

# Van pensioenwetenschap naar praktijk 2024

Wetenschappelijke inzichten over pensioencommunicatie

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Thema's</b>	
Gender pensioenkloof	5
Pensioen en vertrouwen	10
Pensioenactivatie en -communicatie	17
<b>Over Maastricht University &amp; Wijzer in geldzaken</b>	<b>25</b>

# Voorwoord



**prof. dr. Lisa Brüggem**  
*Professor of Financial Services*



**dr. Thomas Post**  
*Associate Professor of Finance*

Er wordt veel, en nuttig, academisch onderzoek gedaan naar pensioencommunicatie, maar hoe zorgen we ervoor dat dit de professional in de praktijk bereikt? Dat is de vraag die ons acht jaar geleden motiveerde om wetenschappelijk onderzoek op het gebied van pensioencommunicatie bij elkaar te brengen in een leesbare publicatie en zo een brug te slaan tussen wetenschap en praktijk. Inmiddels presenteren we u de zevende editie van deze publicatie.

Maastricht University heeft in samenwerking met Wijzer in geldzaken dit jaar weer een interessante selectie van wetenschappelijke artikelen gemaakt die een verhelderend inzicht bieden in de beïnvloeding van consumentengedrag ten aanzien van pensioen. Wat zijn de belangrijkste trends en ontwikkelingen in de pensioenwetenschap? En hoe zetten we mensen aan om in actie te komen voor hun pensioen?

De publicatie is dit jaar in een nieuw jasje gestoken. Allereerst hebben we de oude titel 'Financiële veerkracht op de oude dag' vervangen door 'Van pensioenwetenschap naar praktijk'. Deze nieuwe titel benadrukt nog sterker het doel van de publicatie: het overbruggen van de kloof tussen wetenschap en praktijk. Dit jaar hebben we drie thema's centraal gesteld: de gender pensioenkloof, vertrouwen en pensioen, en pensioenactivatie en -communicatie. Per thema zijn meerdere relevante en actuele wetenschappelijke artikelen samengevat, met extra aandacht voor de resultaten en conclusies. Dit maakt duidelijker wat de praktijk kan leren van deze onderzoeken. Verder zijn de inzichten nog meer gelaagd aangeboden. Een korte inspiratie-slider geeft in één oogopslag de belangrijkste bevindingen weer. Voor wie meer verdieping zoekt, zijn er beknopte samenvattingen beschikbaar. En voor de echte liefhebbers is er met één klik toegang tot de volledige wetenschappelijke artikelen. Verder gaan de onderzoekers aan de hand van deze publicatie in gesprek met pensioenprofessionals over het perspectief van de praktijk op het symposium 'Terugzien is vooruitkijken' op dinsdag 12 november 2024.



**Rick Nijkamp**  
*Gedragwetenschapper*



**Dörthe Kunkel**  
*Onderzoeker*

Het eerste thema dat we behandelen, is de gender pensioenkloof. Gepensioneerde vrouwen ontvangen in Nederland 40% minder pensioen dan mannen. Wat laten recente wetenschappelijke studies zien over de oorzaken van dit verschil, en welke oplossingen worden voorgesteld?

Het tweede thema gaat over vertrouwen. Dit is een centraal begrip binnen de pensioensector, omdat het is verweven met keuzes die mensen maken. Maar wat is hierover bekend in de (pensioen)wetenschap? Wat is bijvoorbeeld de rol van de dekkingsgraad van pensioenfondsen?

En tot slot het derde thema: pensioenactivatie en -communicatie. Communicatie heeft een duidelijke rol in het stimuleren van de betrokkenheid van mensen, maar wat zijn recente wetenschappelijke inzichten over effectieve manieren om dit te doen? Welke rol spelen bijvoorbeeld positieve emoties bij pensioencommunicatie? En hoe kunnen online tools en nudging effectief worden ingezet?

