

De Keuzebegeleidingskloof

WAT PENSIOENFONDSEN KUNNEN LEREN VAN BANKEN

Chantal de Groot en Ronald Janssen

De aandacht in de pensioensector verschuift geleidelijk in de transitie naar de Wtp naar (be)sturen onder het nieuwe stelsel. Nu de eerste fondsen zijn ingevaren en een grote groep binnen afzienbare tijd volgt, ontstaat er ruimte voor de volgende stap: het vormgeven van effectieve keuzebegeleiding.

Die ontwikkeling is logisch. Het nieuwe pensioenstelsel vraagt van deelnemers meer inzicht, betrokkenheid en het maken van keuzes op momenten die direct invloed hebben op hun financiële toekomst. Daarmee verschuift de rol van pensioenuitvoerders deels van het collectief organiseren van pensioen naar het begeleiden van individuele deelnemers bij complexe financiële beslissingen.

Juist op dat vlak hebben banken en wealth managers de afgelopen jaren veel ervaring opgebouwd. Hun dienstverlening ontwikkelde zich van product gedreven advisering naar klantgerichte begeleiding, waarbij niet het financiële product centraal staat, maar de bredere financiële situatie, doelen en voorkeuren van de klant (Janssen, 2026). Denk aan het begeleiden van keuzes rondom vermogen, inkomen, en life events.

De financiële adviessector bevindt zich in een structurele transitie, gekenmerkt door een verschuiving naar holistisch en doelgericht advies, ondersteund door digitalisering en gedreven door de noodzaak de ‘advice gap’ te verkleinen. Traditionele, product-gedreven modellen maken plaats voor geïntegreerde advies-

vormen waarin klantdoelen centraal staan. Tegelijkertijd maken digitale technologieën hybride en schaalbare adviesmodellen mogelijk. Deze ontwikkeling is mede een reactie op de beperkte toegankelijkheid van financieel advies, waarbij slechts een klein deel van de populatie bereikt wordt. Innovaties zoals ‘Targeted Support’ in de UK beogen deze kloof te overbruggen door advies toegankelijker en efficiënter aan te bieden.

De vraag is welke lessen de pensioensector hiervan kan meenemen in de inrichting van keuzebegeleiding onder de Wtp. In dit artikel onderzoeken we welke elementen uit wealth management relevant kunnen zijn, waar de verschillen liggen en hoe pensioen-

Ronald Janssen

Head of Innovation & Research Global Wealth Solutions, Ortec Finance



Chantal de Groot

Senior Consultant Global Wealth Solutions, Ortec Finance



uitvoerders deelnemers beter kunnen ondersteunen bij persoonlijke financiële keuzes binnen het nieuwe stelsel.

We doen dit aan de hand van vier trends die belangrijk zijn in de transitie van de financiële sector, waarmee pensioenfondsen concreet aan de slag kunnen:

- Holistische begeleiding
- Doelgestuurde begeleiding
- Digitalisering
- Targeted support

Door kennis te nemen van de al bestaande mogelijkheden en hierin de inrichting van Keuzebegeleiding bewuste keuzes in te maken, kunnen pensioenfondsen hun zorgplicht op de best passende manier invullen.

ADEQUATE KEUZE BEGELEIDING IS WETTELIJKE EIS

Met de invoering van de Wet toekomst pensioenen (Wtp) is keuzebegeleiding uitgegroeid tot een expliciete wettelijke norm. Pensioenuitvoerders moeten deelnemers zodanig ondersteunen dat zij passende keuzes kunnen maken binnen het pensioenstelsel. Daarmee verschuift de rol van pensioenuitvoerders van uitsluitend informeren naar het actief ondersteunen van besluitvorming.

Wat “adequate keuzebegeleiding” precies inhoudt, is echter niet eenduidig. Het gaat niet alleen om de beschikbaarheid van informatie, maar ook om de manier waarop deze wordt aangeboden, de timing ervan en de mate waarin deze aansluit bij de behoeften en het begrip van deelnemers.

Dat deelnemers daadwerkelijk behoefte hebben aan ondersteuning bij pensioenkeuzes blijkt onder meer uit onderzoek van Universiteit Utrecht en Montae & Partners (2025), waarin de wensen rondom de pensioenkeuzes van ruim 5600 respondenten vanuit 11 pensioenfondsen zijn onderzocht. Daaruit blijkt dat een meerderheid van de actieve deelnemers de intentie heeft om een actieve keuze te maken rondom pensionering, waarbij voldoende inkomen de belangrijkste voorwaarde is. Dit vraagt om inzicht en begeleiding die deelnemers helpt hun financiële situatie goed te beoordelen.

