



kennisdelen is vermenigvuldigen



KPS Webinar  
20 september 2022

Aandachtspunten bij  
duurzame keuzebegeleiding





kennisdelen is vermenigvuldigen



# Opening

**Dagvoorzitter: Berry van Sonsbeek,**  
bestuurslid KPS



# Welkom aan nieuwe leden

Mei

**Harold Pijfers**

**Pensioenconsultant  
& FFP  
Montae & Partners**

Juli

**Marloes van der Zee**

**Senior Actuaris  
Appel Pensioenuitvoering**

Juni

**Rudy ter Braak**

**Business Analyst  
InAdmin Riskco**

***Ook welkom aan alle introducés  
die dit webinar bijwonen.***

**Jolanda Ram**

**Bestuursadviseur  
Achmea Pensioen Services**

# KPS Webinar - Aandachtspunten bij duurzame keuzebegeleiding

10.15 - 10.25

## **Opening**

*Berry van Sonsbeek, bestuurslid KPS en dagvoorzitter*

10.25 - 10.55

## **Wet- en regelgeving: zorgplicht, keuzebegeleiding en invulling open norm keuzebegeleiding onder Wtp**

*Eric Bot, Bestuurder & Secretaris Pensioenfonds SNS Reaal*

10.55 - 11.25

## **Nieuwe keuzemogelijkheden aanvullend pensioen, praktische consequenties en haalbaarheid keuzemogelijkheden. Met doorkijkje naar keuzemogelijkheden in het buitenland**

*Bastiaan Starink, Partner bij PwC, People and Organisation / Bijzonder Hoogleraar Arbeidsmarkt, Pensioenen en Belasting Tilburg University*

11.25 - 11.55

## **Praktijkcasus: Inrichting van keuzebegeleiding bij een PPI**

*Tamara Kleinveld, Product & Propositie Manager BeFrank*

11.55 - 12.00

## **Afsluiting**

*Berry van Sonsbeek*





kennisdelen is vermenigvuldigen



## Zorgplicht door pensioenuitvoerders

## Keuzebegeleiding d.m.v. een open norm

**Mr. Eric V.G. Bot MBA CPL**

Bestuurslid & Secretaris Pensioenfonds SNS Reaal, Sr. Compliance Officer Zwitserleven



# Agenda:



- Opening en agenda
- Oorsprong & achtergrond van Zorgplicht
- Bronnen van Zorgplicht
- Verschijningsvormen van Zorgplicht
- Wet toekomst pensioenen (Wtp)
- Aanbevelingen & Zorgplicht Piramide van Bot
- Slot opmerkingen & afsluiting

# Oorsprong & Achtergrond van Zorgplicht

Dikke van Dalen: Zorgplicht omschreven als de plicht tot verzorging (bv ouders t.o.v. hun kinderen) of tot het zorgdragen voor iets (bv. een bank t.o.v. zijn klanten)

Hoge Raad: in meerdere arresten over 'zorgplicht' uitgelaten  
Ik omschrijf dit als volgt:

**“Zorgplicht kan worden omschreven als de plicht om ‘iets te doen’ dan wel ‘iets na te laten’ door een ‘pensioenuitvoerder’. Dit ter bescherming van de gevaren van de eigen lichtzinnigheid van een pensioendeelnemer wegens gebrek aan kennis en eigen inzicht”**

Besef dat zorgplicht in het bijzonder of sprake is van schending van zorgplicht, afhangt van de specifieke omstandigheden van het geval

# Agenda:



- ✓ Opening en agenda
- ✓ Oorsprong & achtergrond van Zorgplicht
  - Bronnen van Zorgplicht
  - Verschijningsvormen van Zorgplicht
  - Wet toekomst pensioenen (Wtp)
  - Aanbevelingen & Zorgplicht Piramide van Bot
  - Slot opmerkingen & afsluiting



# Bronnen van zorgplicht I

KPS sessie: gevraagd wat professionals verstaan onder Zorgplicht

Binnen organisatie wordt Zorgplicht te pas en onpas aangehaald en wordt Zorgplicht als heel abstract ervaren

Zorgplicht kwesties kunnen zich vanuit meerdere bronnen voordoen en openbaren!

→ maar let op!

Drie bronnen:

- 1) Privaatrechtelijke bronnen
- 2) Publiekrechtelijke bronnen (veelal EU achtergrond)
- 3) 'Eigen' opgelegde zelfregulering ('codes')

## Bronnen van zorgplicht II

Zorgplicht kan volgen uit de redelijkheid en de billijkheid (open norm, Art. 6:2 of art. 6:248 BW)

HR 20 december 2019 ECLI:NL:HR:2019:2035 en ECLI:NL:PHR:2019:954

r.o. 3.3 Tussen een belanghebbende en zijn pensioenuitvoerder is zonder meer sprake van een ongelijkwaardige relatie. Daarmee kan tot uitgangspunt worden genomen dat de pensioenuitvoerder ten opzichte van de belanghebbende een zwaarwegende zorgplicht heeft (...)

r.o. 4.25, Met de overweging van het Hof dat “uit de maatschappelijke functie van PMT voortvloeit dat zij een zorgplicht heeft”, heeft het Hof bedoeld dat op een pensioenuitvoerder als PMT een uit een bovenwettelijke informatieplicht voortvloeiende zorgplicht kan rusten, die is gebaseerd op de redelijkheid en billijkheid (art. 6:248 BW) of op grond van onrechtmatig daad (art. 6:162 BW). Dat oordeel is juist al dus de HR

# Bronnen van zorgplicht III

Naast de wet ook op het contract gebaseerde normen

Bv. goed opdrachtnemer of die van goed werkgeverschap

Art. 7:611 BW

De werkgever en de werknemer zijn verplicht zich als een goed werkgever en een goed werknemer te gedragen

Art. 7: 401 BW

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen

# Bronnen van zorgplicht IV

Boven wettelijke grondslag

- Schending zorgplicht wegens onrechtmatige daad (art. 6:162 BW)
- De zogenoemde Reflexwerking:  
Dat wil zeggen Zorgplichtnormen uit rechtspraak van andere entiteiten die mogelijk doorwerking hebben op pensioenuitvoerders

Zie ook AG R.H. de Bock in ECLI:NL:PHR:2019:954 in r.o. 3.12 waarbij zij het volgende aangeeft:

**“het eigen karakter van het pensioenrecht niet in de weg hoeft te staan aan een zekere reflexwerking van Zorgplichtnormen uit het financiële recht”**

# Verschijningsvormen van zorgplicht I

Vooraf 1: “het in zuivere zin voldoen aan wet- en regelgeving niet meebrengt dat volledig is voldaan aan de vereiste zorgplicht”

Vooraf 2: Deels zijn in wet- en regelgeving zorgplichtvereisten opgenomen, maar zeker niet voor alle situaties

Uiteindelijk is het aan de rechter om gegeven de specifieke omstandigheden van het geval te oordelen of en zo ja, in welke mate er mogelijk sprake is van zorgplichtschending en op welke grondslag dit is gebaseerd

# Verschijningsvormen van zorgplicht II

Niet limitatieve opsomming van verschijningsvormen

- 1) Informatieplicht
- 2) Vergewisplicht
- 3) Onderzoeksplicht
- 4) Waarschuwingsplicht
- 5) Adviesplicht
- 6) Weigeringsplicht
- 7) Activeringsplicht
- 8) Transparantieplicht
- 9) Begrijpelijkheidsplicht
- 10) Begeleidingsplicht
- 11) Doorverwijzingsplicht
- 12)(...)

