

Roadmap Pensioen

Naar een Slimme Pensioenketen

Verbonden uitvoering, digitale standaarden en gedeelde regie



16 juni 2025

Inhoud

Inhoud.....	1
Samenvatting.....	3
Doel en betekenis van de Roadmap Pensioen	3
Voor wie is de Roadmap Pensioen bedoeld?	3
SIVI Domein Pensioen.....	3
De rol van SIVI en de ketenmanager	4
Kernvragen in de Roadmap Pensioen.....	4
Trends en ontwikkelingen in de pensioensector.....	4
Samenwerking als sleutel	5
Marktbewerking en draagvlak.....	5
Projectkeuze en prioritering	6
Deelnemers en ketenpartijen	6
Blik op de toekomst.....	6
1 Leeswijzer Roadmap Pensioen	7
1.1 Doel en doelgroep.....	7
1.2 Focus van de roadmap	7
1.3 Inhoud van de roadmap	7
1.4 Links.....	8
1.5 Bronvermelding titelpagina.....	8
1.6 Toelichting op vermelde leveranciers en producten	8
2 SIVI agenda – Digitaal Ecosysteem	9
2.1 Naar een digitaal ecosysteem dat echt werkt.....	9
2.2 Klant	10
2.3 Data	11
2.4 Keten	12
2.5 Afspraken & Standaarden	13
2.6 Overzicht pijlers ecosysteem.....	14
3 SIVI domeinen	15
3.1 SIVI-strategie	15
3.2 Indeling in domeinen.....	16
3.3 Verantwoordelijkheden bij opzet en actualisering roadmap.....	17

3.4	Bouwstenen van Digitale Ketencoördinatie.....	19
4	SIVI Domein Pensioen: Wat, Waarom en Wie?	20
4.1	Wat verstaan we onder het SIVI Domein Pensioen?	20
4.2	Marktcijfers	25
4.3	Ketenpartijen binnen het SIVI Domein Pensioen.....	31
4.4	Wetgeving	37
5	Huidige beeld ketenoptimalisatie binnen het SIVI Domein Pensioen.....	48
5.1	Keten in Beweging: Belangrijkste Inzichten uit de Monitor Collectief Pensioen (2018).....	48
5.2	Markt- en procesontwikkelingen ketenschakels.....	49
5.3	Rolverdeling, beweging en gevolgen bij ketenschakels	55
5.4	Samenvatting: Verschuivende verhoudingen en digitale versnelling in de pensioenketen	64
5.5	Veranderende rollen in een digitale keten: verschuivingen bij alle schakels	65
6	Marktvragen die SIVI adresseert voor het SIVI Domein Pensioen	69
6.1	SIVI en ketensamenwerking binnen het Domein Pensioen	69
6.2	Welke marktvragen zijn onderkend binnen SIVI Domein Pensioen?.....	69
7	Marktvraag 1: Hoe bereiken we optimale digitale data-uitwisseling?.....	70
7.1	Context en onderbouwing	70
7.2	Onderkende opties en activiteiten.....	72
8	Marktvraag 2: Hoe kan de pensioendeelnemer optimaal bediend worden?	75
8.1	Context en onderbouwing	75
8.2	Onderkende opties en activiteiten.....	77
9	Marktbewerking afspraken & standaarden.....	84
9.1	Marktbewerking als sleutel voor een gedragen Roadmap Pensioen	84
9.2	Focus op Marktvragen en Draagvlak: geen blauwdruk zonder behoefte.....	84
9.3	Twee Sporen: Strategisch en Uitvoerend.....	84
9.4	Digitale Communicatie als Versterking: website als informatieknooppunt	85
9.5	Regie bij de Ketenmanager Pensioen: van strategie tot uitvoering en communicatie.....	85
10	Bijlage: Lopende projecten	86
10.1	Beheer Rekeningnummers bij Waardeoverdracht	86
10.2	Naar een Professionele Pensioenaangifte	88
10.3	Verkenning: SIVI als beheerder van het Afsprakenstelsel Pensioenservices	89

Samenvatting

Doel en betekenis van de Roadmap Pensioen

In een tijd waarin de pensioensector onder grote druk staat door fundamentele hervormingen zoals de Wet toekomst pensioenen (Wtp), digitalisering, toenemende transparantie-eisen, toezicht op datakwaliteit en Europese regelgeving, biedt deze roadmap richting, samenhang en concrete handvatten. De roadmap fungeert als verbindend kader voor alle ketenpartijen: pensioenverzekeraars, uitvoerders, adviseurs, werkgevers, deelnemers en leveranciers.

De roadmap beschrijft actuele en opkomende vraagstukken binnen de pensioenketen, koppelt die aan concrete doelen en activiteiten en geeft een overzicht van standaarden, projecten en samenwerkingsvormen. Daarbij is het doel niet alleen beleidsmatige richting geven, maar ook tastbare verbeteringen realiseren in processen, interoperabiliteit, datakwaliteit, gebruikerservaring en samenwerking. De roadmap verbindt strategie met praktijk, en zet nadrukkelijk in op gedeelde regie binnen een digitale pensioenketen.

Een centrale plek is ingeruimd voor de ketenoptimalisatieagenda – een samenhangend geheel van verbeteracties dat voortkomt uit signalen uit de praktijk, terugkerende knelpunten en gezamenlijke ambities van ketenpartijen. Deze agenda verbindt thema's als herbruikbare gegevensleveringen, minimalisatie van uitvaaglasten, betrouwbare en actuele brondata, en betere afstemming tussen wetgeving en uitvoering. Door ketenbreed prioriteiten te stellen en voortgang zichtbaar te maken, draagt de ketenoptimalisatieagenda bij aan voorspelbaarheid, uitvoerbaarheid en efficiëntie. Zo ontstaat een keten die structureel verbetert – niet alleen in het belang van uitvoerders, maar vooral van deelnemers.

Voor wie is de Roadmap Pensioen bedoeld?

De primaire doelgroep bestaat uit specialisten en managers die verantwoordelijk zijn voor of betrokken zijn bij de digitalisering en ketenoptimalisatie binnen het SIVI Domein Pensioen. Voor hen moet de Roadmap Pensioen geen vrijblijvende informatiebron zijn, maar een essentieel instrument dat richting en houvast biedt in hun werk.

De roadmap is daarbij nadrukkelijk geen vrijblijvende publicatie: het document nodigt uit tot betrokkenheid en samenwerking. Door de koppeling aan dashboards en overlegstructuren fungeert het als dynamisch werkdocument dat jaarlijks wordt herijkt en getoetst op voortgang, draagvlak en effectiviteit.

SIVI Domein Pensioen

Het SIVI Domein Pensioen is het werkgebied binnen SIVI dat zich richt op de inrichting, standaardisatie en digitalisering van de pensioenketen — specifiek voor collectieve pensioenverzekeringen en verwante processen. Dit domein brengt pensioenverzekeraars, adviseurs, werkgevers, deelnemers en softwareleveranciers samen rond de ontwikkeling van afspraken, standaarden en ketenoplossingen die de gegevensuitwisseling en procesinrichting verbeteren.

Het domein omvat:

1. Exclusieve domein pensioenverzekeraars: gericht op collectieve pensioencontracten, onder directe regie van het SIVI-bestuur.
2. Gezamenlijke domein pensioenuitvoerders: samenwerking tussen verzekeraars en pensioenfondsen, voor gezamenlijke ketenuitdagingen of infrastructuurvraagstukken.

Het doel van dit domein is het verlagen van administratieve lasten, verhogen van datakwaliteit, en het versnellen van digitale transitie — met oog voor wet- en regelgeving zoals Wtp, DORA en FiDA. SIVI faciliteert dit via standaarden, marktgesprekken, pilots en overleggen.

De rol van SIVI en de ketenmanager

SIVI is binnen het pensioendomein de regisseur van standaardisatie en afspraken over gegevensuitwisseling en ketenprocessen. De Ketenmanager Pensioen speelt hierin een spilfunctie: hij bundelt signalen, destilleert marktvraagstukken, consulteert ketenpartners, stelt oplossingsrichtingen voor en vertaalt deze naar concrete projecten en standaarden. Samen met het Ketenoverleg Pensioen en het SIVI-bestuur bewaakt hij de voortgang, prioriteert activiteiten en draagt zorg voor publicatie en actualisering van de roadmap.

De governance is daarbij helder en gestructureerd: besluitvorming, uitvoering en toetsing zijn in het proces ingebed, waarbij ruimte is voor input vanuit de praktijk én strategische sturing.

Kernvragen in de Roadmap Pensioen

De Roadmap Pensioen draait om twee centrale marktvraagstukken:

1. Hoe bereiken we optimale digitale data-uitwisseling?
Hier gaat het om het verbeteren van de interoperabiliteit binnen de keten, het aansluiten op bronsystemen, het gebruik van API's, het verhogen van datakwaliteit en het realiseren van foutloze gegevensstromen. Digitale uitwisseling is randvoorwaardelijk voor snelheid, transparantie, betrouwbaarheid én klantgerichtheid.
2. Hoe kan de pensioendeelnemer optimaal worden bediend?
Deze vraag raakt keuzebegeleiding, communicatie, datagedreven advies, gebruiksvriendelijkheid, segmentatie van deelnemersgroepen en aansluiting op levensevents. De roadmap verkent concrete tools zoals een pensioen-APK, integratie met loonstroken en het inzetten van AI voor gepersonaliseerde ondersteuning.

Beide vragen worden benaderd vanuit de praktijk: met pilots, modulaire standaarden, koppelingen met publieke bronnen (zoals BRP, UWV, KvK), en toetsing aan regelgeving zoals Wtp, Wdo, FiDA en DORA. De roadmap benoemt niet alleen lopende en geplande projecten, maar biedt ook ruimte om kansen te verkennen die – bij voldoende draagvlak – kunnen uitgroeien tot nieuwe initiatieven. Door actief in te spelen op signalen uit de sector en maatschappelijke ontwikkelingen, blijft de roadmap flexibel en toekomstgericht. Samen met ketenpartijen zorgen we ervoor dat de roadmap zowel lopende projecten ondersteunt als ruimte biedt voor nieuwe initiatieven.

Trends en ontwikkelingen in de pensioensector

Implementatie van de Wtp

De invoering van de Wtp leidt tot nieuwe pensioencontracten (solidair en flexibel), meer individuele keuzemogelijkheden, en fundamentele wijzigingen in nabestaandenpensioen, compensatie en risicodeling. Uitvoerders moeten transitieplannen opstellen, communicatie vernieuwen en systemen aanpassen. De opties beschreven in de roadmap ondersteunen deze transitie met standaardisatie en eventuele toolontwikkeling.

Digitalisering en toezicht

Toezichthouders zetten in op datagedreven toezicht (DNB, AFM). Er zijn nieuwe eisen voor datakwaliteit, realtime aanlevering en herleidbaarheid. Ook de komst van de Wet digitale overheid (Wdo) en de Europese wallet maken interoperabiliteit en hoge beveiligingseisen urgent.

Europese kaders

FiDA (Open Finance) en het EDI Framework (EU Identity Wallet) zorgen voor een nieuwe infrastructuur voor datadeling en identificatie. Pensioenuitvoerders worden verplicht hun systemen aan te passen en toegang te bieden op basis van erkende middelen. Regie op gegevens en gebruikerscontrole over datadeling worden centrale thema's.

Marktbewegingen

De pensioensector bevindt zich in een fase van consolidatie, schaalvergroting en toenemende marktwerking. Buy-outs en fusies zorgen voor nieuwe verhoudingen tussen fondsen, verzekeraars en PPI's. Tegelijkertijd groeit de rol van PPI's en verzekeraars die regelingen overnemen van kleinere fondsen, wat leidt tot meer dynamiek aan de verzekerde kant van de markt. Deze beweging vraagt om schaalbare en uniforme oplossingen, zowel in processen als in IT.

Aan de deelnemerzijde groeit de behoefte aan transparantie, gebruiksgemak en digitale selfservice. Werkgevers vragen om minder administratieve lasten, betere ondersteuning bij mutaties en voorspelbare kosten. Pensioenadviseurs zien hun rol verschuiven van beheer naar begeleiding, mede door digitalisering en de inzet van bronsystemen.

Deze ontwikkelingen onderstrepen het belang van sectorbrede afspraken over gegevensuitwisseling, standaardisatie en het delen van voorzieningen. De roadmap sluit hierbij aan door concrete verbeteracties te koppelen aan actuele marktbewegingen én ruimte te bieden voor innovatieve oplossingen – mits die aansluiten bij collectieve belangen en uitvoerbare implementatie.

Samenwerking als sleutel

De roadmap onderstreept dat geen enkele partij het alleen kan. Samenwerking is noodzakelijk om:

- Collectieve infrastructuur te ontwikkelen (denk aan Pensioenregister of Waardeoverdrachtstandaarden);
- Kosten te besparen en schaarse capaciteit efficiënt in te zetten;
- Wetgeving goed uit te voeren (zoals uniforme interpretaties en tijdige implementatie);
- Innovatie mogelijk te maken, zoals pilots met generatieve AI of integratie van PSD2-data;
- Concurrentie niet in de weg te zitten, maar wél collectieve hygiëne en transparantie te realiseren.

SIVI ondersteunt samenwerkingsprocessen door het opzetten van ketenoverleggen, het uitvoeren van marktverkenningen en het ontwikkelen en beheren van generieke API's, datakaders, metadatamodellen en afsprakenstelsels. Door gezamenlijk knelpunten te signaleren en oplossingen te ontwikkelen, ontstaat er draagvlak en wordt versnippering voorkomen. Die samenwerking leidt tot herbruikbare standaarden, betere uitvoerbaarheid en een consistente ervaring voor deelnemers.

Marktbewerking en draagvlak

Marktbewerking is de motor achter adoptie. SIVI ziet marktbewerking als actief ophalen en stimuleren van draagvlak in de keten, met inzet op twee niveaus:

- Strategisch: via het SIVI-bestuur, de Stuurgroep GZD en het nieuwe Ketenoverleg Pensioen.
- Operationeel: via pilots, projectgroepen, klankbordbijeenkomsten en ad-hoc overlegmomenten met uitvoerders, leveranciers en andere ketenpartijen.

Een actieve communicatiestrategie ondersteunt dit proces, waarbij digitale dashboards inzicht geven in voortgang en gebruik van standaarden.

Projectkeuze en prioritering

Niet elk idee wordt automatisch een project. De roadmap hanteert heldere selectiecriteria zoals:

- urgentie en sectorbelang;
- sectorbrede toepasbaarheid;
- bijdrage aan datakwaliteit en efficiëntie;
- zichtbare resultaten op korte termijn;
- geen aantasting van concurrentiekracht van individuele partijen.

Pas als aan meerdere van deze voorwaarden wordt voldaan, krijgt een project plek in de kalender.

Deelnemers en ketenpartijen

Binnen het SIVI Domein Pensioen opereren tal van partijen:

- Verzekeraars met 1,5 miljoen actieve deelnemers en veel buy-out- en DC-groei;
- PPI's die sterk groeien in deelnemersaantal en vermogen;
- Adviseurs, die verantwoordelijk zijn voor maar liefst 90% van de distributie van collectieve pensioenverzekeringen – een aandeel dat blijkt uit de Advies in Cijfers 2024–2025 van Adfiz (6,58 miljard euro van de in totaal 7,35 miljard euro premievolume in 2022 liep via adviseurs);
- Werkgevers die lagere lasten, minder fouten en meer inzicht wensen;
- Deelnemers die betere service en lagere kosten verwachten;
- Dienstverleners en softwareleveranciers die baat hebben bij standaardisatie;
- Toezichthouders die data willen voor risico gestuurd toezicht;
- Overheden en EU-instellingen die eisen stellen aan identificatie, data en transparantie.

De roadmap maakt hun rollen inzichtelijk en koppelt deze aan concrete activiteiten en belangen.

Blik op de toekomst

De pensioensector staat aan de vooravond van een nieuw tijdperk: met meer individuele regie, een fundament van digitale infrastructuur, strengere eisen voor datakwaliteit en beveiliging, en een steeds grotere verwevenheid met bredere financiële dienstverlening.

De Roadmap Pensioen is ontworpen als een levend instrument: jaarlijks herijkt, responsief op veranderingen in wetgeving en technologie, en gericht op continue verbetering. Niet alleen het 'wat' (vraagstukken) maar ook het 'hoe' (samenwerkingsmodellen, tools, standaarden) wordt in de roadmap uitgewerkt. Daarmee is het document niet alleen richtinggevend, maar ook uitvoerbaar.

Voor ketenpartijen betekent dit: nu instappen, bijdragen, prioriteren — en samen de pensioenketen slimmer, eenvoudiger en betrouwbaarder maken.

1 Leeswijzer Roadmap Pensioen

In dit hoofdstuk wordt toegelicht voor wie de roadmap bedoeld is, welke thema's aan bod komen en hoe het document is opgebouwd. De leeswijzer helpt betrokkenen snel hun weg te vinden in de inhoud, doelen en opzet van de roadmap.

1.1 Doel en doelgroep

De Roadmap Pensioen biedt een samenhangend overzicht van het SIVI Domein Pensioen. Ze beschrijft de relevante vraagstukken binnen dit domein, de bijbehorende urgentie, en de activiteiten die SIVI in gang zet om deze aan te pakken. Voor elk van deze activiteiten worden doelstellingen en ambities in de tijd geschetst. Daarnaast bevat de roadmap een uitwerking van de marktwerking rond standaarden en activiteiten.

Elke roadmap is gekoppeld aan een dashboard dat inzicht geeft in onder meer de voortgang, het draagvlak in de markt en het gebruik van standaarden.

Het doel van deze roadmap is om alle ketenpartners een helder en herkenbaar verhaal te bieden — zowel vanuit hun eigen perspectief als dat van anderen in de keten. Uiteindelijk draait het om het creëren van een gedeeld beeld en gedeelde urgentie.

De primaire doelgroep bestaat uit specialisten en managers die verantwoordelijk zijn voor of betrokken zijn bij de digitalisering binnen het SIVI Domein Pensioen. Voor hen moet de Roadmap Pensioen geen vrijblijvende informatiebron zijn, maar een essentieel instrument dat richting en houvast biedt in hun werk.

1.2 Focus van de roadmap

De focus van deze roadmap ligt op de keten tussen pensioenverzekeraar, werkgever, deelnemer, pensioenadviseur en leverancier. PPI's en APF'en worden hierbij niet telkens afzonderlijk benoemd. Deze instellingen vallen in veel gevallen onder de paraplu van verzekeringsconcerns, die hen oprichten of ondersteunen om een breder palet aan pensioenoplossingen aan te kunnen bieden. Daarom worden zij impliciet meegenomen binnen de scope van het SIVI Domein Pensioen.

1.3 Inhoud van de roadmap

Hoofdstuk	Inhoud
Hoofdstuk 1, 2 en 3	Noodzakelijke achtergrond: de agenda van SIVI op het gebied van ketenoptimalisatie en de structuur van SIVI Domeinen.
Hoofdstuk 4	Toelichting op wat wordt verstaan onder het SIVI Domein Pensioen.
Hoofdstuk 5	Huidige stand van zaken rond ketenoptimalisatie binnen het domein, onderbouwd met cijfers over gebruik en kwaliteit van standaarden.
Hoofdstuk 6	Overzicht van de marktvragen binnen het SIVI Domein Pensioen, inclusief welke daarvan daadwerkelijk worden opgepakt en welke – bij voldoende draagvlak – kunnen uitgroeien tot nieuwe initiatieven.
Hoofdstuk 7	Uitwerking van Marktvraag-1: Hoe bereiken we optimale digitale datauitwisseling?
Hoofdstuk 8	Uitwerking van Marktvraag-2: Hoe kan de pensioendeelnemer optimaal bediend worden?

Hoofdstuk	Inhoud
Hoofdstuk 9	Uitleg over de marktbewerking: hoe SIVI toeziet op het naleven van afspraken en de toepassing van standaarden.
Hoofdstuk 10	Bijlage met een overzicht van lopende projecten.

1.4 Links

Deze roadmap bevat diverse links, voornamelijk als bronvermelding. Deze zijn herkenbaar aan de blauwe kleur. Door op een link te klikken, wordt de lezer rechtstreeks doorgestuurd naar de betreffende webpagina, het rapport of artikel. Alle links zijn gecontroleerd en werkten begin **juni 2025**.

1.5 Bronvermelding titelpagina

De Figuur op de titelpagina is ontleend aan het [Word Economic Forum](#).

1.6 Toelichting op vermelde leveranciers en producten

In deze Roadmap worden leveranciers, producten en tools genoemd ter illustratie van marktontwikkelingen, technologische mogelijkheden en best practices binnen het pensioendomein. Deze vermeldingen zijn uitsluitend bedoeld als voorbeeld en impliceren geen voorkeur, aanbeveling of exclusiviteit vanuit de opstellers van deze Roadmap. De informatie is met zorg samengesteld op basis van publiek beschikbare bronnen en marktinzichten per medio 2025.

2 SIVI agenda – Digitaal Ecosysteem

Een moderne pensioenketen vraagt om een solide digitaal ecosysteem. Dit hoofdstuk beschrijft hoe SIVI bouwt aan een interoperabele infrastructuur met centrale aandacht voor klant, data en ketensamenwerking. Ook de rol van standaarden en governance binnen dit ecosysteem komt aan bod.

2.1 Naar een digitaal ecosysteem dat echt werkt

Binnen de financiële dienstverlening is de inzet van data en software een randvoorwaarde voor het inrichten van bedrijfsactiviteiten. Dit geldt zowel voor ketenprocessen, zoals het verwerken van een aanvraag, als voor klantgerichte toepassingen, zoals digitale vergelijkings- of adviesdiensten.

De stip op de horizon voor SIVI is een dynamisch en flexibel ecosysteem voor digitaal zakendoen, dat:

- is gebaseerd op gedeelde uitgangspunten;
- ketenpartijen (actoren) in staat stelt de klant optimaal te ondersteunen;
- ruimte biedt voor verschillende distributiemodellen;
- via open standaarden zorgt voor:
 - lagere kosten door betere interoperabiliteit;
 - maximale benutting van marktkansen;
 - voldoende ruimte voor individuele invulling;
- beschikt over een solide gezamenlijke governance, inclusief sturing op functionaliteit en (indien nodig) kostenontwikkeling;
- afspraken bevat over transport, opslag en verwerking van data, waar relevant;
- en waar de kwaliteit van authenticatie en beveiliging op orde is en blijft.

Digitaal ecosysteem: fundament voor moderne financiële dienstverlening

Onder het ecosysteem voor de financiële dienstverlening verstaat SIVI de werking en samenwerking tussen alle partijen die bijdragen aan het leveren van financiële diensten. Dit omvat niet alleen de primaire ketenpartijen zoals verzekeraars en adviseurs, maar ook ondersteunende actoren zoals schadeherstellers en leveranciers van software en services.

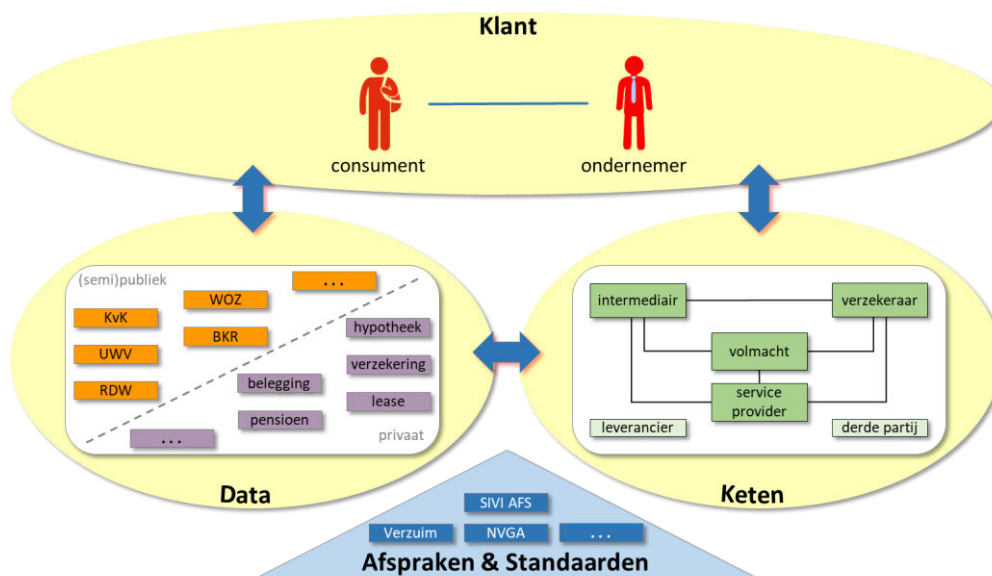
Het digitale ecosysteem verwijst naar zowel:

- de digitale werking binnen individuele organisaties, als
- de digitale samenwerking tussen partijen in de keten.

Deze twee elementen vormen de kern van SIVI's focus. Vanuit dit uitgangspunt richt SIVI zich op het optimaliseren van processen in de keten.

SIVI streeft naar een uniform digitaal ecosysteem, maar niet per se naar een homogeen ecosysteem. Verschillen in digitale invulling blijven mogelijk – en soms zelfs gewenst – afhankelijk van de signatuur en positionering van de betrokken partijen.

De SIVI-agenda is dus niet gericht op één standaardoplossing, maar op het creëren van randvoorwaarden die het mogelijk maken dat verschillende distributiemodellen en typen spelers effectief functioneren binnen één samenhangend digitaal ecosysteem.



Figuur 1 - De SIVI agenda: digitaal ecosysteem

In het digitale ecosysteem (**Figuur 1**) onderscheidt SIVI drie pijlers: klant, data en keten. Deze drie pijlers rusten op een fundament van afspraken en standaarden.

2.2 Klant

Vaak is de klant het vertrekpunt bij het inrichten van processen. In het pensioendomein onderscheiden we grofweg twee typen klanten: de particuliere klant (deelnemer) en de zakelijke klant (werkgever). Bij collectieve pensioenregelingen is er bovendien sprake van een driehoeksverhouding tussen pensioenuitvoerder, werkgever en deelnemer, waarbij processen voor alle drie goed moeten aansluiten.

Particuliere klant (deelnemer)

De deelnemer staat centraal bij processen die gericht zijn op communicatie, inzicht en keuzebegeleiding. Voorbeelden:

- Het tonen van een persoonlijk pensioenoverzicht via Mijnpensioenoverzicht.nl of het UPO;
- Het begeleiden van keuzes bij pensionering, zoals een bedrag ineens of uitstel;
- Het verwerken van wijzigingen in burgerlijke staat (bijvoorbeeld echtscheiding of overlijden partner);
- Het raadplegen van opgebouwde pensioenen of het geven van toestemming voor datadeling met een financieel adviseur via een persoonlijke kluis.

Zakelijke klant (werkgever)

De werkgever is de contractuele partij voor collectieve pensioenverzekeringen. De processen zijn hier vaak gericht op aansluiting, mutaties en premiebetaling.

Voorbeelden:

- Het digitaal aanleveren van mutaties via een uniforme pensioenaangifte (UPA);
- Het ontvangen van premieberekeningen en facturen;
- Het verkrijgen van inzicht in deelnamepercentages of risicodekking binnen het personeelsbestand;
- Het faciliteren van instroom van nieuwe werknemers in de pensioenregeling.

Relatie tussen werkgever en deelnemer

In veel processen is de werkgever niet alleen een administratief kanaal, maar ook een schakel in de communicatie en uitvoering richting de deelnemer.

Voorbeelden:

- De werkgever verstrekt loonstroken waarop ook pensioengegevens zichtbaar zijn;
- Werkgevers spelen een rol bij het informeren van nieuwe werknemers over de pensioenregeling;
- Werkgevers kunnen (al dan niet via een adviseur) ondersteuning bieden bij het maken van pensioenkeuzes, zoals vrijwillige extra opbouw of partnerpensioen.

Deze driedimensionale klantrelatie vraagt om goed afgestemde digitale processen waarin rollen, verantwoordelijkheden en datastromen helder zijn ingericht. Dit vormt de basis voor slimme, foutloze en gebruiksvriendelijke dienstverlening in de pensioenketen.

2.3 Data

Met de focus op online dienstverlening en het zoveel mogelijk automatiseren van processen, speelt data een cruciale rol in vrijwel alle onderdelen van de pensioenketen. Daarbij gaat de voorkeur steeds meer uit naar gegevens uit bronsystemen – omdat deze betrouwbaarder zijn en minder foutgevoelig bij invoer.

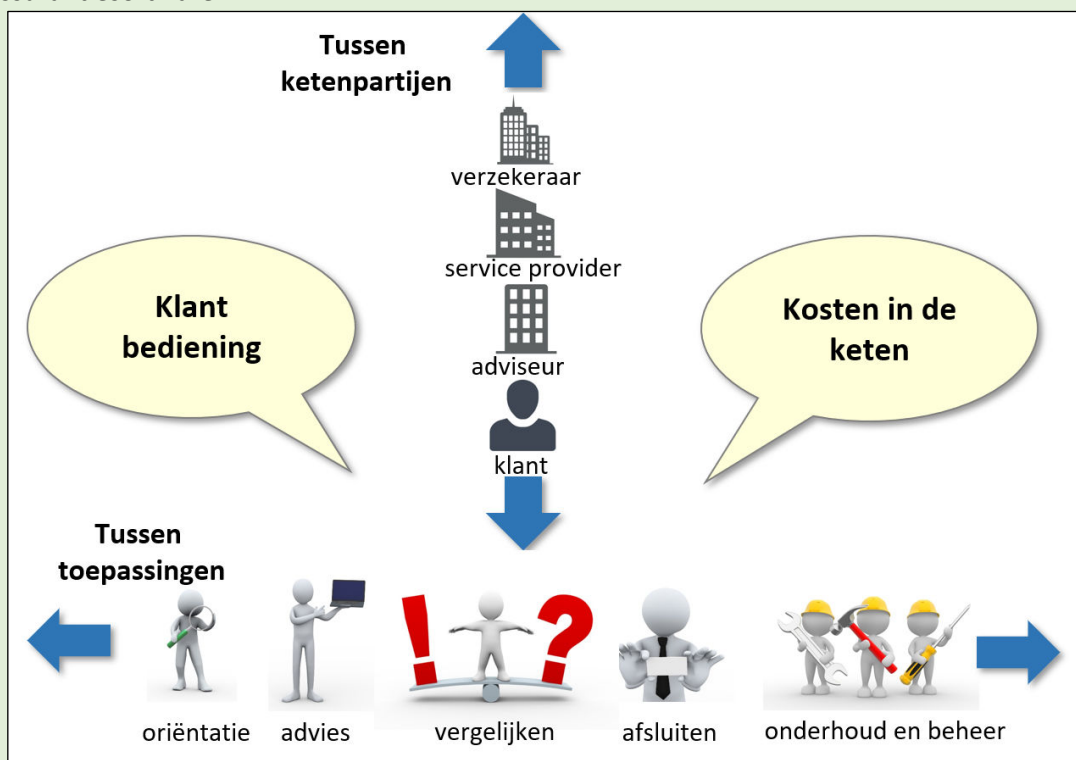
Binnen de pensioenketen onderscheiden we ruwweg drie typen gegevensstromen:

1. Data die ketenpartijen autonoom mogen raadplegen op basis van hun wettelijke rol: Denk hierbij aan loongegevens en dienstverbanden uit de Polisadministratie van UWV, of arbeidsongeschiktheidsinformatie bij premievrijstelling. Deze gegevens zijn noodzakelijk voor juiste pensioenopbouw en worden direct bij de bron opgehaald.
2. Data waar de deelnemer zelf regie over voert: Bijvoorbeeld het overzicht van opgebouwde pensioenrechten via Mijnpensioenoverzicht.nl, of het delen van inkomens- en partnergegevens via een persoonlijke gegevenskluis of toestemmingsvoorziening. De deelnemer kiest hier zelf of en met wie hij de data deelt.
3. Data die door derden over de deelnemer worden geregistreerd zonder directe controle van de klant zelf: Voorbeelden zijn de WOZ-waarde van een woning uit het Kadaster bij het inschatten van de financiële positie van een deelnemer, of het automatisch ophalen van gezinssamenstelling via de BRP voor het bepalen van recht op partnerpensioen. Ook CBS-indicatoren zoals opleidingsniveau, arbeidsmarktkansen of levensverwachting per wijk kunnen worden gebruikt voor beleidsanalyses, communicatie op maat of het segmenteren van deelnemersgroepen bij keuzebegeleiding.