Ook de Autoriteit Financiële Markten (AFM) benadrukt het belang van goede keuzebegeleiding. In recente onderzoeken concludeerde de toezichthouder dat de huidige invulling op verschillende punten verbeterd kan worden en dat de begeleiding in sommige gevallen onvoldoende is (AFM, 2025). De AFM voert momenteel een handhavingsonderzoek uit naar de kwaliteit van keuzebegeleiding in de sector.

Voor pensioenfondsen betekent dit dat keuzebegeleiding een structureel onderdeel van de bestuursagenda moet zijn. Dat vraagt om een duidelijke visie op doelgroep, inrichting en beoogd effect van de begeleiding.

WAT DOEN PENSIOENFONDSEN NU?

Uit het genoemde verkennend onderzoek van de AFM blijkt dat pensioenuitvoerders nog sterk verschillen in de wijze waarop zij keuzebegeleiding hebben ingericht. Vrijwel alle fondsen bieden deelnemers via digitale portalen inzicht in hun pensioenregeling en soms ook in een deel van hun overige pensioenopbouw. Deelnemers kunnen hier doorgaans scenario's doorrekenen

voor standaardkeuzes, zoals vervroegd pensioen, hoog-laagconstructies en het uitruilen van partnerpensioen. Deze dienstverlening is echter vooral informatief en beperkt zich meestal tot de eigen regeling.

Voor complexere vragen bieden fondsen vaak ondersteuning via klantcontactcentra. Wat daarbij vaak ontbreekt, is een integrale benadering waarin ook rekening wordt gehouden met andere financiële middelen, vermogensbestanddelen of persoonlijke doelen van deelnemers. Geautomatiseerde begeleiding die verschillende financiële keuzes samenbrengt, is nog zeer beperkt aanwezig. Hoewel enkele fondsen inmiddels bredere financiële aspecten meenemen, zoals uitgavenpatronen of spaargeld, zijn dit vooralsnog uitzonderingen.

Verskillende adviseurs concludeerden al in 2023 dat veel pensioenfondsen op het gebied van keuzebegeleiding vooral het minimale deden (Pensioen Pro, 2023). Sindsdien lag de focus van de sector grotendeels op de transitie naar de Wtp, waardoor verdere ontwikkeling van keuzebegeleiding bij veel fondsen naar de achtergrond verdween.

VAN INFORMEREN NAAR ACTIVEREN: DE VOLGENDE FASE VAN DE WTP

Juist daar ligt nu een belangrijke kans. Banken en wealth managers hebben de afgelopen jaren veel ervaring opgebouwd met integrale en proactieve begeleiding bij financiële keuzes. Tegelijkertijd beschikken pensioenfondsen over een belangrijke eigen kracht: zij combineren pensioeninhoudelijke expertise met een onafhankelijke positie zonder commerciële prikkels. Dat sluit aan bij de verwachtingen van deelnemers. Onderzoek van het Nibud (2022) laat zien dat deelnemers voor begeleiding bij pensioenkeuzes, zoals een bedrag ineens op pensioendatum, in de eerste plaats naar hun pensioenuitvoerder kijken. De vraag is daarom niet of pensioenfondsen een grotere rol krijgen in keuzebegeleiding, maar hoe zij die rol effectief kunnen invullen. In de passende inrichting hiervan, moeten zij drie vragen beantwoorden:

- **Welke informatie is nodig om tot een goede pensioenkeuze te komen?**
- **Welke begeleiding is nodig, is een adviseur gewenst of kan de deelnemer de keuzes zelf digitaal maken?**
- **Welke verschillen zijn er tussen deelnemers, hoe kom je tot goede begeleiding?**

In het vervolg van dit artikel behandelen we deze drie vragen aan de hand van eerder genoemde trends.

TREND 1: DE OPKOMST VAN HOLISTISCHE BEGELEIDING, DE KLANT CENTRAAL

Waar bij banken en wealth managers traditioneel de nadruk lag op de verkoop van financiële producten, verschuift de focus naar ‘advies en begeleiding op basis van de **totale financiële situatie** van de klant’ (Investments & Wealth Institute, 2025).

Banken en wealth managers benaderen klanten steeds vaker holistisch; pensioen, vermogen, schulden en levensfase worden niet langer afzonderlijk bekeken, maar juist in onderlinge samenhang. Deze klantgerichte benadering sluit beter aan bij de realiteit waar financiële beslissingen zelden op zichzelf staan, maar keuzes juist met elkaar samenhangen.