Nb. In de literatuur is dat voor pensioenfondsen veelal beperkt tot de eerste vijf verschijningsvormen

# Verschijningsvormen van zorgplicht III

Mijn ervaring is dat pensioenuitvoerders uitermate gedreven zijn om normconform te handelen

Wordt ook veel inspanning op ingezet: opzet governance, opgestelde beleid, opleidingen etc. maar toch gaat het regelmatig mis. Hoe kan dat?

Essentie: dat zuiver normconform handelen, gegeven de omstandigheden van het geval, niet als toereikend wordt beoordeeld

Dan is de vervolgvraag natuurlijk: wat kan je hier aan doen?

Opmerking: Zorgplicht moet geplaatst worden in de tijdsgeest waarin deze zich voordoet

# Agenda:



- ✓ Opening en agenda
- ✓ Oorsprong & achtergrond van Zorgplicht
- ✓ Bronnen van zorgplicht
- ✓ Verschijningsvormen van zorgplicht
  - Wet toekomst pensioenen (Wtp)
  - Aanbevelingen & Zorgplicht Piramide van Bot
  - Slot opmerkingen & afsluiting



# Wet toekomst pensioenen I (Wtp)

Ook gekeken of de Wet toekomst pensioenen nieuwe zorgplicht elementen toevoegt aan hetgeen er thans al is

Dat is het geval met de nieuwe open norm keuzebegeleiding

Art. 48a Wtp

De pensioenuitvoerder begeleidt de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde op een adequate wijze bij het maken van een keuze binnen de pensioenovereenkomst, zorgt voor de inrichting van de keuzeomgeving en stelt de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde daarmee in staat om een passende keuze te maken

Deels inspanningsverplichting → open norm strekt tot de verplichting dat de PU zich maximaal inspant om deelnemers een passende keuze te kunnen laten maken

Deels resultaatsverplichting → zorgen voor opzet en inrichting keuzeomgeving

AFM houdt toezicht op deze open norm

# Wet toekomst pensioenen II (Wtp)

In een presentatie van de AFM staat opgenomen als adequate keuzebegeleiding:  
“Inspanningen verrichten die bijdragen aan het begeleiden van deelnemers waardoor zij in staat worden gesteld om een voor hen best (onderstreping EB) passende keuze te maken

Ik lees de concept (wet)tekst echter anders:

Naar mijn oordeel heeft de wetgever beoogd om een deelnemer in staat te stellen een afgewogen keuze (besluit) te kunnen maken waarvoor deze zelf verantwoordelijk blijft. Daarbij dient de pensioenuitvoerder de deelnemer te begeleiden naar die passende keuze (Zie TK, vergaderjaar 2021-2022, 36067 nr. 3 blz. 155)

Dit is van belang voor de toetsing marginaal of integrale toetsing op een open norm

AFM komt in het najaar met guidance over keuzebegeleiding

# Recapitulatie zorgplicht door pensioenuitvoerders

Zorgplicht is een abstract begrip dat al aanvangt voor de ‘contractuele’ relatie (pre contractueel)

Handelen ter goeder trouw en in lijn met de eisen die de redelijkheid en billijkheid hieraan stellen

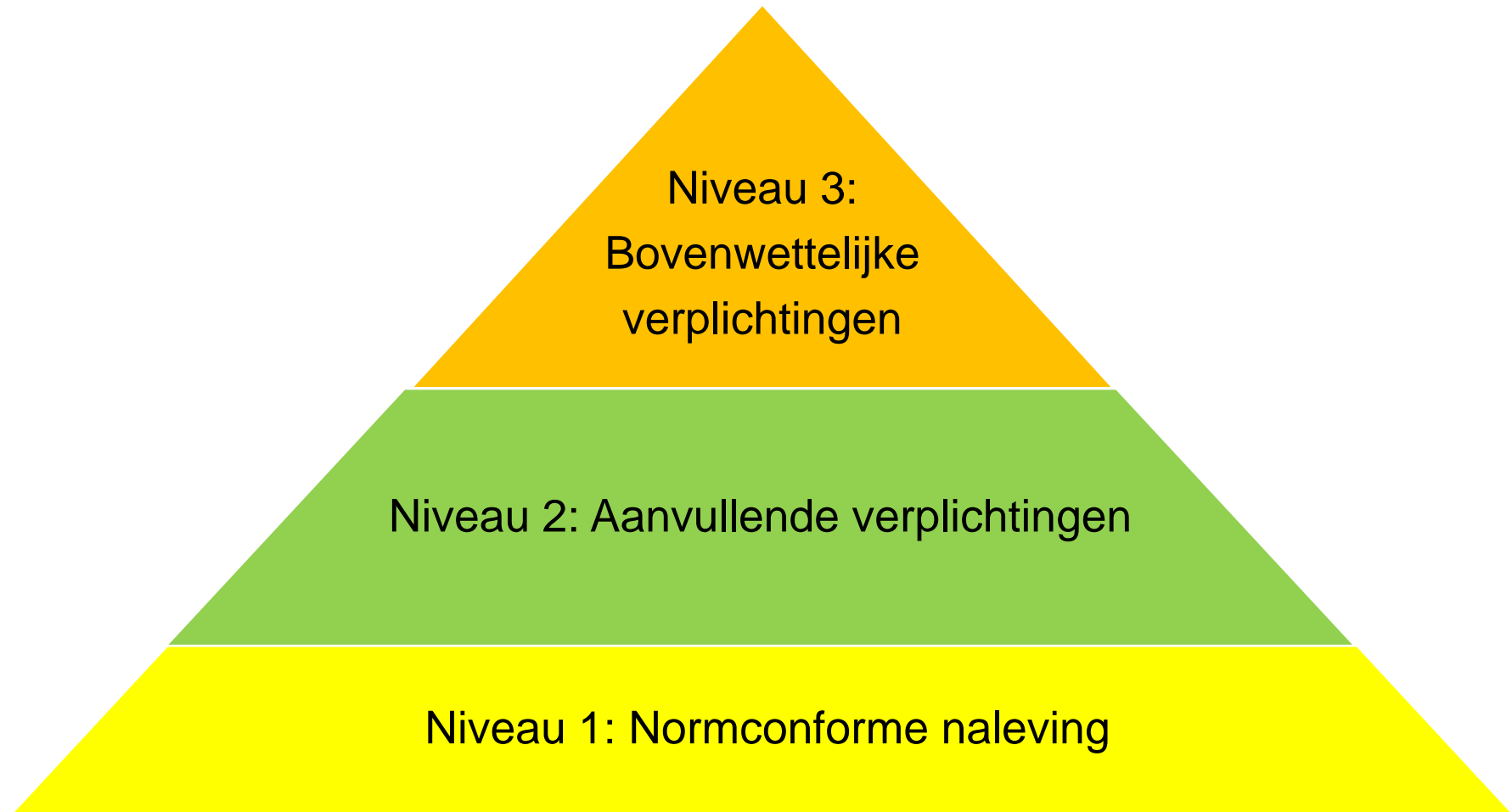
Op basis van literatuur en jurisprudentie onderscheid ik een drietal niveaus van zorgplicht

- 1) Vereiste zorgplicht is opgenomen in de wet
- 2) Adequate invulling vereist een “aanvullende verplichting”
- 3) Een bovenwettelijke zorgplicht (o.g.v. de redelijkheid en billijkheid, of onrechtmatige daad)

Wie zich beroept op zorgplicht moet dit wel zelf concreet maken!

