maak een keuze

- Een volledig partnerpensioen voor mijn partner Dit is de [standaardkeuze](#)
- Een gedeeltelijk partnerpensioen voor mijn partner
- Geen partnerpensioen voor mijn partner



Huidige situatie

Partnerpensioen € 10.000

Bruto per jaar

Partnerpensioen € 833

Bruto per maand

Extra persoonlijk pensioen € 0

Bruto per jaar

Gewenste situatie

Partnerpensioen € 0

Bruto per jaar

Partnerpensioen € 0

Bruto per maand

Extra persoonlijk pensioen € 2.000

Bruto per jaar



Let op! Met deze keuze ontvangt uw partner minder partnerpensioen wanneer u overlijdt. Als u deze keuze definitief wilt aanvragen is er toestemming nodig van uw partner.



Casus 4: De aflossingsvrije hypotheek

Gedwongen verkoop huis

Achtergrond

Sommige deelnemers hebben aflossingsvrije hypotheek en geen potje opgebouwd hiervoor

Wat gaat er mis?

Bij herfinanciering blijkt pensioeninkomen te laag voor nieuwe hypotheek (zeker bij een hogere rente) en/of waarde woning is gedaald en te laag voor aflossen hypotheek

Hoe oplossen?

- Totaalplaatje tonen: incl. hypotheek
- Gesegmenteerde communicatie: waarschuwing bij aflossingsvrije hypotheek
- Specifiek bij keuze voor vervroeging pensioen



Casus 5: De lijfrente

Deelnemer had eerder met pensioen kunnen gaan

Achtergrond

Sommige deelnemers hebben ooit in het verleden een lijfrentepolis afgesloten maar zijn dat wellicht vergeten.

Wat gaat er mis?

De deelnemer had geen volledig inzicht en dacht dat hij langer moest doorwerken.

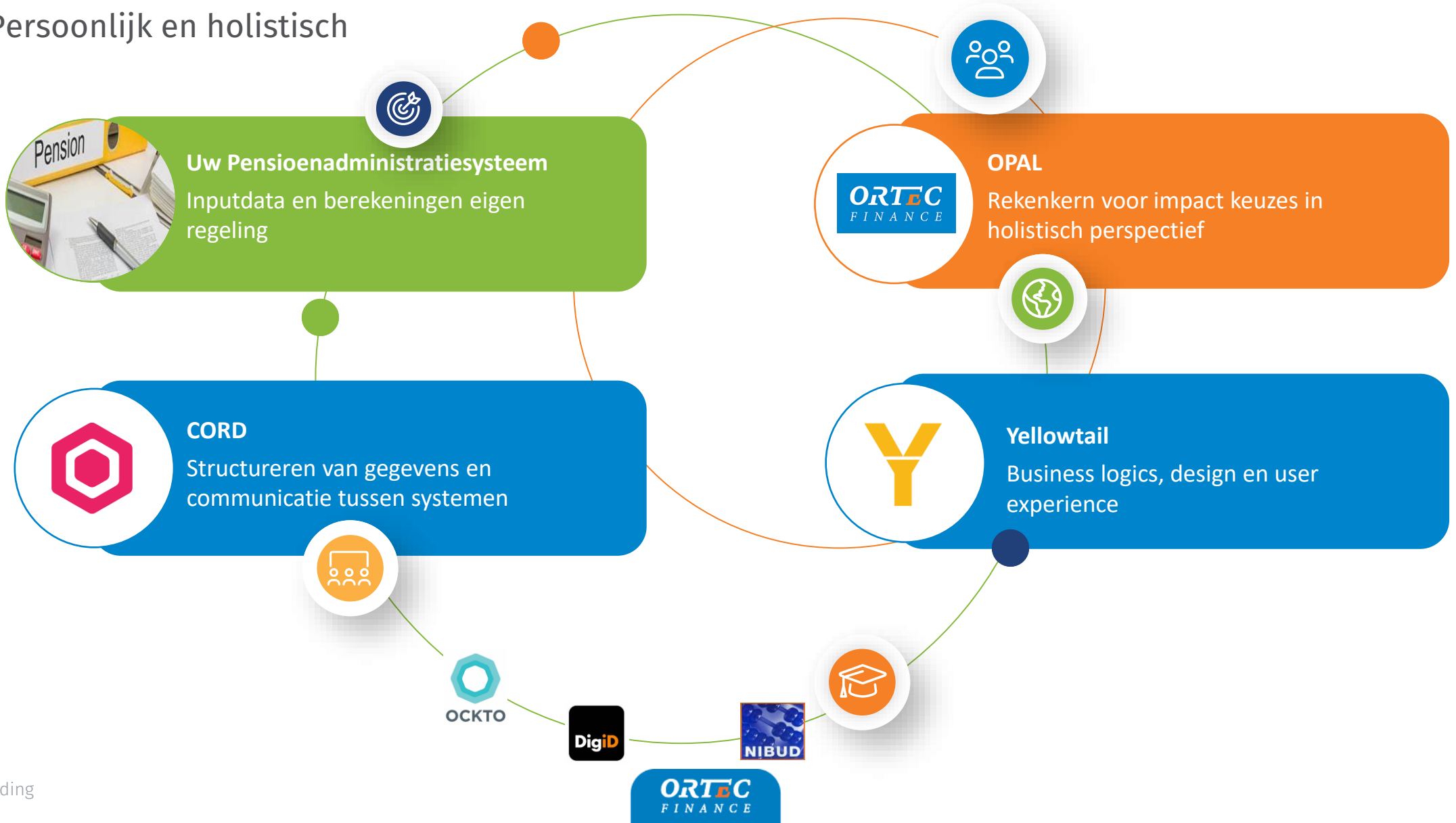
Hoe oplossen?