Voor pensioenfondsen ligt hier een duidelijk en belangrijk aandachtspunt. Deelnemers nemen pensioenbeslissingen namelijk niet in isolatie. Een keuze rondom pensionering hangt vrijwel altijd samen met andere aspecten van de financiële en persoonlijke situatie, zoals de partner- en gezinssituatie, pensioenaanspraken bij andere fondsen, overig spaargeld en beleggingen, de aanwezigheid van een hypotheek en overwaarde in de woning. Zonder deze bredere context bestaat het risico dat deelnemers keuzes maken die binnen hun specifieke pensioenregeling logisch lijken, maar in hun totale financiële situatie suboptimaal uitpakken. Denk bijvoorbeeld aan een deelnemer die kiest voor een hoog / laag pensioeninkomen, terwijl er ook aanzienlijke liquide middelen beschikbaar zijn. In zo'n geval zou een andere keuze – bijvoorbeeld een vast pensioeninkomen met inzet van liquide vermogen voor consumptieve uitgaven – beter kunnen aansluiten bij de fiscale voordelen, flexibiliteit en wensen en doelen. Andersom kan iemand met weinig buffers juist te veel risico nemen binnen de pensioenkeuzes, bijvoorbeeld door een bedrag ineens op te nemen, zonder zich bewust te zijn van de consequenties voor de financiële weerbaarheid.

VAN PENSIOENPRODUCT NAAR BREDER FINANCIËEL PLAATJE

De kracht van een holistische benadering zit daarmee niet alleen in het bieden van meer informatie, maar vooral in het plaatsen van pensioenkeuzes in de juiste context. Banken en wealth managers maken hierbij steeds vaker gebruik van het totale klantbeeld, waarin inkomen, vermogen en verplichtingen samenkomen. Dit stelt hen in staat om klanten te helpen bij het maken van afgewogen keuzes die aansluiten bij hun totale financiële situatie en persoonlijke doelen, in plaats van bij één enkel product.

Voor pensioenfondsen betekent dit dat de rol verschuift van het verstrekken van pensioenspecifieke 'product' informatie naar het faciliteren van bredere financiële inzichten waar het 'pensioen product' onderdeel van is. Dat betekent niet dat pensioenfondsen de volledige adviesrol van de financieel adviseur overnemen, maar wel dat zij deelnemers beter begeleiden om te komen tot 'goede' keuzes. Dit kan bijvoorbeeld door het aanbieden van tools die inzicht geven in het totale inkomen na pensionering, inclusief AOW, andere pensioenen en privévermogen, maar ook door deelnemers te attenderen op hoe zij effectief kunnen bijsparen of tijdens pensioen, het vermogen en inkomen optimaal kunnen inzetten om de gewenste uitgaven te kunnen doen.

Uiteindelijk draagt een holistische benadering bij aan betere uitkomsten voor deelnemers. Niet omdat er meer keuzes worden gemaakt, maar omdat keuzes beter aansluiten bij de persoonlijke situatie en doelen. In een stelsel waarin deelnemers meer verantwoordelijkheid krijgen, is dat geen luxe, maar een noodzakelijke voorwaarde voor goede pensioenuitkomsten.

Terughoudendheid

Bij sommige pensioenfondsen bestaat nu nog een mate van terughoudendheid om Keuzebegeleiding op dit punt een stap verder te brengen en meer holistisch te benaderen. In een artikel geeft de AFM (2025) aan "Tijdens het onderzoek bespeurden wij bij pensioenuitvoerders soms twijfels over het mogen geven van advies bij keuzebegeleiding". Pensioenfondsen zijn, in tegenstelling tot banken en wealth managers, gebonden aan de wettelijke taakafbakeningsregels. Dit houdt onder meer in dat pensioenfondsen geen nevenactiviteiten, waaronder het geven van Wft-advies, mogen verrichten. In de Memorie van Toelichting bij de Wtp wordt verduidelijkt dat een pensioenfonds wel mag adviseren over keuzes die voortvloeien uit de pensioenregeling zelf of uit de pensioenregelgeving, maar geen product gerelateerd advies (zogenoemde Wft-advies) mag geven.

De AFM zegt hierover in hun Leidraad Keuzebegeleiding dat er onderscheid bestaat tussen informeren, keuzebegeleiding en advies (AFM, 2022). Ze beschrijven hierbij dat er onderscheid bestaat tussen enerzijds 'Wft-advies' en anderzijds 'advies over keuzes'. Onder Wft-advies wordt verstaan een persoonlijke aanbeveling aan een (potentiële) klant, over een voor hem nieuw af te sluiten financieel product van een specifieke aanbieder. Bij advies over keuzes geeft de pensioenuitvoerder de deelnemer een concrete aanbeveling over een keuzemogelijkheid of combinatie aan keuzes die mogelijk zijn binnen een specifieke pensioenregeling of binnen de pensioenregelgeving. Daarbij geven zij aan dat de pensioenuitvoerder 'uiteraard' informatie over de financiële situatie van de deelnemer mag inwinnen en meenemen in de keuzebegeleiding. Daarnaast geven zij ook aan dat een pensioenfonds advies mag geven over keuzes buiten de regeling, zoals het wijzen op de mogelijkheid om met een derde pijler product vermogen op te bouwen. En tot slot stellen ze dat het gebruik van geautomatiseerde systemen geen verplichting is, maar wel kansen biedt.