We hopen dat deze uitgave inspireert om nieuwe inzichten samen met onze partners in de praktijk te brengen. Het is onze stellige overtuiging dat het delen van wetenschappelijke inzichten leidt tot een vernieuwende en creatieve aanpak in de wijze waarop we het pensioenbewustzijn van de consument kunnen verhogen. Wij wensen u veel leesplezier en bovenal veel inspiratie toe.

Prof. dr. Lisa Brüggem  
Dr. Thomas Post  
*Maastricht University*

Rick Nijkamp  
Dörthe Kunkel  
*Wijzer in geldzaken*

# Thema: Gender pensioenkloof

## Thema in het kort

Gepensioneerde vrouwen hebben in Nederland 40 procent minder pensioen opgebouwd dan mannen. Deze pensioenkloof is een van de grootste kloven in de Europese Unie.<sup>1</sup> De lagere pensioenopbouw lijkt met name voort te vloeien uit het feit dat vrouwen in Nederland gemiddeld minder uren werken dan mannen. Ook verdienen ze minder en zijn er sectorspecifieke verschillen in pensioenopbouw: in typische vrouwensectoren (bijvoorbeeld de zorg) zijn pensioenregelingen minder genereus dan in typische mannensectoren (bijvoorbeeld techniek en bouw).

Dit is een bekend probleem. Toch zijn er niet veel wetenschappelijke artikelen over deze thematiek verschenen. Onderstaande twee artikelen gaan hier wel op in, waarbij onder meer verschillende juridische en beleidsmatige oplossingsmogelijkheden worden besproken om deze gender-pensioenkloof aan te pakken (artikel 1).

<sup>1</sup> Europese Commissie (2024). The 2024 Pension Adequacy Report: current and future income adequacy in old age in the EU.

Daarnaast zou meer kunnen worden geïnvesteerd in deelnemerscommunicatie, bijvoorbeeld door (nog) zichtbaarder te maken dat minder werken leidt tot lagere pensioeninkomens. Dat leidt mogelijk tot een betere afweging om al dan niet minder te werken. Bovendien kan er in de pensioencommunicatie richting vrouwen rekening mee worden gehouden dat vrouwen doorgaans onzekerder zijn over hun financiële- en pensioenkennis dan mannen (artikel 2). Onderzoek laat namelijk zien dat de lagere 'financiële geletterdheid' bij vrouwen voor een substantieel deel het gevolg is van een gebrek aan vertrouwen in hun eigen kennis.



## Artikel: 'Gelijke rechten, maar geen gelijke pensioenen: de gender gap in Nederlandse tweedepijlerpensioenen'

Door Suzanne Kali, Jim Been, Marike Knoef en Albert van Marwijk Kooy (2021)

### Achtergrond

Nederland biedt gemiddeld genomen een van de hoogste pensioenen binnen de Europese Unie, maar Nederland heeft ook een van de grootste genderpensioenkloven. Er is dus sprake van financiële ongelijkheid tussen mannen en vrouwen na hun pensionering. Dat komt voornamelijk doordat vrouwen minder uren werken en minder verdienen dan mannen, maar ook omdat vrouwen vaker werkzaam zijn in sectoren met minder goede pensioenregelingen dan mannen.

### Onderzoek

Het onderzoek in dit artikel bevat een analyse van de omvang en de oorzaken van de huidige en toekomstige gender-pensioenloof in Nederland. Hierbij gaat het met name over het ouderdomspensioen dat iedereen zelf heeft opgebouwd binnen de eerste en tweede pijler van overheids- en werkgeverspensioenen.<sup>2</sup> De auteurs analyseren ook de juridische, beleidsmatige en praktische maatregelen die de kloof kunnen verkleinen.