- Uitvragen: “Heeft u in het verleden een lijfrentevoorziening gesloten (polis of banksparen)?”
- Totaalplaatje tonen: dit ook als “pensioen” meenemen in de berekeningen inclusief belastingen
- (overigens zou je de lijfrente ook als oplossing voor een tekort kunnen suggereren naast bijsparen binnen de regeling)



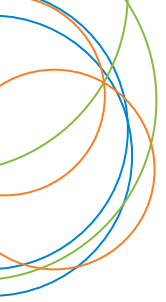
Wordt een keuzebegeleider met de OPAL rekenkern

Persoonlijk en holistisch



Vragen?





Contact



Arnoud Brons
Senior Business Consultant
Arnoud.Brons@ortec-finance.com



Eric Damen
Senior Business Consultant
Eric.Damen@ortec-finance.com



Loranne van Lieshout
Team leader
Loranne.vanLieshout@ortec-finance.com

Betere keuzebegeleiding met de rekenengine van Ortec Finance!





Disclaimer

Ortec Finance would like to emphasize that Ortec Finance is a software provider of technology and IT solutions for risk and return management for institutions and private investors. Please note that this information has been prepared with care using the best available data. This information may contain information provided by third parties or derived from third party data and/or data that may have been categorized or otherwise reported based upon client direction. For this information of third party providers, the following additional terms and conditions regarding the use of their data apply: <https://www.ortecfinance.com/en/legal/disclaimer>.

Ortec Finance and any of its third party providers assume no responsibility for the accuracy, timeliness, or completeness of any such information. Ortec Finance and any of its third party providers accept no liability for the consequences of investment decisions made in relation on this information. All our services and activities are governed by our general terms and conditions which may be consulted on <https://www.ortecfinance.com/> and shall be forwarded free of charge upon request.

Any analysis provided herein is derived from your use of Ortec Finance's software and does not constitute advice as to the value of securities or the advisability of investing in, purchasing, or selling securities. All results and analyses in connection with Ortec Finance's software are based on the inputs provided by you, the client. Ortec Finance is not registered as an investment adviser under the US Investment Advisers Act of 1940, an equivalent act in another country and every successive act or regulation. For the avoidance of doubt, in case terms like "client(s)" and "advisor(s)" are used in communications of Ortec Finance, then these terms are always referred to client(s) of Ortec Finance's contract client and its advisor(s).