Digitale samenwerking & ketenoptimalisatie (Figuur 2)

Als we binnen een keten van meerdere partijen in een digitaal proces samenwerken dan noemen we dat digitale samenwerking. De activiteit om digitale samenwerking binnen een keten zo optimaal mogelijk te laten verlopen noemen we ketenoptimalisatie. We zien twee vormen van ketenoptimalisatie:

1. Verticale optimalisatie, waarbij verschillende ketenpartijen digitaal samenwerken en gegevens en/of documenten uitwisselen. De ADN-berichten zijn een eerste (1985) voorbeeld hiervan. Deze vorm van digitale samenwerking heeft van oudsher de aanduiding ketenintegratie.
2. Horizontale optimalisatie, hier gaat het om de digitale samenwerking (koppelingen) tussen de toepassingen die gebruikt worden binnen de processen van een ketenpartij zelf. Bijvoorbeeld de koppeling tussen een vergelijking en een adviestoepassing of tussen een adviestoepassing en de assurantiesoftware.



Figuur 2 - Verticale en horizontale ketenoptimalisatie

2.4 Keten

Binnen de pensioenketen gaat het om het ondersteunen van processen die door ketenpartijen zelf worden uitgevoerd, én processen die worden uitgevoerd onder regie van een andere partij. Die regie kan verschuiven afhankelijk van de situatie of het procesdoel.

Processen in eigen regie

Ketenpartijen voeren veel processen zelfstandig uit binnen hun eigen organisatie.

Voorbeelden:

- Een pensioenuitvoerder verwerkt zelfstandig de jaarlijkse herrekening van aanspraken op basis van aangeleverde loongegevens.

- Een werkgever levert mutaties aan via UPA vanuit zijn salarispakket, zonder tussenkomst van een adviseur.
- Een deelnemer past zijn persoonlijke gegevens aan via het werkgeversportaal of pensioenportaal.

Processen onder regie van een andere ketenpartij

Sommige processen verlopen via of onder verantwoordelijkheid van een andere partij.

Voorbeelden:

- Een pensioenadviseur dient namens een werkgever een aanvraag in voor een nieuwe pensioenregeling bij een verzekeraar.
- Een werknemer wordt via de HR-afdeling van de werkgever automatisch aangemeld bij een pensioenregeling; de deelnemer heeft hier geen directe regie.
- Een pensioenadviseur faciliteert keuzebegeleiding bij uitdiensttreding, bijvoorbeeld over waardeoverdracht of uitbetaling.
- Een administratiekantoor voert namens een werkgever de loonadministratie én de pensioenaangifte uit, inclusief mutaties en correcties richting de pensioenuitvoerder. De regie over het proces ligt daarmee grotendeels bij het administratiekantoor, terwijl de verantwoordelijkheid formeel bij de werkgever blijft.

Gebruik van diensten van derden

Bij veel processen worden gespecialiseerde dienstverleners ingeschakeld.

Voorbeelden:

- Een rekensoftwarepartij levert actuariële berekeningen voor waardeoverdracht of compensatie.
- Een externe identity provider verzorgt veilige toegang tot het pensioenportaal via DigiD of eHerkenning.
- Een dienstverlener zoals Ockto wordt gebruikt om op verzoek van de deelnemer inkomens- en gezinssituatie veilig op te halen bij publieke bronnen.

Rol van leveranciers

De meeste ketenpartijen ontwikkelen hun software niet meer zelf, maar vertrouwen op gespecialiseerde leveranciers van salarispakketten, portalen of administratiesoftware. Deze leveranciers bepalen mede hoe processen technisch functioneren en hoe soepel de gegevensuitwisseling verloopt.

Voorbeelden:

- Een salarispakket van bijvoorbeeld AFAS, Loket.nl of Nmbrs bepaalt hoe de UPA-aanlevering technisch tot stand komt.
- Een pensioenadministratiesysteem van bijvoorbeeld Keylane ondersteunt de interne processen van uitvoerders.
- Portaalsoftware bepaalt hoe deelnemers pensioeninformatie inzien of keuzes doorgeven.

Deze ketensamenwerking – met gedeelde verantwoordelijkheden en onderlinge afhankelijkheden – onderstreept het belang van heldere afspraken, standaarden en goed functionerende koppelingen tussen systemen. Dat vormt het fundament van een efficiënte, foutarme en toekomstbestendige pensioenketen.

2.5 Afspraken & Standaarden

Digitale keten vraagt om samenhangende standaarden

Het inrichten van processen binnen het digitale ecosysteem van de pensioensector gaat vrijwel altijd gepaard met de inzet van systemen en/of services van meerdere ketenpartijen en leveranciers. Het draait daarbij zowel om het vastleggen en uitwisselen van gegevens als het uitvoeren van functies zoals

premieberekening, waardeoverdracht of communicatie richting deelnemers. Om dit beheersbaar, schaalbaar en foutloos te houden, zijn afspraken en standaarden essentieel. Dit is het werkgebied van SIVI.

SIVI-standaarden als fundament voor gegevensuitwisseling

SIVI beheert en ontwikkelt afspraken en standaarden voor drie kernelementen binnen de digitale pensioenketen:

1. het vastleggen van gegevens (bijvoorbeeld pensioengevend loon),
 2. het uitwisselen van informatie tussen partijen (zoals tussen werkgever, adviseur en uitvoerder),
 3. en het digitaal doorlopen van processen (zoals instroom, mutatieverwerking en communicatie).
- Deze standaarden vormen de bouwstenen van een interoperabel en toekomstbestendig ecosysteem, waarin verschillende systemen en ketenpartijen naadloos met elkaar kunnen samenwerken.

UPA en AFD: praktische standaarden voor een slimme pensioenketen

Een belangrijk voorbeeld is de Uniforme Pensioenaangifte (UPA), waarmee werkgevers via hun salarispakket maandelijks gestructureerd loon- en dienstverbandgegevens aanleveren aan pensioenuitvoerders.

Daarnaast beheert SIVI het domein SIVI AFS, waarin het AFD een centrale rol speelt. Het AFD bevat een gestandaardiseerde beschrijving van gegevenselementen die ook binnen pensioentoepassingen worden gebruikt – zoals pensioengevend loon, contractduur of soort regeling.

Door deze standaarden te beheren en continu door te ontwikkelen, maakt SIVI het mogelijk om processen in de pensioenketen te automatiseren, fouten te verminderen en gegevens herbruikbaar te maken – van werkgever tot deelnemer, en van adviseur tot pensioenverzekeraar.

2.6 Overzicht pijlers ecosysteem

Pijler	Omschrijving
Digitale uitwisseling	Focust op interoperabiliteit, API's, datakwaliteit, en foutloze gegevensstromen. Randvoorwaarde voor snelheid, betrouwbaarheid en klantgerichtheid.
Ketenoptimalisatie	Structurele samenwerking om knelpunten in uitvoering op te lossen. Gericht op efficiëntie, voorspelbaarheid en uitvoeringstoets.
Deelnemersbediening	Aandacht voor communicatie, keuzebegeleiding, segmentatie, en aansluiting op levensevents. Gericht op waardevolle en begrijpelijke dienstverlening.
Klant	Procesinrichting op maat voor deelnemer en werkgever, met aandacht voor rolverdeling, gebruiksgemak en communicatie.
Data	Brondata, gegevensdeling via persoonlijke kluizen, en gebruik van publieke bronnen zoals BRP en UWV.
Keten	Ketenoptimalisatie via verticale en horizontale integratie, inzet van API's en gedeelde verantwoordelijkheid tussen partijen.
Afspraken & Standaarden	Gebruik van SIVI-standaarden zoals AFD en UPA voor interoperabiliteit, schaalbaarheid en foutreductie.

3 SIVI domeinen

Om effectief te kunnen sturen op digitalisering en ketenoptimalisatie werkt SIVI met thematische domeinen. In dit onderdeel wordt uitgelegd hoe deze domeinen zijn ingericht, welke rol ze spelen binnen de SIVI-strategie, en hoe via domeinen – zoals Pensioen, Volmacht Distributie, Intermediaire Distributie en SIVI AFS – focus, samenwerking en sturing op innovaties worden georganiseerd. Ook komt de rol van de ketenmanager en de werking van de roadmap als stuurinstrument aan bod.

3.1 SIVI-strategie

SIVI schakelt om naar vraaggestuurd werken

In 2022 heeft SIVI een nieuwe strategie geformuleerd die moet zorgen voor een betere verbinding van ketenpartijen en leveranciers met de activiteiten van SIVI. Dit wil SIVI onder meer bereiken door de SIVI-activiteiten nadrukkelijk uit te voeren vanuit de vraag.

Heldere scheiding tussen vraag en middel

In de nieuwe SIVI-strategie maken we het vraaggedreven werken meer expliciet en maken we een splitsing tussen de ‘vraag’ en het ‘middel’:

- Vraag: vraagstukken die we collectief in de keten willen adresseren, zoals het geautomatiseerd verwerken van bescheiden ten behoeve van prolongatie.
- Middel: invulling van vraagstukken met standaarden en afspraken die nodig zijn, zoals het gebruik van het GRS-Protocol voor het verzenden van documenten en de afspraak deze documenten te voorzien van de juiste metadata voor geautomatiseerde verwerking.

Innovatie én optimalisatie als dubbele focus

De formulering van de vraag komt voort uit de gemeenschappelijke ambities en doelstellingen binnen het ecosysteem. Hierbij hanteren we twee invalshoeken:

- Change the business: Procesinnovatie, zoals bijvoorbeeld directe schadeafhandeling of dialoogbesturing complexe volmachtproducten.
- Run the business: Procesverbetering of -optimalisatie, zoals bijvoorbeeld verbeteren specificaties volmachtproducten of richtlijn voor gegevensverstrekking aan incasserende adviseurs.

Strategische ketenvraagstukken vanuit bestuurdersblik

Het vertrekpunt is dat je ambities en doelstellingen kunt bespreken zonder in detail inhoudelijk de standaarden en afspraken te adresseren. Immers, de standaarden en afspraken zijn een middel om de doelstellingen/ambities te bereiken. Hiermee moet het voor bestuurders en managers makkelijker zijn om, los van techniek, vanuit een management- en bestuurlijk perspectief stil te staan bij de voor de keten urgente en/of strategisch belangrijke vraagstukken.

Gebruiker van de standaard centraal, niet de standaard zelf

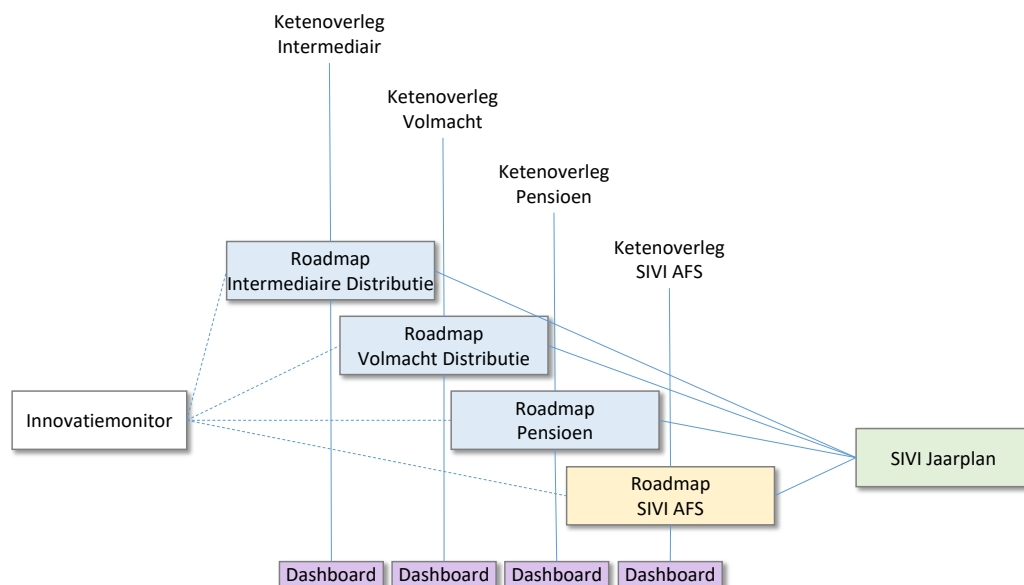
Voor de SIVI-activiteiten komt de situatie van de gebruiker van de standaard centraal te staan, in plaats van de standaard zelf.

Domeinen en thema's brengen focus en samenhang

Ook hebben we in de nieuwe strategie vastgesteld dat SIVI effectiever kan zijn als het een meer specifieke focus ontwikkelt op werkgebieden. Dit doen we door het inrichten van domeinen en thema's. Door te werken vanuit SIVI-domeinen is er meer focus op de werkgebied specifieke vraagstukken en krijgen we beter een bundeling van gelijkgestemden: ketenpartijen met dezelfde agenda, leveranciers van software & services actief in een specifiek segment.

3.2 Indeling in domeinen

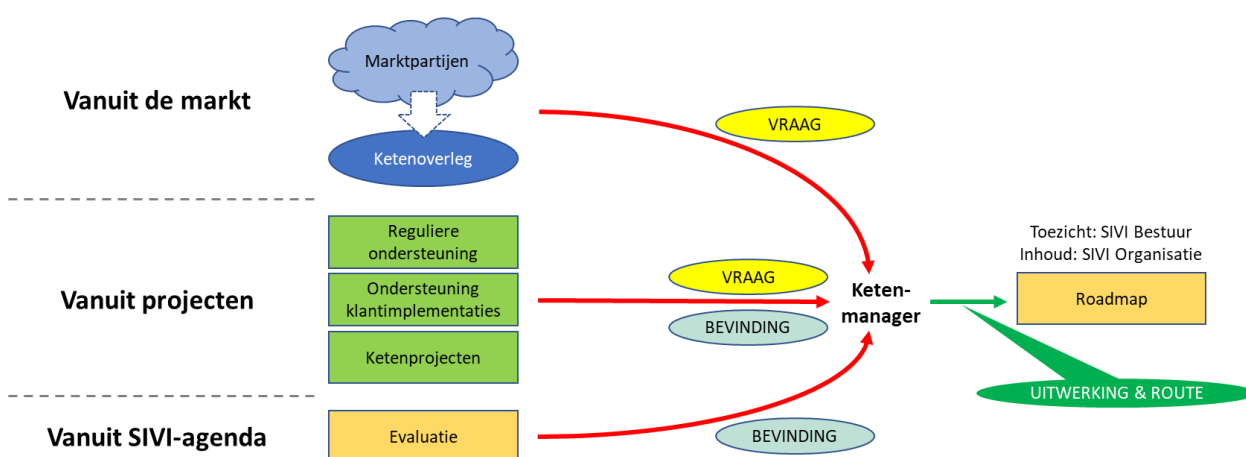
De nu onderkende werkgebieden (SIVI-domeinen) vanuit 'vraag' zijn Intermediaire Distributie, Volmacht Distributie en Pensioen. Het SIVI-domein SIVI AFS richt zich op het 'middel' (de standaarden).



Figuur 3 - Structuur rond SIVI-domeinen

Roadmap als stuurinstrument voor domeinen en vernieuwing

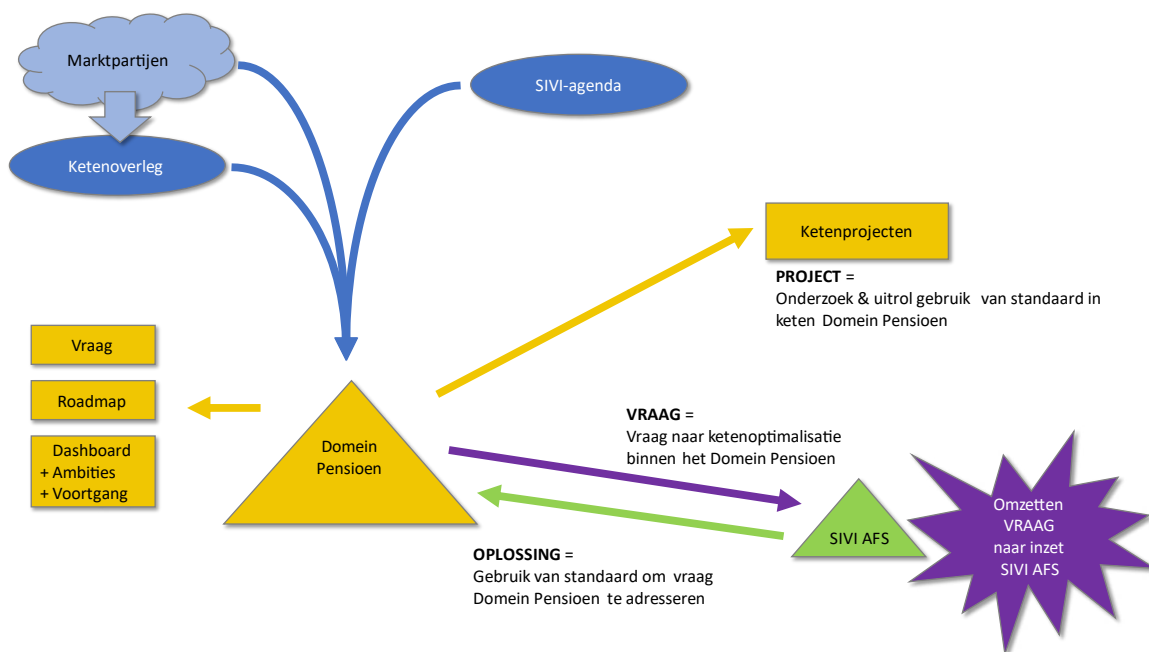
Elk SIVI-domein (**Figuur 3**) heeft een Ketenoverleg dat een belangrijke rol speelt bij de totstandkoming van de roadmap voor dat domein. Deze roadmap geeft partijen inzicht in doelstellingen, ambities en tijdlijnen. De roadmap levert, naast inzicht en overzicht voor een SIVI-domein, verbinding rond de urgentie en het volgen van afspraken. In de roadmap voor een SIVI-domein is ook de marktwerking uitgewerkt. Een roadmap is gekoppeld aan een periodiek dashboard dat inzicht geeft in voortgang, draagvlak, benutting, etc. Elk jaar vindt een herijking van de roadmap plaats. Voor het bepalen van toekomstige aandachtspunten speelt de SIVI Innovatiemonitor een rol als 'radar'.



Figuur 4 - Totstandkoming activiteiten Roadmap

Ketenmanager als schakel tussen marktvraag en roadmap

Binnen een SIVI-domein is de Ketenmanager verantwoordelijk voor het opnemen van activiteiten in de roadmap (**Figuur 4**). De meeste activiteiten zullen voortkomen uit marktvragen vanuit het Ketenoverleg, vanuit individuele marktpartijen of vanuit de SIVI-trajecten. De activiteiten kunnen ook plaatsvinden op basis van specifieke bevindingen vanuit SIVI zelf, voortkomend uit het beheer van de standaarden en afspraken. Reguliere taken als uitbreidingsverzoeken van het AFD lopen niet via de roadmap, maar de werkwijze rond het beheer van het AFD komt wel terug in de Roadmap SIVI AFS.



Figuur 5 - SIVI-domein Pensioen

In **Figuur 5** een schematische weergave van het SIVI Domein Pensioen. De Ketenmanager Pensioen is verantwoordelijk voor het formuleren van de vraag en het inpassen van de vraag in de roadmap. Samen met de Ketenmanager SIVI AFS en in overleg met de keten vertaalt de Ketenmanager Pensioen de 'vraag' naar een 'oplossing'. Vervolgens stuurt de Ketenmanager Pensioen de ketenprojecten aan om de oplossingen binnen de keten te realiseren.

3.3 Verantwoordelijkheden bij opzet en actualisering roadmap

In **Figuur 6** een overzicht van de partijen die betrokken zijn bij de ontwikkeling van de roadmap.

Activiteit	Ketenmanager	Ketenoverleg	SIVI-bestuur	Individuele ketenpartijen	SIVI-organisatie
Signaleren ontwikkelingen	A/R	R	R	R	R
Onderkennen relevante bevindingen vanuit lopende ketenprojecten	A/R	C	-	-	R
Onderkennen relevante bevindingen vanuit klantimplementaties	A/R	I**	-	-	R
Onderkennen relevante bevindingen vanuit beheer en onderhoud	A/R	I	-	-	R
Marktanalyse	A/R	C	-	C	C
Analyse gebruik SIVI-standaarden	A/R	C	-	C	R
Formuleren marktvragen	A/R	C	-	C	C
Formuleren opties invullen marktvragen	A/R	C	-	C	C
Benoemen nieuwe ketenprojecten ter invulling opties	A/R	C	-	C	C
Prioriteren nieuwe ketenprojecten	A/R	C	-	-	C
Opstellen Roadmap	A/R	C	C	-	C
Goedkeuring Roadmap	C	C	A/R	-	C
Publicatie Roadmap	A/R	I	I	I	I

Responsible
Accountable
Consulted (als van toepassing)
Informed

**Informeren over het type bevinding, niet specifiek over de klantimplementatie zelf

Figuur 6 - RACI-matrix totstandkoming Roadmap Pensioen

Signalen bundelen voor ketenbrede inzichten

Bij het signaleren van ontwikkelingen gaat het in beginsel om ontwikkelingen die een raakvlak hebben met ketenoptimalisatie en de inzet van SIVI-standaarden. De ketenmanager zorgt voor de bundeling, alle betrokken partijen hebben een eigen verantwoordelijkheid zaken in te brengen.

Voor het onderkennen van relevante bevindingen vanuit de verschillende activiteiten is de Ketenmanager verantwoordelijk. De SIVI-organisatie ondersteunt de Ketenmanager hierbij. Vanuit haar betrokkenheid bij lopende ketenprojecten heeft het Ketenoverleg een consulterende rol als het gaat om geconstateerde bevindingen. De Ketenmanager informeert het Ketenoverleg alleen op hoofdlijnen over bevindingen vanuit klantimplementaties.

Van signalering tot marktvragen

De Ketenmanager houdt marktontwikkelingen in de gaten en analyseert welke consequenties die ontwikkelingen (kunnen) hebben voor de werking van het digitale ecosysteem binnen de branche in het algemeen en het pensioendomein in het bijzonder. Hij consulteert hierbij het Ketenoverleg, individuele ketenpartijen en de SIVI-organisatie.

Samen met de SIVI-organisatie analyseert de Ketenmanager het gebruik van SIVI-standaarden binnen het SIVI Domein Pensioen. Hij toetst de analyses bij het Ketenoverleg en individuele ketenpartijen. Uit alle ontvangen signalen, bevindingen en analyses destilleert de Ketenmanager marktvragen. Hij consulteert hiertoe het Ketenoverleg, individuele ketenpartijen en de SIVI-organisatie.

Vertalen van opties naar projecten en activiteiten

De Ketenmanager formuleert opties voor het invullen van (delen van) de onderkende marktvragen, in samenwerking met het Ketenoverleg, individuele ketenpartijen en de SIVI-organisatie. Na het vaststellen van een optie vertaalt de Ketenmanager deze naar concrete projecten en activiteiten.

Randvoorwaarde hierbij is dat deze vertaling plaatsvindt op basis van heldere criteria, waaronder haalbaarheid, sectorbreed draagvlak, aansluiting op vastgestelde standaarden en beschikbare capaciteit binnen de keten en de SIVI-organisatie. Alleen opties die aan deze voorwaarden voldoen, komen in aanmerking voor uitvoering. De Ketenmanager prioriteert de vastgestelde projecten en activiteiten na consultatie van het Ketenoverleg en de SIVI-organisatie.

Roadmap vaststellen en communiceren

De Ketenmanager stelt de roadmap op en consulteert waar nodig het Ketenoverleg, het SIVI-bestuur en de SIVI-organisatie. Het SIVI-bestuur keurt de roadmap goed, waar nodig na consultatie van de Ketenmanager, het Ketenoverleg en/of de SIVI-organisatie.

De Ketenmanager zorgt tot slot voor publicatie van de goedgekeurde roadmap en informeert het Ketenoverleg, het SIVI-bestuur, individuele ketenpartijen en de SIVI-organisatie daarover.

3.4 Bouwstenen van Digitale Ketencoördinatie

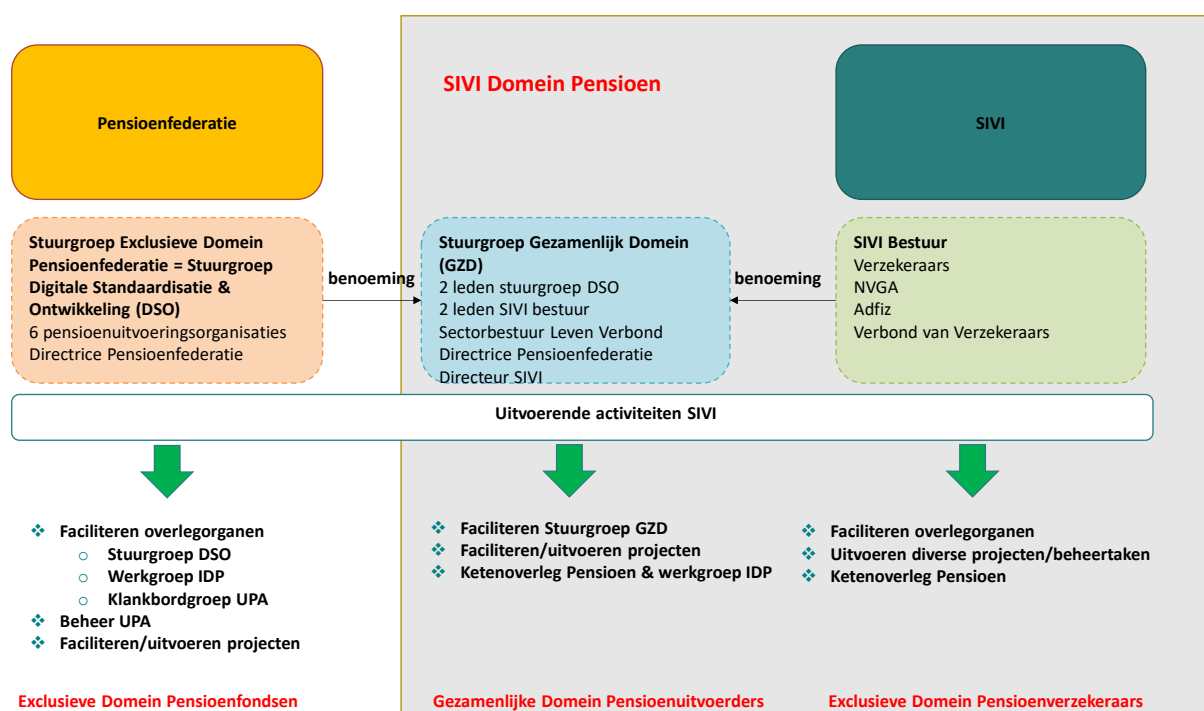
Onderdeel	Omschrijving
Roadmap	Geeft richting aan de digitale pensioenketen met gezamenlijke doelen en verbeterinitiatieven.
Ketenmanager	Functioneert als regisseur op thema's en trajecten, verbindt partijen en bewaakt voortgang.
Ketenoverleg	Maakt inhoudelijke afstemming mogelijk met betrokken partijen, gebaseerd op domeinen of thema's.
Dashboard	Visualiseert voortgang, status en knelpunten binnen de keten. Draagt bij aan transparantie en prioritering.
Vraagsturing	Maakt gebruik van signalen uit de praktijk en vertaalt deze naar concrete verbeteracties.
Innovatiemonitor	Functioneert als 'radar' voor nieuwe marktontwikkelingen en input voor toekomstige Roadmaps.
Projectkalender	Overzicht van concrete projecten gekoppeld aan roadmap, met toetsing op relevantie en uitvoerbaarheid.

4 SIVI Domein Pensioen: Wat, Waarom en Wie?

In dit hoofdstuk wordt het SIVI Domein Pensioen in kaart gebracht: de reikwijdte, de betrokken ketenpartijen en het belang van samenwerking. Het hoofdstuk legt uit waarom standaardisatie en gedeelde afspraken essentieel zijn in een complexe en veranderende pensioenmarkt.

4.1 Wat verstaan we onder het SIVI Domein Pensioen?

4.1.1 SIVI Domein Pensioen: drie werkgebieden met elk hun eigen dynamiek



Figuur 7 – Werkgebied Pensioen

In het SIVI Werkgebied Pensioen onderkennen we de volgende onderverdeling (zie **Figuur 7**):

1. **Exclusieve domein pensioenverzekeraars:** focus op collectieve contracten
Binnen dit domein werken pensioenverzekeraars samen met andere ketenpartijen en leveranciers, specifiek gericht op collectieve ouderdomspensioenverzekeringen. De aansturing gebeurt via het SIVI Bestuur.
2. **Exclusieve domein pensioenfondsen:** autonome samenwerking onder regie van de sector
Dit domein is gericht op samenwerking tussen pensioenfondsen. De inrichting is gebaseerd op afspraken met de Pensioenfederatie uit 2017, geformaliseerd in 2018. De besturing ligt bij een aparte stuurgroep met daarin de Pensioenfederatie en zes uitvoeringsorganisaties. Hoewel het SIVI Bestuur geen inhoudelijke rol heeft, beoordeelt het wél of de dienstverlening van SIVI aan deze externe opdrachtgevers naar verwachting verloopt en of er voldoende synergie ontstaat. Het bestuur wordt hierover periodiek geïnformeerd.
3. **Gezamenlijke domein pensioenuitvoerders:** Samenwerking tussen pensioenfondsen en verzekeraars

In dit domein werken pensioenfondsen en pensioenverzekeraars samen. De aansturing gebeurt door een stuurgroep met vertegenwoordigers van de Pensioenfederatie, het Verbond van Verzekeraars, twee pensioenuitvoeringsorganisaties en twee leden uit het SIVI Bestuur.

Domein Pensioen is primair gericht op verzekeringsdistributie, met ruimte voor samenwerking

Het SIVI Domein Pensioen richt zich in eerste instantie op de inrichting en optimalisatie van de keten voor collectieve pensioenverzekeringen. Als daar behoefte aan is, kunnen pensioenverzekeraars ook samenwerken met andere pensioenuitvoerders binnen het gezamenlijke domein.

4.1.2 Waarom samenwerking essentieel is binnen de pensioensector

Samenwerking binnen de sector biedt duidelijke voordelen:

1. **Betere resultaten door bundeling van krachten**
 Samenwerking stelt partijen in staat om meer te bereiken dan zij individueel kunnen:
 Randvoorwaarden zoals privacy kunnen sectorbreed worden afgestemd, terwijl individuele partijen hier weinig invloed op hebben.
 Open standaarden komen alleen van de grond als er collectieve steun is. Individuele initiatieven stranden vaak zonder brede adoptie.
2. **Samenwerking leidt tot betere dienstverlening voor burgers**
 Door gezamenlijk op te trekken, kan de sector efficiëntere en gebruiksvriendelijkere oplossingen ontwikkelen. Succesvolle voorbeelden zijn:
 - Het Pensioenregister (Mijnpensioenoverzicht.nl)
 - Waardeoverdracht van kleine pensioenen
 - Het uniforme UPO (Uniform Pensioenoverzicht)
3. **Slimmere inzet van schaarse middelen**
 Middelen en capaciteit zijn schaars. Door krachten te bundelen kunnen projecten worden opgepakt die anders blijven liggen of onvoldoende draagvlak hebben:
 Denk aan gezamenlijke experimenten met nieuwe technologieën, zoals de inzet van generatieve AI. Samenwerking maakt het mogelijk om sectorbrede kostenbesparingen te realiseren en tegelijkertijd te innoveren.

4.1.3 Voorwaarden voor samenwerking

Om effectief en duurzaam samen te werken binnen de pensioensector, zijn er randvoorwaarden die door deelnemende partijen worden onderkend. Samenwerking is wenselijk, mits aan de volgende criteria wordt voldaan:

- **Behoud van concurrentiekracht**
 De samenwerking mag de onderscheidende positie van de eigen organisatie in de markt niet ondermijnen.
- **Ondersteuning van strategische doelstellingen**
 De samenwerking mag de ontwikkeling van eigen producten en diensten, of de wijze waarop klanten worden bediend, niet belemmeren.
- **Zichtbaar voordeel voor eindgebruikers**
 De samenwerking moet aantoonbare meerwaarde opleveren voor deelnemers en/of werkgevers — bijvoorbeeld in de vorm van betere dienstverlening, lagere kosten of grotere transparantie.

4.1.4 Intensiteit van samenwerking afhankelijk van ambitieniveau

De intensiteit van samenwerking binnen de pensioensector varieert en is direct gekoppeld aan het ambitieniveau van de gezamenlijke opgave. Hoe ambitieuzer de doelstelling, des te intensiever en

structureler de samenwerking moet zijn. Dit geldt zowel voor de benodigde inzet van mensen en middelen als voor het maken van afspraken over gezamenlijke kaders, standaarden en implementatie. Onderstaand overzicht toont verschillende niveaus van samenwerking, met bijbehorende voorbeelden van activiteiten en uitwerkingen.