### Resultaten

De gender-pensioenloof kan voor een deel worden verklaard door omstandigheden en regels uit het verleden. Vroeger was het voor getrouwde vrouwen niet gebruikelijk om te werken, waardoor ze geen pensioen opbouwden. Door de toegenomen arbeidsparticipatie van vrouwen zal de gender-pensioenloof in de toekomst kleiner zijn, maar er is nog steeds invloed van de oudere cohorten op het gemiddelde pensioeninkomen van vrouwen. Zelfs als de afname van de gender-pensioenloof in de toekomst gelijk is aan de afgelopen jaren, duurt het lang voordat het gat is gedicht.

Het verschil in inkomen tussen mannen en vrouwen is vooral duidelijk na de geboorte van het eerste kind (de 'child penalty'). Het gewerkte aantal uren voor vrouwen daalt dan, terwijl het verschil in gewerkte uren voor mannen zeer beperkt is. Vrouwen nemen meer zorgtaken op zich, maar werken gemiddeld genomen niet evenveel uren als mannen. Daardoor wordt de pensioenloof dus niet zo snel op natuurlijke wijze gedicht. Dit vraagt om het overwegen van juridische, beleidsmatige en communicatieve maatregelen.

De gender-pensioenloof kan mogelijk worden verkleind door vrouwen een steuntje in de rug te geven in het arbeidsveld. De steun zou kunnen bestaan uit de bevoordeling van vrouwen in de wervingsfase (denk aan positieve discriminatie in typische mannensectoren, met meer gunstige pensioenregelingen) of bij de pensioenopbouw gedurende de loopbaan. Echter, deze oplossingsrichtingen lijken niet haalbaar, omdat Europese en Nederlandse wetgeving een gelijke behandeling van mannen en vrouwen vereisen, ook in pensioenopbouw.



'Gepensioneerde vrouwen in Nederland ontvangen 40% minder pensioen dan mannen'

<sup>2</sup> Nabestaandenpensioen en vermogen worden buiten beschouwing gelaten.

Een andere oplossingsrichting is het creëren van meer mogelijkheden tot verlof voor ouders in het algemeen. Dat kan ertoe bijdragen dat zorgtaken beter kunnen worden verdeeld en vrouwen meer toegang krijgen tot de arbeidsmarkt. Dit kan stimulerend werken om traditionele rolpatronen te doorbreken en uiteindelijk de arbeidsparticipatie van vrouwen te verhogen.

Dit geldt ook voor het vergroten van de mogelijkheden om thuis te werken, waardoor mannen (en vrouwen) vaker in de gelegenheid zijn om werk en zorg te combineren. Ook zou gedacht kunnen worden aan wat vergaande oplossingen zoals gratis pensioenbouw voor vrouwen die niet werken omdat zij voor kinderen zorgen, zodat deze zorgtaken niet ten koste gaan van hun pensioen. Daarnaast zou meer geïnvesteerd kunnen worden in deelnemerscommunicatie door bijvoorbeeld (nog) zichtbaarder te maken dat minder werken tot lagere pensioeninkomens leidt, zodat dit vaker wordt meegenomen in de afweging om al dan niet minder te werken.



**Artikel:** 'Fearless woman: financial literacy, confidence, and stock market participation'<sup>3</sup> Door *Tabea Bucher-Koenen, Rob Alessie, Annamaria Lusardi en Maarten van Rooij (2024)*

### Achtergrond

Een deel van de pensioenloof kan mogelijk worden verklaard door een verschil in financiële geletterdheid tussen mannen en vrouwen.<sup>4</sup> Diverse onderzoeken tonen aan dat vrouwen (zowel in ontwikkelingslanden als Westerse landen) minder financieel geletterd zijn dan mannen. In dit onderzoek wordt specifiek gekeken naar het verschil in financiële kennis, het gedeelte van de financiële geletterdheid waarin mannen geregeld hoger scoren dan vrouwen. De vraag is of de lagere financiële kennis bij vrouwen het gevolg is van een echt kennisverschil of van een gebrek aan vertrouwen in hun eigen kennis. Begrip over deze vraag is van belang omdat financiële kennis en uiteindelijk geletterdheid een wezenlijke invloed heeft op financiële beslissingen, op vermogensopbouw en op deelname aan de aandelenmarkt, en dus op financieel welzijn.