Al met al blijkt dat terughoudendheid voor verdere ontwikkeling op dit punt onterecht is en dat de wetgeving of toezichthouder verbetering van de Keuzebegeleiding op eerder genoemde punten zeker niet in de weg zit (en zelfs aanmoedigt).

TREND 2: VAN RENDEMENT NAAR DOELEN

Een andere ontwikkeling bij banken en wealth managers is de groeiende aandacht voor de persoonlijke doelstellingen van cliënten. Deze ontwikkeling sluit aan bij een bredere beweging richting cliëntgerichte en doelgestuurde dienstverlening (*goal-based planning*), waarbij financiële beslissingen steeds vaker worden beoordeeld in het licht van de doelen die cliënten willen realiseren. Waar voorheen producten, rendement en risico-profielen centraal stonden, draait het steeds meer om de vraag: *wat wil de klant eigenlijk bereiken? En welk risico wil een klant daarbij*

Voorbeeld

Meneer de Winter werkt bij pensioenfonds A

- Leeftijd: 55 jaar
- Salaris: 80.000 euro
- Inzicht in alleen de huidige regeling:
- Opbouw deelnemer bij pensioenfonds A: 20.000 euro
- Opbouw bij andere fondsen: 25.000 euro
- Inzicht in de gehele financiële positie:
- Spaargeld 50.000 euro en 50.000 euro in een neutrale belegging
- Houdt nu over per maand: 300 euro
- Verwachte uitgaven na pensionering: 80% van huidige uitgaven

Meneer de Winter vraagt zich af of hij eerder met pensioen kan.

Hoe kan meneer De Winter worden begeleid, welke informatie is nodig?

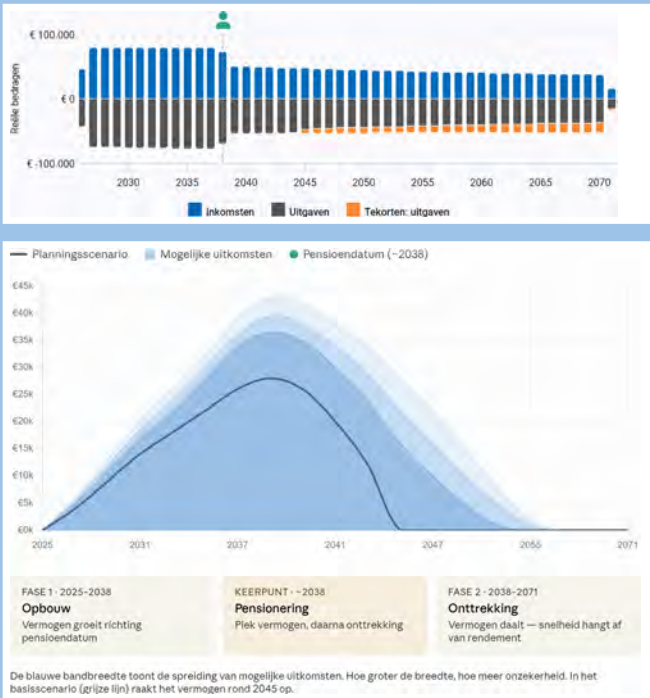
- **Alleen huidige regeling (pensioenfonds A):**
Meneer de Winter heeft €20.000 pensioen opgebouwd. Zonder inzicht in andere pensioenpotten of vermogen kan het fonds geen uitspraak doen over vervroegd pensioen. Het enige verantwoorde antwoord is: *Onvoldoende informatie om dit te bepalen.*
- **Huidige regeling + andere fondsen:**
Met totaal € 45.000 pensioen ontstaat een beter beeld. Dit maakt een eerste inschatting mogelijk of eerder stoppen

haalbaar is, maar zonder rekening te houden met vermogen of uitgaven blijft dit inzicht beperkt. Eerder stoppen met werken lijkt financieel niet mogelijk.

