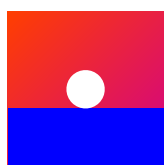


Keuzebegeleiding voor deelnemers

Van informeren naar passende keuzes

Ontdek hoe Sprenkels u ondersteunt
bij keuzebegeleiding.



Sprenkels

In control
komen en
blijven

1. De open norm keuzebegeleiding van kracht



Sinds 1 juli 2023 is de open norm keuzebegeleiding van kracht

Pensioenuitvoerders moeten deelnemers niet alleen informeren, maar hen ook op een adequate wijze begeleiden bij keuzes binnen de regeling en hen in staat stellen een passende keuze te maken.



Bewust open norm

De wetgever heeft bewust gekozen voor een open norm. Pensioenfondsen hebben dus ruimte om een eigen ambitieniveau en invulling te bepalen.



Uitdaging voor pensioenfondsen

Pensioenfondsen staan daardoor voor een uitdaging: hoe ondersteun je deelnemers zó dat zij passende keuzes maken, zonder de grens naar individueel financieel advies te overschrijden?

2. Vragen uit de praktijk

De grens tussen informeren en adviseren

“Hoe ver mogen wij gaan zonder in de val van Wft-advies te trappen?”

Zicht op kwetsbare deelnemers

“Hoe herkennen wij kwetsbare deelnemers?”

Persoonlijke begeleiding op maat

“Hoe differentiëren wij onze begeleiding?”

Aantoonbare effectiviteit van keuzebegeleiding

“Hoe tonen wij aan dat onze aanpak werkt?”

3. Onze visie op keuzebegeleiding

Deelnemers krijgen steeds meer keuzes, terwijl die keuzes vaak grote en onomkeerbare gevolgen hebben voor inkomen, partnerbescherming en financiële zekerheid. De praktijk laat zien dat veel deelnemers moeite hebben om de gevolgen van keuzes goed te begrijpen en te overzien. Niet iedere deelnemer beschikt over dezelfde kennis, vaardigheden of mate van betrokkenheid om deze keuzes zelfstandig te maken.

Wij zien vijf belangrijke ontwikkelingen:

1. Meer aandacht voor passende keuzes

Veel pensioenfondsen beschikken inmiddels over een goed fundament: duidelijke communicatie, planners, websites, klantreizen en keuzeomgevingen. De volgende stap is echter niet méér informatie, maar betere ondersteuning bij het maken van passende keuzes. Pensioenfondsen zoeken naar manieren om communicatie en begeleiding beter aan te laten sluiten bij individuele behoeften, risico's en levenssituaties.

2. Opkomst van risicogestuurde begeleiding

De traditionele aanpak behandelt alle deelnemers gelijk. Wij denken dat een meer gedifferentieerde aanpak verstandig is, waarbij risico's, gedrag en ondersteuningsbehoefte bepalen welke mate van begeleiding iemand ontvangt. Daarbij ontstaat een verschuiving van één standaardroute voor iedereen naar een passende route per deelnemer. Cruciaal is het eerder herkennen van risico's en kwetsbaarheid, zodat passende ondersteuning kan worden aangeboden.

3. Zoeken naar de juiste balans tussen zorgplicht en adviesverbod

Besturen worstelen met vragen als: Hoe ver mogen we gaan in begeleiding? Wanneer wordt begeleiding advies? Hoe geven we richting zonder de keuze over te nemen? Daardoor ontstaat er behoefte aan duidelijke beleidskaders en governance. Veel pensioenfondsen zijn terughoudender dan nodig, terwijl de wettelijke ruimte voor keuzebegeleiding vaak groter is dan gedacht.

4. Inzet van data en inzichten

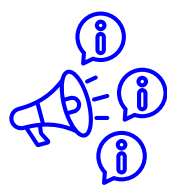
Data-analyse, gedraginsichten en AI bieden steeds meer mogelijkheden om deelnemers op het juiste moment de juiste ondersteuning te bieden. Veel fondsen onderzoeken hoe zij deze mogelijkheden verantwoord kunnen inzetten.