# Aanbevelingen

In literatuur en jurisprudentie is veel toegespitst op zorgplicht in concrete situaties, wat het lastig maakt om algemene verbeteringen te destilleren



**Figuur 1 De zorgplicht Piramide van Bot©**

# Slot opmerkingen

Over zorgplicht in al zijn hoedanigheden is het laatste nog zeker niet gezegd of geschreven

Meer weten? Scriptie omgezet en uitgewerkt in artikel in **TPV 2022/22**

Het is een blijvend belangrijk maatschappelijk en juridisch onderwerp dat ook veranderd in de tijd

Vandaar dat ik ook altijd aangeef dat bij zorgplicht sprake is van een doorlopende dan wel voortdurende verplichting

**Maar het adequaat invullen van de vereiste zorgplicht is niet een kunstje maar een kunde!**

# Vragen





# Dank voor uw aandacht!

mr. Eric V.G. Bot MBA CPL  
Sr. Compliance Officer Zwitserleven  
Bestuurder/ Secretaris Pensioenfonds SNS Reaal



kennisdelen is vermenigvuldigen



## Nieuwe keuzemogelijkheden aanvullend pensioen

Praktische consequenties en haalbaarheid keuzemogelijkheden. Met doorkijkje naar keuzemogelijkheden in het buitenland

**Bastiaan Starink,**

Partner PwC, People and Organisation / Bijzonder Hoogleraar Arbeidsmarkt, Pensioenen en Belasting Tilburg University





# Inleiding

**De Tweede Kamer behandelt de grootste pensioenstelselherziening sinds de invoering van de AOW**

- Per (beoogd) 1 januari 2023 zal de Wet toekomst pensioenen (Wtp) in werking treden. In de Wtp zijn **verschillende nieuwe keuzemogelijkheden** opgenomen.
- Naast de Wtp behandelt de Tweede Kamer op dit moment ook het wetsvoorstel Wet herziening bedrag ineens.

Djaja Ottenhof • PP

22 jul 22

ACHTERGROND

## Uitstel bedrag ineens geeft tijd om over keuzebegeleiding na te denken

De zes maanden uitstel van het bedrag ineens waren nodig om deelnemers op tijd te kunnen informeren. Uitvoerders gebruiken de extra tijd ook om keuzebegeleiding te verbeteren.

Sameer van Alfen • PP

22 mrt 22

NIEUWS

## Nibud: maak opname lumpsum fiscaal neutraal

Gepensioneerden die eenmalig een groot bedrag uit hun pensioenpot opnemen, zouden niet moeten worden gekort op hun toeslagen in dat jaar. Dat vindt het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting.

## Een variabel pensioen: wat zijn de voor- en nadelen ervan?

**Variabel pensioen** Je pensioen kan flink hoger uitvallen als het pensioenkapitaal belegd blijft na je pensionering. Toch kiezen nu nog weinig mensen voor dit variabele pensioen. Maar nieuwe wetgeving kan hier straks verandering in brengen.



# Enkele keuzemogelijkheden

## Standaarduitkering

- Een vast of variabel pensioen (afhankelijk van het soort contract)

## Bedrag ineens

- Deelnemers die op of na 1 juli 2023 met pensioen gaan, kunnen maximaal 10% van de waarde van hun ouderdomspensioen in 1 keer opnemen. Zij ontvangen dit bedrag op hun pensioendatum.

## Beleggingsprofiel

- Het kiezen van een bepaald beleggingsprofiel (offensief, neutraal, defensief)

## Uitruil van pensioen

- Ouderdomspensioen omruilen voor extra partnerpensioen of partnerpensioen omruilen voor extra ouderdomspensioen

## Hoog-laag

- Keuzemogelijkheid om gedurende een aantal jaren een hogere of lagere uitkering te ontvangen. Daarna daalt of stijgt de uitkering

## Vervroegde pensioeningang

- Eerder met pensioen gaan, dan pensioeningangsdatum.

# Standaarduitkering: vast of variabel

## Solidaire premieregeling

- Variabele uitkering. Er is **geen keuzevrijheid**: het pensioen is altijd variabel.

## Flexibele premieregeling

- Variabele of vaste uitkering. Er is keuzevrijheid: de sociale partners bepalen de standaardoptie, maar een deelnemer mag altijd kiezen. Als een fonds de keuze niet aanbiedt, mag de deelnemer naar een andere uitvoerder om het pensioen aan te kopen.

## Premie- uitkeringsovereenkomst

- Aankoop van vaste uitkeringen mogelijk vanaf 15 jaar voor AOW-datum. Keuzevrijheid: een vaste en gedeeltelijk variabele uitkering.

# Bedrag ineens

## Wat houdt het 'bedrag ineens' ook alweer in?

- In het pensioenakkoord van 2019 is afgesproken dat er een mogelijkheid zou komen om een deel van het pensioen ineens uit te betalen.
- Indien een deelnemer met pensioen gaat, kan hij/zij ervoor kiezen om een deel van het opgebouwde ouderdomspensioen ineens uit te laten betalen (maximaal 10% bestedingsvrij).
- Uit berekeningen van het Nibud blijkt dat door **een hogere belastingdruk op piekinkomen (in het jaar van uitkeren) en het nadelige effect op toeslagen, het netto gezien veel uitmaakt wanneer men een deel van het pensioen laat uitbetalen.**
- De hoogte van de effecten hangt af van de hoogte van het bedrag ineens en de persoonlijke (financiële) situatie.

## Uitstel keuzemogelijkheid 'bedrag ineens'

- De keuzemogelijkheid 'bedrag ineens' zou worden ingevoerd per 1 januari 2023, maar is uitgesteld tot 1 juli 2023.
- Naar verwachting wordt het wetsvoorstel Wet herziening bedrag ineens pas in het najaar behandeld in de Tweede Kamer.

# Bedrag ineens

## Kenmerken

- Geen stapeling met hoog/laag en Aow-overbrugging
- Pensioen mag niet onder afkoopgrens van € 520 komen
- Impact op partnerpensioen? → partner moet meetekenen
- Moment van uitbetaling kan worden uitgesteld tot januari nadat Aow-gerechtigde leeftijd is bereikt mits pensioen niet ingaat vóór de Aow-gerechtigde leeftijd

# Bedrag ineens: Praktische consequenties en haalbaarheid

- Meer flexibiliteit kan de welvaart vergroten: beter afstemmen op eigen leefsituatie
- Meer flexibiliteit brengt ook kosten met zich mee:
  - Meer pensioen opnemen dan verantwoord is.
  - Aanleiding tot strategisch gedrag en ondermijning van solidariteit van het pensioenstelsel
- Fiscale wetgeving kan bepaalde keuzes stimuleren en verhinderen. Op dit moment vooral gevolgen voor lagere inkomens.
- Het biedt aan gepensioneerden wel een mogelijkheid om bijvoorbeeld een deel van de eigenwoningschuld af te lossen, maar aan jongeren niet.