Ambitieniveau	Voorbeelden van samenwerking	Toelichting
Laag	- Bepalen van gezamenlijke positie - Uitvoeren van verkennend onderzoek - Organiseren van rondetafelsessies - Opstellen van een whitepaper	Bij dit ambitieniveau ligt de nadruk op het verkennen van perspectieven en het formuleren van uitgangspunten. De samenwerking is licht en informeel van aard, met als doel het opbouwen van gezamenlijk begrip en draagvlak.
Midden	- Ontwikkelen van kaders en instrumenten - Bepalen welke gegevens uitgewisseld moeten worden - Ontwikkelen van een compliance raamwerk - Vaststellen van afwegingskaders - Ontwikkelen van een open API-raamwerk - Ontwikkelen van (markt)standaarden	Bij dit ambitieniveau krijgt de samenwerking een meer gestructureerd karakter. Partijen maken afspraken over inhoud, inrichting en verantwoordelijkheden. Er is sprake van gezamenlijke productontwikkeling en afstemming op regelgeving.
Hoog	- Experimenteren met en implementeren van toepassingen - Sectorbrede implementatie van innovaties zoals generatieve AI - Realisatie van projecten als het Pensioenregister of Waardeoverdracht Klein Pensioen	Bij dit ambitieniveau is samenwerking gericht op concrete realisatie en implementatie. Er is een hoge mate van afhankelijkheid en coördinatie nodig tussen partijen. Governance, financiering en eigenaarschap moeten expliciet worden geregeld.

Deze indeling helpt om per initiatief of project te bepalen welk samenwerkingsniveau passend en haalbaar is, en welke randvoorwaarden daarbij horen.

4.1.5 SIVI faciliteert slimmer samenwerken voor alle ketenpartijen

Algemene doelstellingen

- Voordelen voor alle partijen: Werkgevers, deelnemers, pensioenverzekeraars en pensioenadviseurs krijgen dankzij digitale standaardisatie real-time inzicht in actuele en betrouwbare gegevens.
- Randvoorwaarden voor succes:
 - Voor elke gegevensstroom met een positieve businesscase is een gedigitaliseerde oplossing op basis van SIVI-standaarden.

- Er is een gezamenlijke veranderkalender.
- Er is transparantie over de planningen van aanleverende en ontvangende instanties.
- Brede impact op de sector:
 - Lagere kosten en hogere efficiency.
 - Verbetering van ketenprocessen.
 - Minder complexiteit, meer digitale slagkracht.

Waar richt de samenwerking zich op?

SIVI faciliteert pensioenverzekeraars en andere ketenpartijen bij standaardisatie en gegevensuitwisseling. De samenwerking omvat:

- Ontwikkeling en beheer van standaarden
- Verbetering van gegevenslevering door ketenpartijen
- Overleg met publieke en private aanleverende partijen
- Signaleren en stimuleren van innovaties
- Toetsing aan nieuwe wet- en regelgeving
- Kennisdeling
- Opstellen van requirements voor generieke software

Collectieve winst boven individueel voordeel

Er zijn twee fundamentele perspectieven:

- Individueel voordeel is tijdelijk: Wettelijke gegevenslevering biedt geen blijvend concurrentievoordeel.
- Collectieve aanpak loont: Samenwerking voorkomt verspilling, verwarring en inefficiëntie. Een collectieve benadering is beter voor de BV Nederland.

4.1.6 Stakeholderperspectieven binnen het SIVI Domein Pensioen

Pensioenverzekeraars: inhalen en integreren

Met 1,5 miljoen actieve deelnemers hebben verzekeraars een marktaandeel van circa 20%. Ze hebben een groot belang bij gestroomlijnde gegevensverstrekking, ook voor collectieve inkomensverzekeringen. Ten opzichte van pensioenfondsen is er op dit vlak nog een inhaalslag te maken.

Pensioenadviseurs: meebewegen met digitalisering

De verschuiving van mutatiebeheer naar bronsystemen beïnvloedt het werk van pensioenadviseurs sterk. Tegelijk blijft hun rol cruciaal in het adviseren van werkgevers, zeker in het licht van de Wet toekomst pensioenen.

Werkgevers: lagere lasten, minder fouten

Werkgevers profiteren van samenwerking tussen uitvoerders door:

- Minder administratieve complexiteit
- Lagere kosten
- Betrouwbaardere pensioenadministratie
- Minder risico op fouten en geschillen

Deelnemers: betere dienstverlening, lagere kosten

De samenwerking biedt deelnemers potentieel betere service en lagere kosten. De mate van succes hangt af van hoe goed hun belangen in de uitvoering worden geborgd.

ICT- en dienstverleners: standaardisatie werkt

Leveranciers van salarissoftware en -diensten omarmen een gezamenlijke aanpak. Afwijkende maatwerkoplossingen leveren te weinig op en leiden af van hun kerntaken. Uniformiteit maakt integratie eenvoudiger en schaalbaar.

Gezamenlijk perspectief verzekeraars en fondsen: één stem naar buiten

De samenwerking tussen pensioenverzekeraars en -fondsen versterkt de marktbenadering richting deelnemers. Dit verhoogt de kans op succesvolle gegevensuitwisseling – niet alleen in het pensioendomein, maar ook bij collectieve inkomensverzekeringen.

Stakeholders en hun Drijfveren in de Pensioenketen

Stakeholder	Perspectief
Deelnemer	Verwacht begrijpelijke informatie, tijdige communicatie en keuzebegeleiding.
Overheid & EU	Stellen kaders (zoals Wtp, DORA, Wdo, FiDA) en stimuleren standaardisatie, transparantie en digitale innovatie.
Pensioenfondsen	Zoeken samenwerking met uitvoerders en verzekeraars voor efficiënte en uniforme oplossingen.
Pensioenuitvoerder	Wil uitvoerbare regels, minder administratieve lasten en robuuste gegevensstromen.
Pensioenverzekeraars	Combineren commerciële belangen met zorgplicht; sturen op schaalbare uitvoering, kostenbeheersing, compliant dienstverlening en klanttevredenheid.
PPI's	Groeiende spelers in de markt, nemen regelingen over en profiteren van standaardisatie bij opschaling.
Softwareleverancier	Streeft naar duidelijke standaarden en API's die breed inzetbaar en onderhoudbaar zijn.
Toezichthouder	Hecht aan transparantie, hoge datakwaliteit en naleving van (inter)nationale regelgeving.
Werkgever	Zoekt eenvoud in aanlevering en aansluiting op bestaande salaris- of HR-systemen.

4.1.7 Wanneer is een project kansrijk?

Om nieuwe opdrachten te accorderen en prioriteren, is het van belang te onderbouwen waarom een project opgepakt moet worden. Projecten die bijdragen aan onderstaande doelen zijn het meest relevant:

- Verbetering van datakwaliteit en standaardisatie
- Voldoen aan externe verplichtingen zoals wetgeving, toezichtseisen (bijvoorbeeld DNB) of digitaliseringsvereisten vanuit de overheid
- Efficiëntie en uniformiteit in pensioenprocessen, toepasbaar voor meerdere partijen

Selectiecriteria voor opname in de projectkalender

Hoe beter een projectvoorstel aansluit op onderstaande criteria, hoe groter de kans op opname in de gezamenlijke projectkalender:

Selectie criterium	Toelichting
1. Samenwerkingspotentieel zonder concurrentiedruk	Samenwerking levert meerwaarde ten opzichte van individuele aanpak Project tast concurrentiekracht uitvoerders niet aan Strategische doelen uitvoerders blijven onaangetast
2. Relevantie voor de gehele sector	Project raakt (vrijwel) alle pensioenverzekeraars
3. Urgentie of strategisch belang	Duidelijk belang óf anticipatie op disruptieve sectorontwikkeling
4. Waarde voor de keten	Voordelen voor werkgevers, deelnemers, verzekeraars en/of adviseurs
5. Sectorbrede efficiëntie en kostenverlaging	Bijdrage aan lagere lasten en minder verspilling
6. Verbetering van ketenprocessen	Vermindering van complexiteit bij grensoverschrijdende processen
7. Digitale datakracht benutten	Maximaal gebruik van digitale gegevensuitwisseling
8. Concreet resultaat: standaarden en afspraken	Direct toepasbare afspraken of standaarden als resultaat
9. Tastbare resultaten op korte termijn	Zichtbaar succes binnen 2 jaar
10. Realistisch binnen beschikbare middelen	Haalbaar qua tijd, capaciteit en budget

4.2 Marktcijfers

4.2.1 Sectorbeeld Pensioenen 2025 (AFM)

Aantal pensioenuitvoerders

Eind 2023 telde Nederland 165 pensioenuitvoerders:

- 148 pensioenfondsen;
- 10 pensioenverzekeraars;
- 7 premiepensioeninstellingen (PPI's).

Van de 148 pensioenfondsen zijn er 91 ondernemingspensioenfondsen, 43 bedrijfstakpensioenfondsen, 9 beroepspensioenfondsen en 5 algemene pensioenfondsen. Meer dan 60% van de fondsen is een ondernemingspensioenfonds. Sinds 2019 is het aantal pensioenfondsen gedaald van 186 naar 148; de afname betrof met name ondernemingspensioenfondsen (van 122 naar 91), een daling van ruim 25%.

Totale waarde pensioenen in de opbouwphase: €950 miljard

Op 31 december 2023 bedroeg de totale waarde van tweedepijlerpensioenen in de opbouwphase €950 miljard (was €871 miljard in 2022).

De waarde betreft:

- Uitkeringsovereenkomsten (DB): €861 miljard (91%);
- Premieovereenkomsten (DC): €89 miljard (9%).

Verdeeld over de uitvoerders:

- Pensioenfondsen: 86% van het totaal;
- Verzekeraars: €105 miljard;
- PPI's: €27 miljard.

Hoewel het grootste deel van het vermogen bij fondsen ligt, beheren verzekeraars per stuk gemiddeld meer (€10,8 miljard) dan pensioenfondsen (€5,5 miljard).

Totale waarde pensioenen in de uitkeringsfase: €522 miljard

De totale waarde van lopende ouderdomspensioenen bedraagt eind 2023 €522 miljard (was €573 miljard eind 2022).

Verdeeld naar uitvoerder:

- Pensioenfondsen: €457 miljard (ruim 87%);
- Verzekeraars en PPI's: samen €65 miljard.

Het overgrote deel van de uitkeringen komt uit uitkeringsovereenkomsten; ouderdomspensioenen uit premieovereenkomsten maken slechts 3% van de waarde uit. Van deze €15 miljard komt 96% van de verzekeraars.

Pensioengerechtigden

Er zijn 5 miljoen pensioengerechtigden:

- 3,7 miljoen ontvangen pensioen van een pensioenfonds;
- 1,3 miljoen van een verzekeraar of PPI.

Let op: één pensioengerechtigde kan meerdere uitkeringen ontvangen.

Actieve deelnemers en opgebouwd aantal pensioenen

Eind 2023:

- 7,9 miljoen actieve deelnemers;
- 20,7 miljoen pensioenen in opbouw (inclusief gewezen deelnemers).

Ruim 72% van de pensioenen in opbouw bevindt zich bij pensioenfondsen. Eén persoon kan meerdere pensioenen opbouwen via verschillende uitvoerders. Sinds 2019 zijn er ruim 700.000 actieve deelnemers bijgekomen, met name via premieovereenkomsten (meer dan 60% van de groei).

Type pensioenovereenkomsten

Pensioenopbouw:

- 72% van de pensioenen in opbouw betreft uitkeringsovereenkomsten;
- 28% betreft premieovereenkomsten, met lichte groei in recente jaren.

Pensioenuitkeringen:

- 95% van de lopende ouderdomspensioenen komt uit uitkeringsovereenkomsten;
- Slechts 5% uit premieovereenkomsten, grotendeels uitgevoerd door verzekeraars.

Premieovereenkomsten volgens Wtp

In 2023 zijn de eerste nieuwe pensioenregelingen volgens de Wet toekomst pensioenen ingevoerd. Eind 2023 bouwden minder dan 7.000 deelnemers pensioen op in een nieuwe stijl premieovereenkomst.

Partnerpensioen

- 94% van de actieve deelnemers met een DB-regeling bouwt partnerpensioen op.
- Dat betekent dat 300.000 actieve deelnemers dit niet doen.
- 25% van de partnerpensioenen in DB-regelingen is op risicobasis, vervalt dus bij uitdiensttreding.
- Bij DC-regelingen is 85% van de actieve deelnemers gedekt, maar bij pensioenfondsen slechts 66%.

Arbeidsongeschiktheid

De meeste deelnemers zijn gedekt via premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid (PVI):

- 84% van actieve deelnemers in DB-regelingen heeft PVI;
- 85% van actieve deelnemers in DC-regelingen heeft PVI.

Pensioenuitvoerders en Deelnemers

Categorie	Aantal / Waarde
Totaal pensioenuitvoerders (2023)	165
Pensioenfondsen	148
Verzekeraars	10
PPI's	7
Actieve deelnemers	7,9 miljoen
Pensioenen in opbouw	20,7 miljoen
Pensioengerechtigden	5 miljoen
Pensioenuitkeringen via fondsen	3,7 miljoen
Via verzekeraars/PPI	1,3 miljoen

Vermogen in Opbouw- en Uitkeringsfase

Fase / Categorie	Waarde (miljard euro)
Totaal opbouwfase	950
DB (opbouw)	861
DC (opbouw)	89
Pensioenfondsen (opbouw)	ca. 817
Verzekeraars (opbouw)	105
PPI's (opbouw)	27
Totaal uitkeringsfase	522
Fondsen (uitkeringen)	457
Verzekeraars/PPI's (uitkeringen)	65
DC-uitkeringen	15

4.2.2 Financieel jaarverslag verzekeringsbranche 2023

Het financieel jaarverslag van het Verbond van Verzekeraars over 2023 toont een aantal opvallende ontwikkelingen binnen de markt voor pensioenverzekeringen:

Stijging van het totale premievolume bij pensioenverzekeraars

De markt voor collectieve levensverzekeringen, die pensioencontracten als aanvulling op de AOW omvat, liet in 2023 een stijging van het premievolume met 10% zien ten opzichte van 2022 (exclusief PPI-premies). Onderliggend daalde het volume periodieke premies met 5%, terwijl de eenmalige premies (koopsommen) met ruim een derde toenamen. Deze verschuiving vormt een omkering van de trend in 2022.

Meer indexaties en buy-outs stimuleren koopsommen

De toename in koopsommen is mede toe te schrijven aan pensioenindexaties die de inflatie compenseren, en aan buy-outs. Bij buy-outs dragen pensioenfondsen (een deel van) hun verplichtingen en vermogen over aan een verzekeraar. In 2022 was het aantal buy-outs lager vanwege de onzekerheid rond de Wet toekomst pensioenen (Wtp).

Verschillen tussen uitkerings- en premieovereenkomsten

Bij uitkeringsovereenkomsten is het periodiek premievolume fors gedaald, terwijl koopsommen sterk stegen. Premieovereenkomsten daarentegen lieten een stijging zien in zowel periodieke als eenmalige

premies. Dit weerspiegelt de trend naar transparantere en eenvoudiger producten. Premieovereenkomsten zijn bovendien de standaard in het nieuwe pensioenstelsel onder de Wtp.

Groei bij PPI's

Hoewel veel premiepensioeninstellingen (PPI's) onderdeel zijn van een verzekeringsconcern, vallen hun financiële cijfers buiten het jaarverslag. Eind 2023 telden de PPI's bijna 1,5 miljoen deelnemers en een belegd vermogen van ruim €27 miljard, een toename van bijna 16% ten opzichte van 2022. De premie-inkomsten bij PPI's stegen naar €3,4 miljard. Bij pensioenverzekeraars daalde het volume van periodieke premies tot iets boven de €4,1 miljard. Binnen concerns is dan ook sprake van een verschuiving richting PPI-productie. Daarnaast nemen PPI's ook regelingen over van pensioenfondsen.

Onderwerp	Kernontwikkeling 2023
Stijging premievolume pensioenverzekeraars	• Totale premievolume collectieve levensverzekeringen steeg met 10% ten opzichte van 2022. • Periodieke premies daalden met 5%, koopsommen stegen met ruim 33%.
Koopsommen gestegen door indexaties en buy-outs	• Koopsommen namen toe door compensatie van inflatie (indexaties) en meer buy-outs. • In 2022 waren minder buy-outs door onzekerheid rond Wtp.
Verschillen: uitkerings- versus premieovereenkomsten	• Uitkeringsovereenkomsten: sterke daling periodieke premies, stijging koopsommen. • Premieovereenkomsten: stijging bij beide. • Sluit aan bij Wtp-standaard.
Groei bij PPI's	• PPI-deelnemers: bijna 1,5 miljoen. • Belegd vermogen: €27 mld. (+16%). • Premie-inkomsten PPI's: €3,4 mld. • Bij verzekeraars daalde periodieke premies tot iets boven €4,1 mld. • Verschuiving richting PPI-productie zichtbaar.

4.2.3 Advies in Cijfers

Voor het SIVI Domein Pensioen is het product 'Collectief Leven/pensioen' relevant. In de jaarlijkse publicatie Advies in Cijfers van Adfiz ontstaat een duidelijk beeld van de markt voor onafhankelijk financieel advies.

Structuur van de adviesmarkt

Volgens Advies in Cijfers 2023-2024 bestaat 74% van de advieskantoren uit generalisten. Bij nieuw opgerichte kantoren is echter een stijgende lijn zichtbaar in specialisatie. Ook neemt de vergunningsdichtheid jaarlijks iets af. Deze trend richting meer gespecialiseerde dienstverlening is logisch gezien de toegenomen compliance- en vakbekwaamheidseisen. Pensioenadvies blijft een nichemarkt: slechts 4% van de kantoren specialiseert zich uitsluitend in tweede pijler pensioenproducten.

Aanvullend geeft onderstaande tabel uit [Advies in Cijfers 2024 – 2025](#) van Adfiz beeld over het marktaandeel onafhankelijk advies gebaseerd op de IG&H distributiemonitor:

Product	Volume / jaar in miljard euro (direct, bancair en intermediair)		Waarvan via adviseur		Marktaandeel onafhankelijk advies	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Schade Particulier	€ 7,55	€ 7,90	€ 3,31	€ 3,44	44%	43%
Schade Zakelijk (incl. Beurs)	€ 7,22	€ 7,62	€ 4,40	€ 4,64	61%	61%
Inkomensverzekeringen	€ 4,31	€ 4,44	€ 3,19	€ 3,40	74%	77%
Individueel leven	€ 3,69	€ 3,44	€ 1,74	€ 1,68	47%	49%
Pensioen/Collectief leven	€ 6,53	€ 7,35	€ 5,84	€ 6,58	90%	90%
Totaal verzekeringen	€ 29,30	€ 30,75	€ 18,48	€ 19,74	63%	64%
Hypotheken	€ 145,39	€ 137,32	€ 108,15	€ 105,04	74%	76%
Totaal markt	€ 174,69	€ 168,07	€ 126,63	€ 124,78	72%	74%

Volgens Advies in cijfers 2024- 2025 zijn driekwart van de consumenten en negen van de tien bedrijven in Nederland klant van een onafhankelijk financieel adviesbedrijf. Onafhankelijke financieel adviseurs waren in 2022 verantwoordelijk voor 6,58 miljard euro premie aan pensioenen (90% van het totaal).

Onafhankelijk financieel advies is een onmisbare schakel in de pensioenketen

Ruim 90% van de collectieve pensioenproductie loopt via adviseurs, en drie op de vier Nederlanders zijn klant bij een advieskantoor. Daarmee hebben adviseurs niet alleen een groot bereik, maar ook een belangrijke maatschappelijke rol in het versterken van pensioenbewustzijn en het ondersteunen van deelnemers bij hun keuzes.

Toch is het pensioenbewustzijn laag

Vier op de tien Nederlanders weten niet hoe hoog hun pensioen straks zal zijn, en veel jongeren geven aan zich totaal niet te kunnen voorstellen wat hun pensioeninkomen wordt. Slechts een klein deel verdiept zich actief in pensioen, en belangrijke levensgebeurtenissen zoals minder werken of scheiden worden zelden aangegrepen om pensioenafspraken te herzien. Dat leidt tot onbenutte mogelijkheden en onzekerheid over de toekomst.

Keuzebegeleiding is essentieel

Onderzoek laat zien dat deelnemers die zelfstandig digitale tools gebruiken, hun deskundigheid overschatten. Persoonlijke begeleiding – bijvoorbeeld via 1-op-1 gesprekken – leidt tot betere inzichten en realistischer verwachtingen. Financieel adviseurs blijken daarbij een waardevol aanspreekpunt, vooral voor deelnemers met weinig kennis of overzicht.

Werkgevers als sleutelspelers in pensioencommunicatie

Steeds meer werkgevers investeren in de financiële fitheid van hun medewerkers, maar pensioen blijft daarbij vaak onderbelicht. Dat is opvallend, want juist over pensioen willen veel werknemers graag in gesprek – zowel met hun werkgever als met een onafhankelijke expert. Deze behoefte leeft breed, bij zowel jonge als oudere medewerkers.

Tegelijkertijd krijgt wellbeing binnen organisaties steeds meer strategische waarde. Duurzame inzetbaarheid, gezondheid en financiële balans worden actief ondersteund met data uit HR- en

pensioenadministraties. Voorbeelden hiervan zijn de Human Capital Planner van Nationale-Nederlanden, de wellbeing-community van Zilveren Kruis en het Vitality-programma van a.s.r. De bereidheid om te investeren in dergelijke tools groeit, ook bij middelgrote werkgevers. De uitdaging zit vooral in de activatie: hoe zorg je voor een effectieve start en maak je de meerwaarde zichtbaar in de praktijk?

Nieuw keuzedomein: duurzaamheid

Steeds meer mensen vinden duurzaam beleggen belangrijk, zelfs als dat ten koste gaat van hun uiteindelijke pensioenuitkering. Tegelijk blijkt de bekendheid met duurzame pensioenkeuzes nog laag. Beter inzicht in effecten en transparante communicatie kunnen hierbij helpen.

De Waarde van Advies

Goede keuzes vragen om goed advies. In een pensioenstelsel dat meer ruimte biedt voor eigen keuzes en maatwerk, groeit de behoefte aan begrijpelijke informatie én begeleiding. Onafhankelijke financieel adviseurs spelen hierin een sleutelrol. Jaarlijks begeleiden zij miljoenen Nederlanders – particulieren, werkgevers en zelfstandigen – bij financiële vraagstukken, waaronder pensioen. Hun bijdrage is niet alleen financieel van aard, maar ook maatschappelijk van waarde.

Uit het onderzoek Advies in Cijfers 2024–2025 blijkt dat driekwart van de huishoudens en 9 op de 10 bedrijven klant is bij een onafhankelijk advieskantoor. Voor pensioenen ligt het marktaandeel van onafhankelijk advies zelfs op 90%. Deze fijnmazige adviesinfrastructuur, met ruim 7.000 vestigingen in wijken en dorpen, vormt een waardevol kanaal voor persoonlijke keuzebegeleiding in het nieuwe stelsel.

Advies zorgt aantoonbaar voor:

- Meer inzicht en bewustzijn: deelnemers die begeleiding krijgen, zijn realistischer over hun eigen kennis en maken beter onderbouwde keuzes;
- Betere financiële gezondheid: door preventie van schulden, vergroten van buffers en bewustere opbouw van pensioenvermogen;
- Versterking van vertrouwen en zelfredzaamheid: zowel bij burgers als bij werkgevers die steeds vaker worden aangesproken op hun rol in keuzebegeleiding.

Een integrale benadering van keuzebegeleiding vraagt daarom niet alleen om digitale tools, maar juist ook om menselijke ondersteuning. Financieel adviseurs kunnen hierin, naast pensioenuitvoerders, een sleutelrol vervullen. Voorwaarde is wel dat zij goed zijn aangesloten op het digitale ecosysteem van pensioenaanbieders, beschikken over actuele gegevens en heldere kaders voor hun rol binnen het keuzebegeleidingsproces.

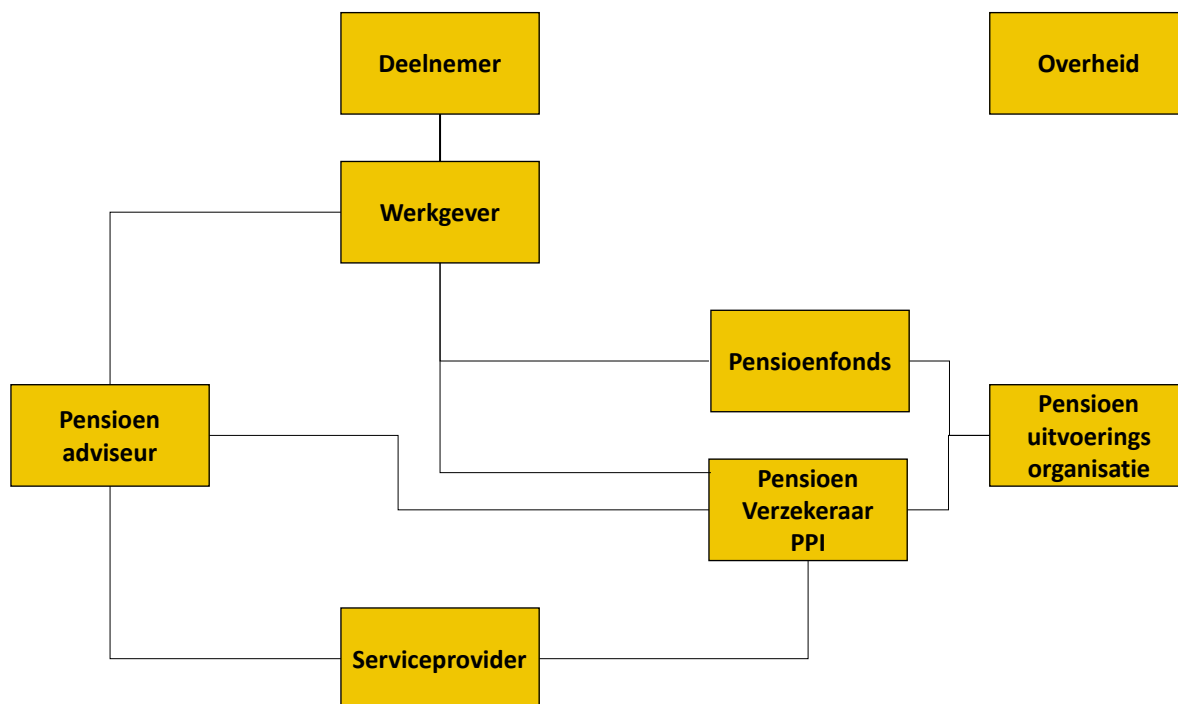
De roadmap erkent het belang van onafhankelijk advies als onmisbare schakel in het nieuwe pensioenstelsel. Investeren in de toegankelijkheid, kwaliteit en samenwerking met adviseurs levert niet alleen betere keuzes op, maar draagt ook bij aan het maatschappelijk draagvlak en vertrouwen

4.2.4 Samenvattend

Het sectorbeeld pensioenen 2024-2025 toont een dalende trend in het aantal pensioenuitvoerders, vooral bij ondernemingspensioenfondsen (van 122 in 2019 naar 91 in 2023), terwijl het totale pensioenvermogen blijft groeien. Eind 2023 bedroeg de waarde van pensioenen in opbouw €950 miljard, waarvan 91% uit uitkeringsovereenkomsten bestaat. In de uitkeringsfase is €522 miljard gemoeid, vrijwel volledig afkomstig uit DB-regelingen. Premieovereenkomsten winnen aan terrein, mede door de invoering van de Wet toekomst pensioenen, maar de overgang is nog pril: minder dan

7.000 deelnemers zijn overgestapt op de nieuwe stijl. Verzekeraars en PPI's groeien qua vermogen en deelnemers, onder meer door buy-outs en overnames van regelingen. De toename van eenmalige premies (koopsommen) wijst op een structurele verschuiving in de markt. Advieskantoren blijven cruciaal voor de pensioendistributie: 90% van de premie in de markt Pensioen/Collectief Leven loopt via onafhankelijk advies. De specialisatie binnen advieskantoren neemt toe, mede door complexere regelgeving. Conclusie: de pensioensector bevindt zich in een transitiefase, met consolidatie onder fondsen, opkomst van DC-regelingen en een toename van marktwerking via PPI's en verzekeraars. Onafhankelijke adviseurs behouden hierin een dominante rol.

4.3 Ketenpartijen binnen het SIVI Domein Pensioen



Figuur 8 – Belangrijkste ketenpartijen binnen het SIVI Domein Pensioen

Figuur 8 toont de belangrijkste ketenpartijen binnen het SIVI Domein Pensioen. Naast pensioenverzekeraars, pensioenfondsen, werkgevers en deelnemers, onderkent SIVI ook de rol van premiepensioeninstellingen (PPI's), administratiekantoren en andere dienstverleners en leveranciers. De rol van de overheid is van zodanig belang dat deze in een aparte paragraaf wordt behandeld.

Deelnemers: actieven, slapers en gepensioneerden

Pensioendeelnemers bouwen rechten op bij een pensioenfonds of pensioenverzekeraar. SIVI onderscheidt drie hoofdgroepen:

- Actieven: werkenden die momenteel pensioenrechten opbouwen.
- Slapers: mensen die eerder pensioenrechten hebben opgebouwd, maar nu niet meer actief deelnemen.
- Pensioengerechtigden: mensen die inmiddels pensioen ontvangen.

De belangen van deze deelnemers worden vertegenwoordigd door de vakcentrales:

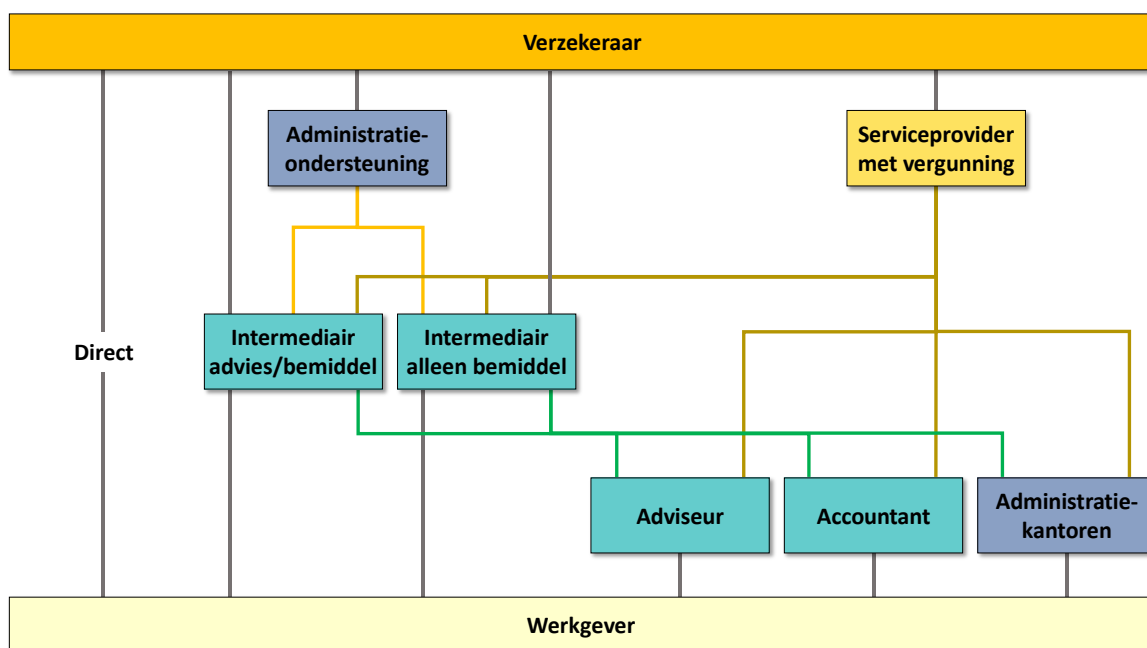
- FNV – de grootste vakbond van Nederland, actief op alle terreinen, inclusief pensioenen.
- CNV – een christelijke vakbond met een vaste plek aan de pensioentafel.
- VCP – vertegenwoordigt hoger opgeleide professionals met sterke aandacht voor pensioenbeleid.

Werkgevers: opdrachtgever en schakel in de keten

Werkgevers vervullen een sleutelrol in de pensioenketen. Zij zijn:

- aangesloten bij pensioenfondsen voor de opbouw van pensioenrechten van hun (ex-)werknemers, of
- afnemer van collectieve pensioenverzekeringen via pensioenverzekeraars of PPI's – al dan niet met tussenkomst van pensioenadviseurs.