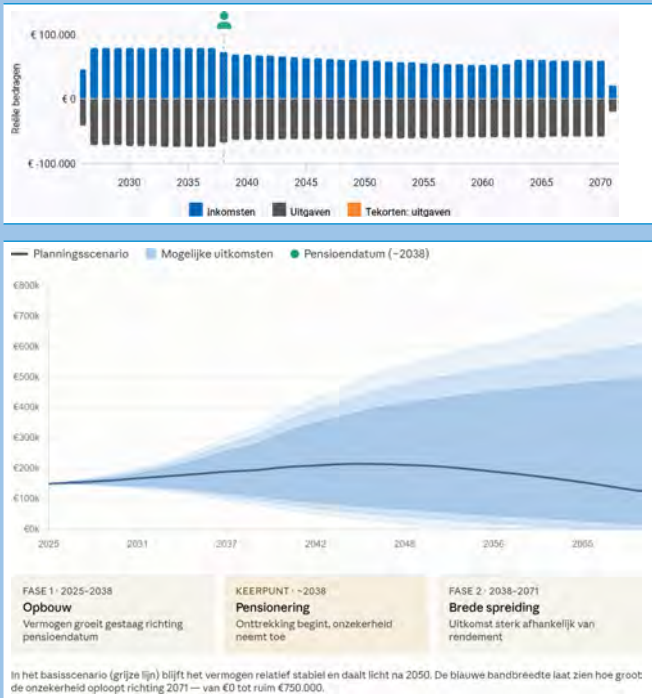
- **Volledige financiële situatie:**
Nu kan een integrale analyse worden gemaakt: pensioen (€45.000), spaargeld en beleggingen (€100.000) en maandelijkse ruimte (€300). Met lagere uitgaven na pensionering (80%) kan worden doorgerekend of overbrugging tot AOW mogelijk is. Ook kan worden bepaald of extra sparen nodig is of dat opname van spaargeld en beleggingen volstaat. Netto-effecten (belasting, afname vermogen) kunnen worden meegenomen, waardoor concreet advies ontstaat over hoe en wanneer vervroegd pensioen haalbaar is. Met inzet van de maandelijkse ruimte is het mogelijk om 1 jaar eerder te stoppen met werken.

De grafieken in Figuur 1 laten zien of er, gegeven een verwacht uitgaven- en inkomstenpatroon, sprake is van een tekort of overschot voor meneer De Winter. Zo is zichtbaar dat wanneer alleen huidige en andere pensioengelden worden meegenomen, de inkomsten te laag zijn voor de verwachte uitgaven en er een tekort ontstaat. Wanneer echter alle financiële gegevens worden meegenomen, lijkt er zelfs sprake van een overschot. Hiermee kan meneer de Winter het inzicht worden geboden dat iets eerder stoppen met werken wel mogelijk lijkt, op basis van zijn verwachte uitgavenpatroon.

Figuur 1
Illustratie verschil pensioenvermogen en volledig holistisch
Huidige regeling + andere fondsen



Volledige financiële situatie



Bron: Ortec Finance, berekening op basis van stochastische scenarioset

Figuur 2
Illustratie meenemen
doelen in financiële
planning



Bron: Ortec Finance, eigen berekening op basis van stochastische scenarioset

nemen.² Niet het financiële product is het vertrekpunt, maar het onderliggende doel. Dit maakt financiële besluitvorming persoonlijker, concreter en relevanter.

In de praktijk betekent dit dat klanten niet langer één generieke strategie volgen, maar werken met één of meerdere doelen tegelijkertijd. Denk aan het realiseren van voldoende pensioeninkomen, eerder stoppen met werken, het financieren van de studie van kinderen of het reserveren van vermogen voor extra zorg. Elk van deze doelen kent een eigen tijdshorizon, risicobereidheid en prioriteit. Banken en wealth managers spelen hierop in door vermogens op te delen in verschillende “doelportefeuilles”, waarbij per doel een passende beleggingsstrategie wordt gekozen.

Deze benadering sluit beter aan bij hoe mensen daadwerkelijk denken en beslissingen nemen. Veel mensen maken in hun hoofd al onderscheid tussen verschillende potjes, ‘mental-accounting’, bijvoorbeeld doorlopende uitgaven, spaargeld voor noodgevallen, geld voor later en geld voor specifieke uitgaven. Door hier in de begeleiding expliciet op aan te sluiten, wordt financiële planning niet alleen inzichtelijker, maar ook beter vol te houden. Het vergroot de betrokkenheid en helpt klanten om koers te houden, ook in tijden van marktvolatiliteit.

Voor pensioenfondsen is deze ontwikkeling ook relevant. Pensioen is immers geen doel op zich, maar een middel om een gewenste levensstijl na pensionering te realiseren of continueren. Toch wordt pensioen nog vaak gepresenteerd in abstracte termen, zoals een verwacht maandbedrag of een vervangingsratio. Voor veel deelnemers blijft het lastig om dit te vertalen naar hun eigen situatie: wat betekent dit concreet voor mijn bestedings-

ruimte, mijn woonlasten of mijn mogelijkheden om eerder te stoppen met werken?