## Consequenties voor de uitvoering

- Een goede keuzearchitectuur kan het risico op foutieve beslissingen verkleinen/minimaliseren.
- Maar dit brengt extra uitvoeringskosten met zich.
- Een deelnemer beschikt zelf over relevante informatie, maar kan hij die keuze wel maken? Het legt een grote verantwoordelijkheid bij de deelnemer

# Bedrag ineens: Praktische consequenties en haalbaarheid

## Voorbeeld effect bedrag ineens

Bruto inkomen per jaar	25.000 incl. AOW	30.000 incl. AOW	50.000 incl. AOW
Besteedbaar inkomen per maand	2.118	2.224	3.226
Extra bedrag ineens	14.917	22.917	59.917
Lager aanvullend pensioen	-829	-1.329	-3.329
Extra inkomstenbelasting	-3.232	-6.758	-22.731
Extra ZVW-premie	-775	-1.242	-534
Lagere huurtoeslag	-2.049	-395	0
Lagere zorgtoeslag	-976	-296	0
SALDO	7.056	13.897	33.323
In % extra bedrag	47%	58%	56%

Bron: Nibud Rapport 'Bedrag ineens: een goed idee?' (2022)

# Keuze voor bepaald beleggingsprofiel

## Beleggingsbeleid voor de verschillende regelingen

- **Solidaire premieregeling**
  - Op basis van een gemiddelde (leeftijdsafhankelijke) risicohouding
  - Geen keuze voor een individuele deelnemer om een afwijkend beleggingsprofiel te hanteren
- **Flexibele premieregeling**
  - Beleggen via lifecycle. Default: een gemiddelde risicohouding per leeftijdsgroep.
  - Keuze voor een individuele deelnemer voor een meer of minder risicovolle beleggingsmix.
  - In de uitkeringsfase eventueel mogelijkheid tot collectief doorbeleggen, rekening houdend met de risicohouding van de groep.
- Een niet-passende beleggingskeuze kan onherstelbare consequenties hebben.



# Uitruil van pensioen

## Uitruil van ouderdomspensioen voor partnerpensioen

- Het is mogelijk om op pensioendatum een deel van het ouderdomspensioen te laten omzetten in extra partnerpensioen.
- Hierdoor wordt het ouderdomspensioen na pensioendatum lager.

## Uitruil van partnerpensioen voor ouderdomspensioen

- Het is ook mogelijk om op pensioendatum een deel van het partnerpensioen te laten omzetten in extra ouderdomspensioen.
- Hierdoor wordt het ouderdomspensioen na pensioendatum hoger.
- Het is niet mogelijk om partnerpensioen op risicobasis uit te ruilen.

# Hoog-laag

## Hoog-laag pensioen

- Op pensioendatum is er de mogelijkheid om te kiezen voor een (tijdelijk) hoger of lager pensioen.
- Gedurende enkele jaren na uw pensioen kunt u een hoger of lager pensioen ontvangen. Daarna stijgt of daalt de uitkering.
- De laagste uitkering moet minimaal 75% van de hoogste uitkering bedragen.
- Afhankelijk van pensioenregeling of deze optie mogelijk is.
- Kan leiden tot een tekort aan inkomen op latere leeftijd. Keuzebegeleiding is een belangrijk aspect hier.

# Vervroegd met pensioen

## Hoe is vervroegde pensioeningang vormgegeven?

- De vroegste en uiterste ingangsdatum van het pensioen zijn gekoppeld aan de AOW-gerechtigde leeftijd.
- Voor wat betreft de vroegste ingangsdatum van het pensioen is ter verduidelijking toegevoegd aan artikel 18a, vierde lid, Wet LB 1964, dat uitgegaan dient te worden van de AOW-gerechtigde leeftijd, zoals deze geldt voor het kalenderjaar waarin het vervroegde pensioen ingaat.
- Max 10 jaar vóór AOW-gerechtigde leeftijd.
- Alleen mogelijk indien het pensioenreglement hierin voorziet.

# Algemeen: Praktische consequenties en haalbaarheid

*“De deelnemer moet uiteraard **goed geïnformeerd** worden over de gevolgen van de keuzemogelijkheden, zoals **een lagere uitkering na verloop van tijd** of een **grotere kans op dalende uitkeringen**.*

*Voorts moet de **pensioenuitvoerder kwalitatief en kwantitatief kunnen onderbouwen** dat de vormgeving van de pensioenregeling met betrekking tot de uitkeringsnelheid en de hierbij aangeboden keuzemogelijkheden **passend zijn en in belang van deelnemers, rekening houdend met het risico dat de pensioenuitkering ontoereikend is op hogere leeftijd.**” (MvT, p. 31)*

## **In het nieuwe stelsel extra uitvraag en begeleiding**

- Keuzebegeleiding (art. 48a PW)
- UPO wordt Pensioenoverzicht
- Risicopreferentieonderzoek
- Keuzeomgeving deelnemer

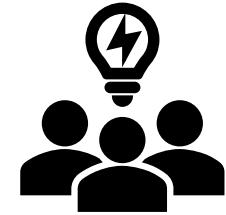
# Buitenlandse aspecten

## Keuzemogelijkheden in het buitenland

- **Zwitserland**

- Het is in de eerste pijler en tweede pijler mogelijk om eerder met pensioen te gaan. Mannen kunnen dit vanaf een leeftijd van 63 jaar, vrouwen vanaf 62 jaar (pijler 1) en beiden vanaf 58 jaar in pijler 2.
- Uitstel is ook mogelijk; het staatspensioen kan maximaal vijf jaar worden uitgesteld. Als men hiervoor kiest, wordt de uitkering verhoogd. Deze verhoging kan oplopen tot 31,5% bij vijf jaar uitstel.
- Deelnemers in de tweede pijler zijn geheel vrij in hun keuze hoe zij hun opgebouwde pensioenkapitaal aanwenden. Bij pensionering kunnen ze kiezen tussen een volledige lumpsum, een volledige annuïteit of een combinatie hiervan.
- En er is een mogelijkheid om pensioengelden uit de tweede en derde pijler vroegtijdig op te nemen om bijvoorbeeld de eigen woning te financieren. Dit kan in de vorm van vervroegde opname van het pensioenvermogen of in de vorm van een verpanding.

# Vragen





**Prof. mr. dr. Bastiaan Starink**

*Partner People & Organisation*

[bastiaan.starink@pwc.com](mailto:bastiaan.starink@pwc.com)

*Bijzonder hoogleraar Arbeidsmarkt, Pensioenen & Belasting*

[b.starink@tilburguniversity.edu](mailto:b.starink@tilburguniversity.edu)