Voor werkgevers die werken met pensioenverzekeraars bestaan verschillende bedieningsmodellen, die in **Figuur 9** worden toegelicht.



Figuur 9 – Verschillende bedieningsmodellen werkgevers

VNO-NCW is de grootste werkgeversorganisatie in Nederland en houdt zich actief bezig met pensioenbeleid en de belangenbehartiging van werkgevers. MKB-Nederland vertegenwoordigt het midden- en kleinbedrijf en speelt een belangrijke rol in pensioenonderhandelingen en -beleid voor kleinere ondernemingen.

Pensioenfondsen

We onderscheiden drie hoofdtypen pensioenfondsen:

- Bedrijfstakpensioenfondsen: voor werknemers in een specifieke sector (zoals bouw of zorg);
- Ondernemingspensioenfondsen: voor werknemers van één specifiek bedrijf;
- Beroepspensioenfondsen: voor beroepsgroepen zoals artsen of notarissen (vaak verplichte deelname).

Daarnaast bestaan sinds 1 januari 2016 de Algemene Pensioenfondsen (APF'en). Deze kennen een stichtingsvorm en voeren meerdere regelingen gescheiden uit. Actieve APF'en in Nederland in 2023 zijn: Centraal Beheer APF, De Nationale APF, Het Nederlandse Pensioenfonds Stap, en Unilever APF. De Pensioenfederatie vertegenwoordigt bijna alle Nederlandse pensioenfondsen en behartigt de belangen van circa 6,4 miljoen deelnemers, 3,9 miljoen gepensioneerden en 8,4 miljoen gewezen deelnemers (2023).

Pensioenuitvoeringsorganisaties (PUO's)

PUO's verzorgen de uitvoering van pensioenregelingen, waaronder vermogensbeheer, administratie en communicatie met deelnemers. Bekende namen zijn: Achmea Pensioenservices, APG, Appel, AZL, Blue Sky Group, Dion Pensioen Services, PGB, PGGM, PH&C, Rail & OV en TKP.

Pensioenverzekeraars

Pensioenverzekeraars bieden collectieve pensioenverzekeringen aan werkgevers. Zij zijn aangesloten bij het Verbond van Verzekeraars. Belangrijke spelers zijn: Nationale-Nederlanden, a.s.r., Athora (Zwitserleven), Allianz, Achmea en Scildon. Een overzicht is te vinden op de websites van NCFI en Werken aan ons pensioen.

Premiepensioeninstellingen (PPI's)

PPI's voeren beschikbare premieregelingen uit, zonder zelf de risico's te dragen. Ze richten zich op de tweede pijler en zijn aanvullend op de AOW. Voorbeelden zijn: Cappital, Allianz PPI, a.s.r. PPI, BeFrank PPI, Centraal Beheer PPI, Zwitserleven PPI.

Pensioenadviseurs

Pensioenadviseurs adviseren werkgevers en organisaties over pensioenregelingen. Belangrijke brancheorganisaties zijn:

- Adfiz (onafhankelijke financieel adviseurs);
- Register Pensioenadviseurs (RPA);
- Pensioenorde (beroepsvereniging);
- Stichting FFP (Gecertificeerd Financieel Planners, ~3.000 leden met CFP-keurmerk).

Serviceproviders

Serviceproviders ondersteunen tussenpersonen met toegang tot producten van meerdere verzekeraars en nemen administratieve taken over. Slechts een beperkt aantal serviceproviders biedt pensioen gerelateerde diensten. Een overzicht staat op de website van DFO.

Naam serviceprovider	Toelichting
Acura Assuradeuren	Eigen pensioenadvies en -beheer via APS Pensioen & Inkomen. KVK-registratie toont aparte entiteit voor pensioenadvies. Gericht op ondernemers en werknemers.
Apple Tree	Specialistische pensioenvergelijker voor adviseurs. Vergelijkt PPI's, verzekeraars en APF'en op premie, kosten en voorwaarden. Samenwerking met o.a. Klap.
Berkelstaete Assuradeuren	Beheert pensioenverzekeringen binnen volmachtconstructie. Samenwerking met Thoma Assurantie- & Pensioenadviseurs.
DAK Intermediairscollectief	Biedt pensioenproducten aan voor intermediairs, inclusief digitale ondersteuning. Geen eigen pensioenadvies, wel toegang tot collectieve producten.

Naam serviceprovider	Toelichting
Klap	Onafhankelijk pensioenadvies, beheer en execution-only aanbod. Samenwerking met Apple Tree voor vergelijking en bemiddeling.
Pensioen.nl / RISK Vergelijker	Biedt laagdrempelige pensioenvergelijkingstool voor MKB-werkgevers. Onderdeel van RISK Verzekeringen. Focus op eenvoud en online offerteaanvraag.
RISK Verzekeringen	Biedt pensioenverzekeringen via overname van o.a. Pensioen.nl in 2024. Breidde daarmee haar productportfolio uit naar pensioen.
SAA Verzekeringen	Volledige pensioenadviesdienst, inclusief harmonisatie, DGA-regelingen en communicatie naar medewerkers. Gericht op werkgevers.
VKG	Werkt samen met ABC Pensioen en De Regt Adviesgroep voor pensioenadvies. Ondersteunt adviseurs zonder eigen pensioenvergunning.

Administratiekantoren en dienstverleners voor werkgevers

Deze kantoren beheren pensioenadministratie, inclusief regelingbeheer en informatievoorziening aan werknemers.

Consultancy

Consultancybedrijven leveren uiteenlopende pensioenservices, waaronder strategisch advies, actuariële ondersteuning, governance-begeleiding en implementatie van het nieuwe pensioenstelsel. Enkele prominente spelers:

- Aon Nederland
- Cardano
- Deloitte Nederland
- EY Nederland
- Mercer Nederland
- Montae & Partners
- Ortec Finance
- PwC Nederland
- Sprenkels & Verschuren
- Willis Towers Watson

Leveranciers

Leveranciers in de pensioensector omvatten partijen die ondersteunende en uitvoerende diensten leveren aan pensioenfondsen, uitvoerders en werkgevers. Zij zijn onder te verdelen in:

- Custodians (zoals BNP Paribas Securities Services, CACEIS, Northern Trust): zorgen voor de bewaarneming van pensioenvermogen en rapportage.
- Fiduciair beheerders (zoals Kempen Capital Management, Achmea Investment Management): combineren strategisch beleggingsadvies met vermogensbeheer.
- Administratie- en softwareleveranciers (zoals AZL, Centric, TKP): verantwoordelijk voor pensioenadministratie, deelnemersportalen en data-integratie.
- Loonadministratie- en HR-dienstverleners (zoals ADP, Visma|Raet, Loket.nl): ondersteunen werkgevers met correcte en tijdige aanlevering van loongegevens aan pensioenuitvoerders.

Vergelijkings- en benchmarktools

Transparantie over kosten, voorwaarden en prestaties van pensioenproducten is cruciaal voor een goed functionerende markt. Een voorbeeld van een onafhankelijke partij die hieraan bijdraagt is MoneyView Research BV. MoneyView verzamelt en analyseert gegevens over individuele en collectieve pensioenproducten, waaronder PPI's en verzekerde oplossingen. Hun jaarlijkse 5-sterrenclassificaties zijn een belangrijke kwaliteitsindicator geworden voor adviseurs en aanbieders.

Er zijn in de markt verschillende tools beschikbaar die adviseurs ondersteunen bij het vergelijken van pensioenproducten. Voorbeelden hiervan zijn MoneyView Collectief Pensioen en de Advisa Pensioentool. Deze bieden inzicht in productkenmerken zoals voorwaarden, kostenstructuren en kasstromen.

Een andere speler is Pensioennavigator, een platform dat pensioenadviseurs ondersteunt met digitale tooling voor offertevergelijking, contractbeheer en keuzebegeleiding. Het combineert gevalideerde tarieven, actuariële parameters en BPF-checks in één geïntegreerde workflow. De tool stelt adviseurs in staat om productaanbiedingen direct te rangschikken op basis van klantbehoeften en wordt bijvoorbeeld door Zwitserleven ingezet als vervanging van het eigen extranet voor adviseurs. De functionaliteit ondersteunt niet alleen initiële productvergelijking, maar ook periodieke herbeoordeling van regelingen (permanent advies), en sluit aan op de behoefte aan transparante en gestandaardiseerde pensioeninformatie. Door aansluiting op salaris- en administratiesystemen en integratie met standaarden als SIVI AFS, fungeert Pensioennavigator als schakel in de digitale pensioenketen.

Naast MoneyView en Pensioennavigator zijn er meerdere marktpartijen actief die vergelijkings- en analysetools bieden voor de tweede pijler, onder meer:

Tool / Platform	Beschrijving	Relevantie
Adviesbox Pensioenmodule (van Faster Forward)	Vergelijk- en adviesmodule geïntegreerd in het CRM van veel tussenpersonen. Biedt productvergelijking, premie-inzicht en werkgeversanalyse.	Gericht op adviseurs die collectieve pensioenoplossingen adviseren aan het MKB.
BeFrank Rekentool	Specifiek voor BeFrank-klanten, biedt werkgevers en adviseurs inzicht in kosten en scenario's.	Minder geschikt voor brede vergelijking, wel een voorbeeld van transparante klantbediening.
Pensioenvergelijkers binnen AFAS / Loket.nl / Nmbrs	Embedded vergelijkingsfuncties in salarissoftware om premies en regelingen inzichtelijk te maken.	Stimuleert samenwerking tussen werkgever, salarisadministratie en pensioenuitvoerder.

Overige partijen

- Netspar: wetenschappelijk kennisnetwerk voor pensioen, vergrijzing en levensloopperspectief.
- Kring van Pensioenspecialisten (KPS): platform voor vaktechnische verdieping en netwerkvorming.
- CPB en SCP: leveren analyses en inzichten ten behoeve van beleidsvorming rond pensioen en vergrijzing.

Overzicht

Partij	Rol / Kenmerken
Administratiekantoren	Beheren pensioenregeling en communicatie richting werknemers; schakels tussen HR-systemen en pensioenuitvoerders, vaak via UPA.
Analysetools & vergelijkers	Tools zoals MoneyView, Advisa, Apple Tree en Pensioen.nl bieden data-analyses, benchmark- en vergelijkingsoverzichten voor pensioenproducten; ondersteunen keuzebegeleiding en transparantie.
Consultancy	Bieden strategisch, actuariële en governance-ondersteuning (zoals Aon, Deloitte, Mercer, Ortec, Sprenkels, PwC, WTW, EY, Montae & Partners, Cardano).
Leveranciers	Custodians, fiduciairs, software- en HR/loonadministratieleveranciers (zoals Centric, ADP, Loket.nl, Nmbros, AFAS, Keylane); essentieel voor UPA en digitale koppelingen.
Overheid & EU	Stellen juridische kaders (zoals Wtp, Wdo, DORA, eIDAS2/FiDA); stimuleren interoperabiliteit, digitale innovatie en standaardisatie.
Overige partijen	Netspar, KPS, CPB, SCP leveren kennis, beleidsonderbouwing en netwerkvorming; functioneren als denktank, beleidsadviseur of onderzoeksinstelling.
Pensioenadviseurs	Adviseren werkgevers; dominante rol bij distributie (90% marktaandeel); organisaties: Adfiz, RPA, Pensioenorde, Stichting FFP (CFP-planners).
Pensioendeelnemers	Actieven (bouwen op), Slapers (hebben opgebouwd), Pensioengerechtigden (ontvangen pensioen); belangen vertegenwoordigd door FNV, CNV en VCP.
Pensioenfondsen	Bedrijfstaking-, ondernemings-, beroeps- en algemene pensioenfondsen (APF'en); belangen behartigd door Pensioenfederatie; voeren DB- en soms DC-regelingen uit.
Pensioenverzekeraars	Bieden collectieve regelingen; aangesloten bij Verbond van Verzekeraars (zoals NN, a.s.r., Allianz, Achmea); voeren DB- en DC-regelingen uit, ook buy-outs.
PPI's	Voeren beschikbare premieregelingen uit zonder risico's te dragen (zoals BeFrank, Cappital, Zwitserleven PPI); groeiende marktspeeler, ook bij overname van fondsen.
PUO's	Pensioenuitvoeringsorganisaties voeren administratie, vermogensbeheer en communicatie uit (zoals APG, AZL, TKP, PGGM, Achmea PS, Blue Sky Group, Rail & OV).
Serviceproviders	Ondersteunen tussenpersonen en beheren administratie; beperkt aantal actief in pensioendomein (zoals DAK, Klap, SAA, RISK, VKG); soms in combinatie met tools of advies.
Toeziethouders	DNB en AFM; sturen op datagedreven toezicht, transparantie, kwaliteit van data en naleving van regelgeving (Wtp, DORA, FiDA, AVG).
Werkgevers	Opdrachtgevers pensioenopbouw via fondsen, verzekeraars of PPI's; vertegenwoordigd door VNO-NCW en MKB-Nederland; zoeken eenvoud, lagere lasten, minder fouten.

4.4 Wetgeving

4.4.1 Wet toekomst pensioenen (Wtp)

De Wet toekomst pensioenen (Wtp) markeert een fundamentele herziening van het Nederlandse pensioenstelsel. De wet is op 1 juli 2023 in werking getreden na jarenlange voorbereiding. Onder de Wtp worden alle pensioenregelingen in de tweede pijler – voorheen grotendeels uitkeringsovereenkomsten (defined benefit, DB) – omgevormd tot premieovereenkomsten (defined contribution, DC). Sociale partners stellen daartoe een transitieplan op met daarin onder meer de gemaakte contractkeuze, de wijze van invaren, en de compensatie voor eventuele nadeelgroepen. Voor pensioenfondsen gold dat deze plannen uiterlijk eind 2024 ingediend moesten zijn bij de pensioenuitvoerder.

Verruiming van termijnen in 2025

Op 13 maart 2025 heeft minister Schouten in een Kamerbrief aangekondigd dat pensioenuitvoerders meer tijd krijgen om hun implementatie voor te bereiden. In plaats van een vaste uiterste indieningsdatum voor het implementatie- en communicatieplan (voorheen 1 juli 2025), geldt nu dat dit plan ten minste één jaar vóór de feitelijke overgangsdatum van het fonds moet worden ingediend bij de toezichthouders. Daarnaast is – op advies van de Regeringscommissaris voor de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel – een wetsvoorstel ingediend om de uiterste transitiedatum te verschuiven van 1 januari 2027 naar 1 januari 2028. Deze verlenging beoogt een zorgvuldige, beheersbare en verantwoorde transitie mogelijk te maken, met oog voor uitvoerbaarheid en communicatie.

De Wtp introduceert twee nieuwe contractvormen:

- Solidaire premieregeling: kent collectieve risicodeling via een solidariteitsreserve;
- Flexibele premieregeling: biedt deelnemers meer individuele keuzevrijheid, onder andere in de beleggingsmix.

Beide contracten vervangen de traditionele gegarandeerde pensioenaanspraken door persoonlijke pensioenvermogens, waarbij risico's zoals beleggingsresultaten en renteontwikkelingen deels gedeeld (solide variant) of individueel gedragen (flexibele variant) worden.

De wet stelt ook eisen aan compensatie voor nadeelgroepen, met name deelnemers van circa 45 tot 55 jaar die door de overgang nadeel kunnen ondervinden. Daarnaast verandert het nabestaandenpensioen: het wordt voortaan verzekerd op risicobasis en gebaseerd op het salaris, niet langer op diensttijd.

Ook krijgen deelnemers meer keuzemogelijkheden, zoals:

- de bedrag-ineens-optie bij pensioeningang;
- keuzes in beleggingsprofielen;
- uitgestelde of vervroegde pensionering.

Communicatie, transparantie en monitoring

Transparante en begrijpelijke communicatie is essentieel tijdens de transitie. De Wtp verplicht pensioenuitvoerders om deelnemers tijdig en helder te informeren over de gevolgen van de stelselwijziging. Iedere deelnemer ontvangt vóór de feitelijke transitie een persoonlijk transitieoverzicht met inzicht in oude én nieuwe pensioenrechten.

Om de communicatie te stroomlijnen, is in 2025 een nieuw model voor het Transitie-UPO vastgesteld via werkenaanonspensioen.nl. Dit is een eenmalig, geïntegreerd overzicht dat in het jaar ná de overgang mag worden gebruikt en dat zowel het jaarlijkse UPO als het verplichte transitieoverzicht combineert. Het gebruik van dit model is facultatief: wie het niet gebruikt, moet beide documenten afzonderlijk verstrekken.

De toezichthouders (DNB en AFM) volgen de voortgang nauwgezet, onder meer via een uitgebreide monitoringsvragenlijst Wtp, waarmee ze inzicht krijgen in de stand van zaken per uitvoerder. De sector monitort ook knelpunten in uitvoering, communicatie en ICT-keteninrichting, onder regie van de stuurgroep en taskforce Transitie Wtp.

Nieuwe wettelijke verplichting in de Pensioenwet

Een belangrijke vernieuwing in de aangepaste Pensioenwet betreft de introductie van een expliciete zorgplicht op het gebied van keuzebegeleiding. Pensioenuitvoerders zijn wettelijk verplicht om deelnemers:

- adequate begeleiding te bieden bij het maken van keuzes binnen het pensioenstelsel;
- te activeren en te ondersteunen bij het nemen van beslissingen, bijvoorbeeld bij keuzes over risicoprofiel, moment van pensioneren of uitruil van pensioensoorten;
- informatie en communicatiekanalen aan te bieden die zijn afgestemd op de persoonlijke kenmerken van deelnemers, waaronder hun levensfase, financiële positie, kennisniveau en digitale vaardigheden.

Deze verplichting vergt een verschuiving van een eenzijdige informatieverstrekking naar een meer gepersonaliseerde, interactieve en adaptieve vorm van dienstverlening, waarbij het perspectief van de deelnemer centraal staat. Pensioenuitvoerders moeten dus niet alleen voldoen aan transparantie-eisen, maar ook aantoonbaar maken dat zij effectieve keuzebegeleiding bieden – en dat deze begeleiding daadwerkelijk aansluit bij wat deelnemers nodig hebben om weloverwogen keuzes te maken.

4.4.2 Wet Digitale Overheid

De Wet digitale overheid (Wdo) is op 1 juli 2023 in werking getreden en wordt sindsdien gefaseerd ingevoerd. De wet vormt het juridische fundament onder een veilige en betrouwbare digitale infrastructuur voor publieke dienstverleners. Centraal staat dat organisaties voortaan per dienst moeten bepalen welk betrouwbaarheidsniveau van elektronische identificatie (eID) vereist is. Daarbij gelden drie niveaus: laag, substantieel en hoog, zoals vastgesteld in Europese en nationale normen.

Voor toegang tot privacygevoelige gegevens, zoals die op pensioenportalen (bijvoorbeeld Mijnpensioenoverzicht.nl), zijn sinds 2024 hogere betrouwbaarheidsniveaus verplicht: burgers moeten inloggen met bijvoorbeeld DigiD met SMS-verificatie of app, of met eHerkenning niveau 3 of hoger voor bedrijven. De toezichthouder (Logius) ziet toe op correcte classificatie van diensten door overheidsorganisaties. Inmiddels zijn honderden digitale overheidsdiensten beoordeeld en aangepast aan het vereiste inlogniveau.

Verplichte acceptatie erkende inlogmiddelen

Met de inwerkingtreding van de Wdo is het gebruik van erkende eID-middelen verplicht geworden voor overheden en semioverheden. Dienstverleners in de (semi)publieke sector mogen geen eigen of verouderde inlogsystemen meer hanteren, tenzij deze zijn erkend conform de wet. Ook het gebruik van Europese inlogmiddelen (via de eIDAS-koppeling) is juridisch verankerd.

Deze eis sluit aan bij de verwachte komst van de European Digital Identity Wallet (EUDI Wallet) vanaf 2026, waarvoor de Wdo een noodzakelijke bouwsteen vormt. Pensioenuitvoerders zullen hun systemen op termijn interoperabel moeten maken met deze walletfunctionaliteit.

Inzage en regie op gegevens

Naast veilige toegang regelt de Wdo ook het recht op digitale inzage in persoonsgegevens. Burgers én bedrijven moeten digitaal kunnen zien welke gegevens van hen bij overheidsinstanties zijn vastgelegd en welke instanties deze gegevens wanneer hebben geraadpleegd. Dit sluit aan bij het programma Regie op Gegevens, dat inzet op datatransparantie en zelfbeschikking.

Via portalen zoals MijnOverheid en sectorale voorzieningen (zoals Mijnpensioenoverzicht.nl of Studielink) kunnen burgers in 2025 steeds meer persoonsgegevens inzien, controleren en zo nodig corrigeren. Overheidsorganisaties zijn verplicht deze inzage technisch mogelijk te maken. Hoewel de functionele dekking per domein wisselt, wordt stapsgewijs toegewerkt naar volledige landelijke dekking. Dit gebeurt binnen het Stelsel Toegang, dat bestaande voorzieningen zoals DigiD, eHerkenning en machtigingsvoorzieningen integreert met toekomstige walletfunctionaliteit.

Technische en organisatorische uitwerking

In 2025 ligt de nadruk op de verdere inrichting van het Stelsel Toegang, met aandacht voor:

- aansluiting op het machtigingenregister voor vertegenwoordiging door derden;
- standaardisatie van attributen, rollen en identificatie-eisen;
- aanpassing van het Besluit digitale overheid ter versterking van toezicht en governance;
- voorbereiding op certificering, interoperabiliteit en erkenning van private eID-middelen.
- Uitvoeringsvragen en zorgen uit de praktijk

Punten van zorg

De implementatie van de Wdo brengt ook vragen en knelpunten met zich mee:

- De tijdlijn voor handhaving van het Stelsel Toegang is onduidelijk, wat voorbereiding bemoeilijkt.
- Pensioenverzekeraars zijn verplicht erkende middelen te accepteren, maar hebben geen contractuele relatie met aanbieders en dragen wel de kosten per authenticatie.
- Er is geen formele SLA voor DigiD, terwijl pensioenuitvoerders wettelijk afhankelijk zijn van deze voorziening.
- Buitenlandse burgers buiten de EU kunnen moeilijk toegang krijgen tot digitale diensten vanwege de afwezigheid van bruikbare erkende middelen.
- De juridische houdbaarheid van bestaande constructies, zoals de ‘meeliftconstructie’ bij eHerkenning, staat onder druk door Europese regelgeving.
- Het overheidsaanbod van toegangsdiensten via het Toegang Verlening Stelsel (TVS) leidt mogelijk tot marktverstoring en gebrek aan keuzevrijheid.
- Er is zorg over de beperkte zeggenschap van uitvoerende partijen binnen de governance van het stelsel.

Conclusie

Hoewel de Wdo een belangrijke stap is naar veilige en transparante digitale dienstverlening, vereist de uitvoering blijvende aandacht voor proportionaliteit, uitvoerbaarheid en sectorale verschillen. Voor pensioenuitvoerders is heldere communicatie, tijdige besluitvorming en evenwichtige governance cruciaal voor een succesvolle implementatie.

4.4.3 Transparantie en toezicht op AI: gevolgen van de AI Act voor de pensioensector

In juli 2024 is de Europese AI-verordening (AI Act) formeel vastgesteld. Deze verordening stelt eisen aan het gebruik van AI in contact met burgers, waaronder transparantieverplichtingen voor chatbots, keuzebegeleiding en risicomodellen. Ook externe partijen, zoals leveranciers van AI-oplossingen, vallen onder deze regels. Voor pensioenuitvoerders betekent dit dat zij AI-systemen die zij inzetten voor deelnemerscommunicatie of advisering, tijdig moeten toetsen aan de classificatie van “hoog risico” en moeten voldoen aan kenbaarheidseisen (“deelnemer moet weten dat hij met AI praat”). De impact van deze wet is aanzienlijk voor organisaties die AI willen inzetten voor gepersonaliseerde interactie, ondersteuning of documentgeneratie.

4.4.4 Open Finance en de Europese Financial Data Access-verordening (FiDA)

In het verlengde van open banking (PSD2) werkt de Europese Unie aan een bredere regeling voor Open Finance. In juni 2023 heeft de Europese Commissie een voorstel gepubliceerd voor de Financial Data Access Regulation (FiDA), ook wel bekend als de Open Finance Regulation of Open Finance Act. In juni 2025 bevindt de verordening zich nog in de triloof fase tussen de Europese Commissie, het Europees Parlement en de Raad van de EU. De definitieve vaststelling wordt eind 2025 verwacht.

Reikwijdte: veel breder dan PSD2

FiDA beoogt een fundamentele uitbreiding van het datadelingsprincipe uit PSD2. Waar PSD2 zich beperkte tot betaalrekeningen, omvat FiDA een veel breder spectrum van financiële producten, waaronder:

- hypotheek en consumptieve leningen;
- verzekeringen;
- beleggingsrekeningen en portefeuilles;
- en mogelijk ook pensioenregelingen.

Of pensioendata daadwerkelijk binnen de reikwijdte valt, is in juni 2025 nog onderwerp van debat. Pensioenregelingen worden expliciet genoemd in de ontwerp tekst, maar verschillende lidstaten en toezichthouders plaatsen kanttekeningen bij de complexiteit, nationale diversiteit en beperkte standaardisatie binnen het pensioendomein.

Kernprincipes van FiDA

FiDA verplicht financiële instellingen die als datahouders worden aangemerkt – zoals banken, verzekeraars en mogelijk pensioenuitvoerders – om klantgegevens beschikbaar te stellen aan gecertificeerde derde partijen: financial information service providers (FISP's). Voorwaarden:

- Toegang mag alleen met expliciete en herroepbare toestemming van de klant;
- Klanten krijgen een toestemmingsdashboard;
- Transparantie en regie over datadeling staan centraal.

FISP's krijgen een vergunning onder toezicht van de European Banking Authority (EBA) en mogen bijvoorbeeld diensten leveren voor financieel advies, overzichtstools of vergelijking van financiële producten.

Tijdpad en gefaseerde invoering

Volgens de laatste plannings (juni 2025) ziet het tijdpad er als volgt uit:

- Eind 2025: definitieve vaststelling van FiDA.
- 24 maanden na inwerkingtreding: verplichtingen voor consumentenkredieten, spaarrekeningen en motorrijtuigverzekeringen.
- 36 maanden na inwerkingtreding: uitbreiding naar hypotheek, beleggingen en mogelijk pensioenen.
- 48 maanden na inwerkingtreding: volledige toepassing op overige financiële producten.

Daarnaast moeten financiële instellingen binnen 18 maanden na inwerkingtreding deelnemen aan een Financial Data Sharing Scheme (FDSS), het Europese afsprakenstelsel voor veilige en interoperabele datadeling.

Vooruitblik: wat betekent dit voor pensioenuitvoerders?

Mocht het pensioenproduct onder FiDA vallen, dan moeten pensioenuitvoerders zich voorbereiden op:

- aansluiting op de European Data Access Infrastructure;
- ontsluiting van pensioendata via API's volgens vastgestelde technische standaarden;

- inrichting van een veilig toestemmingsbeheer voor deelnemers;
- waarborgen rond security, dataminimalisatie en transparantie.

Zelfs indien pensioenen formeel (nog) buiten scope blijven, is proactieve voorbereiding verstandig. De roep om geïntegreerde financiële dienstverlening – inclusief pensioen – groeit, zowel bij burgers als bij adviseurs. Deze ontwikkeling sluit aan op bredere overheidsinitiatieven zoals Regie op Gegevens en het streven naar persoonlijke financiële dashboards.

Kritiek en aandachtspunten

Hoewel FiDA wordt gezien als een belangrijke stap richting datagedreven innovatie, zijn er ook zorgen:

- hoge complexiteit en implementatiekosten voor instellingen met legacy-IT;
- risico op marktdominantie door Big Tech;
- gebrek aan helder verdienmodel voor datahouders;
- onduidelijkheid over datakwaliteit en standaardisatie binnen complexe domeinen zoals pensioen.

Actiepunten voor de pensioensector

Vanaf eind 2025 zullen nationale overheden en toezichthouders hun voorbereidingen versnellen. De pensioenuitvoering kan hier actief op inspelen door:

- te investeren in data-architectuur, API-beheer en governance;
- sectorale use cases te verkennen (bijvoorbeeld met Ockto, Mijnpensioenoverzicht.nl en open-finance-initiatieven);
- aansluiting te zoeken bij het Afsprakenstelsel Pensioenservices.

Conclusie

FiDA vormt – net als de EUDI Wallet – een sleutelement in de nieuwe digitale financiële infrastructuur van Europa. Pensioenuitvoerders doen er goed aan om vroegtijdig positie te bepalen en strategisch voor te sorteren op veilige, schaalbare en klantgerichte datatoegang.

4.4.5 Europese digitale identiteit (EDI Framework en EU ID-wallet)

Parallel aan de ontwikkeling van Open Finance ontstaat in Europa een digitale infrastructuur voor identiteitsbeheer. In mei 2024 is de herziene eIDAS-verordening officieel vastgesteld onder de naam European Digital Identity Framework (EDI Framework). Deze verordening verplicht alle lidstaten om uiterlijk december 2026 ten minste één European Digital Identity Wallet (EUDI Wallet) beschikbaar te stellen aan burgers, ingezetenen en bedrijven.

Van vrijblijvend naar verplicht

In tegenstelling tot de oude eIDAS-regels is deelname nu verplicht – voor overheden, maar vanaf december 2027 ook voor gereguleerde private dienstverleners zoals pensioenuitvoerders. Lidstaten mogen de wallet zelf ontwikkelen of de uitgifte overlaten aan gecertificeerde commerciële partijen. Nederland kiest voor een duale strategie: naast een eigen overheidswallet is er ruimte voor private wallets in een open ecosysteem.

Functionaliteit en regie door de gebruiker

De EUDI Wallet is een app of digitale kluis waarin gebruikers officiële identiteitsgegevens en persoonlijke attributen kunnen opslaan, zoals een paspoort, rijbewijs, diploma's, IBAN, verzekeringsinformatie of leeftijdsverificatie. Burgers behouden de regie: zij bepalen zelf welke gegevens worden gedeeld, met wie, en met welk doel. Dit sluit aan op het Nederlandse beleid 'Regie op Gegevens'.

Nieuwe toepassingen in opkomst

In 2025 worden de mogelijkheden van de wallet verder uitgebreid:

- Payment Wallet Attestation en Payment Data Confirmation versterken veilige koppelingen met banksystemen.
- In juli 2025 verschijnt een leeftijdsverificatie-app waarbij geen persoonlijke data gedeeld hoeft te worden.
- De wallet ondersteunt “once-only”-principes: gegevens hoeven slechts één keer gedeeld te worden.

Relevantie voor pensioenuitvoerders

Voor pensioenuitvoerders betekent de komst van de EUDI Wallet dat zij vanaf 2027 verplicht zijn deze als geldig identificatiemiddel te accepteren. Dat biedt nieuwe kansen:

- Toegang tot pensioenportalen via de wallet;
- Verificatie van identiteit, IBAN en BSN;
- Delen van attesten voor vertegenwoordiging of adviestrajecten;
- Grensoverschrijdende communicatie en mutatieverwerking, bijvoorbeeld bij emigratie;
- Integratie met bestaande nationale middelen zoals DigiD op substantieel/hog niveau.

Technische uitwerking en pilots

De technische en juridische uitwerking van het EDI Framework gebeurt in drie tranches: november 2024, maart/april 2025 en mei 2025. Deze Implementing Acts bevatten eisen aan functionaliteit, beveiliging, interoperabiliteit en certificering. De pilots worden uitgevoerd onder leiding van het EU Digital Wallet Consortium (EWC), met landen als Zweden en Finland als trekkers. Resultaten van deze pilots, zoals over digitale reisdocumenten en organisatie-identificatie, worden gebruikt door het nieuwe consortium WE BUILD.

Risico's en aandachtspunten

Ondanks veelbelovende toepassingen, signaleren experts als Allard Keuter en deelnemers aan de Stockholm-bijeenkomst van mei 2025 ook risico's:

- Versnippering door uiteenlopende nationale implementaties;
- Beperkte volwassenheid van standaarden;
- Onzekerheid over rechtspersonen-wallets;
- Zware lasten voor private partijen (zoals certificering en helpdeskfuncties);
- Onzeker verdienmodel voor commerciële wallet-aanbieders.