5. Van voldoen aan wetgeving naar aantoonbare effectiviteit

Steeds meer fondsen willen niet alleen kunnen uitleggen waarom hun inrichting juridisch klopt, maar ook inzicht krijgen in de daadwerkelijke werking en effectiviteit van hun dienstverlening.

4. Wat keuzebegeleiding effectief maakt

Keuzebegeleiding draait niet om meer informatie, maar om betere ondersteuning. Effectieve keuzebegeleiding helpt deelnemers om keuzes te begrijpen, gevolgen en risico's te overzien en deze te vertalen naar hun eigen situatie.



Van informeren naar duiden

De focus verschuift van het tonen van bedragen en keuzemogelijkheden naar het helpen van deelnemers om **keuzes te begrijpen, gevolgen te overzien en passende keuzes te maken**.



Begeleiding die past bij de deelnemer

Niet iedere deelnemer heeft dezelfde begeleiding nodig. De ondersteuning wordt afgestemd op de **situatie, behoefte en mogelijke kwetsbaarheid** van de deelnemer.



Gerichte ondersteuning waar nodig

Een sterke digitale basis vormt het vertrekpunt. Deelnemers met **complexe keuzes of verhoogde kwetsbaarheid** krijgen extra ondersteuning. Zo ontstaat een bedieningsmodel dat zowel **persoonlijk als uitvoerbaar** is.

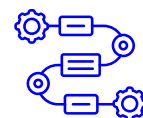
5. Hoe Sprenkels ondersteunt

Sprenkels helpt pensioenfondsen om keuzebegeleiding aantoonbaar effectief in te richten: passend bij de zorgambitie, binnen wettelijke kaders en gebaseerd op gedrag, communicatie en data.



Strategie en beleid

Samen ontwikkelen we een visie op keuzebegeleiding, bepalen we de zorgambitie en vertalen we deze naar concrete beleids-, normen- en governancekaders. Dankzij onze kennis van de juridische kaders weten wij waar de ruimte en grenzen liggen. Zo helpen wij pensioenfondsen om deelnemers optimaal te ondersteunen binnen een aanpak die juridisch houdbaar, bestuurlijk onderbouwd en praktisch uitvoerbaar is.



Ontwerp van de deelnemersreis

We vertalen de ambitie naar concrete ontwerpprincipes voor deelnemersreizen, brengen keuzeprocessen en risicomomenten in kaart en bepalen passende interventies en escalatieroutes. Dat doen we samen met de uitvoeringsorganisatie. Want praktische uitvoerbaarheid is net zo belangrijk als mooie vergezichten.



Segmentatie en personalisatie

We ontwikkelen deelnemersegmenten en gedrags- en risicoprofielen, waarmee begeleiding kan worden afgestemd op de persoonlijke situatie en behoeften van deelnemers.



Communicatie en middelen

We ontwikkelen communicatiestrategieën, schrijven en beoordelen content en optimaliseren de inzet van digitale en persoonlijke kanalen. Ook ondersteunen we bij de ontwikkeling van planners, keuzehulpen en andere hulpmiddelen.



Monitoring en verbetering

We richten de monitoring in en stellen daarvoor KPI's vast. Ervaringen van deelnemers en inzichten uit data geven handvatten voor continue verbetering.

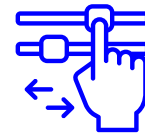


6. Resultaten

Met onze ondersteuning beschikt het pensioenfonds over:



Duidelijke visie en bestuurlijke keuzes rondom keuzebegeleiding



Inrichting die aansluit bij de zorgambitie én wettelijke kaders



Inzicht in risico's, kwetsbare doelgroepen en effectiviteit



Een aantoonbaar onderbouwde aanpak



7. Het team: expertise en samenwerking

Onze kracht is dat wij alle relevante disciplines rond keuzebegeleiding samenbrengen: pensioenbeleid, wet- en regelgeving, governance, gedragsinzichten, data en deelnemerbediening. Daardoor zijn wij in staat om pensioenfondsen te ondersteunen bij de volledige opgave: van zorgambitie en beleidskaders tot inrichting, uitvoering en aantoonbare effectiviteit.