Pauze





kennisdelen is vermenigvuldigen



## Praktijkcasus: Inrichting van keuzebegeleiding bij een PPI

**Tamara Kleinveld,  
Product & Propositie Manager BeFrank**







# Keuzebegeleiding bij BeFrank



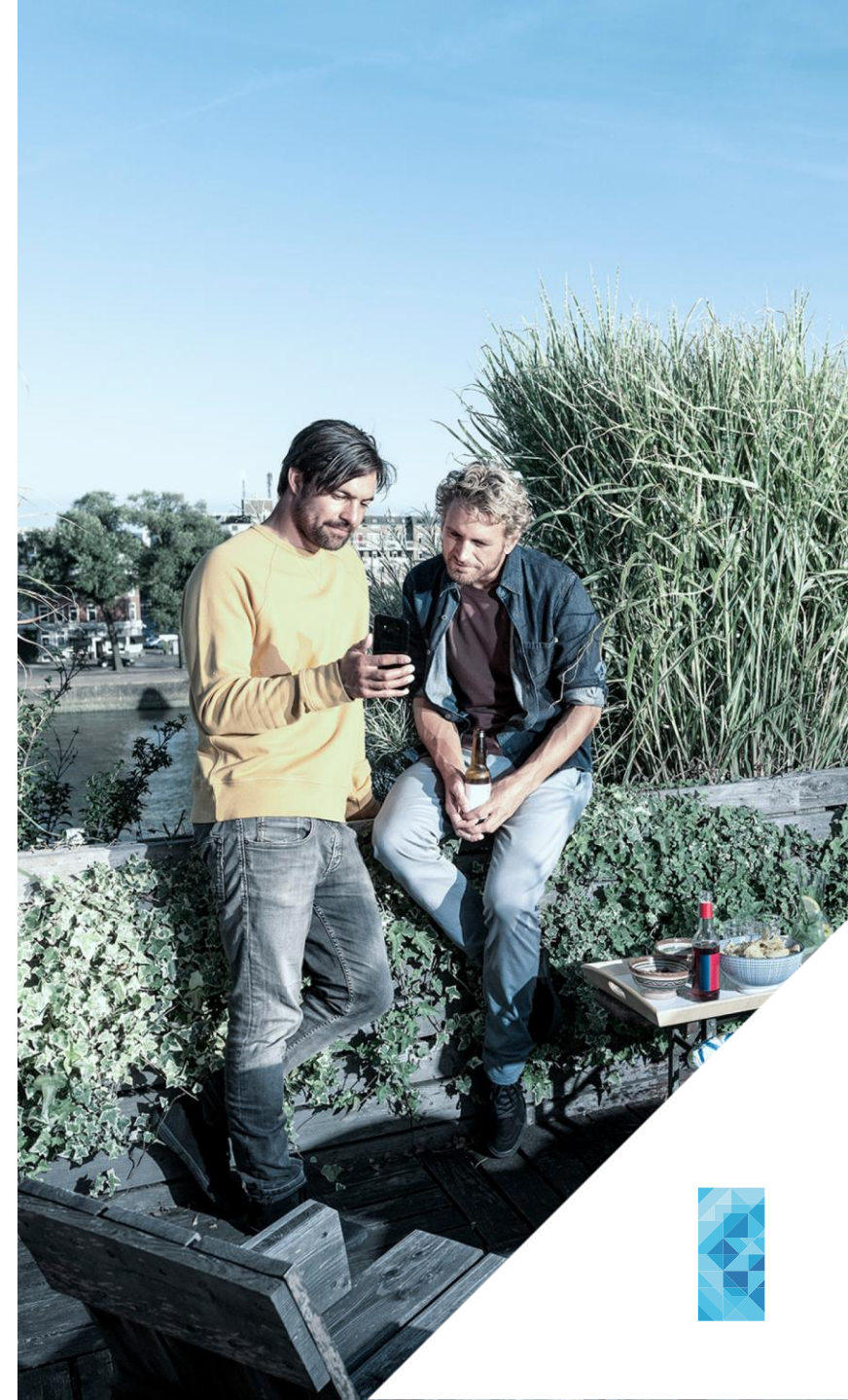
Het is onze missie om pensioen  
dichterbij mensen te brengen



# Hoe doen wij dat?

## Onze kernwaarden

Helder



# Hoe doen wij dat?

## Onze kernwaarden

Helder

Eenvoudig



# Hoe doen wij dat?

## Onze kernwaarden

Helder

Eenvoudig

Online



Keuzebegeleiding begint al  
bij het eerste contactmoment





# Persoonlijke pensioenpagina is spil bij keuzebegeleiding



# Persoonlijke pensioenpagina is spil bij keuzebegeleiding



**Online keuzes  
maken**



# Persoonlijke pensioenpagina is spil bij keuzebegeleiding



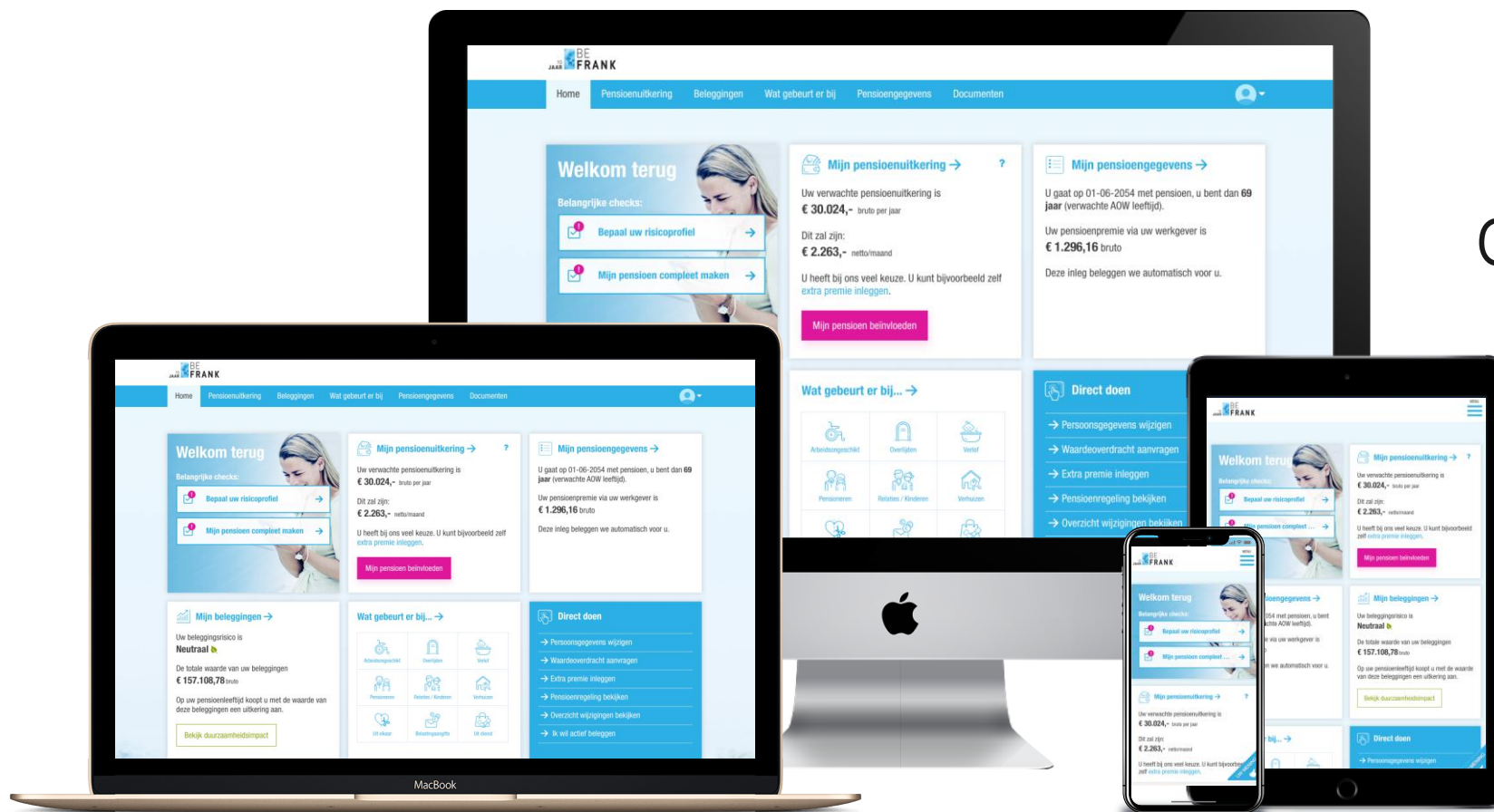
**Online keuzes  
maken**



**Alles online  
en in heldere taal**



# Maak het de deelnemer makkelijk



Ook Engelstalig!