Vooruitblik en sectorvoorbereiding

De EU streeft ernaar dat in 2030 ten minste 80% van de EU-burgers toegang heeft tot een EUDI Wallet. In het najaar van 2025 worden verdere nationale implementatieplannen en sectorconsultaties verwacht. Voor pensioenuitvoerders is dit hét moment om zich voor te bereiden op:

- Certificering en acceptatie-eisen;
- Juridische en IT-aanpassingen;
- Datarollen, machtigingen en nieuwe vormen van klantinteractie.

De impact van de EUDI Wallet strekt zich uit tot ver buiten identificatie. Het raakt procesontwerp, databaseer, compliance en klantbediening. Sectorgerichte sessies over deze integrale impact worden aanbevolen in het vierde kwartaal van 2025.

4.4.6 DNB/AFM: datagedreven toezicht

Van controle ter plaatse naar toezicht op afstand

Toezichthouders De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) ontwikkelen een steeds meer datagedreven toezicht op pensioenuitvoerders. Waar vroeger de nadruk lag op periodieke kwaliteitsreviews en fysieke bezoeken, verschuift de focus nu naar continue monitoring op basis van gedetailleerde data. Pensioenfondsen, verzekeraars en PPI's leveren steeds vaker granulaire datasets aan over hun regelingen, deelnemers, vermogen en keuzemogelijkheden.

Een voorbeeld hiervan is de jaarlijkse toezichtrapportage tweedepijlerpensioenen die de AFM sinds enkele jaren uitvoert. Alle pensioenuitvoerders leveren hiervoor een gestandaardiseerde dataset aan, die inzichten geeft in trends en risico's binnen de sector. Ook DNB benut deze vorm van dataverzameling, bijvoorbeeld via reguliere staten en meldingen (zoals dekkingsgraden, kosten en beleggingsresultaten) en via de gezamenlijke Wtp-monitoringsvragenlijst die de voortgang van de transitie naar het nieuwe stelsel volgt.

Slimmer toezicht dankzij data en algoritmes

DNB en AFM investeren actief in technologie en data-analyse om hun toezicht efficiënter en effectiever te maken. In de Visie op Toezicht 2021–2024 kondigde DNB aan gebruik te willen maken van slimme algoritmes en kunstmatige intelligentie (AI). Daarmee kunnen zij verborgen patronen in pensioenadministraties opsporen, afwijkende aannames detecteren en risico's vroegtijdig identificeren. Deze aanpak gaat verder dan traditionele controles op basis van steekproeven: met behulp van data science kunnen toezichthouders veel bredere én diepere analyses uitvoeren. Denk aan het herkennen van deelnemersgroepen die mogelijk structureel nadeel ondervinden, of het signaleren van uitvoerders met opvallende kosten- of rendementsontwikkelingen.

Datakwaliteit als basis voor proportioneel toezicht

De verschuiving naar datagedreven toezicht stelt nieuwe eisen aan pensioenuitvoerders. Enerzijds neemt de rapportagelast toe: er moet vaker en gedetailleerder worden gerapporteerd. Anderzijds biedt het kansen: bij uitvoerders met een laag risicoprofiel en betrouwbare datalevering kan het toezicht deels op afstand plaatsvinden.

DNB verkent of dit leidt tot verlichting van toezicht voor goed presterende fondsen. Voorwaarde is wel dat de datakwaliteit aantoonbaar op orde is – volgens het principe van een single source of truth. Datakwaliteit is dan ook een nadrukkelijk speerpunt geworden in het toezicht.

Samenvattend

De focus van de toezichthouders verschuift naar meer data, slimmere analyses en vroegtijdige signalering. Dit draagt bij aan een stabielere, transparantere en toekomstbestendige pensioensector.

4.4.7 Digital Operational Resilience Act (DORA)

Verplichte digitale weerbaarheid onder DORA

De Digital Operational Resilience Act (DORA) is een Europese verordening die de digitale weerbaarheid van de financiële sector aanzienlijk moet versterken. Sinds 17 januari 2025 is DORA van toepassing op alle financiële entiteiten in de EU – waaronder pensioenfondsen, pensioenverzekeraars en premiepensioeninstellingen (PPI's).

DORA stelt bindende minimeisen aan de ICT-risicobeheersing. Organisaties moeten hun kritieke bedrijfsprocessen en IT-systemen kunnen blijven uitvoeren, ook bij cyberaanvallen, storingen of uitval

van leveranciers. De verordening richt zich op het voorkomen, detecteren, beperken en herstellen van digitale risico's.

Voor pensioenuitvoerders brengt DORA de volgende verplichtingen met zich mee:

- Een integraal ICT-risicomanagementkader, inclusief governance, detectie en herstel.
- Periodieke dreigingsgerichte weerbaarheidstests (TLPT) op kritieke systemen.
- Tijdige melding van ernstige ICT-incidenten aan DNB en/of AFM.
- Beheersmaatregelen voor derdepartijrisico's, inclusief contractuele bepalingen en exitstrategieën.
- Een actueel register van alle bedrijfskritische ICT-uitbestedingen.

Deze verplichtingen worden nader uitgewerkt in technische en uitvoeringsnormen (RTS/ITS), die door de Europese toezichthouders (EBA, EIOPA, ESMA) zijn vastgesteld.

Stand van zaken: implementatie en toezicht in 2025

Inmiddels hebben de meeste pensioenuitvoerders in 2025 voldaan aan de kernverplichtingen van DORA. De sector heeft daarbij gebruik gemaakt van leidraden en handreikingen van onder andere de Pensioenfederatie, DNB en EIOPA.

DNB ziet toe op de naleving en is in april 2025 gestart met een themaonderzoek naar ICT-uitbesteding. Hierbij ligt de nadruk op de kwaliteit van leverancierscontracten en de aanwezigheid van uitvoerbare exitstrategieën.

Voor organisaties met een beperkt risicoprofiel biedt DORA ruimte voor proportionaliteit, mits goed onderbouwd. Dat betekent dat ook kleinere uitvoerders moeten kunnen aantonen dat hun keuzes passend en verdedigbaar zijn binnen het toezichtskader.

Vooruitblik

In de tweede helft van 2025 verwachten toezichthouders eerste evaluaties van de implementatie, inclusief best practices en aandachtspunten. Tegelijk werken Europese gremia aan verdere afstemming met verwante wetgeving, zoals de NIS2-richtlijn en de Cyber Resilience Act, om consistentie in toezicht en eisen te waarborgen.

Voor pensioenuitvoerders blijft het essentieel om hun digitale weerbaarheid als een doorlopende strategische opgave te beschouwen – met blijvende aandacht voor risicoanalyse, responsprocedures en ketenafhankelijkheden. DORA is niet alleen een compliance verplichting, maar ook een toetssteen voor het vertrouwen in de digitale continuïteit van de sector.

4.4.8 Regie op Gegevens – stand van zaken juni 2025

Het overheidsprogramma Regie op Gegevens beoogt burgers niet alleen inzicht te geven in hun persoonsgegevens bij overheden, maar vooral ook om hen in staat te stellen die gegevens actief en veilig te delen met derden, wanneer dat in hun belang is. De kernambitie: burgers en bedrijven krijgen de regie over hun eigen data.

In 2023 publiceerde de overheid een vertrouwensraamwerk. Dit document legt de basis voor het vertrouwen dat overheden, burgers en bedrijven moeten kunnen hebben bij het delen van bij de overheid opgeslagen persoonsgegevens met private partijen.

Het vertrouwensraamwerk en de referentiearchitectuur voor het delen van persoonsgegevens beschrijven gezamenlijk wat er nodig is om burgers op een veilige, betrouwbare, transparante en gebruiksvriendelijke wijze in publieke en private gegevensuitwisselingen regie te voeren over de gegevens die de overheid bezit.

In 2025 ligt de nadruk op het ondersteunen van digitale datadeling met toestemming van de gebruiker, bijvoorbeeld via:

- persoonlijke datakluisen (personal data vaults),
- de toekomstige European Digital Identity Wallet (EUDI Wallet),
- sectorale voorzieningen zoals MijnOverheid, MijnGezondheid en Mijnpensioenoverzicht.nl.

Er lopen diverse proeftuinen, onder andere onder de vlag van de Samenwerkende Catalogi, het programma DiDo (Digitale Doorontwikkeling overheid) en Europese initiatieven als Data Spaces, die laten zien hoe burgers hun gegevens digitaal kunnen gebruiken voor concrete doeleinden. Voorbeelden zijn:

- het verstrekken van inkomens- en pensioeninformatie bij het aanvragen van een hypotheek;
- het delen van diplomagegevens bij sollicitaties;
- het tonen van AOW-gegevens bij gemeentelijke uitkeringsaanvragen.

Deze praktijkvoorbeelden tonen aan dat gecontroleerde, doelgebonden datadeling maatschappelijke meerwaarde heeft: het maakt processen sneller, vermindert administratieve lasten en verhoogt de betrouwbaarheid van gegevensuitwisseling.

Self-Sovereign Identity als toekomstig model voor regie op gegevens

Naast de ontwikkeling van de EUDI Wallet groeit in Europees verband de aandacht voor Self-Sovereign Identity (SSI): een model waarbij burgers zélf hun digitale gegevens beheren in een digitale kluis. In plaats van herhaaldelijk gegevens bij overheden of fondsen op te vragen, kan een deelnemer via SSI rechtstreeks en veilig relevante informatie delen (zoals bewijs van premiebetaling, dienstverband of opleiding).

Voor pensioenuitvoerders biedt dit een kans om de regie bij de deelnemer te leggen, mits interoperabel met bestaande systemen en toegangsstructuren. Europese pilots zoals EBSI/ESSIF tonen de technische haalbaarheid van dit model aan. De verdere ontwikkeling van SSI sluit aan bij het streven naar dataminimalisatie, regie op gegevens en versterkte privacybescherming. Voor pensioenuitvoerders is het van belang tijdig te verkennen hoe deze technologieën kunnen worden geïntegreerd in de digitale toegang en dienstverlening.

Betekenis voor de pensioensector

Voor de pensioensector betekent Regie op Gegevens dat het huidige centrale loket voor pensioeninformatie – het Pensioenregister (Mijnpensioenoverzicht.nl) – in de toekomst niet meer het enige toegangspunt hoeft te zijn. In lijn met de principes van dataminimalisatie en toestemming-gebaseerde datadeling, kunnen deelnemers hun pensioengegevens:

- exporteren naar een persoonlijke datakluis of EU ID-wallet,
- integreren in persoonlijke financiële dashboards of adviestools,
- delen met derden zoals een hypotheekverstrekker of financieel adviseur, zonder tussenkomst van de pensioenuitvoerder.

Deze ontwikkeling past binnen het bredere Europese kader van Open Finance (zoals vastgelegd in het FiDA-voorstel) en de digitale identiteit (via het EDI Framework en de EUDI Wallet). Gezamenlijk vormen

deze initiatieven het fundament voor een vertrouwd datadeelstelsel, waarin gebruikers zelf bepalen wie toegang krijgt tot hun gevoelige financiële gegevens.

Vooruitblik

In de tweede helft van 2025 worden verdere stappen gezet in:

- de standaardisatie van toestemmingsmechanismen en attributenservices;
- het verkennen van interoperabiliteit tussen nationale voorzieningen en EU-infrastructuren (zoals de wallet);
- governanceafspraken rond rolverdeling, beveiliging en aansprakelijkheid bij datadeling buiten de oorspronkelijke bronhouder om.

De pensioensector wordt nadrukkelijk uitgenodigd om hierin mee te denken en pilots te starten rond portabiliteit van pensioengegevens in combinatie met AI-toepassingen of interoperabele identiteiten. Regie op Gegevens is daarmee niet alleen een juridisch recht, maar ook een strategische hefboom voor innovatie binnen pensioencommunicatie en digitale dienstverlening.

Kansen

Kick-start van een financieel adviesgesprek

Regie op financiële gegevens moet het mogelijk maken dat de consumenten sneller en beter overzicht hebben over hun financiële positie en de data kunnen delen met dienstverleners (hypotheekadviseurs, pensioenadviseurs, financiële planners, schuldhulpverleners etc.). Meer inzicht in de eigen financiële gegevens zou betekenen dat ook meer verantwoordelijkheid genomen kan worden voor de eigen financiën (eigen regie op financiën). Een dienst die snel de financiële situatie van een persoon/huishouden in kaart brengt, geeft een kick-start aan een adviesproces.

Drempel voor vernieuwd full-service fee-based financieel advies gaat omlaag

De drempel voor vernieuwd full-service fee-based financieel advies gaat omlaag doordat data over de integrale financiële situatie van de consument en zijn/haar huishouden sneller en kwalitatief beter beschikbaar komt. De consument is zich hierdoor eerder/snel bewuster van zijn haar situatie. De adviseur kan tegen lagere kosten diensten leveren die consumenten helpen met financiën door hun levenscyclus heen.

Pensioenverzekeraars: sneller/vollediger inzicht in totale financiële situatie

Aan deelnemers kan niet alleen sneller/vollediger inzicht worden geboden in de pensioensituatie, maar ook in de totale financiële situatie (met blik op de toekomst).

4.4.9 Wettelijke Ontwikkelingen en Gevolgen voor de Pensioensector

Wettelijke ontwikkeling	Gevolgen voor pensioensector
Wet toekomst pensioenen (Wtp)	Overgang naar premieregelingen, verplichte transitieplannen, meer individuele keuzemogelijkheden, risicodeling anders ingericht, nieuwe zorgplicht voor keuzebegeleiding, communicatievereisten strenger.
Wet digitale overheid (Wdo)	Verplichte acceptatie van erkende eID-middelen, hogere eisen aan inlogniveaus (zoals eHerkenning en DigiD), interoperabiliteit met EUDI Wallet vereist, regie op gegevens en inzageverplichtingen nemen toe.
AI Act (EU)	Generatieve AI in communicatie en advies valt onder regelgeving; eisen aan transparantie, risicobeoordeling en menselijk toezicht; gevolgen voor inzet van chatbots en slimme tools in deelnemerscommunicatie.
FiDA – Financial Data Access (Open Finance)	Toegang tot financiële data verplicht gefaciliteerd via erkende interfaces; deelnemers krijgen meer controle over datadeling; standaardisatie en API-koppelingen nodig.
European Digital Identity (EUDI) Wallet en EDI Framework	Verplichte ondersteuning van Europese identiteitsmiddelen; systemen van uitvoerders moeten interoperabel worden; gevolgen voor authenticatie en toestemming rond gegevensuitwisseling.
Regie op Gegevens / Inzageplicht	Burgers krijgen digitale inzage in gebruik en vastlegging van hun gegevens; pensioensector moet voorzien in toegankelijke, transparante dataportalen en logging van datagebruik.
DORA – Digital Operational Resilience Act (EU)	Strengere eisen aan ICT-veiligheid, incidentrapportage en contractbeheer met derde partijen; pensioensector moet voldoen aan technische en governance-standaarden voor digitale weerbaarheid.

5 Huidige beeld ketenoptimalisatie binnen het SIVI Domein Pensioen

Hoe goed werkt de pensioenketen vandaag de dag? Dit hoofdstuk beschrijft de actuele stand van zaken, inclusief proceskwaliteit, gebruik van standaarden en knelpunten in de praktijk. Het legt mede de basis voor de marktvragen en verbeteracties die in latere hoofdstukken worden uitgewerkt. Hierbij geldt dat het om algemene observaties gaat; op iedere constatering kunnen uitzonderingen van toepassing zijn.

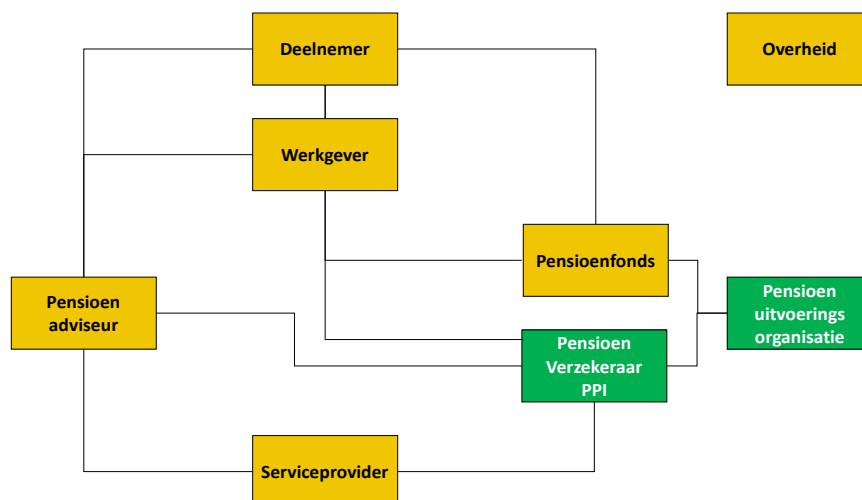
5.1 Keten in Beweging: Belangrijkste Inzichten uit de Monitor Collectief Pensioen (2018)

De waarnemingen ten aanzien van de verzekeringssector zijn mede gebaseerd op de [SIVI Ketenintegratie Monitor Collectief Pensioen](#) (2018). Een samenvatting staat hieronder.

Kop	Kernpunten
Verzekeraars onder druk: digitalisering en positionering	Verschuiving naar PPI/APF; kortere contracten; behoefte aan standaardisatie; gebruik van GBA/DUO; inefficiënte ketenkoppelingen.
Intermediair transformeert: van beheer naar advieshub	Daling aantal intermediairs; transitie naar fee-based; inzet adviessoftware; machtiging blijft knelpunt bij deelnemerscontact.
Service providers: stille kracht in de keten	Diverse rollen: advies, beheer of ICT; afhankelijk van EB-platformen; onvoldoende generieke machtigingsstructuur; brondata-inzet groeit.
Werkgevers tussen zelf doen en uitbesteden	Grote variatie in procesinrichting; zelfbeheer via extranet of intermediair; adviesbehoefte groeit; datagedreven beheer neemt toe.
Deelnemers: meer inzicht, nog niet voldoende grip	Toename bewustzijn door Wet Pensioencommunicatie; beperkte toegang tot actuele regeling; rol van MijnPensioenOverzicht.nl en EB-platformen.
Koppelingen: jungle aan formaten en werkwijzen	Geen gedeelde visie; wildgroei in export/import-formaten; leveranciers bepalen standaarden; ketenbreed inefficiënt.
Machtigingenregister: ontbrekende schakel voor transparantie	Onduidelijkheid wie namens wie mag handelen; risico's voor compliance en klantbediening; behoefte aan eenduidig register.
Zakelijk adviseren 2.0: van losse flodder naar APK-model	Advies wordt periodiek onderhoud; integrale benadering personeel, risico's en geld; tooling ondersteunt adviesraamwerk.

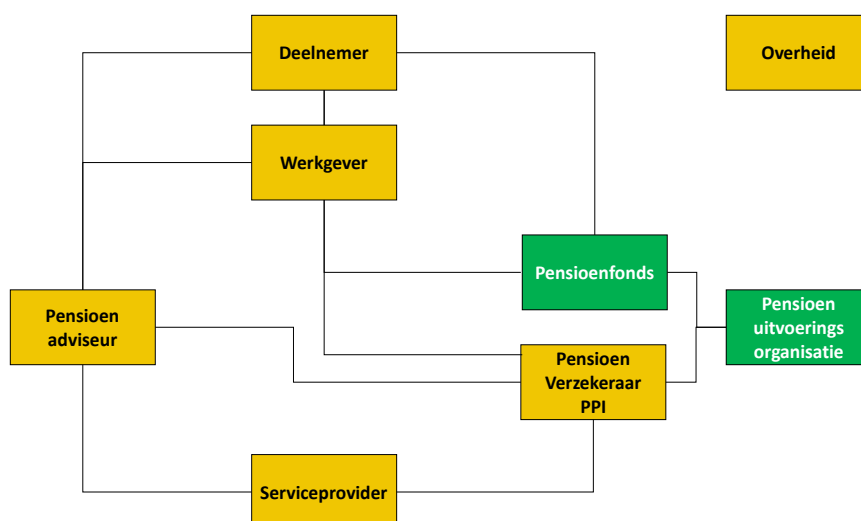
5.2 Markt- en procesontwikkelingen ketenschakels

5.2.1 Markt- en procesontwikkelingen pensioenverzekeraar en PUO



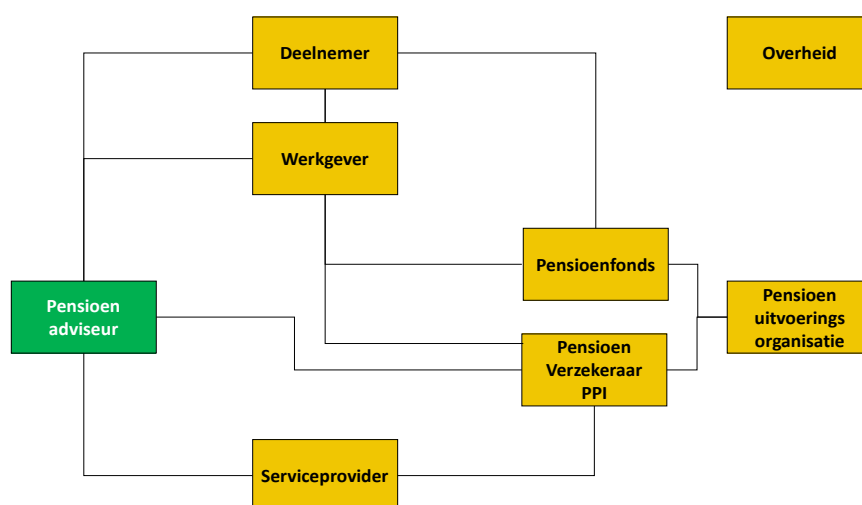
Categorie	Onderwerp	Toelichting
Marktontwikkelingen	Wet toekomst pensioenen (Wtp)	Transitie leidt tot fusies, overnames en procesherinrichting
	Toezicht en regelgeving	Toenemende eisen rond invaren, DORA, CSRD, datakwaliteit en realtime toezicht
	Europese wetgeving	Open Finance Act en EU Digitale Identiteitswallet (EU ID-wallet) op komst
	Dynamiek in contracten	Verschuiving naar kortere contracttermijnen, tot maandbasis
Procesontwikkelingen	Impact Wtp op processen	Nadruk op keuzebegeleiding, mutaties met terugwerkende kracht, datakwaliteit en vermogensbeheer
	Datagedreven procesoptimalisatie	Koppelingen met BRP, DUO, UWV, KvK en NPR essentieel voor ketenoptimalisatie
	Achterblijvende collectieve beeldvorming	Sector loopt achter op uitvoeringsorganisaties in gezamenlijke agendering
	Digitale schappositie voor verzekeraars	Nodig: betere zichtbaarheid, transparantie en digitale ondersteuning voor klantprocessen
	Beperkte aandacht voor ketenefficiëntie	Problemen: veel formaten, afhankelijkheid van maatwerkleveranciers, slechte systeemkoppelingen

5.2.2 Markt- en procesontwikkelingen pensioenfondsen en PUO



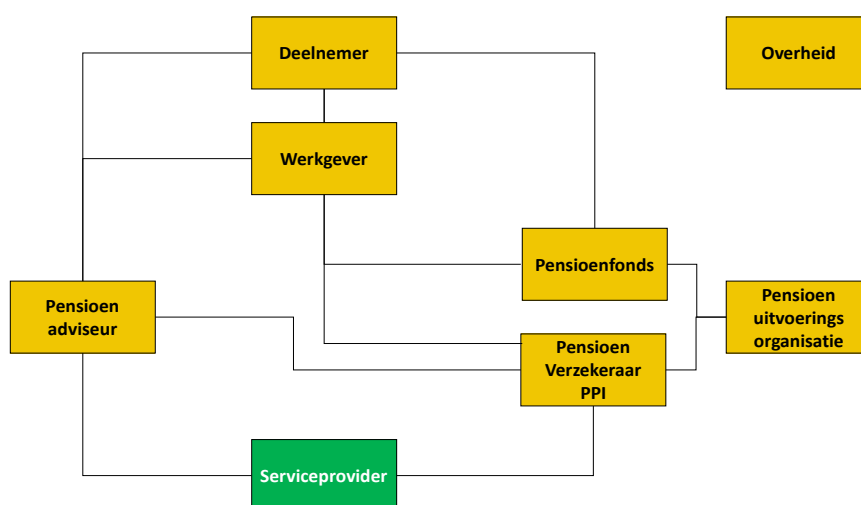
Categorie	Onderwerp	Toelichting
Marktontwikkelingen	Wet toekomst pensioenen (Wtp)	Transitie raakt ook fondsen en uitvoerders; leidt tot fusies, overnames en heroriëntatie van rollen.
	Veranderend toezicht	Hogere eisen door toezichthouders rond o.a. invaren, DORA, CSRD, datakwaliteit en realtime toezicht.
	Europese ontwikkelingen	Open Finance Act en EU ID-wallet gaan ook impact hebben op Nederlandse pensioenpraktijk.
	Afsprakenstelsel Pensioenservices	Doel: veilige en gestandaardiseerde datadeling o.l.v. Pensioenfederatie. SIVI onderzoekt mogelijke rol in beheer.
Procesontwikkelingen	Invloed van Wtp op processen	Focust op keuzebegeleiding, invaren, mutaties met terugwerkende kracht, datakwaliteit en vermogensbeheer.
	Koppelingen met bronsystemen	Betrouwbare koppelingen met BRP, DUO, UWV, KvK, CCB, NPR en gerechtsdeurwaarders zijn cruciaal.
	Opsporen van onvindbare deelnemers	Problemen ontstaan door ontbreken van BSN, emigratie of foutieve registratie. In 2023 geslaagde uitwisseling met SVB
	Lopend onderzoek naar inzet tooling	Onderzoek via RvIG naar verdere verbetering van opsporing met geavanceerde tooling.

5.2.3 Markt- en procesontwikkelingen pensioenadviseur



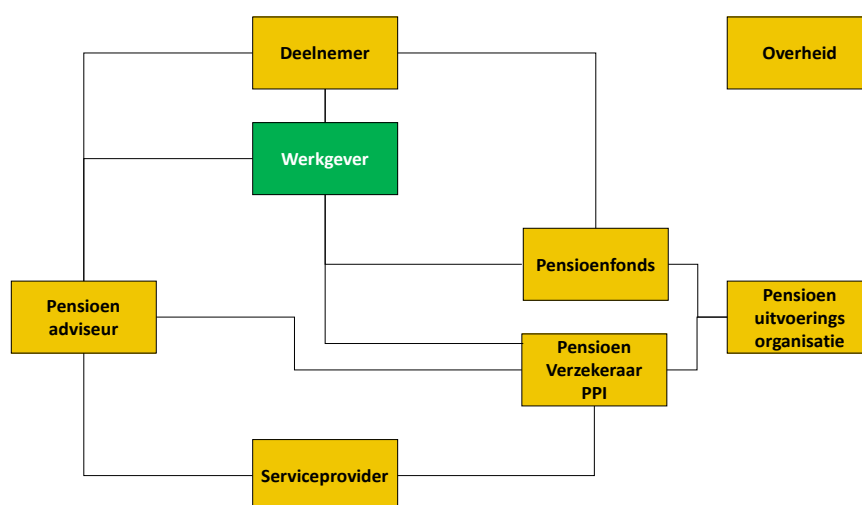
Categorie	Onderwerp	Toelichting
Marktontwikkelingen	Kleinere beroepsgroep	Aantal pensioenadviseurs voor collectieve pensioenen is de afgelopen jaren afgenomen.
	Verschuiving naar nieuw verdienmodel	Overgang naar fee-based modellen na provisieverbod, met focus op transparantie en maatwerk.
	Samenwerkingsvormen en consolidatie	Meer samenwerking met regionale kantoren; schaalvergroting door overnames.
	Pensioenadviseur als totaaladviseur voor de werkgever	Adviseurs bieden breder financieel advies, incl. employee benefits, hypotheek en vermogensbeheer.
	Van pensioenadvies naar financiële APK	Adviesgesprekken ontwikkelen zich tot periodieke APK's met inzet van data-aggregatie en AI-tools.
Procesontwikkelingen	Minder administratief werk	Koppelingen met bronsystemen en gebruik van EB-platformen verminderen administratieve lasten.
	Gebrekkige ondersteuning vanuit verzekeraars	Verzekeraars bieden beperkte ondersteuning bij inzicht/advies en machtigingsprocessen.
	Adviessoftware ondersteunt het hele traject	Software borgt advieskwaliteit en maakt verzekeraar minder dominant in het proces.
	Integrale risico- en behoefteanalyse	Behoeft aan samenhangend advies over pensioen, verzuimbeheer en salarisadministratie groeit.
	EB-platformen als motor van adviespraktijk	Employee Benefits-platformen ondersteunen periodiek adviesmodel en integrale dienstverlening.

5.2.4 Markt- en procesontwikkelingen serviceprovider



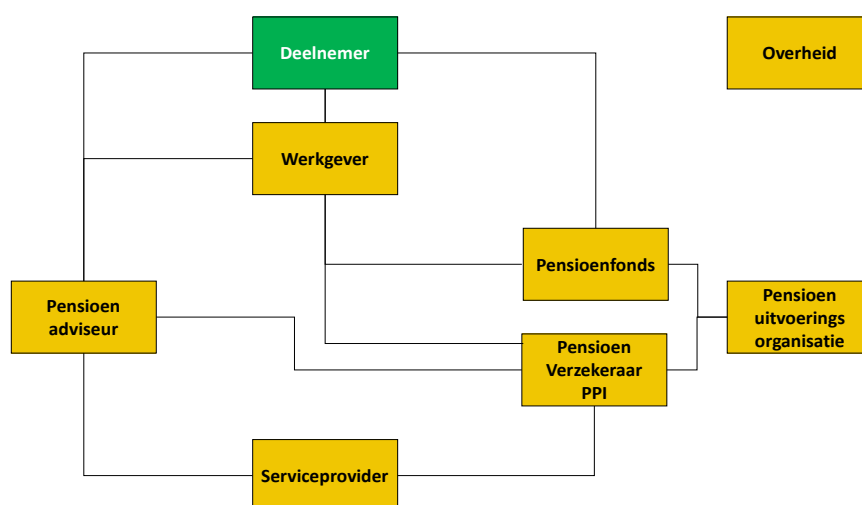
Categorie	Onderwerp	Toelichting
Marktontwikkelingen	Serviceproviders in de pensioensector	Aantal gespecialiseerde pensioenserviceproviders is beperkt; op regionaal niveau zijn mini-serviceproviders actief.
Procesontwikkelingen	EB-platformen faciliteren 'servicecenter'-modellen	Platforms maken centrale dienstverlening mogelijk voor werkgevers via één geïntegreerde omgeving.
	Breder dan alleen pensioen	Dienstverleningsmodellen omvatten vaak volledige pakket van collectieve regelingen, inclusief verzuimbeheer en arbeidsvoorwaarden.
	Beperkingen in ondersteuning vanuit EB-platformen	Ondersteuning bij mutaties, deelnemersgegevens en machtigingen is vaak gebrekkig; structuur ontbreekt.

5.2.5 Markt- en procesontwikkelingen werkgever



Categorie	Onderwerp	Toelichting
Marktontwikkelingen	Verschillende bedieningsmodellen voor werkgevers	Werkgevers kiezen uit directe en indirecte kanalen; aanpak verschilt per organisatietype.
	Groeiende adviesbehoefte	Werkgevers zoeken vaker professioneel advies door toenemende pensioenverantwoordelijkheden.
Procesontwikkelingen	Breder en dieper advies	Advies richt zich op integrale risico-inventarisaties en bredere financiële APK's.
	Adviessoftware als kwaliteitsborging	Software waarborgt consistentie en kwaliteit in het adviesproces.
	Meerdere procesvarianten in de praktijk	Werkgevers bedienen zich via extranet, eigen of externe EB-platformen, adviseurs of combinaties.
	Focus op kostenbeheersing en pensioencommunicatie	Grip op kosten en duidelijke communicatie zijn cruciaal; extranetten moderniseren, EB-platformen blijven achter.
	Minder beheermutaties dankzij bronsystemen	Koppelingen met BRP en salarissoftware verminderen handmatige mutaties en verhogen efficiëntie.
	Wellbeing als strategisch HR-thema: van inzicht naar actie	Werkgevers richten zich steeds meer op wellbeing als strategisch speerpunt, met inzet van datagedreven HR-tools voor gerichte ondersteuning van medewerkers op het gebied van gezondheid, inzetbaarheid en financiële fitheid. Voorbeelden zijn de Human Capital Planner (NN), Vitality (a.s.r.) en initiatieven van Zilveren Kruis.