Bram van Els - Bram.van.Els@Sprenkels.nl, +31 (0)6 53 252 049

Bram was jarenlang zelfstandig communicatiemanager, woordvoerder en beleidsmaker. Bij Sprenkels adviseert hij als partner opdrachtgevers over positionering en reputatie, communicatiebeleid en communicatie rond vermogensbeheer en duurzaamheid. Ook is Bram ghostwriter voor bestuurders en woordvoerders en begeleidt hij bestuurders bij mediaoptredens.



Bianca van der Goes - Bianca.van.der.Goes@sprenkels.nl, +31 (0)6 20 210 672

Bianca is partner bij Sprenkels en adviseert pensioenfondsen, verzekeraars en andere financiële instellingen over de juridische aspecten van pensioen, zorgplicht, governance, compliance en uitbesteding. Vanuit haar expertise op het gebied van zorgplicht ondersteunt zij organisaties ook bij vraagstukken rondom keuzebegeleiding. Daarnaast is zij actief als juridisch auteur, docent aan de Vrije Universiteit en geschillenbeslechter bij GIP.



Sanne Loomans - Sanne.Loomans@Sprenkels.nl, +31 (0)6 23 024 584

Als consultant combineert Sanne haar kennis van het communicatievak met brede ervaring in de pensioensector. Daarbij zet zij zich in om klantbediening en communicatie begrijpelijker én effectiever te maken.



Martin Rijnsburger - Martin.Rijnsburger@Sprenkels.nl, +31 (0)6 22 655 544

Bij Sprenkels adviseert Martin opdrachtgevers over communicatiebeleid, klantbediening, klantreizen en verandertrajecten. Daarnaast is hij beschikbaar als interim-manager. Hiervoor was Martin ruim tien jaar directeur Marketing en Communicatie bij pensioenuitvoeringsorganisatie PGGM. Ook heeft hij ruime managementervaring bij verschillende verzekeraars en banken.



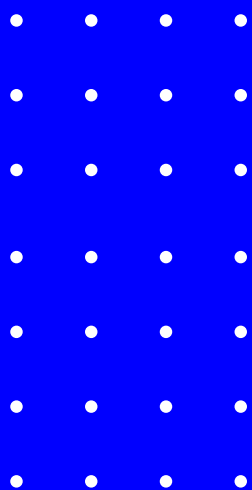
Noor Kuiper - Noor.Kuiper@Sprenkels.nl, +31 (0)6 19 076 537

Noor werkt als communicatieadviseur op het snijvlak van communicatie, project- en transitie management. Zij ontwikkelt communicatieplannen, content en organiseert webinars en bijeenkomsten. Daarnaast levert Noor projectondersteuning. Zo draagt zij bij aan een goede afstemming tussen inhoud, proces en communicatie, én aan de voortgang van projecten.



Izra ter Weer - Izra.ter.Weer@Sprenkels.nl, +31 (0)6 26 629 846

Izra is taalkundige en naast communicatieadviseur ook projectleider, bestuursondersteuner, redacteur en tolk. Bij de deelnemersonderzoeken is Izra verantwoordelijk voor de begrijpelijkheid van de vragenlijsten en alle communicatie rond het onderzoek.



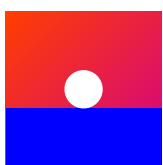


Interesse of vrijblijvend sparren?

Maak een afspraak met Bram.



Bram van Els
Bram.van.Els@Sprenkels.nl
+31 (0)6 53 252 049



Sprenkels

In control
komen en
blijven