### Leuk weetje

De titel van dit artikel is geïnspireerd op het *Fearless Girl*-standbeeld dat op 7 maart 2017 (één dag voor Internationale Vrouwendag) werd geplaatst voor de *Charging Bull* op Wall Street. Dit initiatief trok veel aandacht en leidde tot een debat over de rol van vrouwen in financiële beroepen, waarbij ook werd gewezen op het belang van zelfvertrouwen bij het omgaan met geldzaken. Degelijke publieke bewustwording zou een bijdrage kunnen leveren aan het verkleinen van de kloof tussen mannen en vrouwen in financiële geletterdheid en pensioenopbouw.

- 3 Bij het samenstellen van de publicatie 'Van pensioenwetenschap naar praktijk' was dit artikel van Bucher-Koenen et al. (2024) nog niet gepubliceerd. Met toestemming en medewerking van de auteur hebben we dit artikel eerder mogen inzien en samen kunnen vatten.
- 4 Financiële geletterdheid bestaat uit een combinatie van financieel bewustzijn, kennis, vaardigheden, attitudes en gedragingen die nodig zijn om gezonde financiële beslissingen te nemen en uiteindelijk individueel financieel welzijn te bereiken.



## Onderzoek

Het onderzoek bestond uit een vragenlijst die met een tussenperiode van zes weken twee keer werd voorgelegd aan een panel. In de eerste ronde kregen respondenten de 'Big Three' kennisvragen voorgelegd (die kennis meten over rente-op-rente, inflatie en risicospreiding), met als extra antwoordmogelijkheid een 'weet-niet-optie'. Tijdens de tweede ronde werd de weet-niet-optie verwijderd en werd ook het vertrouwen in de eigen kennis van de respondenten gemeten.

## Resultaten

Er blijkt zoals verwacht een genderverschil te bestaan in financiële kennis. Mannen scoren hoger dan vrouwen op de drie vragen. Zo geeft bijvoorbeeld 91,9 procent van de mannen het goede antwoord op een vraag over rente-op-rente, tegenover 84,4 procent van de vrouwen. De bevindingen tonen aan dat vertrouwen in de eigen kennis ongeveer 30 procent van dat genderverschil verklaart. Wanneer de weet-niet-optie wordt verwijderd, neemt het aantal correcte antwoorden namelijk toe en verkleint de genderkloof aanzienlijk. Dit suggereert dat vrouwen vaak wel de juiste kennis hebben maar dat een gebrek aan vertrouwen ervoor zorgt dat ze voor de weet-niet-optie kiezen. Oftewel: vrouwen weten meer over financiële onderwerpen zoals pensioen dan ze zelf denken. Het onderzoek laat ook zien dat zowel financiële kennis als vertrouwen significant van invloed zijn op de deelname aan de aandelenmarkt.



'Een gebrek aan vertrouwen in de eigen kennis verklaart 30% van het genderverschil.'



# Conclusies van de twee artikelen



'Een eenvoudige oplossing voor het dichten van de gender pensioenkloof bestaat niet'

De gender-pensioenkloof in Nederland is groot en zal niet op natuurlijke wijze verdwijnen. Verkleinen van de kloof vraagt om actie, maar niet alle mogelijke oplossingsrichtingen lijken haalbaar. De bevoordeling van vrouwen om de gender-pensioenkloof te verkleinen (positieve discriminatie) lijkt bijvoorbeeld juridisch niet toelaatbaar. Een andere oplossingsrichting is het verruimen van verlofmogelijkheden voor ouders en de mogelijkheid tot thuiswerken, om het combineren van werk en zorgtaken beter te verdelen onder partners. De sleutel tot verkleining van de gender-pensioenkloof kan ook liggen in vergroting van pensioenopbouw buiten de arbeid om. Het verbeteren van de pensioenopbouw in 'vrouwensectoren', waarbinnen de huidige pensioenopbouw relatief sober is, kan ook een belangrijke bijdrage leveren. Ook communicatie en educatie zijn belangrijk. Vrouwen die minder willen gaan werken moeten een beter beeld krijgen van de effecten daarvan op hun pensioenopbouw, zodat ze dit in hun afweging kunnen meenemen.