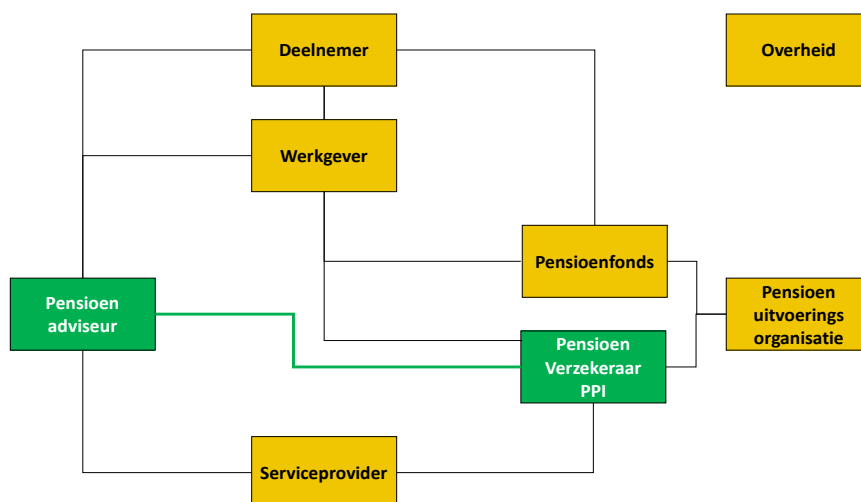
5.2.6 Markt- en procesontwikkelingen deelnemer



Categorie	Onderwerp	Toelichting
Marktontwikkelingen	Nieuwe wetgeving raakt ook de deelnemer	Wtp, eIDAS en AI-regelgeving beïnvloeden informatiepositie en interactie van deelnemers. Noodzaak: duidelijke communicatie en goede ondersteuning.
Procesontwikkelingen	Toenemende toegang tot informatie voor deelnemers	Deelnemers kunnen steeds vaker én makkelijker bij hun pensioeninformatie, via meerdere kanalen: Via de pensioenuitvoerder, met persoonlijke portals en digitale postbussen; Via de pensioenadviseur, wanneer de werkgever dit heeft geregeld; Via de werkgever zelf, die vaak als eerste aanspreekpunt fungeert; Via de Berichtenbox op MijnOverheid, waar officiële mededelingen terechtkomen; Via MijnPensioenOverzicht.nl, dat een totaaloverzicht geeft van de opgebouwde pensioenen bij verschillende fondsen of verzekeraars.
	Van passieve naar actieve pensioenbetrokkenheid	Meer keuzemogelijkheden leiden tot actieve betrokkenheid; vraagt inzet van communicatie, nudging, personalisatie en AI-keuzetools.

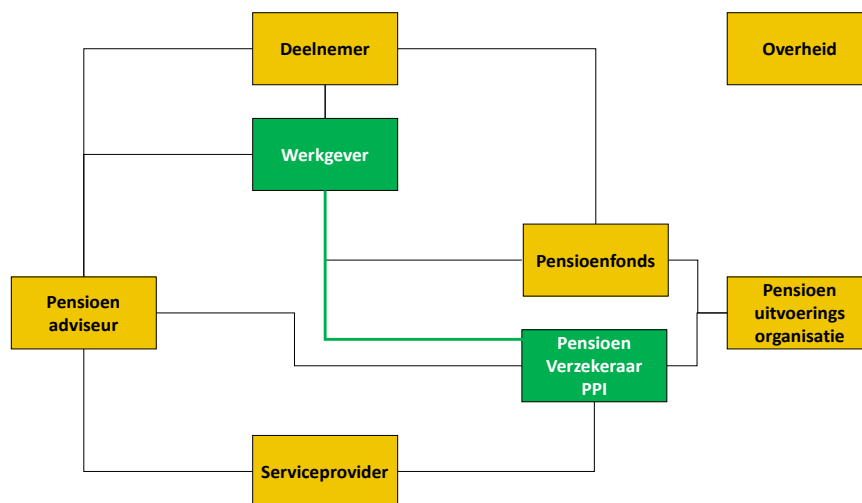
5.3 Rolverdeling, beweging en gevolgen bij ketenschakels

5.3.1 Rolverdeling, beweging en gevolgen: pensioenverzekeraar & pensioenadviseur



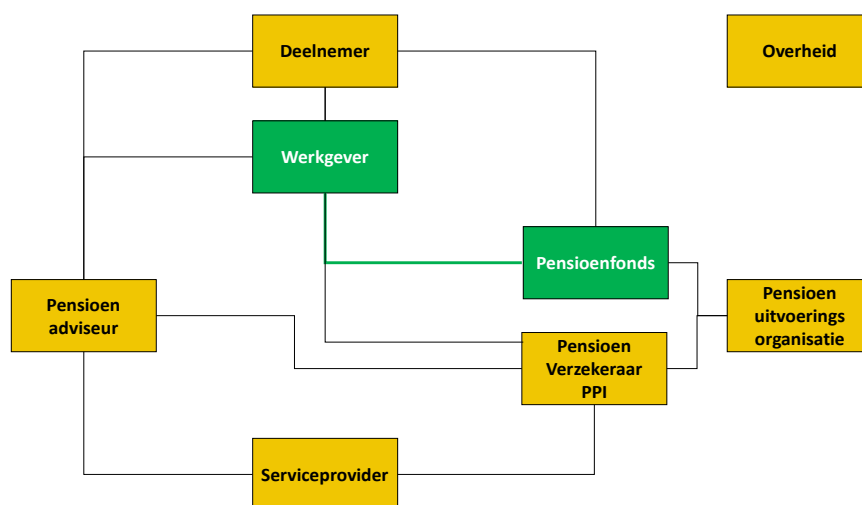
Categorie	Onderwerp	Toelichting
Rolverdeling	Pensioenverzekeraar	Aanbieder van collectieve pensioenproducten en -diensten.
	Pensioenadviseur	Intermediair richting werkgever en soms deelnemer; vertaalt producten naar passend advies.
Marktbewegingen – Pensioenverzekeraar	Flexibilisering van contractduur	Contracten worden korter (10 → 5 jaar of maandelijks); vereist snellere, gestandaardiseerde processen.
	Inzet van bronsystemen	Automatische gegevensontvangst via BRP en loonaangifte verlaagt afhankelijkheid en verhoogt automatisering.
	Strategische heroriëntatie	Sommige verzekeraars verlaten (deels) de markt wegens rendementen of risico's.
	Opkomst van APF	Algemeen pensioenfonds als alternatief voor verzekerde regelingen, vooral bij kleinere werkgevers.
Marktbewegingen – Pensioenadviseur	Gefragmenteerde adviesmarkt	Verschillende typen adviseurs: zelfstandig, met of zonder vergunning, of grote gespecialiseerde kantoren.
	Druk op het aantal adviseurs	Aantal zelfstandige adviseurs daalt door strengere eisen en digitalisering; specialisatie neemt toe.
Gevolgen voor de keten	Versmalling van de adviesrol	Beheertaken verschuiven naar automatisering of werkgever; focus op advies en compliance.
	Toenemend gebruik van tooling	Adviessoftware vervangt handmatig werk; nadruk op snelheid, consistentie en compliance.
	Herdefiniëring van toegevoegde waarde	Meerwaarde zit in strategisch advies, risicobeoordeling en integrale klantbediening.

5.3.2 Rolverdeling, beweging en gevolgen: pensioenverzekeraar & werkgever



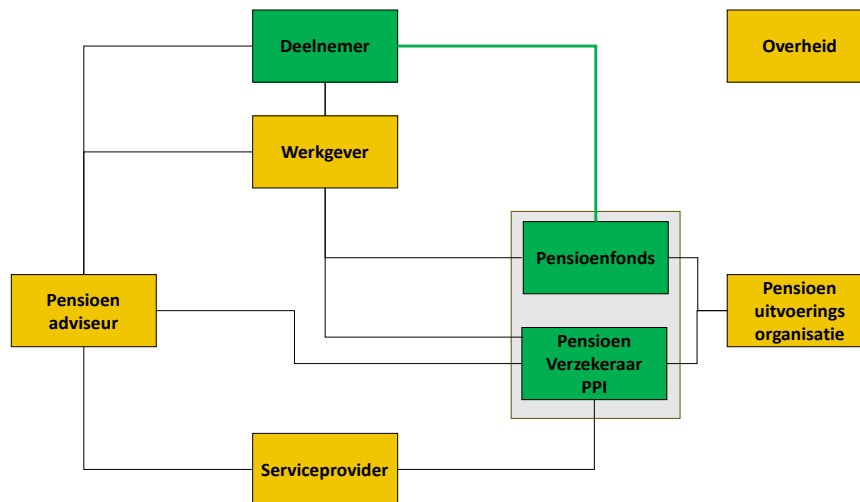
Categorie	Onderwerp	Toelichting
Rolverdeling	Pensioenverzekeraar	Aanbieder van producten en diensten voor collectieve pensioenregelingen.
	Werkgever	Afnemer van pensioenproducten; verantwoordelijk voor het sluiten en beheren van de regeling.
Marktbewegingen – Pensioenverzekeraar	Flexibilisering van contracten	Looptijd verschuift naar kortere termijnen en maandelijkse opzegbaarheid; vereist wendbaarheid en snelle offertes.
	Datagedreven beheer	Automatische verwerking van actuele gegevens via koppelingen met BRP en loonaangifte.
	Strategische terugtrekking	Sommige verzekeraars verlaten deels de markt wegens schaal, risico of strategie.
	Alternatieven voor verzekerde regeling	APF als opkomend alternatief voor werkgevers die minder verzekeringscomponenten wensen.
Marktbewegingen – Werkgever	Rechtstreekse contractsluiting	Werkgevers sluiten vaker direct contracten met verzekeraars dankzij standaardproducten en digitalisering.
	Veranderende verwachtingen	Werkgevers willen meer controle, eenvoud en selfservice via extranetten of platforms.
Gevolgen voor de keten	Vernieuwd beheerproces	Automatisering via BRP en loonaangifte vermindert administratieve lasten en fouten.
	Veranderende ICT-infrastructuur	Nauwere koppeling tussen systemen vereist investering in standaardisatie, beveiliging en compliance.
	Eigen advieskanalen door verzekeraars	Verzekeraars richten advies intern in via gebonden adviseurs of digitale omgevingen voor meer regie.

5.3.3 Rolverdeling, beweging en gevolgen: pensioenfonds & werkgever



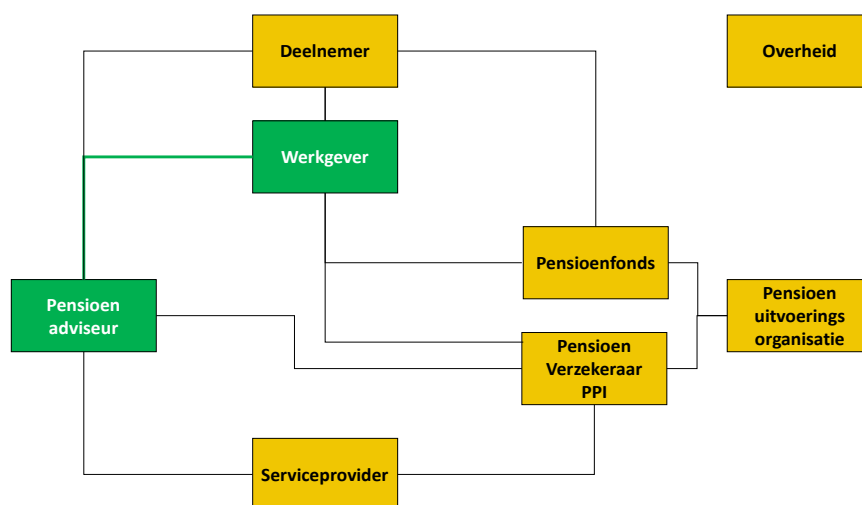
Categorie	Onderwerp	Toelichting
Rolverdeling	Pensioenfonds	Aanbieder en uitvoerder van de pensioenregeling.
	Werkgever	Aangesloten bij het fonds; draagt premies af en levert tijdig correcte gegevens aan.
Marktbewegingen – Pensioenfonds	Regeling vereenvoudigen onder de Wtp	Wtp biedt kansen voor stroomlijning en vereenvoudiging; minder administratieve last en meer inzicht.
	Digitale verplichtingen door de Wdo	Verplicht pensioenfondsen tot veilige inlogmethoden en aansluiting op digitale overheidsinfrastructuur.
	AI in werkingssfeerbepaling	AI kan toelatingsprocedures versnellen en objectiveren via datagedreven analyse.
Marktbewegingen – Werkgever	Betere digitale toegang	Wdo biedt veilige communicatiekanalen en standaard interfaces voor werkgevers.
	Verwachting van eenvoud en ondersteuning	Werkgevers verwachten eenvoudige tools, duidelijke informatie en goede integratie met hun systemen.
Gevolgen voor de keten	Aansluiting op Loonaangifteketen	Efficiënter en betrouwbaarder gegevensverkeer tussen werkgever en fonds, met minder fouten.
	Verbeterde digitale dienstverlening	Nieuwe voorzieningen via Wdo versterken samenwerking en digitale volwassenheid.
	Toenemende rol voor datagedreven processen	Minder handmatig werk, meer datacontrole en verbeterde risicobeheersing via AI en automatisering.

5.3.4 Rolverdeling, beweging en gevolgen: pensioenuitvoerder & deelnemer



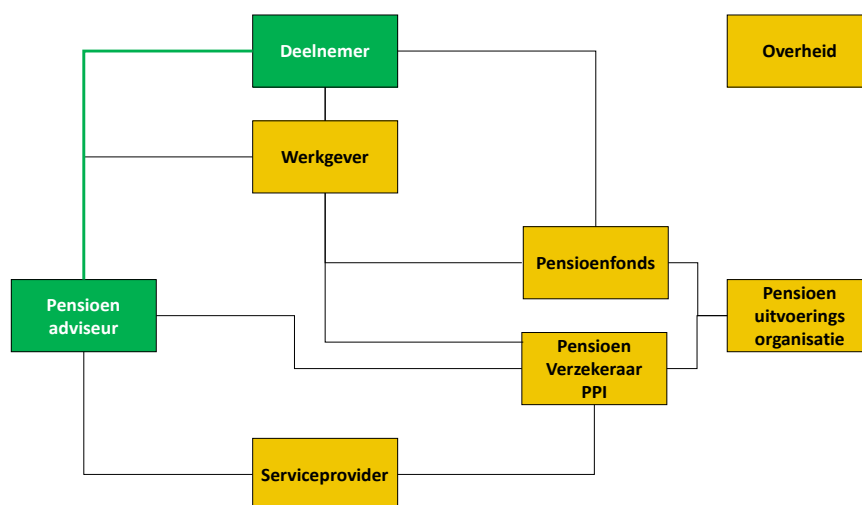
Categorie	Onderwerp	Toelichting
Rolverdeling	Pensioenuitvoerder	Verantwoordelijk voor uitvoering van de regeling en begrijpelijke informatievoorziening aan deelnemers.
	Deelnemer	Afnemer van pensioeninformatie en -diensten; recht op heldere communicatie en toegang tot eigen gegevens.
Marktbewegingen – Pensioenuitvoerder	Verplichte directe communicatie	Formele communicatie verloopt rechtstreeks van uitvoerder naar deelnemer sinds invoering Wet pensioencommunicatie.
	Digitale deelnemersportalen	Steeds gebruiksvriendelijker portalen voor inzicht, mutaties en simulaties.
	Drie officiële communicatiekanalen	Portaal/e-mail, MijnPensioenoverzicht.nl (verplicht) en Berichtenbox (optie met groeiend gebruik).
	Verplichtingen onder de Wdo	Strengere eisen voor toegang (zoals DigiD + 2FA) en classificatie van gevoelige diensten.
	Gebrekkige contactgegevens	Geen e-mailadressen in BRP beperkt digitale communicatie; alternatieven nodig.
Marktbewegingen – Deelnemer	Groeiend bewustzijn	Bewustzijn groeit over recht op duidelijke, tijdige en volledige informatie.
	Aansprakelijkheidsbesef	Meer bewustzijn over mogelijkheid tot aansprakelijkstelling bij gebrekkige communicatie.
Gevolgen voor de keten	Toegang tot informatie wordt laagdrempeliger	Meer en snellere toegang tot actuele pensioeninfo via veilige en uniforme middelen.
	Meer digitale interactie en zelfservice	Toename in gebruik van simulaties, rekenhulpen en keuzebegeleiding in portalen.
	Noodzaak tot betere dataverzameling	Gebrek aan contactgegevens vereist alternatieve verzamelmethode via portalen of apps.
	Veranderende communicatiecultuur	Deelnemers verwachten klantgerichte en toegankelijke communicatie, vergelijkbaar met banken of zorg.

5.3.5 Rolverdeling, beweging en gevolgen: pensioenadviseur & werkgever



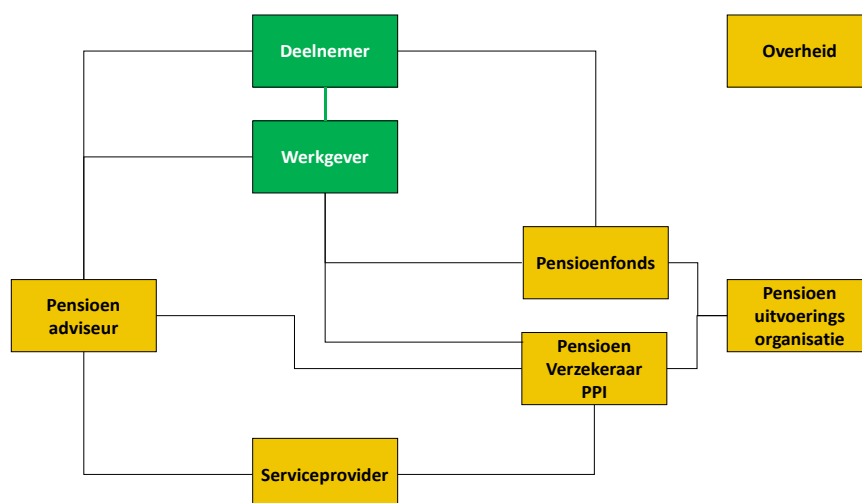
Categorie	Onderwerp	Toelichting
Rolverdeling	Pensioenadviseur	Specialistisch dienstverlener voor werkgevers, gericht op advies rond pensioen en arbeidsvoorwaarden.
	Werkgever	Afnemer van adviesdiensten; zoekt ondersteuning bij inrichting, communicatie en naleving van de regeling.
Marktbewegingen – Pensioenadviseur	Focus op kwaliteit en compliance	Gebruik van adviessoftware belangrijker door AFM-rapporten en leidraden voor verantwoord advies.
	Vergoedingsmodel dominant	Vaste vergoedingen sinds provisieverbod stimuleren transparantie en inhoudelijke kwaliteit.
	Scheidingslijn tussen advies en administratie	Adviseurs beperken zich tot adviesrol en verwijzen beheer naar extranetten van verzekeraars.
	Eigen portalen en tooling	Adviseurs ontwikkelen extranet-omgevingen voor beheerondersteuning, vaak met leveranciers of serviceproviders.
	Automatisering van mutaties	Gebruik van BRP en UPA reduceert handmatig beheer in het servicemodel.
Marktbewegingen – Werkgever	Goede acceptatie van vergoedingsmodel	Werkgevers waarderen transparantie en voorspelbaarheid van vaste vergoedingen.
	Toenemende selfservice	Werkgevers beheren steeds vaker zelf via extranetten, vooral bij meerdere regelingen.
	Compliance-ondersteuning door adviseur	Adviseurs worden verwacht software te gebruiken die ondersteunt bij Wtp, Wft en AVG-naleving.
Gevolgen voor de keten	Diversiteit in bedieningsmodellen	Werkgevers kiezen uit zelfbeheer tot volledige ontzorging; adviseurs breiden dienstverlening uit.
	Verschuiving van beheertaken	Adviseur verschuift van beheer naar regie en advies; uitvoerende taken nemen af door automatisering.

5.3.6 Rolverdeling, beweging en gevolgen: pensioenadviseur & deelnemer



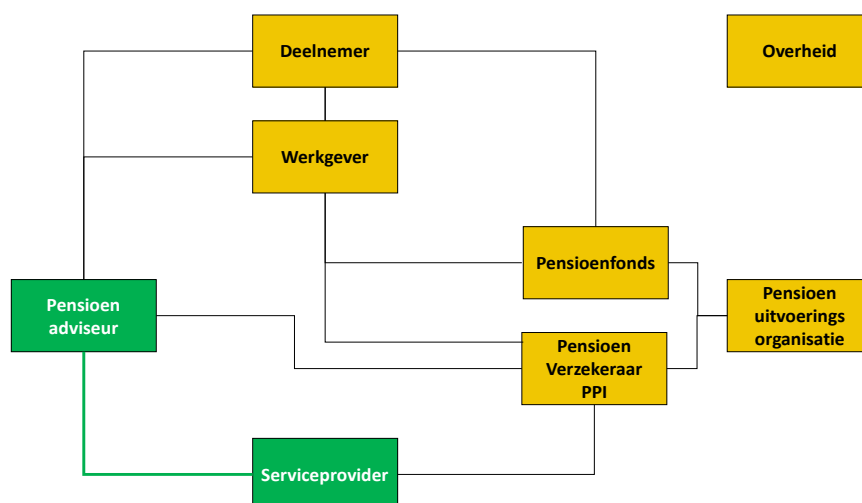
Categorie	Onderwerp	Toelichting
Rolverdeling	Pensioenadviseur	Adviseert deelnemers, meestal via werkgever; geeft toelichting op regeling of individuele situatie.
	Deelnemer	Ontvangt toelichting en advies; afnemer van dienstverlening, al dan niet op verzoek van werkgever.
Marktbewegingen – Pensioenadviseur	Toelichting bij indiensttreding of wijzigingen	Adviseur biedt persoonlijke uitleg bij onboarding of belangrijke dienstverbandwijzigingen.
	Beperking van de adviesrol door Wpc	Formele communicatie loopt via uitvoerder; structurele adviesrol richting deelnemer is lastig.
	Eigen digitale omgevingen voor deelnemers	Adviseurs ontwikkelen deelnemerportalen met info en ondersteuning voor collectieve regelingen.
Marktbewegingen – Deelnemer	Groeiend recht- en aansprakelijkheidsbewustzijn	Deelnemers zijn zich bewuster van hun rechten op duidelijke communicatie en van aansprakelijkheidsmogelijkheden.
Gevolgen voor de keten	Ruimte voor aanvullende dienstverlening	Adviseurs ontwikkelen selfserviceportalen en toelichtingsdiensten ondanks beperkte formele rol.
	Versterking van hybride adviesmodellen	Digitale toegang gecombineerd met persoonlijke toelichting bij levensgebeurtenissen wordt standaard.

5.3.7 Rolverdeling, beweging en gevolgen: werkgever & deelnemer



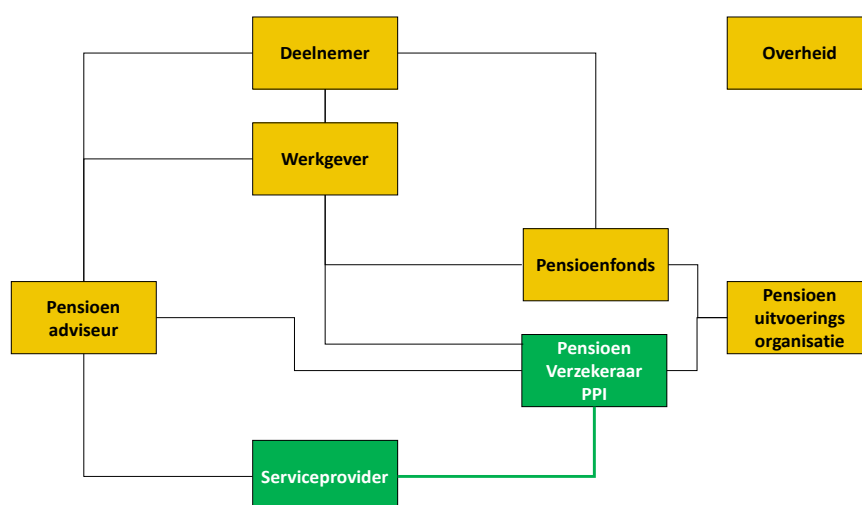
Categorie	Onderwerp	Toelichting
Rolverdeling	Werkgever	Verantwoordelijk voor het informeren van werknemers over pensioen bij in-, uit- of dienstwijzigingen.
	Deelnemer	Afnemer van pensioeninformatie; verwacht heldere, tijdige en begrijpelijke communicatie.
Marktbewegingen – Werkgever	Toegenomen verantwoordelijkheden door Wpc	Werkgever moet zorgen voor initiële informatievoorziening over regeling en keuzemogelijkheden.
	Digitalisering van communicatie	Werkgevers communiceren steeds vaker via HR-portalen of extranetten, eventueel met partners.
	Uitbesteding van communicatie en beheer	Kleinere of complexere werkgevers besteden pensioencommunicatie uit aan derden.
Marktbewegingen – Deelnemer	Toenemend bewustzijn van rechten	Werknemers eisen vaker duidelijke communicatie over hun pensioen.
	Groeiend aansprakelijkheidsbesef	Deelnemers beseffen dat schade door verkeerde informatie verhaalbaar is.
Gevolgen voor de keten	Inrichting eigen communicatiestructuren	Werkgevers richten eigen digitale omgevingen in met toelichting, rekentools en informatie.
	Gebruik van externe partijen voor beheer en communicatie	Professionalisering via uitbesteding vereist heldere afspraken over verantwoordelijkheden.
	Toenemende verwachtingen van werknemers	Werknemers verwachten 24/7 toegang, personalisatie en duidelijke uitleg zoals in andere sectoren.

5.3.8 Rolverdeling, beweging en gevolgen: serviceprovider & pensioenadviseur



Categorie	Onderwerp	Toelichting
Rolverdeling	Serviceprovider	Biedt ondersteunende diensten aan pensioenadviseurs op het gebied van advies, bemiddeling, administratie en/of IT.
	Pensioenadviseur	Afnemer van diensten van de serviceprovider; breidt dienstverlening uit zonder alles zelf te doen.
Marktbewegingen – Serviceprovider	Nieuwe rolverdeling door regelgeving	Provisieverbod en vakbekwaamheidseisen leiden tot ontwikkeling van ondersteuningsdiensten gericht op pensioenadviseurs.
	Verschillende dienstverleningsmodellen	Volledig advies & bemiddeling, alleen bemiddeling, of louter administratieve/IT-ondersteuning afhankelijk van context.
	Samenwerkingsverbanden	Dienstverlening vaak binnen vaste regionale of gespecialiseerde samenwerkingsverbanden met adviseurs.
Marktbewegingen – Pensioenadviseur	Integrale klantbenadering	Adviseurs bieden breder pakket aan rond arbeidsvoorwaarden; pensioen als onderdeel van totaaladvies.
	Schalen via samenwerking	Samenwerking met serviceproviders vergroot capaciteit en kwaliteit zonder verlies van klantrelatie.
Gevolgen voor de keten	Professionalisering van dienstverlening	Serviceproviders helpen adviseurs hoogwaardige en efficiënte dienstverlening te bieden, ook zonder vergunning.
	Hogere kwaliteit door standaardisatie en tooling	Betere ICT, gestandaardiseerde processen en expertise verhogen advieskwaliteit en klantinteractie.
	Efficiëntere ketensamenwerking	Schaalvoordelen en compliance mogelijk zonder verlies van maatwerk voor werkgever of deelnemer.

5.3.9 Rolverdeling, beweging en gevolgen: pensioenverzekeraar & serviceprovider



Categorie	Onderwerp	Toelichting
Rolverdeling	Pensioenverzekeraar	Aanbieder van producten en diensten in de tweede pijler.
	Serviceprovider	Verlengstuk van de distributieketen; ondersteunt adviseurs of werkgevers en kan optreden als intermediair.
Marktbewegingen – Pensioenverzekeraar	Distributie via serviceproviders	Serviceproviders met vergunning worden strategische partners in distributie en intermediaire rol.
	Efficiëntie en kanaalsturing	Samenwerking leidt tot standaardisatie, efficiëntie en gerichte kanaalstrategieën.
Marktbewegingen – Serviceprovider	Consolidatie aan de bovenkant	Beperkte groep grote serviceproviders bedient meerdere adviseurs en aanbieders met geïntegreerde diensten.
	Opkomst van micro-serviceproviders	Kleine, regionale dienstverleners richten zich in samenwerking met lokale adviseurs op nichemarkten.
	Twee dominante dienstverleningsmodellen	1) Administratief dienstverlener (mutaties, communicatie, beheer) 2) Pensioenintermediair met vergunning voor advies/bemiddeling.
Gevolgen voor de keten	Dienstverlening gekanaliseerd via serviceproviders	Distributie, administratie en communicatie verlopen steeds vaker via serviceproviders voor schaal en uniformiteit.
	Proceskwaliteit als verdienmodel	Kwaliteit, snelheid en betrouwbaarheid vormen de kern van de toegevoegde waarde van serviceproviders.
	Toenemende ICT-eisen vanuit verzekeraars	Serviceproviders moeten voldoen aan hoge eisen op gebied van integratie, beveiliging en compliance.

5.4 Samenvatting: Verschuivende verhoudingen en digitale versnelling in de pensioenketen

De pensioenketen bevindt zich in een stroomversnelling. Wetgeving, toezicht, technologie en marktdynamiek zetten de bestaande verhoudingen onder druk. Tegelijk ontstaan kansen om ketenbrede processen slimmer, eenvoudiger en digitaler in te richten. In deze samenvattende paragraaf worden vijf structurele krachten uitgelicht die samen de richting bepalen voor verdere standaardisatie en ketenoptimalisatie: van sectorconsolidatie tot Europese interoperabiliteit. Deze ontwikkelingen vragen om wendbare IT, robuuste afspraken en samenwerking op schaal.

Thema	Aspect	Inhoud
Consolidatie en digitale harmonisatie	Achtergrond	Krimp van fondsen van 186 naar 148 (2019-2023); consolidatie gedreven door wetgeving, schaalvoordelen en uitvoeringsdruk.
	Marktverschuivingen	Buy-outs, fusies; PPI's en verzekeraars winnen terrein; markt wordt competitiever.
	Ketenoptimalisatie	Meer uniforme processen, behoefte aan interoperabiliteit, standaardisatie als overlevingsstrategie.
	Standaardisatie	Grote uitvoerders sturen op standaarden; focus op herbruikbaarheid, centrale voorzieningen en robuustheid.
Digitalisering en toezicht	Achtergrond	Toezicht wordt datagedreven; realtime monitoring en betrouwbare bronsystemen vereist.
	Marktverschuivingen	Investerings in datakwaliteit, logging; real-time verwerking en bronsysteemintegratie.
	Ketenoptimalisatie	Nieuwe afspraken over leveringen, validatie; minder mutatielast door uniforme koppelingen.
	Standaardisatie	Herdefinitie van datavelden; SIVI-standaarden worden aangepast op toezicht en logging.
Selfservice en klantervaring	Achtergrond	Deelnemers en werkgevers verwachten gebruiksgemak, selfservice, en realtime inzicht.
	Marktverschuivingen	Pensioenportalen worden ecosystemen; integratie met apps en loonstroken groeit.
	Ketenoptimalisatie	Herontwerp rond eindgebruiker; uniforme flows en logging centraal.
	Standaardisatie	UX-onderdelen in standaarden; aansluiting op eID, TVS en wallets vereist.

Thema	Aspect	Inhoud
Europese versnelling	Achtergrond	EUDI Wallet en FiDA vereisen aanpassing in governance, processen en infrastructuur.
	Marktverschuivingen	Verzekeraars verplicht tot veilige toegang; selfsovereign identity wordt norm.
	Ketenoptimalisatie	Consent en identiteit integreren in flows; koppeling met publieke voorzieningen nodig.
	Standaardisatie	EU-data-afspraken integreren; SIVI ontwikkelt componenten voor wallets/datakluisen.
Nieuwe toetreders & flexibilisering	Achtergrond	Fintechs en nieuwe partijen eisen toegang via API's en open infrastructuren.
	Marktverschuivingen	Pensioenmodules als platformdiensten; kortcyclische regelingen en schaalbare aansluitingen.
	Ketenoptimalisatie	Standaardprocedures, sandboxes en digitale controlepunten vervangen papieren afspraken.
	Standaardisatie	API-documentatie en testdata worden kern van standaard; nieuwe use-cases vereisen verbreding.