Een doelgestuurde benadering kan dit gat verkleinen. Door pensioen te koppelen aan concrete uitkomsten – bijvoorbeeld “kan ik mijn huidige levensstijl behouden?”, “kan ik eerder stoppen met werken?” of “hoeveel ruimte heb ik voor extra uitgaven?” – wordt het voor deelnemers veel duidelijker welke keuze zij kunnen maken om dit te realiseren. Dit maakt keuzes niet alleen begrijpelijker, maar ook betekenisvoller. Daarnaast biedt een multi-goal benadering ruimte om pensioen expliciet af te wegen tegen andere financiële doelen. In de praktijk concurreren deze doelen immers vaak met elkaar. Extra sparen voor vervroegde pensionering kan bijvoorbeeld ten koste gaan van het versneld aflossen van een hypotheek of het opbouwen van vrij beschikbaar vermogen. Door deze uitruilen inzichtelijk te maken, zoals is gedaan in figuur 2, kunnen deelnemers bewustere keuzes maken die beter aansluiten bij hun persoonlijke voorkeuren en situatie.

Wanneer een pensioenfonds het pensioen beschouwt als middel om een levensstijl te kunnen handhaven of bepaalde financiële doelen te bereiken, betekent dit ook dat communicatie en begeleiding minder gericht zouden moeten zijn op het pensioenproduct zelf, en meer op de rol die pensioen speelt binnen de totale financiële situatie en de persoonlijke doelen. Dit kan bijvoorbeeld door inzicht te geven in wat verschillende keuzes betekenen voor hun toekomstige levensstijl, of door inzicht te geven in de mate waarin zij “op koers” liggen om hun doelen te bereiken.

De verschuiving naar doelgestuurde begeleiding vraagt daarmee om een andere manier van denken: van financieel-technisch naar mensgericht, van abstract naar concreet, en van product-gedreven naar doelgestuurd. Juist in een context waarin deelnemers meer keuzemogelijkheden krijgen, helpt deze benadering om richting te geven en keuzes beter te verankeren in wat voor hen echt van waarde is.

TREND 3: DIGITALISERING

De beschreven ontwikkelingen hangen nauw samen met de voortgaande digitalisering van financiële dienstverlening. Digitale kanalen maken het mogelijk om begeleiding en advies efficiënter aan te bieden en kunnen daarmee bijdragen aan lagere uitvoeringskosten en een bredere toegankelijkheid. Klanten hoeven niet langer uitsluitend gebruik te maken van fysieke adviesgesprekken, maar kunnen in toenemende mate op afstand toegang krijgen tot informatie, begeleiding en advies.

Daarnaast biedt digitalisering mogelijkheden om dienstverlening op grotere schaal en goedkoper aan te bieden. Hierdoor kunnen vormen van financiële begeleiding en advies toegankelijk worden voor groepen die voorheen minder gemakkelijk werden bereikt, bijvoorbeeld omdat de kosten van persoonlijk advies relatief hoog waren. Tegelijkertijd bevinden deze ontwikkelingen zich nog in ontwikkeling. De opkomst van toepassingen op basis van kunstmatige intelligentie kan deze trend mogelijk verder versterken.

Digitalisering maakt keuzebegeleiding niet alleen toegankelijker, maar ook slimmer. Banken en wealth managers zetten steeds vaker geautomatiseerd, doelgestuurd advies in: op basis van ingegeven doelen en beschikbare data ontvangt de klant suggesties die de impact van keuzes direct inzichtelijk maken. Dit vergroot de mogelijkheid om integraal op doelen te sturen met een combinatie van instrumenten. Voor pensioenfondsen kan dat bijvoorbeeld betekenen: geen advies maar inzicht geven in de haalbaarheid van eerder stoppen met werken op basis van een mix van inzet van vrij vermogen, een hoog/laag-constructie en (waar passend) uitruil van partnerpensioen. In Figuur 3 wordt dit geïllustreerd voor een deelnemer die eerder met pensioen wil en op zoek is naar mogelijkheden om dat te bereiken. Uiteindelijk kan dit worden bereikt door een combinatie van maatregelen, bijvoorbeeld door extra bij te sparen, of te besparen op de uitgaven voor later.