De onderzoeksresultaten laten zien dat de rol van vertrouwen in financiële kennis meer aandacht verdient. Het is niet voldoende om in programma's die zijn gericht op het verbeteren van financiële geletterdheid uitsluitend aandacht te hebben voor het vergroten van kennis. Deze programma's moeten ook maatregelen omvatten die zijn gericht op het vergroten van het zelfvertrouwen, vooral bij vrouwen. Verder wordt aangeraden om in onderzoek over financiële geletterdheid ook te kijken naar respondenten die 'weet niet' antwoorden, omdat dit inzicht kan bieden in de relatie tussen financiële geletterdheid en financiële besluitvorming.

In deze twee artikelen is slechts een beperkt aantal aspecten onderzocht. Er is daarom nog meer onderzoek nodig naar dit relevante onderwerp.

# Thema: Pensioen en vertrouwen

## Thema in het kort

Het is lastig om diensten in de pensioenindustrie goed te beoordelen. Pensioendeelnemers moeten vaak maar geloven dat de juiste beslissingen worden genomen over het grootste geldbedrag dat ze ooit opbouwen in hun leven. Vertrouwen in de pensioenaanbieder speelt dan ook een cruciale rol. Zodra mensen het gevoel krijgen dat pensioenbeloftes niet kunnen worden waargemaakt zal het vertrouwen in hun pensioenfonds waarschijnlijk afnemen. Dat kan de geloofwaardigheid en financiële stabiliteit van pensioenfondsen ondermijnen. Het feit dat veel pensioendeelnemers niet de mogelijkheid hebben om hun pensioenfonds te verlaten kan tot een nog groter gebrek aan vertrouwen leiden. Dat kan zelfs de wetten en regels waarop een pensioenstelsel is gebaseerd aantasten.

De drie onderstaande artikelen gaan nader in op het thema vertrouwen en pensioen. Is het vertrouwen in een pensioenfonds verbonden met de objectieve financiële gezondheid ervan, en zo ja in welke mate (artikel 1)? Hoe worden partijen in het pensioenveld vertrouwd

door pensioendeelnemers en welke elementen spelen daarbij een rol (artikel 2)? En tot slot: welke factoren bepalen het vertrouwen in het eigen pensioenfonds en wat is de invloed van het vertrouwen op de keuze om extra pensioenreserves op te bouwen in de derde pijler (artikel 3)?



## Artikel: 'Trust in Pension Funds, or the Importance of Being Financially Sound' Door Hendrik van Dalen en Kène Henkens (2023)

### Achtergrond

Vertrouwen in pensioenfondsen draait doorgaans om meer dan geld alleen. Percepties van financiële stabiliteit, competentie en eerlijkheid spelen eveneens een belangrijke rol in het vertrouwen van mensen in pensioenfondsen. Maar welke rol heeft geld hierin? In de onderzoeksliteratuur is de relatie tussen vertrouwen en *objectieve* data met betrekking tot de diensten die pensioenfondsen aanbieden echter amper onderzocht. Hoewel de meeste pensioendeelnemers weinig kennis over de buffers van pensioenfondsen zullen hebben, zijn er *objectieve* financiële indicatoren die duidelijk te koppelen zijn aan het verhogen of verlagen van pensioenuitkeringen. Men zou kunnen verwachten dat deze indicatoren nauw verbonden zijn met het vertrouwen van deelnemers. Zelfs als deelnemers de exacte berekeningen en inhoud van dergelijke indicatoren niet begrijpen, kunnen ze wel vermoeden wat de gevolgen zijn als bijvoorbeeld de dekkinggraad van een pensioenfonds onder de 100 procent komt. Ze kunnen op basis daarvan beslissen of hun pensioenfonds in orde is of in de problemen verkeert.