5.5 Veranderende rollen in een digitale keten: verschuivingen bij alle schakels

De transitie naar het nieuwe pensioenstelsel gaat gepaard met structurele rolverschuivingen in de keten. Van verzekeraars tot serviceproviders: iedere partij herijkt zijn positie, digitaliseert processen en zoekt aansluiting op nieuwe standaarden. Deze paragraaf biedt een compact overzicht van de actuele markt-, proces- en gedragsontwikkelingen per ketenpartij. Zo ontstaat inzicht in wie waarvoor beweegt, en waar de kansen en knelpunten voor ketenoptimalisatie liggen.

5.5.1 Marktentwikkelingen per ketenpartij in de pensioenketen

Ketenpartij	Toelichting
Pensioenverzekeraars	• Wtp als katalysator voor verandering: fusies, buy-outs, herinrichting van processen. • Toenemende regeldruk: hogere eisen door onder andere DORA, CSRD, realtime toezicht. • Europese druk: ID-wallet en Open Finance naderen snel. • Flexibilisering van contractduur: toename van kortlopende of maandelijks opzegbare contracten.
Pensioenfondsen	• Herpositionering onder Wtp: nieuwe rollen, fusies, uitvoeringsmodellen. • Strenger toezicht en data-eisen: focus op invaren, digitalisering. • Vraag naar gestandaardiseerde datadeling: afsprakenstelsel in ontwikkeling. • Europese druk: Open Finance en ID-wallet ook hier relevant.
Pensioenadviseurs	• Krimp van het collectieve segment, groei in fee-based modellen. • Breder adviesaanbod: van pensioen naar integrale financiële begeleiding. • Schaalvergroting door samenwerking met kantoren en serviceproviders.
Werkgevers	• Groeiende behoefte aan begeleiding: door keuzemogelijkheden Wtp. Diverse bedieningsmodellen: zelfbeheer, platformgebruik, advies uitbesteding. • Focus op kostenefficiëntie en heldere pensioencommunicatie.
Deelnemers	• Meer verantwoordelijkheden en keuzemogelijkheden onder de Wtp. • Groeiende behoefte aan toegankelijke, begrijpelijke digitale ondersteuning. • Verwachting van transparantie, personalisatie en 24/7 inzicht.
Serviceproviders	• Opkomst als structurele schakel in distributie, beheer en adviesondersteuning. • Niche-spelers vs. landelijke dienstverleners. • Verbreding van aanbod: pensioen + bredere collectieve arbeidsvoorwaarden.

5.5.2 Procesontwikkelingen in de pensioenketen

Ketenpartij	Toelichting
Pensioenverzekeraars	• Herziening processen door Wtp: onder andere mutaties, keuzebegeleiding, aansluiting op vermogensbeheer. • Datagedreven inrichting met koppelingen naar bronsystemen. • Knelpunten in ketenefficiëntie: maatwerk, bestandsformaten, fragmentatie. • Verbeterbehoefte klantreis: oriëntatie, offerte en beheer niet altijd naadloos.
Pensioenfondsen	• Vergelijkbare Wtp-uitdagingen als bij verzekeraars. • Opsporing van onvindbare deelnemers via SVB-pilot en tooling. • Versterkte focus op datakwaliteit en betrouwbare koppelingen.
Pensioenadviseurs	• Minder administratieve last door koppelingen en softwaregebruik. • Adviessoftware als standaard voor compliance en klantbediening. • Toenemende behoefte aan integraal advies (pensioen, verzuim, etc.).
Werkgevers	• Brede variëteit in procesinrichting: extranet, EB-platform, uitbesteding. • Meer gebruik van tooling voor kwaliteitsborging. • Vermindering mutaties door inzet bronsystemen.
Deelnemers	• Betere toegang tot informatie via meerdere kanalen. • Van passief naar actief: selfservice, nudging, AI-toepassingen. • Digitale voorzieningen moeten ook gebruiksvriendelijk zijn voor digibeten.
Serviceproviders	• EB-platformen als spil in dienstverlening. • Behoeft aan standaardisatie en betere ondersteuning (mutaties, machtigingen). • Ambitie overstijgt vaak de huidige infrastructuur.

5.5.3 Bewegingen per ketendeelnemer

Categorie	Toelichting
Pensioenverzekeraars	• Korte contractcycli vereisen flexibele systemen. • Sommige verzekeraars verlaten (deels) de markt. • Verhoogde automatisering via bronsystemen. • Meer inzet op eigen distributiekkanalen (gebonden advies).
Pensioenfondsen	• Wtp biedt kans op vereenvoudiging. • Wdo verplicht veilige digitale toegang.
Pensioenuitvoerders	• Volledige digitalisering van deelnemerscommunicatie. • Ontbrekende e-mailadressen blijven belemmering. • Verantwoordelijkheid voor datakwaliteit stijgt.
Pensioenadviseurs	• Verplaatsing van beheer naar advies. • Groei hybride adviesmodellen (mens + technologie). • Samenwerking met serviceproviders voor schaal en expertise.
Werkgevers	• Actiever in pensioenbeheer via extranetten en portalen. • Verwachting van eenvoud, transparantie en digitale tools. • Compliance-ondersteuning belangrijker.
Deelnemers	• Verwachting van gepersonaliseerde ondersteuning. • Hogere eisen aan begrijpelijkheid en toegankelijkheid. • Kritischer en aansprakelijkheid bewuster.
Serviceproviders	• Professionalisering en standaardisering. • Vergunningshouders als strategisch intermediair. • Kleinere partijen opereren in niches.

5.5.4 Gevolgen voor de pensioenketen

Categorie	Toelichting
Verschuiving van rollen	• Minder traditionele intermediairs; meer digitale, hybride modellen. • Werkgevers en deelnemers nemen meer regie.
Toename datagedreven werken	• Bronsystemen zijn fundamenteel voor betrouwbare uitvoering. • AI en adviessoftware maken processen efficiënter en schaalbaar.
Veranderende verwachtingen	• Deelnemers en werkgevers eisen eenvoud, inzicht en digitale selfservice. • Pensioencommunicatie moet aansluiten bij de belevingswereld van gebruikers.
Druk op standaardisatie	• Fragmentatie belemmert samenwerking. • Initiatieven als het afsprakenstelsel zijn cruciaal voor ketenbreed vertrouwen.
Zwaardere compliance-eisen	• Wtp, DORA, CSRD en eIDAS stellen hoge eisen aan veiligheid, transparantie en datakwaliteit.
Complexere ketenregie	• Meer schakels en systemen vragen om heldere governance, verantwoording en interoperabiliteit.

6 Marktvragen die SIVI adresseert voor het SIVI Domein Pensioen

In dit hoofdstuk worden de centrale marktvragen geïntroduceerd die richting geven aan de roadmap. Deze vragen zijn gebaseerd op signalen uit de keten, terugkerende knelpunten en gezamenlijke ambities. Ze vormen het vertrekpunt voor de verdiepende hoofdstukken hierna.

6.1 SIVI en ketensamenwerking binnen het Domein Pensioen

SIVI als verbinder van vraag en oplossing

Vanuit haar onafhankelijke positie en inhoudelijke expertise is SIVI structureel betrokken bij initiatieven van ketenpartijen en leveranciers binnen het SIVI Domein Pensioen. In haar activiteiten en prioriteiten sluit SIVI zoveel mogelijk aan op de actuele behoeften in de markt. De nieuwe strategie maakt daarbij expliciet onderscheid tussen de vraag en het middel:

- De vraag betreft de ketenvraagstukken die collectief opgepakt moeten worden;
- Het middel omvat de standaarden, afspraken en voorzieningen die nodig zijn om die vraagstukken effectief op te lossen.

Ketenoptimalisatie: meer waarde tegen minder kosten

Het streven naar ketenoptimalisatie in de pensioensector richt zich op het verbeteren van samenwerking en gegevensuitwisseling tussen pensioenverzekeraars, adviseurs, werkgevers, deelnemers en externe databronnen. Doel is het verlagen van administratieve lasten, het verhogen van transparantie en het verbeteren van de klantbeleving. De centrale vraag daarbij: hoe kunnen we kosten verlagen zonder in te boeten op kwaliteit van dienstverlening?

6.2 Welke marktvragen zijn onderkend binnen SIVI Domein Pensioen?

Marktvraag	Toelichting
1. Hoe bereiken we optimale digitale data-uitwisseling?	De pensioenketen bestaat uit een divers landschap van partijen – waaronder pensioenverzekeraars, werkgevers, pensioenadviseurs, deelnemers en externe databronnen zoals UWV en de Belastingdienst. De kernvraag is hoe de digitale gegevensuitwisseling tussen deze partijen structureel verbeterd kan worden: sneller, betrouwbaarder, en met minder fouten. Dit vereist niet alleen technische standaarden, maar ook afspraken over semantiek, governance en versiebeheer.
2. Hoe kan de pensioendeelnemer optimaal bediend worden?	De verwachtingen van deelnemers groeien: zij willen tijdige, begrijpelijke en persoonlijke informatie over hun pensioen. De vraag is hoe de sector hier gezamenlijk invulling aan kan geven. Denk aan het verbeteren van communicatiekanalen, personalisatie van informatie, en betere ondersteuning bij keuzemomenten. Samenwerking tussen uitvoerders, adviseurs en werkgevers is cruciaal om de deelnemer écht centraal te stellen.

7 Marktvraag 1: Hoe bereiken we optimale digitale data-uitwisseling?

De toekomst van de pensioenketen staat of valt met een soepele, foutloze en betrouwbare gegevensuitwisseling. In dit hoofdstuk wordt ingezoomd op de eerste centrale marktvraag: hoe realiseren we optimale digitale interoperabiliteit tussen ketenpartijen? De nadruk ligt op brongericht werken, herbruikbare gegevensstromen en het versterken van datakwaliteit via standaarden en afspraken.

7.1 Context en onderbouwing

7.1.1 Het belang van betrouwbare data in de pensioenketen

Een correcte pensioenuitvoering staat of valt met een betrouwbare pensioenadministratie. Pensioenuitvoerders zijn verantwoordelijk voor het berekenen, beheren en communiceren van aanspraken van miljoenen deelnemers. Als deze administratie onvolledig, onjuist of verouderd is, kan dat grote gevolgen hebben voor het individuele pensioenresultaat – en daarmee ook voor het vertrouwen van deelnemers. De kwaliteit van de datastromen vanuit werkgevers is in dit verband cruciaal.

Naast de gegevens die werkgevers aanleveren, zijn pensioenuitvoerders in toenemende mate afhankelijk van externe bronnen voor aanvullende of verifiërende informatie. Denk aan gegevens van het UWV, de Basisregistratie Personen (BRP), de Kamer van Koophandel (KvK) of DUO. Deze databronnen zijn echter vaak niet specifiek ingericht op de pensioenuitvoering, waardoor invloed op de inhoud en samenstelling beperkt is. Toch vormen ze een belangrijke schakel in het geheel.

7.1.2 Waarom datakwaliteit onmisbaar is

Datakwaliteit is geen technische randvoorwaarde, maar een strategische noodzaak. Dit geldt om uiteenlopende redenen:

- **Nauwkeurigheid van berekeningen**
De hoogte van pensioenuitkeringen wordt rechtstreeks bepaald op basis van aangeleverde gegevens. Fouten in inkomensgegevens, dienstverbanden of deeltijdpercentages kunnen leiden tot foutieve uitkeringen – met financiële en juridische gevolgen.
- **Wettelijke compliance**
Pensioenuitvoerders opereren in een streng gereguleerd domein. Onvolledige of onbetrouwbare data kunnen leiden tot overtredingen van wet- en regelgeving, en daarmee tot boetes of reputatieschade.
- **Transparantie en verantwoording**
Pensioenuitvoerders moeten hun gegevens kunnen verantwoorden aan deelnemers, toezichthouders en besturen. Nauwkeurige, consistente data is een voorwaarde voor betrouwbare rapportages en heldere communicatie.
- **Beheersing van operationele risico's**
Lage datakwaliteit vergroot de kans op fouten, vertragingen en verkeerde beslissingen. Dat brengt financiële risico's met zich mee, maar ook risico op fouten richting deelnemers.
- **Klanttevredenheid en vertrouwen**
Pensioendeelnemers verwachten dat hun uitvoerder beschikt over juiste en actuele gegevens. Onjuistheden leiden tot verwarring, onzekerheid en afnemend vertrouwen in het stelsel.
- **Efficiëntie en kostenbeheersing**
Elke fout die achteraf moet worden gecorrigeerd, kost tijd en geld. Investeren in datakwaliteit aan de voorkant voorkomt correctiekosten achteraf en verhoogt de uitvoeringskwaliteit.

7.1.3 Huidige knelpunten: versnippering en verouderde interfaces

De digitale gegevensuitwisseling tussen pensioenverzekeraars en werkgevers laat op veel punten te wensen over. Er is sprake van een wirwar aan export- en importformaten, waarbij leveranciers vaak maatwerk leveren dat hen langdurig bindt aan specifieke koppelingen. Dit beperkt de flexibiliteit van de keten en werkt inefficiëntie in de hand.

Daarnaast is de ondersteuning vanuit Employee Benefits-platformen (EB-platformen) ontoereikend, met name bij het uitwisselen van mutaties, deelnemersinformatie en contractgegevens. Veel werkgevers en adviseurs voeren gegevens handmatig in op portalen van verschillende verzekeraars – een foutgevoelige en tijdrovende werkwijze.

7.1.4 Externe databronnen als randvoorwaarde

Tot slot wisselen pensioenuitvoerders structureel data uit met uiteenlopende ketenpartijen en gegevenshouders. Deze uitwisseling is essentieel voor een correcte pensioenuitvoering, maar wordt bemoeilijkt door uiteenlopende standaarden, gebrek aan real-time synchronisatie en het ontbreken van integrale kwaliteitsmonitoring. De kwaliteit van deze data is lang niet altijd vanzelfsprekend – zoals blijkt uit overheidsrapportages en meldingen uit de praktijk.

In de bijgevoegde **Figuur 10** wordt de complexiteit van deze datarelaties schematisch weergegeven.



Figuur 10 – Data-uitwisseling pensioenuitvoerders met gegevenshouders

7.1.5 Structurele druk op datakwaliteit: toezicht, wetgeving en ketenverantwoordelijkheid

Datakwaliteit in de pensioensector is allerm minst vanzelfsprekend. Uit diverse overheidsrapporten én uit de dagelijkse praktijk van pensioenuitvoerders blijkt dat de kwaliteit van gegevens regelmatig onder druk staat. Fouten, inconsistenties en onvolledigheden komen frequent voor en raken direct aan de betrouwbaarheid van de pensioenadministratie. Deze problematiek is inmiddels nadrukkelijk onder de aandacht van toezichthouders en beleidsmakers.

7.1.6 Toenemende aandacht vanuit toezichthouders

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) bracht op 22 februari 2022 een rapport uit naar aanleiding van een verkennend onderzoek naar de kwaliteit van pensioenadministraties. Deze rapportage is een vervolg op de oproep in de Kamerbrief uit 2020 om het thema datakwaliteit structureel op de agenda te houden bij zowel toezichthouders als uitvoerders. De AFM onderstreept dat structurele verbetermaatregelen noodzakelijk zijn om fouten te voorkomen en het vertrouwen van deelnemers te waarborgen.

Ook De Nederlandsche Bank (DNB) stelt heldere eisen aan datakwaliteit. In de ‘Good Practice Robuuste pensioenadministratie’ (2023) benadrukt DNB dat pensioenfondsen zelf verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van hun data. De toezichthouder stelt:

“Het belang van datakwaliteit neemt toe. Deelnemers, gewezen deelnemers, gepensioneerden en werkgevers moeten erop kunnen vertrouwen dat de pensioenadministratie correct wordt uitgevoerd. Deelnemers krijgen steeds meer (online en realtime) inzicht in hun pensioen en de keuzes die zij kunnen maken. Om hen hierin goed te ondersteunen, moeten pensioenfondsen de vertaalslag kunnen maken van levensgebeurtenissen naar persoonlijke pensioensituaties. Dit stelt hoge eisen aan de datakwaliteit.”

7.1.7 Cruciale rol van datakwaliteit binnen de Wet toekomst pensioenen (Wtp)

De invoering van de Wet toekomst pensioenen versterkt het belang van datakwaliteit verder. Pensioenfondsen moeten kunnen aantonen dat hun gegevens voor, tijdens én na het invaren betrouwbaar en volledig zijn. Het inrichtingsproces voor datakwaliteit is complex en vereist zorgvuldig beheer.

De Pensioenfederatie publiceerde in 2022 een sectorbreed kader datakwaliteit. Onderdeel daarvan is een richtinggevende lijst met Kritische Data Elementen (KDE's) – gegevens die essentieel zijn voor een juiste, volledige en tijdige berekening van pensioenrechten. Elke uitvoerder bepaalt op basis van zijn regeling welke KDE's van toepassing zijn en voert daarop een risicoanalyse uit. Het bijbehorende beheer raamwerk biedt concrete handvatten voor controle, validatie en verbetering.

7.2 Onderkende opties en activiteiten

7.2.1 Bouwstenen voor een datagedreven pensioensector

De in deze paragraaf beschreven opties en activiteiten zijn nadrukkelijk te beschouwen als bouwstenen voor mogelijke vervolgstappen – geen vaststaande projecten. De uiteindelijke keuze voor implementatie hangt af van de urgentie van de marktvraag, de beschikbaarheid van middelen én de mate van draagvlak binnen de keten.

Projectvorming vindt alleen plaats wanneer aan een aantal essentiële randvoorwaarden is voldaan, zoals:

- voldoende alignment tussen ketenpartijen over doel en aanpak;
- beschikbaarheid van (technische) capaciteit;
- een duidelijke governance- en financieringsstructuur;
- en borging van randvoorwaarden op het gebied van privacy, informatiebeveiliging en datakwaliteit.

Binnen deze kaders zijn diverse oplossingsrichtingen uitgewerkt die bijdragen aan betere datakwaliteit, efficiëntere samenwerking en toekomstbestendige gegevensuitwisseling in de pensioensector. Elk van de onderstaande opties is gericht op het verbeteren van een of meerdere fundamentele van het digitale pensioenecosysteem.

Van Bron tot Bestemming: Routes naar Slimme Gegevensuitwisseling

Titel	Kern van de optie
Validatie en kwaliteitscontrole aan de bron	• API-pilot voor realtime validatie van mutaties • Meldpunt datakwaliteit voor gestructureerde registratie en monitoring
Inbedding van privacy en informatiebeveiliging	• Privacy by Design in architectuur en governance • Afspraken over beveiligingsprotocollen
Technologische vernieuwing voor betrouwbaarheid en schaalbaarheid	• API-first benadering • Inzet AI/ML voor patroonherkenning en monitoring
Opbouw van gezamenlijke normenkaders	• Verkenning Datagovernance Light: Rollen, KDE's en toetsingsafspraken

7.2.2 Validatie en kwaliteitscontrole aan de bron

Fouten voorkomen is effectiever dan fouten herstellen. Dat begint bij de invoer. Door real-time validaties, gebruik van externe verificatiebronnen en gestructureerde terugkoppeling op fouten ontstaat een solide controlemechanisme aan de bron.

Concrete bouwstenen:

- Een API-pilot voor realtime validatie van mutaties, waarmee werkgevers bijvoorbeeld dienstverbandwijzigingen direct kunnen aanleveren en laten controleren.
- De oprichting van een meldpunt datakwaliteit, waarin uitvoerders gestructureerd onvolkomenheden kunnen registreren en delen met de keten. Dit vergroot inzicht, versterkt feedbackloops en maakt monitoring mogelijk.

7.2.3 Inbedding van privacy en informatiebeveiliging

Gegevensuitwisseling raakt direct aan persoonsgegevens. Daarom moet informatiebeveiliging integraal onderdeel zijn van elk systeem- en procesontwerp. Dit vraagt om het expliciet toepassen van Privacy by Design en het maken van bindende afspraken over beveiligingsprotocollen binnen de keten.

Concrete invulling:

Binnen elk project wordt privacy expliciet meegenomen in de architectuur en governance. Dit geldt met name voor API-ontwikkeling, dashboards en externe koppelingen.

7.2.4 Technologische vernieuwing voor betrouwbaarheid en schaalbaarheid

Nieuwe technologie maakt het mogelijk om datakwaliteit slimmer, sneller en meer schaalbaar te verbeteren. Denk aan een API-first benadering en de inzet van kunstmatige intelligentie voor monitoring en patroonherkenning.

Concrete bouwstenen:

- De eerdergenoemde API-pilot past binnen deze benadering en vormt de technologische ruggengraat voor realtime koppelingen.
- De toepassing van AI/ML voor datakwaliteitsbewaking, bijvoorbeeld door het detecteren van afwijkende patronen in mutatiestromen, ondersteunt geavanceerde monitoring en helpt foutbronnen preventief opsporen.

7.2.5 Opbouw van gezamenlijke normenkaders

Datakwaliteit vraagt om een gedeelde verantwoordelijkheid en heldere kaders. Door nu al te werken aan een gezamenlijke set normen, definities en toetsingsmechanismen ontstaat er een stevig fundament voor samenwerking en toezicht.

Concrete bouwsteen:

De verkenning Datagovernance Light vormt de eerste stap naar een sectorbreed normenkader. Het richt zich op rollen, verantwoordelijkheden, Kritische Data Elementen (KDE's) en toetsingsafspraken. Dit project legt de basis voor het bredere Pensioendata Ecosysteem 2028.

7.2.6 Tot slot

Deze oplossingsrichtingen en bijbehorende projecten vormen samen een logisch en uitvoerbaar geheel voor de eerste fase van de roadmap. Ze leveren zichtbare verbeteringen op korte termijn, versterken de onderlinge samenwerking in de keten, en vormen tegelijk het fundament voor een veerkrachtige, betrouwbare en datagedreven pensioensector in de komende jaren.

8 Marktvraag 2: Hoe kan de pensioendeelnemer optimaal bediend worden?

Meer keuzevrijheid vraagt om betere ondersteuning. Dit hoofdstuk gaat in op de tweede centrale marktvraag: hoe zorgen we dat deelnemers optimaal bediend worden? Het gaat hierbij om keuzebegeleiding, datagedreven ondersteuning, digitale selfservice en de inzet van technologieën zoals AI – alles gericht op begrijpelijke, tijdige en persoonlijke pensioeninteractie.

8.1 Context en onderbouwing

8.1.1 De deelnemer centraal: waarom de keten moet samenwerken

Meer keuzes, meer verantwoordelijkheid

In het vernieuwde pensioenstelsel krijgen deelnemers meer keuzemogelijkheden en daarmee ook meer eigen verantwoordelijkheid. Dat biedt kansen voor maatwerk en autonomie, maar brengt ook risico's mee: onbegrip, uitstelgedrag of verkeerde beslissingen liggen op de loer. Veel mensen vinden pensioen ingewikkeld, missen overzicht over hun financiële toekomst of weten niet goed wat de gevolgen van hun keuzes zijn.

Wens tot regie, mits goed ondersteund

Tegelijkertijd willen deelnemers wél regie. Ze willen keuzes kunnen maken, maar dan met begrijpelijke informatie, passende ondersteuning en het vertrouwen dat ze de juiste stappen zetten.

Maatschappelijke opdracht

Het optimaal bedienen van de deelnemer is geen vrijblijvende ambitie, maar een maatschappelijke opdracht. De kwaliteit van keuzebegeleiding, inzicht en dienstverlening bepaalt mede het draagvlak voor het pensioenstelsel. Iedere deelnemer – ongeacht inkomen, opleidingsniveau of digitale vaardigheid – verdient passende hulp.

Ketenbrede samenwerking vereist

Deze opdracht overstijgt de rol van individuele uitvoerders. De sleutel ligt in samenwerking binnen de hele keten: pensioenfondsen, verzekeraars, PPI's, adviseurs, werkgevers, overheidsorganisaties en kennisinstituten. Door gegevensuitwisseling te verbeteren, tooling gezamenlijk te ontwikkelen en communicatie af te stemmen, ontstaat een keuzeomgeving die écht werkt.

8.1.2 Keuzebegeleiding onder de Wtp: nieuwe norm, nieuwe verwachtingen

Complexe keuzes, grote gevolgen

De Wtp introduceert meer keuzes, zoals het opnemen van een deel van het pensioenvermogen in één keer. Maar pensioenkeuzes zijn complex en gevolgen treden vaak pas op de lange termijn op. Een suboptimale keuze kan leiden tot een onomkeerbare daling van het pensioeninkomen.

Open norm in artikel 48a Pensioenwet

Daarom schrijft de Wtp een open norm voor keuzebegeleiding voor. Deze norm dwingt pensioenuitvoerders om deelnemers actief te ondersteunen, zonder dat zij per se individueel financieel advies hoeven te geven. Informatie moet activeren, begeleiden en richting geven. Voor sommige deelnemers blijft persoonlijke begeleiding onmisbaar.

Sturing is onvermijdelijk: laat het in het belang van de deelnemer zijn

De manier waarop keuzes worden gepresenteerd, beïnvloedt gedrag. Die sturing moet transparant zijn en aansluiten bij de doelen van de deelnemer.

Groeiende aandacht vanuit overheid en toezicht

Breder toezichtsmandaat AFM

De AFM wijst op de communicatie-uitdagingen bij de stelseltransitie en krijgt toezicht op:

- keuzebegeleiding;
- communicatiekwaliteit;
- risicopreferenties.

Samen met DNB waarschuwt de AFM ook voor risico's van digitalisering en AI in keuzebegeleiding.

Kwetsbare groepen niet vergeten

Fred de Jong wijst op 2,5 miljoen Nederlanders die digitaal beperkt vaardig zijn. Veel mensen missen ook financieel inzicht of weten niet dat ze hulp nodig hebben. Zonder goede ondersteuning haken zij af of nemen ze verkeerde beslissingen.

Inclusieve benadering is noodzakelijk

Een puur digitale aanpak is niet genoeg. Alleen met een inclusieve benadering – digitale tools én persoonlijke hulp – kunnen deelnemers adequaat worden begeleid.

8.1.3 Bedrag ineens: illustratie van complexiteit

Aantrekkelijke optie, met risico's

Het keuzerecht om maximaal 10% van het pensioenvermogen ineens op te nemen lijkt aantrekkelijk. Maar het verlaagt het levenslange pensioen en kan leiden tot:

- verlies van toeslagen;
- fiscale nadelen;
- gedragsbiases zoals present bias.

Daarom is een default van 0% ingesteld en is begeleiding verplicht.

Verplichte informatievoorziening en begeleiding

Deelnemers moeten minimaal zes maanden voor pensionering worden geïnformeerd.

Pensioenuitvoerders zijn verplicht om begeleiding te bieden zodra het keuzerecht ingaat.

Invoering uitgesteld tot 1 juli 2026

Om systemen en begeleiding op orde te brengen, is invoering van deze optie uitgesteld tot uiterlijk 1 juli 2026.

8.1.4 Rol en plicht van pensioenuitvoerders

Wettelijke verplichting sinds 1 juli 2023

Pensioenuitvoerders zijn wettelijk verplicht om deelnemers adequaat te begeleiden. Dat vraagt om:

- multichannel communicatie;
- begrijpelijke taal en visuals;
- monitoring en continue verbetering.

Digitale middelen + persoonlijk contact

Digitale hulpmiddelen mogen persoonlijk contact niet vervangen. Minder zelfredzame groepen hebben behoefte aan menselijk contact en integraal advies.

Strategische verankering vereist

Keuzebegeleiding moet niet alleen praktisch worden ingevuld, maar ook strategisch verankerd worden in het beleid van uitvoerders. Alleen zo ontstaat een toekomstbestendige, deelnemergerichte pensioenpraktijk.

8.2 Onderkende opties en activiteiten**8.2.1 Van ambitie naar aanpak – mits de basis op orde is**

De oplossingsrichtingen in deze paragraaf vormen geen vaststaand uitvoeringsplan, maar een samenhangende set van opties die alleen tot concrete projecten leiden als aan een aantal essentiële randvoorwaarden is voldaan. Denk aan gedeeld draagvlak in de keten, beschikbaarheid van middelen, en heldere afspraken over governance, privacy en technische inrichting.

Keuzebegeleiding vergt een integrale aanpak, waarin bestaande initiatieven slim worden hergebruikt, technologische innovatie wordt ingezet (zoals AI en data-aggregatie) en deelnemers op het juiste moment op de juiste manier worden ondersteund. Deze opties vormen – mits zorgvuldig en samen opgepakt – het fundament voor een inclusieve en toekomstgerichte ondersteuning van pensioendeelnemers binnen het nieuwe stelsel.

Overzicht Opties voor Digitale Pensioenkeuzebegeleiding

Titel	Kern van de optie
Van ambitie naar aanpak	Samenhangende set van opties mits basis op orde; focus op hergebruik, technologie en integrale ondersteuning.
Slimme inzet van AI en chatbots	AI en chatbots als digitale coach voor pensioenkeuzes; generatieve AI biedt schaalbare interactie.
Data-aggregator als fundament	Gecombineerde datastromen (MPO, UWV, Belastingdienst, PSD2) vormen basis voor simulaties en tools.
Hybride ondersteuning	Combinatie van digitale selfservice en persoonlijke begeleiding voor inclusiviteit en betrouwbaarheid.
Lumpsum-tool	Persoonlijke, juridisch correcte tool met scenario's; samenwerking cruciaal voor volledigheid en betrouwbaarheid.
Nudging via Pensioen-APK	Slimme meldingen via app of WhatsApp; activerend en begrijpelijk op juiste momenten.
Pensioenplug-in loonstrook	Inzichten bij mutaties in loonstrook; modulair in te bouwen in salarissystemen via data-aggregatie.
Pensioen-APK-app	Detecteert levensgebeurtenissen, geeft pushmeldingen en biedt gepersonaliseerde acties en checks.
WhatsApp-service	Gedragsgerichte begeleiding via bekende kanalen; schaalbaar en gekoppeld aan realtime data.

8.2.2 Slimme inzet van AI en chatbots voor keuzebegeleiding

Kunstmatige intelligentie (AI) biedt nieuwe mogelijkheden voor gepersonaliseerde, laagdrempelige ondersteuning bij pensioenkeuzes. Slimme algoritmes kunnen op basis van profielgegevens van de

deelnemer relevante scenario's doorrekenen en suggesties doen op passende momenten. Daarmee ontstaat een digitale pensioencoach die deelnemers helpt bij het maken van weloverwogen keuzes, bijvoorbeeld door te waarschuwen voor mogelijk nadelige opties of juist actief keuzemogelijkheden te signaleren. Chatbots en virtuele assistenten maken dit type ondersteuning schaalbaar en bieden 24/7 beschikbaarheid, wat het gebruiksgemak voor deelnemers vergroot.

Generatieve AI als versneller van persoonlijke interactie

Een specifieke doorbraak in dit domein is de inzet van generatieve AI-technologie, zoals ChatGPT. Deze technologie maakt het mogelijk om automatisch tekst te genereren en op natuurlijke wijze vragen van deelnemers of werkgevers te beantwoorden. Binnen de financiële sector wordt generatieve AI al toegepast voor klantinteractie en rapportages. Ook in de pensioensector ontstaan toepassingen, zoals een slimme chatbot die vragen beantwoordt, complexe pensioenopties uitlegt of keuzebegeleiding biedt via conversaties.

Randvoorwaarden voor transparantie en governance

Tegelijkertijd stelt deze ontwikkeling nieuwe eisen aan governance. De kwaliteit en betrouwbaarheid van AI-uitvoer moeten worden bewaakt. Transparantie over de gebruikte brondata, controleerbaarheid van gegenereerde antwoorden en het voorkomen van misinformatie zijn cruciale voorwaarden. Bovendien valt het gebruik van generatieve AI binnenkort onder de regelgeving van de Europese AI Act. Pensioenuitvoerders dienen hiermee rekening te houden bij het vormgeven van hun digitale dienstverlening. De kracht van AI komt het best tot zijn recht in een hybride model, waarin technologie en menselijke expertise elkaar aanvullen en versterken, binnen duidelijke ethische en operationele kaders.

8.2.3 Data-aggregator als fundament voor effectieve keuzebegeleiding

Een weloverwogen pensioenkeuze begint bij volledig inzicht. Veel deelnemers missen echter een actueel en integraal overzicht van hun financiële situatie. Een gezamenlijke data-aggregator biedt hiervoor de oplossing: een centrale schakel die gegevens van bronnen als Mijnpensioenoverzicht.nl, de Belastingdienst, UWV/SVB en banken (via PSD2) slim samenbrengt. Dit vormt de basis voor betrouwbare simulaties en digitale advieshulpen.

Met de data-aggregator als ruggengraat kunnen intelligente keuzebegeleidingstools worden gebouwd. Deze tools vertalen gegevens uit meerdere bronnen naar begrijpelijke scenario's en handelingsopties, afgestemd op de situatie én voorkeuren van de deelnemer.