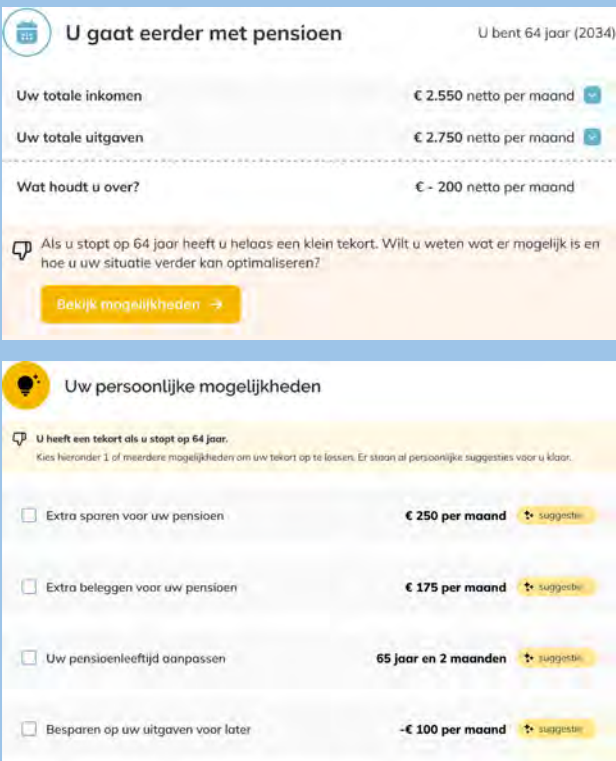
Meer digitalisering vergroot tegelijk het belang van communicatie en vertrouwen. Deelnemers moeten erop kunnen vertrouwen dat hun gegevens rechtmatig en veilig worden verwerkt, begrijpen welke keuzemogelijkheden er zijn en waarom zij bepaalde informatie of suggesties krijgen.

Volledig digitaal volstaat echter niet voor iedereen. Een deel van de deelnemers is minder digitaal vaardig of heeft bij ingrijpende en complexe keuzes behoefte aan persoonlijk contact. Een hybride model, digitale ondersteuning waar het kan, menselijke begeleiding waar het moet, biedt dan een werkbare balans tussen schaalbaarheid, kosten en kwaliteit.

Voorbeeld

Mevrouw De Vries heeft een oudere partner en wil graag op haar 64^e stoppen met werken om samen te gaan reizen. Zij wil weten of dat kan en wat haar mogelijkheden zijn.

Figuur 3
Illustratie automatische suggesties



Door de automatische suggesties wordt mevrouw De Vries geholpen in de mogelijkheden die zij heeft. Zij kiest ervoor om 190 euro per maand extra te gaan sparen en denkt met 70 euro minder na pensionering toe te kunnen. Daarmee is haar plan om met leeftijd 64 te stoppen met werken wel haalbaar.

TREND 4: TARGETED SUPPORT

In het Verenigd Koninkrijk (UK) heeft de toezichthouder, de Financial Conduct Authority, recent een nieuw concept geïntroduceerd: **targeted support** (HM Treasury UK, 2025). Dit model zit tussen algemene informatie en volledig persoonlijk advies in. Waar algemene informatie vaak te generiek is en individueel advies juist kostbaar en moeilijk schaalbaar, biedt targeted support een tussenvorm die zowel relevantie als bereik vergroot. De kern van het model is dat financiële instellingen klanten mogen segmenteren op basis van relevante kenmerken – zoals leeftijd, inkomen, vermogenspositie en gedrag – en vervolgens gerichte handelingsperspectieven aanbieden aan deze groepen. Dit gaat verder dan louter informeren: instellingen mogen binnen een afgebakend segment richting geven, zonder dat sprake is van volledig individueel en gereguleerd advies. Daarmee verschuift de communicatie van passief informeren naar actief ondersteunen binnen een duidelijke keuzearchitectuur. De introductie van dit model is een directe reactie op de genoemde *advice gap*. Grote groepen burgers ontvangen momenteel

geen begeleiding bij belangrijke financiële beslissingen omdat traditioneel advies te duur, te complex of onvoldoende toegankelijk is. Het gevolg is dat huishoudens geen of suboptimale keuzes maken, zoals het aanhouden van te hoge cashposities, pensioenbeslissingen uitstellen of het opnemen van een eenmalig bedrag waardoor het basis pensioen onvoldoende is. Targeted support beoogt deze groep op een laagdrempelige en schaalbare manier beter te bedienen.

Het onderscheidende element ligt in de combinatie van schaal en relevantie. Door te werken met goed gedefinieerde segmenten kunnen instellingen gedragsrelevante interventies inzetten, bijvoorbeeld het attenderen van klanten met een hoge cashpositie op beleggingsopties of het stimuleren van bepaalde leeftijdsgroepen om pensioenkeuzes actief te heroverwegen, terwijl de uiteindelijke beslissing bij de klant blijft. Transparantie over de gebruikte segmentatie en de aard van de suggesties is daarbij essentieel om vertrouwen en begrijpelijkheid te waarborgen.