# Combineer online met offline

Ivar informeert



# Combineer online met offline



Welkomstvideo

Ivar informeert



# Combineer online met offline



Welkomstvideo



Pensioendrempel

Ivar informeert



# Combineer online met offline



Welkomstvideo



Pensioendrempel



Ivar informeert





# Combineer online met offline



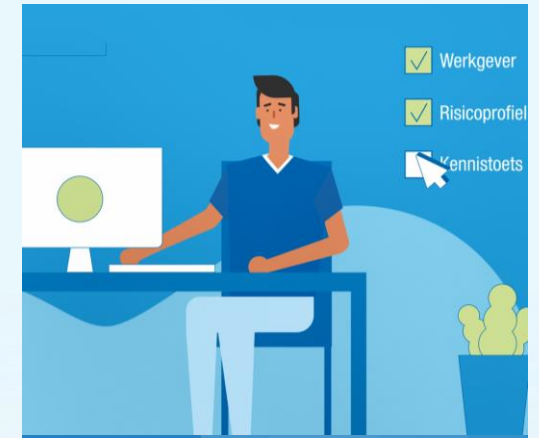
Welkomstvideo



Pensioendrempel



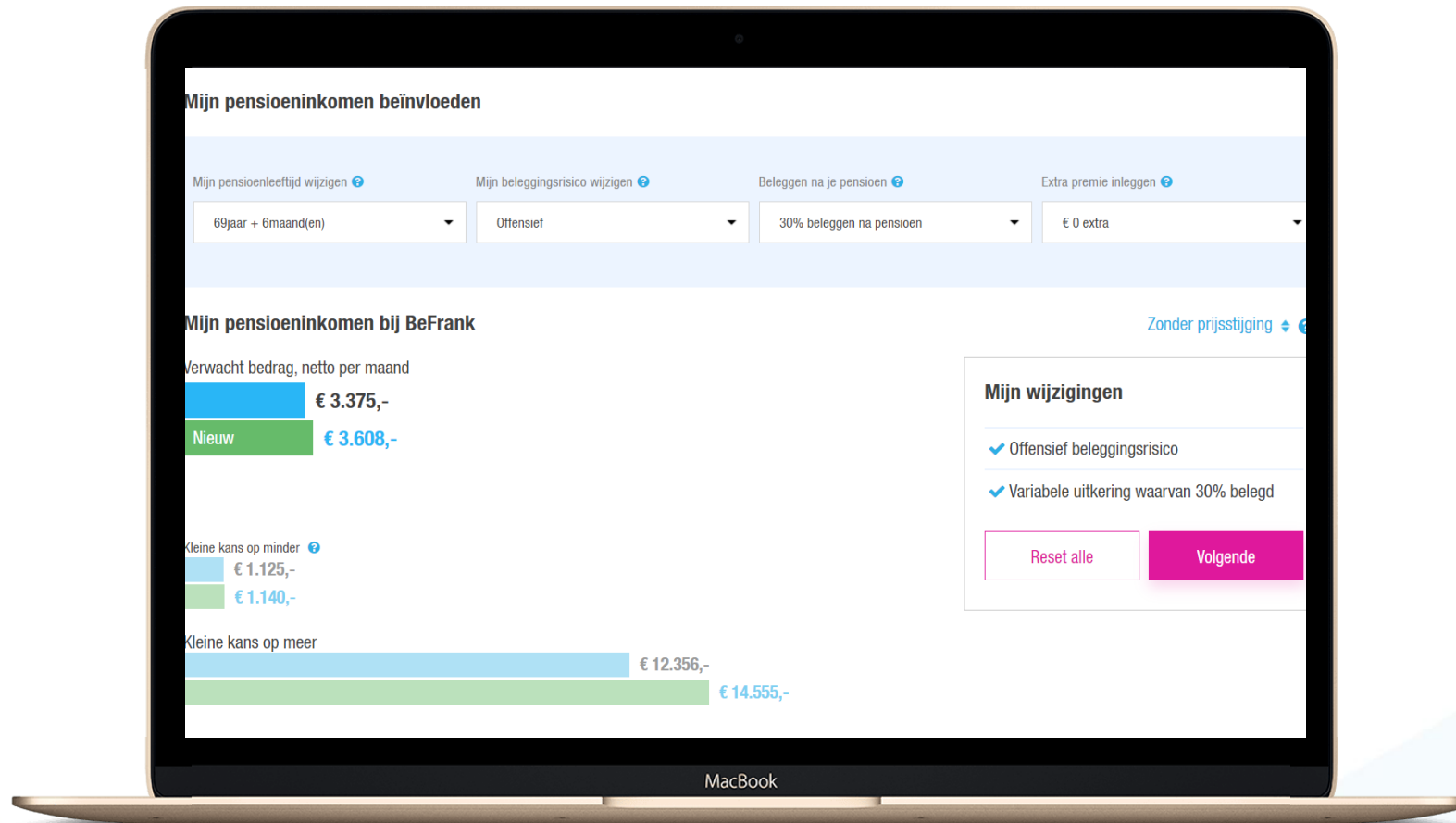
Ivar informeert



Animatievideo's



# Bied intuïtieve tooling met inzicht





Communiqueer in lagen en bied verdieping

# Communiceer in lagen en bied verdieping

The screenshot shows the BE FRANK pension portal dashboard. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Pensioenuitkering, Beleggingen, Wat gebeurt er bij, Pensioengegevens, and Documenten. The main content area is divided into several sections:

- Welkom terug:** A section with a woman's image and three "Belangrijke checks" (Important checks) with right-pointing arrows:
  - Bepaal je risicoprofiel
  - Pensioenregeling bekijken
  - Mijn pensioen compleet maken
- Mijn pensioenuitkering:** A section with a document icon and a question mark. It displays:
  - Jouw verwachte pensioenuitkering is **€ 54.048,-** bruto per jaar
  - Dit zal zijn: **€ 3.375,-** netto/maand
  - Text: "Je hebt bij ons veel keuze. Je kunt bijvoorbeeld zelf extra premie inleggen."
  - A pink button: "Mijn pensioen beïnvloeden"
- Mijn pensioengegevens:** A section with a list icon and a right-pointing arrow. It displays:
  - Text: "Je gaat op 01-01-2062 met pensioen, je bent dan **69 jaar en 6 maanden** (verwachte AOW leeftijd)."
  - Text: "Jouw pensioenpremie via je werkgever is **€ 2.362,87** bruto per jaar"
  - Text: "Deze inleg beleggen we automatisch voor jou."
- Mijn beleggingen:** A section with a bar chart icon and a right-pointing arrow. It displays:
  - Text: "Jouw beleggingsrisico is **Neutraal** 🟢🟢🟢"
  - Text: "De totale waarde van jouw beleggingen is **€ 135.335,18** bruto"
  - Text: "Op je pensioenleeftijd koop je met de waarde van deze beleggingen een uitkering aan."
  - A yellow button: "Bekijk duurzaamheidsimpact"
- Wat gebeurt er bij...:** A section with a right-pointing arrow and a 3x3 grid of icons representing various pension-related topics: Arbeidsongeschikt, Overtijden, Verlof, Pensioenen, Relaties / Kinderen, Verhuizen, Uit elkaar, Belastingaangifte, and Uit dienst.
- Direct doen:** A blue section with a gear icon and a right-pointing arrow, containing a list of actions:
  - Mijn ingediende wijzigingen bekijken
  - Waardeoverdracht aanvragen
  - Extra premie inleggen
  - Mijn beleggingsrisico checken
  - Persoonsgegevens wijzigen

# Communiceer in lagen en bied verdieping

The screenshot displays the BE FRANK user interface. At the top, there is a navigation bar with the BE FRANK logo and menu items: Home, Pensioenuitkering, Beleggingen, Wat gebeurt er bij, Pensioengegevens, and Documenten. A secondary navigation bar includes Home, Pensioenuitkering, Beleggingen, and Documenten. The main content area is divided into several sections:

- Welkom:** A sidebar on the left with a 'Belangrijke check' section containing 'Bepaal je...', 'Pensioen', and 'Mijn pen...'. Below this is a 'Mijn beleg...' section with a bar chart and the text 'Jouw beleggingsrisico Neutraal' and 'De totale waarde van deze beleggingen is € 135.335,18'.
- Video: beleggen voor je pensioen:** A central tile featuring a video player with a play button and the text 'Beleggen voor je pensioen'. Below the video is a link: 'Lees meer in onze Beleggingsbrochure'.
- Beleggingen:** A tile with a bar chart icon, the title 'Beleggingen', and a question mark. It displays 'Jouw beleggingen zijn nu waard € 135.335,18 bruto' and 'Jouw actuele rendement is ↑ € 18.963,39 16,30%'. A link at the bottom reads 'Ontwikkeling van mijn rendement bekijken'.
- Mijn duurzaamheidsimpact:** A tile with a magnifying glass icon and the title 'Mijn duurzaamheidsimpact'. It states 'Jouw beleggingsvorm is Duurzaam beleggen, dit levert een besparing op per jaar van:'. Below this are three metrics: '2.735 kilo CO2-uitstoot', '665.629 liter Waterverbruik', and '0 kilo Afvalproductie'.
- Mijn beleggingsrisico:** A tile with a bar chart icon and the title 'Mijn beleggingsrisico'. It shows 'Jouw beleggingsrisico is: Neutraal' and 'Je bepaalt zelf het beleggingsrisico waarmee je pensioen opbouwt, en hoe wij voor jou beleggen.'.
- Mijn beleggingsvorm:** A tile with a gear icon and the title 'Mijn beleggingsvorm'. It displays 'Jouw beleggingsvorm is: Duurzaam' and 'Je kunt jouw beleggingsvorm wijzigen en bijvoorbeeld kiezen voor Zelf beleggen'. A link at the bottom reads 'Meer over milieu, sociale en governance eigenschappen van de beleggingen'.
- Transactieoverzicht:** A tile with a document icon and the title 'Transactieoverzicht'. It says 'Bekijk hier alle bij- en afschrijvingen op jouw beleggingsrekening.'.
- Orderoverzicht:** A tile with a document icon and the title 'Orderoverzicht'. It states 'Jouw premie wordt belegd. Bekijk hier alle lopende en afgeronde beleggingsorders.'.

# Communiceer in lagen en bied verdieping

The screenshot displays the BE FRANK pension portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home' and 'Pensioenuitkering' tabs. Below this, a 'Beleggingen' (Investments) section features a line chart showing performance over time, with a dropdown menu set to 'Laatste 6 maanden'. A 'Video: beleg' (Investment video) thumbnail is also visible.

The main content area is divided into two sections: 'Mijn fondsen' (My funds) and 'Alle overige fondsen' (All other funds).

### Mijn fondsen

Fonds	Units	Koers	Huid. waarde	Hist. waarde	Rendement
Triodos Sustainable Equity Fund EUR Z Cap	3.175,913864	€ 31,88	€ 101.248,13	€ 7.740,21	1.208,08%
Triodos Sustainable Bond Fund EUR Z Cap	1.488,099286	€ 22,49	€ 33.467,35	€ 3.726,78	798,02%

### Alle overige fondsen

Fonds	Categorie	Koers	Vershil	Vershil %	Koersdatum
NN Pensioenstabilisatiefonds 1-2	Obligaties	€ 13,08	-	-	15-09-2022
NN Pensioenstabilisatiefonds 11-15	Obligaties	€ 14,82	-	-	15-09-2022
NN Pensioenstabilisatiefonds 15+	Obligaties	€ 14,68	-	-	15-09-2022
NN Pensioenstabilisatiefonds 3-4	Obligaties	€ 13,68	-	-	15-09-2022
NN Pensioenstabilisatiefonds 5-7	Obligaties	€ 13,88	-	-	15-09-2022
NN Pensioenstabilisatiefonds 8-10	Obligaties	€ 14,40	-	-	15-09-2022

On the left side of the portal, there is a 'Welkom' (Welcome) section with 'Belangrijke checks' (Important checks) and a 'Mijn beleg' (My investment) section showing a 'Neutraal' (Neutral) status with a total value of € 135.335,18.

# Communiceer in lagen en bied verdieping

**BE FRANK**

Home Pensioen

Home Pensioenuitkering Beleggingen Wat gebeurt er bij Pensioengegevens Documenten

Welkom

Belangrijke check

Bepaal je

Pensioen

Mijn pen

Video: beleg

Laatste 6 maanden

← Terug

**Mijn fondsen**

Fonds

**13,08€** +0,09 (+0,65%) 14.09.2022, 09:54:13 Uur

Triodos Sustainable Equity Fi

Triodos Sustainable Bond Fu

Lees meer in o

**Alle overige fondsen**

Fonds

NN Pensioenstabilisatiefonds

NN Pensioenstabilisatiefonds

NN Pensioenstabilisatiefonds

NN Pensioenstabilisatiefonds

NN Pensioenstabilisatiefonds

NN Pensioenstabilisatiefonds

**Fondsgegevens**

Fondsbeheerder	NN Investment Partners B.V.
Activaklasse	Obligations (RF)
Fondscategorie	Obligaties Overwegende munt EUR Overheid Gemengde Duration
Land	Nederland
Munteenheden	Euro
Lanceringsdatum	19.01.11
Fondsleeftijd	11 Jaar

**Fondsprestatie**

Periode	Prestatie <sup>1</sup>
1 Maand	13.08.22 - 13.09.22 -7,78%
6 Maanden	13.03.22 - 13.09.22 -18,19%
Lopend jaar (YTD)	01.01.22 - 13.09.22 -23,17%
1 Jaar	13.09.21 - 13.09.22 -24,55%
3 Jaren	- 13.09.22 -24,46%
5 Jaren	- 13.09.22 -11,53%

Communiceer doelgroepspecifiek



**Kijk wat jij kan doen  
voor je pensioen**

Check je profiel

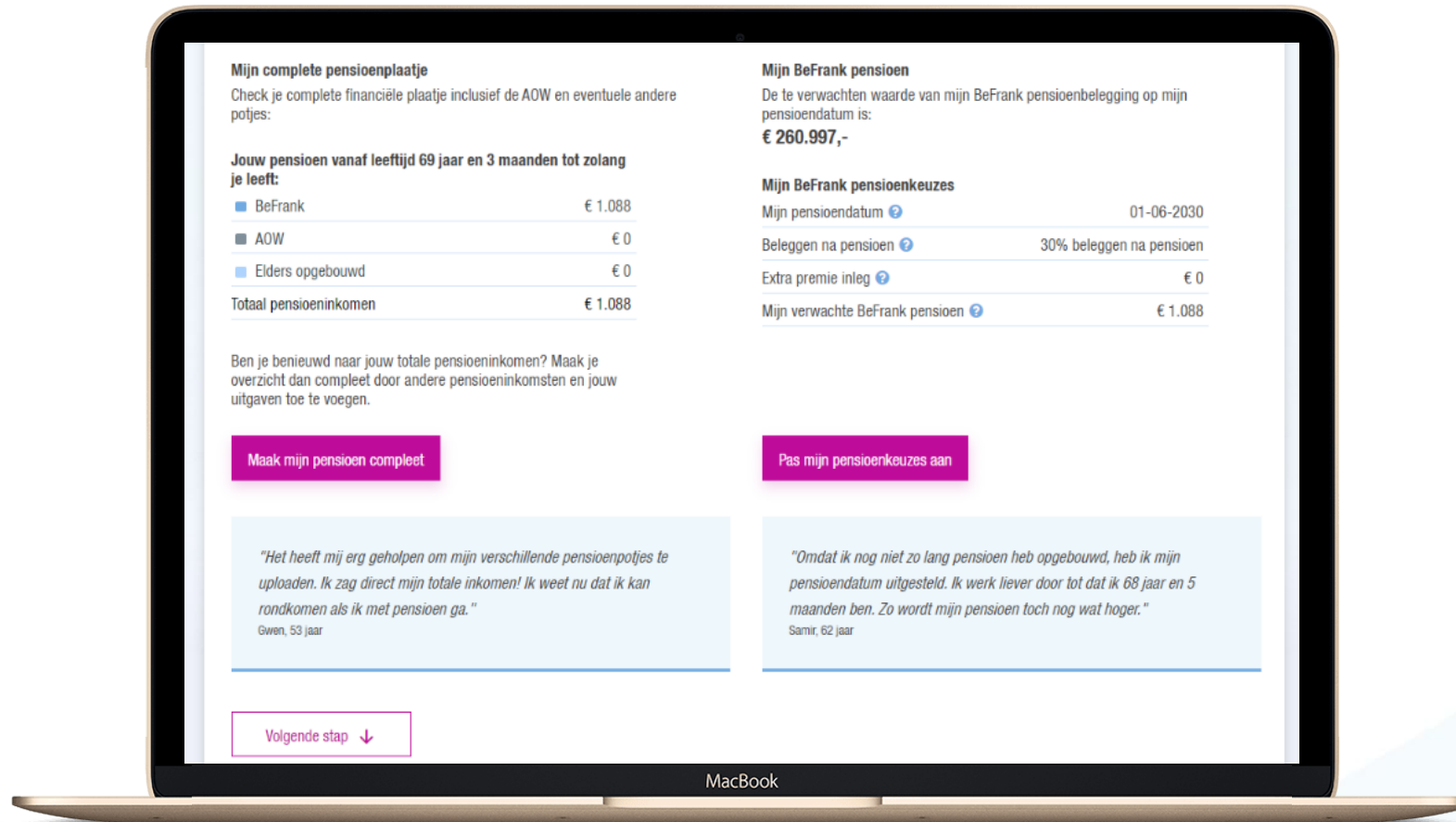
Online activatie-  
campagne onder  
jongeren 21-35  
jaar