Ruimte voor maatwerk en innovatie

De ontsluiting van de verzamelde data kan flexibel worden ingericht. Pensioenfondsen, verzekeraars en dienstverleners bepalen zelf hoe zij deelnemers informeren – via portalen, apps of integraties in HR-systemen – zolang de data afkomstig is van dezelfde onderliggende aggregator. Zo ontstaat ruimte voor innovatie zonder datakwaliteit te verliezen.

Randvoorwaarden voor succes

- Sectoroverstijgende samenwerking tussen fondsen, verzekeraars, toezichthouders en datapartners
- Heldere afspraken over gegevensbescherming, regie en consent
- Aansluiting bij bestaande infrastructuren (zoals DigiD, eHerkenning)

Een gezamenlijke infrastructuur is geen luxe, maar een noodzakelijke randvoorwaarde om deelnemers écht te ondersteunen in hun keuzes binnen het nieuwe pensioenstelsel.

Databronnen en functionaliteit

- Pensioenopbouw (Mijnpensioenoverzicht.nl)
- Inkomen en arbeid (Belastingdienst, UWV/SVB)
- Dienstverbandgegevens (HR-systemen)
- Financiële ruimte (optionele PSD2-data)

De tool stelt gerichte vragen over bijvoorbeeld het gewenste moment van pensionering, inkomenszekerheid voor een partner of voorkeur voor een hoog-laagconstructie. Op basis daarvan toont het begrijpelijke scenario's, zoals:

“Als u op uw 64e stopt, ontvangt u €1.450 netto per maand. Werkt u door tot 67, dan is dit €1.950. Wilt u weten wat dit betekent voor uw partner?”

Ondersteunde keuzes en voordelen

Pensioenkeuzes:

- Eerder of later stoppen met werken
- Hoog-laagconstructies
- Wel of geen partnerpensioen
- Combinatie met ander inkomen of vermogen

Voordelen van de tool:

- Datagedreven: actuele en betrouwbare berekeningen
- Persoonlijk: scenario's afgestemd op individuele voorkeuren
- Activerend: stimuleert deelnemers om daadwerkelijk keuzes te maken

Toepassing en integratie in de praktijk

De tool is breed inzetbaar, via:

- Pensioenportalen van uitvoerders
- Werkgeversomgevingen en salarissystemen
- Financiële adviesapps of banken
- Mobiele toepassingen zoals Pensioen-APK of WhatsApp-services

Deze brede inzet verhoogt de toegankelijkheid en ondersteunt deelnemers niet alleen bij het *wat*, maar ook bij het *waarom* van hun keuzes.

8.2.4 Hybride ondersteuning: digitaal én persoonlijk

Digitale tools bieden schaalvoordeel en gebruiksgemak, maar zijn geen vervanging van menselijke begeleiding. Voor bepaalde doelgroepen – zoals mensen met beperkte digitale vaardigheden – blijft persoonlijke ondersteuning essentieel. Een hybride benadering combineert het beste van twee werelden:

- Digitaal: selfservice via apps, portalen en tools
- Persoonlijk: contact via telefoon, chat of fysieke gesprekken

Zo wordt keuzebegeleiding inclusief, betrouwbaar en maatschappelijk gedragen.

8.2.5 Bouwstenen voor een betrouwbare lumpsum-tool

De invoering van de lumpsum-optie geeft deelnemers meer keuzevrijheid, maar vraagt ook om zorgvuldige begeleiding. Een goed ontworpen digitale tool kan mensen helpen weloverwogen beslissingen te nemen over het opnemen van een deel van hun pensioen in één keer.

Daarvoor is meer nodig dan een eenvoudige rekentool. De oplossing moet juridisch correct, gebruiksvriendelijk en persoonlijk zijn – en tegelijk toegankelijk voor alle doelgroepen. Deze roadmap benoemt de belangrijkste eisen waaraan een lumpsum-keuzetool moet voldoen, zodat deelnemers inzicht krijgen in de gevolgen van hun keuze én vertrouwen houden in het stelsel.

Uitgangspunten voor geslaagde tooling

Een effectieve lumpsum-tool voldoet aan de volgende uitgangspunten:

1. Inhoudelijk correct
De tool verwerkt actuele wet- en regelgeving rond belastingen, toeslagen en pensioen. Updates zijn jaarlijks geborgd.
2. Gebruiksvriendelijk en laagdrempelig
Toegankelijk voor alle deelnemers, inclusief mensen met beperkte digitale vaardigheden of lage financiële geletterdheid.
3. Persoonlijk en datagedreven
Gebruikers krijgen maatwerk op basis van eigen gegevens, met respect voor privacy en zonder onnodige dataverwerking.
4. Scenario's inzichtelijk maken
Keuzes worden ondersteund met heldere "wat-als"-simulaties die de korte en lange termijn overzien.
5. Neutraal en transparant
De tool geeft begrijpelijke en objectieve informatie, zonder sturende adviezen of commerciële bias.

Samenwerking is noodzaak

Samenwerking is cruciaal omdat geen enkele partij zelfstandig alle kennis, data en functionaliteit kan leveren die nodig is voor een goede lumpsum-tool. Pensioenuitvoerders, de Belastingdienst, het Nibud, UWV, softwareleveranciers en platformen zoals Mijnpensioenoverzicht.nl beschikken elk over een deel van de puzzel. Alleen door deze gegevens en expertises te bundelen ontstaat een betrouwbaar en compleet hulpmiddel dat deelnemers écht ondersteunt bij hun keuze. Bovendien voorkomt samenwerking versnippering, dubbele investeringen en verwarring bij gebruikers.

8.2.6 Nudging via Pensioen-APK of messaging

Door deelnemers proactief te attenderen op keuzes of risico's via gepersonaliseerde notificaties (app, WhatsApp of e-mail), wordt het pensioenbewustzijn vergroot. Nudging is effectief als het momentgericht, begrijpelijk en activerend is. Een Pensioen-APK-app stelt korte vragen, geeft concrete tips en verwijst door naar tooling of contact. Deze methode ondersteunt gedragsverandering zonder druk en bevordert het nemen van verantwoorde beslissingen.

8.2.7 Pensioenplug-in voor salarispakketten: concrete inzichten op de loonstrook

(Bron: Kring van Pensioenspecialisten – Hackathon 2025)

Om pensioen tastbaarder en relevanter te maken voor werknemers, is tijdens de Hackathon 2025 van de Kring van Pensioenspecialisten het idee gepresenteerd van een pensioenplug-in voor salarispakketten. Deze plug-in koppelt loon- of dienstverbandmutaties direct aan pensioeninformatie, waardoor deelnemers actuele en persoonlijke pensioeninzichten krijgen op hun loonstrook of in hun HR-portaal.

Voorbeeld

"Je werkt nu 24 uur per week. Dit heeft naar verwachting het volgende effect op je pensioenopbouw."

Impact en voordelen

- Directe feedback bij wijzigingen in dienstverband of salaris
- Verhoogd bewustzijn over pensioengevolgen van keuzes in werk of inkomen
- Lagere drempel tot actie omdat de informatie automatisch en contextueel wordt aangeboden

Technisch mogelijk dankzij data-aggregatie

De werking van deze plug-in wordt versterkt door de inzet van een gezamenlijke data-aggregator, die actuele gegevens uit bronnen zoals Mijnpensioenoverzicht.nl, UWV en loonstroken combineert. Op basis daarvan kunnen gepersonaliseerde signalen en scenario's worden gegenereerd.

Ruimte voor maatwerk

Werkgevers en softwareleveranciers kunnen de plug-in modulair inbouwen in bestaande salarispakketten of HR-systemen. Ook hier geldt: de interface met de deelnemer is vrij in te richten, zolang deze gebaseerd is op betrouwbare en gedeelde data.

Strategische relevantie

Dergelijke toepassingen zijn essentieel om deelnemers just-in-time te ondersteunen bij beslissingen die hun pensioen beïnvloeden – niet pas achteraf, maar op het moment dat het ertoe doet.

8.2.8 Pensioen-APK-app: slimme meldingen, betere keuzes

Het idee voor de Pensioen-APK-app werd gepresenteerd tijdens de Hackathon 2025 van de Kring van Pensioenspecialisten (KPS). De jury prees het concept als laagdrempelig, schaalbaar en effectief in het activeren van brede deelnemersgroepen.

Concept en doel

De Pensioen-APK-app is een mobiele toepassing die deelnemers aan pensioenregelingen proactief informeert en begeleidt op relevante momenten in hun leven. In plaats van reactief informatie op te zoeken, ontvangt de deelnemer op het juiste moment een concrete melding met een handelingsperspectief. De app combineert het gemak van een notificatie met de diepgang van persoonlijke pensioeninformatie.

Werking

De app detecteert signalen in de loopbaan of leefsituatie van de deelnemer, zoals:

- Wijziging van werkuren (bijvoorbeeld van fulltime naar parttime)
- Functiewijziging of baanwissel
- Start of einde van een dienstverband
- Levensgebeurtenissen zoals geboorte, samenwonen of scheiding

Zodra zo'n signaal wordt opgepikt – via koppelingen met salarisadministraties, UWV, pensioenuitvoerders of een centrale data-aggregator – ontvangt de deelnemer een begrijpelijke, persoonlijke melding.

“Je werkt nu 20 uur per week. Hierdoor bouw je minder pensioen op. Bekijk je nieuwe scenario in 2 minuten.”

Belangrijkste functionaliteiten

- Pushmeldingen of WhatsApp-berichten bij relevante gebeurtenissen
- Korte, duidelijke informatie over de impact op pensioen
- Toegang tot simulaties of eenvoudige keuzehulpen
- Koppeling met Mijnpensioenoverzicht.nl en andere bronnen
- Periodieke check-ups (de 'APK') met een overzicht van de status en eventuele actiepunten

Voordelen

Voor deelnemers	Voor pensioenuitvoerders / werkgevers
Relevante info op het juiste moment	Hogere betrokkenheid en bewustzijn
Geen ingewikkeld portaal nodig	Minder behoefte aan persoonlijke ondersteuning
Actiegericht en begrijpelijk	Betere datakwaliteit door terugkoppeling

Data-infrastructuur en privacy

De Pensioen-APK werkt optimaal wanneer deze gekoppeld is aan een centrale data-aggregator die realtime informatie ontsluit vanuit:

- Salarissystemen en HR-platforms
- Mijnpensioenoverzicht.nl / pensioenadministraties
- UWV/SVB / Belastingdienst
- PSD2-gebaseerde rekeningen (optioneel)

Privacy-by-design is uitgangspunt: deelnemers geven gericht toestemming (consent) voor het gebruik van hun data. Data wordt niet centraal opgeslagen, maar tijdelijk verwerkt op basis van toestemming en encryptie. Deelnemers kunnen instellen welke signalen zij wel of niet willen ontvangen.

Gedragpsychologie en gebruiksgemak

De app is ontwikkeld volgens gedragswetenschappelijke inzichten:

- Timely nudges op relevante momenten
- Sociale normering (“80% van de mensen met jouw profiel past hier hun regeling aan”)
- Begrijpelijke taal en visuele ondersteuning
- Soepele interactie zonder inlogdrempels (bijvoorbeeld via app met gezichtsherkenning of notificaties zonder login)

Implementatie-opties

- Als white label app voor pensioenuitvoerders
- Als standaard functionaliteit in bestaande HR-software of financiële apps
- Als onderdeel van een bredere keuzebegeleidingsstrategie, samen met de pensioenplug-in en adviesdiensten

8.2.9 WhatsApp-service: gedragsgerichte begeleiding via je telefoon

(Bron: Kring van Pensioenspecialisten – Hackathon 2025)

Tijdens de Hackathon 2025 presenteerde de Kring van Pensioenspecialisten een innovatief concept: een WhatsApp-service die deelnemers proactief informeert over relevante pensioengebeurtenissen in hun leven. Niet op aanvraag, maar automatisch – op basis van signalen uit salarisadministratie, UWV-gegevens of HR-systemen.

Hoe werkt het?

Deelnemers ontvangen laagdrempelige, begrijpelijke meldingen bij gebeurtenissen die invloed hebben op hun pensioen, zoals:

- Een wijziging in arbeidsduur (bijvoorbeeld overstap naar parttime)
- Een nieuwe baan of sectorwissel
- Geboorte van een kind of samenwonen

“Gefeliciteerd met je nieuwe baan! Wist je dat je pensioenregeling nu anders kan zijn? Bekijk hier wat dit voor jou betekent.”

Gedraggericht en schaalbaar

Deze vorm van communicatie is ontworpen met gedragswetenschappelijke inzichten in het achterhoofd. Het doel is om op het juiste moment, met de juiste toon en via het juiste kanaal (zoals WhatsApp, sms of een app-notificatie), kleine acties uit te lokken die bijdragen aan betere keuzes. Denk aan:

- Openen van een simulatie
- Raadplegen van een korte uitlegvideo
- Doorlinken naar persoonlijke dashboards

Koppeling met data-aggregator

De kracht van deze service zit in de koppeling met een centrale data-aggregator. Hierdoor kunnen signalen automatisch worden gegenereerd zonder dat deelnemers zelf informatie hoeven aan te leveren. Dat vergroot het bereik én de betrouwbaarheid van de communicatie.

Vrije inrichting van de interface

Pensioenuitvoerders en dienstverleners kunnen zelf kiezen op welke manier zij deze ‘pensioennudges’ aanbieden. De dienst kan worden geïntegreerd in bestaande apps, via een aparte interface of als plug-in in platforms zoals DigiD, werkgeversportalen of pensioenomgevingen.

Waarom dit werkt

- Laagdrempelig: via bekende kanalen (WhatsApp, app, sms)
- Persoonlijk en actueel: gebaseerd op echte gebeurtenissen
- Schaalbaar: éénmalige inrichting, brede uitrol mogelijk

8.2.10 Conclusie

De Roadmap Pensioen zet in op een combinatie van technologie, samenwerking en gedragskennis om deelnemers optimaal te ondersteunen bij het maken van pensioenkeuzes. Door AI, nudging, integrale data, persoonlijke hulp en monitoring te combineren, ontstaat een robuust systeem dat meegroeit met de behoeften van de deelnemer en bijdraagt aan vertrouwen, bewustzijn en juiste keuzes.

9 Marktbewerking afspraken & standaarden

Goede standaarden alleen zijn niet genoeg. Dit hoofdstuk beschrijft hoe marktbewerking – het stimuleren van gebruik, draagvlak en toepassing – zorgt voor daadwerkelijke impact. Via strategische én operationele inzet van SIVI worden ketenpartijen betrokken bij het gebruik van standaarden, het prioriteren van projecten en het borgen van voortgang.

9.1 Marktbewerking als sleutel voor een gedragen Roadmap Pensioen

Voor het slagen van de Roadmap Pensioen is het essentieel dat alle betrokken partijen tijdig worden geïnformeerd, geactiveerd en meegenomen. SIVI beschouwt marktbewerking daarbij niet als een eenmalige actie, maar als een continu en strategisch proces. Het doel: het toetsen en creëren van voldoende draagvlak voor (deel)projecten en innovaties binnen het SIVI Domein Pensioen. Marktbewerking betekent voor SIVI het actief en iteratief betrekken van het werkveld bij de ontwikkeling van standaarden, tooling en afspraken. Alleen door een brede vertegenwoordiging van pensioenverzekeraars, pensioenfondsen, pensioenuitvoeringsorganisaties, adviseurs, softwareleveranciers en andere relevante partijen kan een gedeelde koers ontstaan.

9.2 Focus op Marktvragen en Draagvlak: geen blauwdruk zonder behoefte

SIVI werkt vanuit zogenoemde marktvragen – urgente of strategisch relevante onderwerpen die leven bij meerdere actoren in de pensioensector. Alleen projecten met voldoende (potentieel) draagvlak krijgen prioriteit. Dit garandeert dat ontwikkelde oplossingen daadwerkelijk bijdragen aan de uitvoering van de Wet toekomst pensioenen (Wtp), digitalisering en ketenefficiency. Een belangrijke voorwaarde voor draagvlak is representativiteit. SIVI streeft naar participatie van grote én kleine partijen, met verschillende rollen in de keten. Zo ontstaat een evenwichtig beeld van behoeften, knelpunten en oplossingsrichtingen.

9.3 Twee Sporen: Strategisch en Uitvoerend

Overleggen als motor van co-creatie

SIVI organiseert de marktbewerking op twee niveaus:

Strategisch niveau

Hier ligt de focus op visieontwikkeling, prioritering en het verbinden van Roadmap-doelen aan sectoragenda's. Structurele gremia zijn:

- SIVI-Bestuur
- Stuurgroep Digitale Samenwerking in de Ontsluiting (DSO)
- Stuurgroep Gegevensuitwisseling en Digitalisering (GZD)
- Combi-overleg Raad van Advies & Referentiegroep
- Nieuw op te starten: Ketenoverleg Pensioen
(voor afstemming over gezamenlijke uitdagingen en programmatische samenwerking)

Uitvoerend niveau

Op dit niveau vindt per project concrete samenwerking plaats, bijvoorbeeld:

- Pilots met betrokken marktpartijen
- Tijdelijke projectgroepen en consultaties
- Ad-hoc- of expertgesprekken geïnitieerd door de Ketenmanager Pensioen

De interactie is hierbij vaak dynamisch: afhankelijk van het onderwerp en de fase van een project wordt de vorm en frequentie van overleg bepaald.

9.4 Digitale Communicatie als Versterking: website als informatieknoppunt

De vernieuwde SIVI-website speelt een ondersteunende maar belangrijke rol in de marktbewerking. Via een speciale landingspagina voor het *SIVI Domein Pensioen* biedt SIVI:

- Actuele documentatie en projectinformatie
- Inschrijfmogelijkheid voor een *nieuwsbrief* met updates over alle domeinen
- Toegang tot relevante achtergronddocumentatie, rapporten en presentaties

Deze digitale infrastructuur zorgt ervoor dat alle stakeholders op elk moment toegang hebben tot informatie – ook buiten de formele overleggen om.

9.5 Regie bij de Ketenmanager Pensioen: van strategie tot uitvoering en communicatie

De regie op de marktbewerking ligt bij de *Ketenmanager Pensioen*. Deze is verantwoordelijk voor het opstellen van een marktbewerkingsplan per ketenproject. Dit plan bevat onder meer:

- Doelgroepenanalyse
- Communicatiestrategie
- Keuze voor overlegvormen (strategisch en/of uitvoerend)
- Evaluatiemomenten en terugkoppelingen

De Ketenmanager fungeert ook als schakel tussen het strategische en het uitvoerende niveau en bewaakt de consistentie en effectiviteit van de interactie met de markt.

10 Bijlage: Lopende projecten

In dit hoofdstuk de projecten die in het kader van de Roadmap Pensioen zijn gedefinieerd. Opgenomen zijn de projecten die lopen.

#	Project	Marktvraag	Soort
1	Beheer rekeningnummers waardeoverdracht	- Hoe bereiken we optimale digitale datauitwisseling? - Beheer rekeningnummers voor alle vormen van waardeoverdracht - Vraag van Pensioenfederatie en Verbond van Verzekeraars	Ketenproject pensioenuitvoerders
2	Ontwikkeling “Professionele Pensioenaangifte”	- Hoe bereiken we optimale digitale datauitwisseling? - Vraag van Verbond van Verzekeraars	Ketenproject exclusief pensioenverzekeraars
3	Verkennen in beheer nemen Afsprakenstelsel Pensioenservices	- Hoe kan de pensioendeelnemer optimaal bediend worden? - Vraag van Pensioenfederatie	Ketenproject pensioenuitvoerders

10.1 Beheer Rekeningnummers bij Waardeoverdracht

Een soepel en veilig proces van waardeoverdracht begint met betrouwbare gegevens. Het correct kunnen koppelen van inkomende en uitgaande bedragen aan de juiste uitvoerders en deelnemers is cruciaal voor de werking van het pensioenstelsel. Om dit proces te ondersteunen, beheert SIVI sinds 2019 een centrale lijst met rekeningnummers, die in 2024 is uitgebreid.

10.1.1 WOKP-Rekeningnummerlijst – grip op miljoenen overdrachten

Sinds de invoering van de Wet waardeoverdracht klein pensioen (WOKP) per 1 januari 2019, is automatische waardeoverdracht verplicht voor kleine pensioenen ontstaan na 1 januari 2018. Vanaf 2020 kwamen ook eerdere pensioenen in beeld. Hierdoor ontstond een potentiële stroom van circa 5 miljoen kleine waardeoverdrachten, naast de reguliere 100.000 overdrachten per jaar.

Om deze overdrachten efficiënt en foutloos te verwerken, is het van essentieel belang dat uitvoerders beschikken over de juiste rekeninginformatie. Het zoeken naar ontbrekende rekeningnummers of het onjuist koppelen van ontvangen bedragen leidt tot vertragingen, onnodige communicatie en risico's voor de datakwaliteit.

Daarom is een centrale, actuele en betrouwbare WOKP-Rekeningnummerlijst ontwikkeld. SIVI voert het beheer uit, op basis van gegevens van de Stichting Pensioenregister en aangeleverde informatie van pensioenuitvoerders en -administrateurs. De lijst:

- Bundelt rekeningnummers voor inkomende en uitgaande overdrachten;
- Maakt controle en matching eenvoudiger;
- Versnelt het overdrachtsproces en verhoogt de betrouwbaarheid;

- Voorkomt onnodig speurwerk in de keten.

Iedere partij kan op basis van deze lijst eenvoudig controleren of het juiste nummer wordt gebruikt – en afwijkingen of fouten snel signaleren.

10.1.2 Uitbreiding naar reguliere waardeoverdrachten (WO)

Waarom uitbreiden?

Naast kleine pensioenen vinden jaarlijks tienduizenden reguliere waardeoverdrachten plaats. Veel uitvoerders beheren hiervoor eigen interne rekeningnummertabellen, wat leidt tot:

- Versnippering;
- Beheerrisico's;
- Onnodig werk bij adresonduidelijkheden.

Een centrale WO-Rekeningnummerlijst, geïntegreerd met de WOKP-lijst, biedt uitkomst. Door ook adresgegevens van uitvoerders op te nemen, wordt de lijst breder inzetbaar – niet alleen voor overdrachten, maar ook als hulpmiddel voor servicepartijen zoals mijnwaardeoverdracht.nl, die hiermee sneller en correcter kunnen matchen.

Voordelen van centralisatie

- Eén overzicht vervangt tientallen interne tabellen;
- Minder handmatige controles;
- Betere ondersteuning van digitale overdrachtsprocessen;
- Besparing op beheerinspanningen bij alle betrokken partijen.

10.1.3 Controle & Privacy

Hoewel sommige partijen twijfelen aan de extra controlewaarde (naast bestaande naam-IBAN-checks en verificatie in correspondentie), biedt de lijst wél een extra beveiligingslaag. Zeker bij incidenten of bij partijen met een groot aantal overdrachten kan het helpen fouten te voorkomen.

Vanuit privacy-oogpunt zijn er geen bezwaren: de lijst bevat géén persoonsgegevens. Alleen uitvoerders (en geautoriseerde dienstverleners namens hen) wisselen gegevens uit over hun eigen bankinformatie.

10.1.4 Toegang & verspreiding

De lijst is voor pensioenuitvoerders maandelijks beschikbaar via download. Dit is voldoende actueel, zoals blijkt uit de ervaring met WOKP. Externe servicepartijen kunnen toegang krijgen indien zij aantoonbaar namens een of meerdere pensioenuitvoerders werken.

10.1.5 Integratie WOKP en WO

De meest efficiënte aanpak is het integreren van beide lijsten in één overzicht, met een duidelijke indicator per regel: WOKP of WO. Zo blijft de lijst beheersbaar én breed inzetbaar, zonder dat duidelijkheid verloren gaat.

10.1.6 Centrale Rekeningnummerlijst maakt waardeoverdracht sneller en betrouwbaarder

Sinds juli 2024 is de centrale lijst met rekeningnummers voor alle typen waardeoverdrachten in productie. In 2025 vindt een evaluatie plaats van het gebruik, de toegevoegde waarde voor de keten en de mogelijkheden voor verdere uitbreiding of aansluiting op andere standaarden.

10.2 Naar een Professionele Pensioenaangifte

10.2.1 Initiatief vanuit het Verbond van Verzekeraars: behoefte aan uniformering

De Werkgroep Digitaliseringsagenda Pensioen van het Verbond van Verzekeraars onderzoekt, in opdracht van het sectorbestuur Leven, projecten die bijdragen aan een efficiëntere uitvoering van pensioentaken. Op 31 mei 2024 presenteerde de werkgroep haar bevindingen, met daarin een duidelijke oproep: de sector heeft behoefte aan één uniforme, professionele standaard voor de aanlevering van pensioengegevens – met name gericht op het midden- en kleinbedrijf. Inmiddels is SIVI actief betrokken bij de werkgroep Professionele Pensioenaangifte, met als doel een uniforme gegevensuitwisseling op te zetten tussen salarisverwerkers, werkgevers en pensioenverzekeraars.

10.2.2 Bouwstenen van het voorgestelde model: standaard, efficiënt, schaalbaar

De voorgestelde oplossingsrichting bevat de volgende uitgangspunten:

- Eén standaard voor gegevensaanlevering, gebaseerd op de bestaande Uniforme Pensioenaangifte (UPA), met een afgesproken set definities;
- Straight Through Processing (STP): zoveel mogelijk automatisering, met minimale handmatige handelingen;
- Standaardopties voor loondefinities: werkgevers kiezen uit 2 à 3 voor gedefinieerde loonmodellen;
- Salarispakketkoppeling vereist: alleen mogelijk bij samenwerking met salarisverwerkers die de berichten kunnen genereren;
- Volledige dekking: alle werknemers worden opgenomen in de gegevensaanlevering, ongeacht deelname;
- Deelname-afleiding via gegevens: de verzekeraar leidt af wie wél of niet deelneemt, er is dus geen 1-op-1-koppeling nodig.

10.2.3 SIVI: tijd voor doorbraak in standaardisatie

SIVI herkent de knelpunten die pensioenverzekeraars nu ervaren:

- Wildgroei aan bestandsformaten: elk platform of verzekeraar hanteert eigen export-/importstructuren;
- Leveranciersafhankelijkheid: maatwerk als verdienmodel beperkt uitwisselbaarheid;
- Suboptimale platformondersteuning: met name op het vlak van mutatieverwerking, contractinformatie en deelnemersdata;
- Dubbel werk voor werkgevers: door handmatige invoer op meerdere portals ontstaat foutgevoeligheid.

SIVI ondersteunt daarom de ontwikkeling van één professionele standaard. De UPA is hiervoor een logische basis.

10.2.4 Waarom UPA de logische basis is

De Uniforme Pensioenaangifte (UPA) is een beproefde standaard die nu al breed wordt toegepast bij pensioenfondsen en verzekeraars. De kracht van de UPA ligt in:

- Volledigheid en nauwkeurigheid: gebaseerd op salarisadministratie, grotendeels overlappend met loonaangiftegegevens;
- Periodieke aanlevering en timing: premies worden op tijd geïnd en belegd – zonder voorschotnota's of nacalculatie;
- Standen gebaseerd model: overstappen naar UPA betekent overstappen naar moderne, foutarme pensioenadministratie;

- Datakwaliteit & controle: ingebouwde validaties en terugkoppeling bevorderen datakwaliteit. SIVI verzamelt en analyseert feedback van uitvoeringsorganisaties en koppelt terug;
- Overzichtelijke deelnemersgegevens: deelnamecontrole wordt overbodig doordat de hele populatie wordt aangeleverd;
- Ingebouwd in salarisssoftware: UPA is al opgenomen in de meeste salarisapplicaties – dat verlaagt de implementatiedrempel;
- Flexibel & overdraagbaar: overstappen van regeling of uitvoerder wordt eenvoudiger met een gestandaardiseerde gegevensset;
- AVG-compliant: juridisch getoetst op privacy en gegevensbeveiliging – dus toekomstbestendig.

10.2.5 Volgende stappen: van visie naar uitvoering

Begin 2025 is de voorgestelde richting getoetst bij het sectorbestuur Leven. SIVI is nu vertegenwoordigd in zowel het kernteam als de technisch-functionele werkgroep. De gezamenlijke doelstelling: eind september 2025 een concreet en haalbaar voorstel presenteren aan het sectorbestuur.

10.3 Verkenning: SIVI als beheerder van het Afsprakenstelsel Pensioenservices

10.3.1 Waarom een afsprakenstelsel nodig is

In een sector waarin pensioeninformatie over meerdere partijen en systemen verspreid is, wordt het delen van betrouwbare data steeds belangrijker. Pensioendeelnemers verwachten uniforme, digitale dienstverlening, terwijl uitvoerders en dienstverleners efficiënter en kosteneffectiever willen opereren. Om dit mogelijk te maken, ontwikkelt de Pensioenfederatie onder regie van een stuurgroep het Afsprakenstelsel Pensioenservices. Dit stelsel bevat standaardafspraken waarmee organisaties onder gelijke voorwaarden en verantwoordelijkheden pensioendata met elkaar kunnen delen – zonder telkens opnieuw onderlinge afspraken te hoeven maken.

Het Afsprakenstelsel ondersteunt de ontwikkeling van digitale pensioenservices, zoals keuzebegeleiding, financieel inzicht en portalen. Het draagt bij aan:

- Verlaging van administratieve lasten;
- Verbetering van dienstverlening;
- Meer regie en inzicht voor deelnemers;
- Groter vertrouwen in het pensioenstelsel.

10.3.2 Governance: structuur en rolverdeling

Om het Afsprakenstelsel actueel en werkbaar te houden, is een duidelijke governance- en beheerstructuur opgezet met vier kernrollen:

- Bestuur Pensioenfederatie
Sectorbrede vertegenwoordiging, verantwoordelijk voor de algemene beleidsrichting.
- Stuurgroep Afsprakenstelsel Pensioenservices
Bestaat uit directe vertegenwoordigers van deelnemende organisaties. Verantwoordelijk voor strategische koers en inhoudelijke keuzes.
- Beheerorganisatie (voorgesteld: SIVI)
Voert de operationele beheertaken uit, bewaakt consistentie, documentatie, updates en gebruik.
- Product Owner
Verbindende schakel tussen strategie en operatie, verantwoordelijk voor coördinatie en facilitering van het beheerproces.

De Stuurgroep DSO heeft in 2024 haar voorkeur uitgesproken om **SIVI** aan te wijzen als uitvoerder van de operationele beheertaken. SIVI is al bekend met het beheer van sectorstandaarden en voert in samenwerking met de Pensioenfederatie diverse sectorbrede taken uit.

10.3.3 Een open afsprakenstelsel voor de hele sector

Het Afsprakenstelsel is open van opzet. Elke organisatie die wil deelnemen aan pensioendata-uitwisseling onder gelijke voorwaarden kan aansluiten.

De huidige participanten zijn:

- PGGM (namens PFZW en PMT)
- APG
- PGB

Pensioenverzekeraars en andere uitvoerders kunnen eveneens toetreden. Door deze open structuur ontstaat een breed toepasbare standaard met sectorbrede meerwaarde.

10.3.4 Verkenning SIVI als beheerder: aanpak en samenwerking

Op 11 oktober 2024 stemde de Stuurgroep DSO in met een verkenning van het beheer door SIVI. Deze verkenning wordt uitgevoerd door SIVI en Innopay, waarbij Innopay optreedt als penvoerder van het Afsprakenstelsel.

De verkenning werd uitgevoerd in meerdere sprints, met per sprint:

- Vooraf aanlevering van documentatie door Innopay;
- Presentaties en vraagbeantwoording tijdens de sprint;
- Aanvullende onderbouwing door SIVI met documentatie over haar competenties;
- Verwerking en vastlegging van bevindingen door Innopay na elke sprint.

De samenwerking verloopt constructief en op basis van gelijkwaardigheid. De verkenning resulteert in een gedragen uitwerking van de mogelijke beheertaken, verantwoordelijkheden en randvoorwaarden voor SIVI.

10.3.5 Status – juni 2025

Per juni 2025 is de verkenning afgerond. De Stuurgroep Afsprakenstelsel Pensioenservices heeft een positief advies uitgebracht over de aanwijzing van SIVI als beheerorganisatie. De formele besluitvorming wordt voorbereid in samenspraak met het bestuur van de Pensioenfederatie.

De overdracht van het operationeel beheer wordt vervolgens verder afgestemd. In de tussentijd bereidt SIVI samen met Innopay en de betrokken deelnemers het implementatieplan, de technische inrichting en het beheermodel verder voor. De eerste release van het Afsprakenstelsel met operationeel beheer onder regie van SIVI is naar verwachting in 2026.