GOEDE PENSIOENUITKOMSTEN BEGINNEN BIJ BETERE BEGELEIDING

Voor Nederlandse pensioenfondsen biedt dit concept interessante aanknopingspunten. Door deelnemers te segmenteren op basis van bijvoorbeeld leeftijd, pensioenopbouw en dienstverband, kan de communicatie aanzienlijk gericht en effectiever worden ingericht, zonder direct over te gaan tot individueel advies of omvangrijke dataverzameling. Dit maakt het mogelijk om grote groepen deelnemers beter te ondersteunen bij complexe keuzes, terwijl de uitvoeringskosten beheersbaar blijven. Targeted support vormt daarmee een potentieel waardevolle brug tussen massacommunicatie en gepersonaliseerde begeleiding binnen het Nederlandse pensioenstelsel en sluit goed aan op Keuzebegeleiding.

CONCLUSIE: VAN INFORMEREN NAAR BEGELEIDEN

Pensioenfondsen hebben op het gebied van keuzebegeleiding de komende jaren een duidelijke ontwikkelstap te maken. Voor deelnemers is pensioen immers niet alleen een financieel product, maar vooral een middel om een bepaalde levensstandaard of ander financieel doel te behalen. Banken en wealth managers hebben hierin al een verschuiving doorgemaakt van het verstrekken van informatie naar het actief begeleiden van klanten bij financiële keuzes. Die ontwikkeling laat zien dat

informatie alleen onvoldoende is om deelnemers tot goede beslissingen te laten komen.

Effectieve keuzebegeleiding vraagt om een bredere blik op de deelnemer. Pensioenkeuzes moeten niet alleen worden bekeken vanuit de pensioenregeling zelf, maar in samenhang met inkomen, vermogen, financiële doelen en persoonlijke omstandigheden. Daarbij verschuift de aandacht van producten naar uitkomsten: welk inkomen, welke zekerheid of welke flexibiliteit wil een deelnemer bereiken?

Digitalisering en data bieden daarnaast kansen om begeleiding persoonlijker, schaalbaarder en proactiever te maken. Nieuwe vormen van begeleiding, zoals het Britse concept van 'targeted support', laten zien hoe deelnemers gericht kunnen worden ondersteund zonder direct volledig individueel advies te geven. Voor pensioenfondsen biedt dit ook kansen. In het nieuwe pensioenstelsel krijgen deelnemers meer keuzes en daarmee groeit ook het belang van goede begeleiding. Door deelnemers beter te ondersteunen kunnen pensioenfondsen niet alleen bijdragen aan betere pensioenuitkomsten, maar ook het vertrouwen en de betrokkenheid van deelnemers versterken.

Referenties

- AFM, 2025, Keuzebegeleiding begint bij de deelnemer. Rapport op <https://www.afm.nl/~profmedia/files/rapporten/2025/rapport-keuzebegeleiding-begint-bij-deelnemer.pdf>
- AFM, 2025, Deelnemer als startpunt bij het inrichten van de keuzebegeleiding. Artikel op <https://www.afm.nl/nl-nl/sector/actueel/2025/feb/sb-keuzebegeleiding>
- AFM, 2022, Leidraad Keuzebegeleiding. Rapport op <https://www.afm.nl/nl-nl/sector/pensioenuitvoerders/informerende-deelnemers/keuzebegeleiding>
- HM Treasury UK, 2025, Targeted Support. Rapport op <https://www.gov.uk/government/publications/targeted-support>
- Investments & Wealth Institute, 2025, Three Key Holistic Planning Trends Reshaping the Industry. Artikel op <https://www.wealthmanagement.com/high-net-worth/three-key-holistic-planning-trends-reshaping-the-industry>
- Janssen, R., 2026, Ortec Finance: van productgeschiedheid naar klantwaarde in adviesbeleid, Investment officer, mei 2026. Artikel op <https://www.investmentofficer.nl/nl/nieuws/ortec-finance-van-productgeschiedheid-naar-klantwaarde-adviesbeleid>
- NIBUD, 2022, Rapport Bedrag ineens: een goed idee?. Rapport op <https://www.nibud.nl/onderzoeksrapporten/rapport-bedrag-ineens>
- Pensioen Pro, 2023, Fondsen beperken zich bij verplichte keuzebegeleiding tot minimale. Artikel op <https://pensioenpro.nl/fondsen-beperken-zich-bij-verplichte-keuzebegeleiding-tot-minimale>
- Universiteit van Utrecht en Montae & Partners, 2025, Pensioenkeuzes & keuzebegeleiding. Rapport op https://www.montaepartners.nl/wp-content/uploads/Algemeen-rapport_Pensioenkeuzes-keuzebegeleiding.pdf