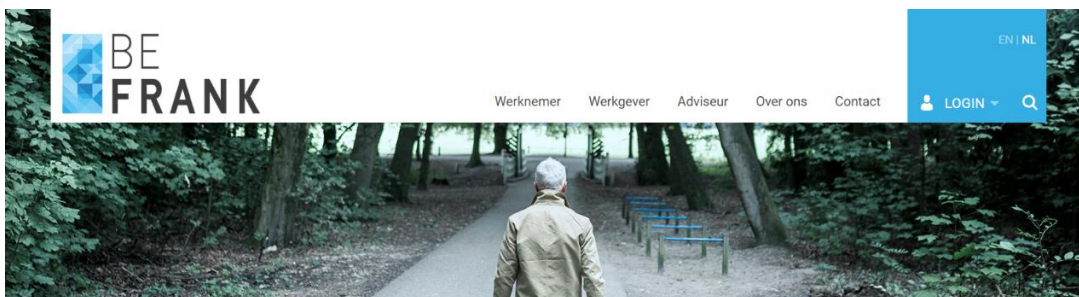


# Laat deelnemers nadenken

Quotes van  
deelnemers bij de  
keuzes



# Speel in op de actualiteit



## Alles over matchingfondsen

De marktrente is jarenlang heel laag geweest. Sinds 2021 is de rente aan het stijgen. Ga je bijna met pensioen, dan zie je dat je pensioenkapitaal daalt. Dat komt omdat we steeds meer in matchingfondsen beleggen naarmate je ouder wordt. Dat doen we niet zomaar. Daar hebben we een goede reden voor. Want hoe gek het ook klinkt: het houdt je pensioen zo stabiel mogelijk. We leggen het je uit.

Deze animatie legt je **binnen 2 minuten** uit hoe matchingfondsen werken. Of lees de uitleg onder de animatie.

### OOK INTERESSANT

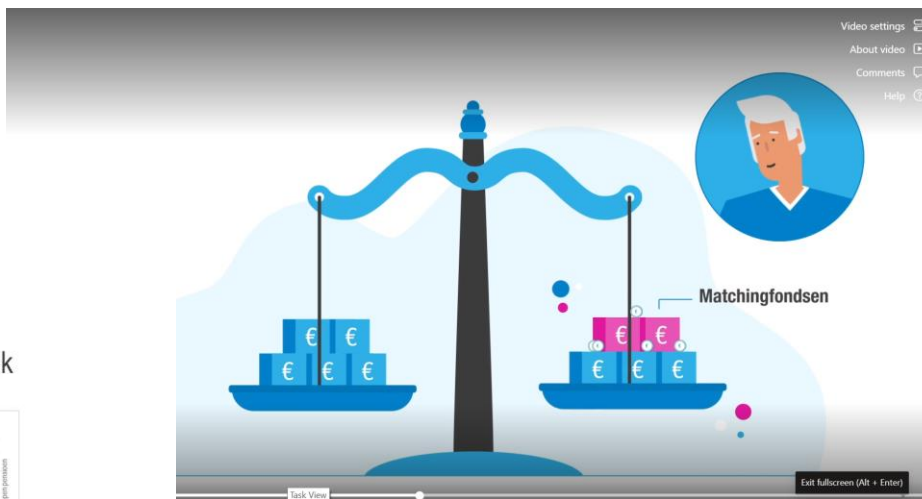


Hoeveel risico wil je nemen op latere leeftijd?

## Rente, kapitaal en aan te kopen pensioen - grafiek



- Uitgangspunten
- Deelnehmer is op ieder moment een maalman van 67 jaar en een drie jaar jongere partner
  - Voor de pensioenuitkering gaan we uit van een vast pensioen met 70% partnerpensioen
  - Het kapitaal wordt belegd in een neutrale lifecycle
  - Het aankooptarief van Nationale-Nederlanden is gebruikt, inclusief kosten en exclusief eventuele commerciële kortingen



## Test en meet

- BePanel
- Klantonderzoek
- Usability-testen
- Meet wat er op het portaal gebeurt
- Volg signalen op van de klantenservice

# Wat levert het dan op?



**30%**  
profiel bepaald



# Wat levert het dan op?



**80%**

inlogpercentage



**30%**

profiel bepaald



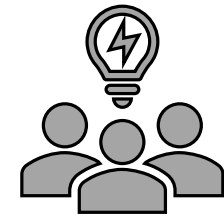
# Samenwerking adviseur, werkgever en OR

- Trek op met adviseur en werkgever
- Overleg periodiek met ondernemingsraden
- Wij geloven in de kracht van de herhaling



BE  
**FRANK**

# Vragen





# Volgende bijeenkomst 2022



Datum

Thema

**13-10-2022**

## **Duurzame Pensioenadministraties**

*Ethiek, compliance en datatechniek bij keuzebegeleiding*

### **Met medewerking van o.a.**

- **Willem van der Deijl-Kloeg – Tilburg School of Humanities and Digital Sciences**
- **Hidde Terpoorten – Hyfen**

*volledige programma volgt binnenkort*

# Dank voor jullie aandacht!



- PE-punten worden aangevraagd bij AG en FFP  
Wel PE, maar niet bij AG of FFP? Vraag dan verklaring op bij secretariaat KPS!
- We zijn erg benieuwd naar jullie reactie op dit webinar → evaluatie volgt

**KPS**, delen is vermenigvuldigen





# Afsluiting

KPS

Postbus 44

3879 CA Hoevelaken

T: 033 257 05 88

[info@kps.nl](mailto:info@kps.nl)

[www.kps.nl](http://www.kps.nl)



Kring van Pensioenspecialisten



[@kringpensioen](https://twitter.com/kringpensioen)