### Onderzoek

De kernvraag van het onderzoek in dit artikel is of, en zo ja in welke mate, het vertrouwen in een pensioenfonds verbonden is met de vraag of ze voldoende geld in kas hebben om aan hun verplichtingen te voldoen (de objectief gerapporteerde financiële gezondheid in de vorm van de dekkinggraad). Het onderzoek vond plaats aan de hand van een vragenlijst die werd ingevuld door Nederlandse pensioendeelnemers uit het LISS-panel. De vragen hadden betrekking op de mate van vertrouwen in het pensioenfonds van de deelnemers. De antwoorden zijn vervolgens gekoppeld aan de dekkinggraden van de pensioenfondsen van de deelnemers in de steekproef, zoals die door toezichthouder DNB worden geregistreerd. De centrale aanname die werd getoetst is dat de financiële gezondheid van een pensioenfonds (gemeten aan de hand van de dekkinggraad) invloed heeft op het vertrouwen van de



'Een hogere dekkinggraad van een pensioenfonds leidt onder meer tot een groter vertrouwen bij pensioendeelnemers'

deelnemers in hun pensioenfonds. Bovendien is onderzocht of het vertrouwen van jongere deelnemers in hun pensioenaanbieders minder gevoelig is voor het niveau van de dekkinggraad dan dat van oudere deelnemers. De aanname hierbij is dat oudere deelnemers meer interesse hebben in, en zich meer bewust zijn van, pensioenkwesaties dan jongere leeftijdsgroepen.

### Resultaten

De resultaten laten een sterke positieve relatie zien tussen de dekkinggraad van pensioenfondsen en het vertrouwen van deelnemers: een hogere dekkinggraad (dus een grotere buffer) duidt op een betere financiële gezondheid van het fonds en die wordt geassocieerd met een groter vertrouwen door pensioendeelnemers. De impact van de dekkinggraad op vertrouwen blijkt, zoals verwacht, veel sterker te zijn bij oudere deelnemers (ouder dan 55 jaar) dan bij jongere deelnemers (onder de 55 jaar). Dit kan erop wijzen dat oudere deelnemers zich meer bewust zijn van de financiële gezondheid van hun pensioenfonds en dat zij dit belangrijker vinden voor hun vertrouwen. Bij jongere deelnemers is de relatie tussen vertrouwen en dekkinggraad heel laag.

**Artikel:** ‘Vertrouwen in partijen in het Nederlandse pensioenveld: een kwalitatief onderzoek onder deelnemers, consultants en adviseurs’ Door *Jelle Strikwerda, Bregje Holleman en Hans Hoeken (2023)*

### Achtergrond

Het zijn meestal de pensioenaanbieders, werkgevers en de overheid die informatie verstrekken over pensioenkeuzes aan pensioendeelnemers en zorgen voor de begeleiding bij het maken van de keuzes. Het gaat hierbij om complexe materie waar pensioendeelnemers doorgaans weinig vanaf weten. En ze zijn vaak ook weinig gemotiveerd om zich daarin te verdiepen. Bovendien zijn er diverse partijen betrokken binnen het grote en complexe financieel systeem van de pensioenwereld. Dat maakt het voor deelnemers moeilijk om te bepalen *wat* ze moeten geloven, want daarvoor is het noodzakelijk dat ze de inhoud van de informatie kunnen beoordelen. Daardoor wordt de vraag wie ze moeten geloven extra belangrijk, gebaseerd op wie de meeste kennis heeft en op wie ze kunnen vertrouwen. Uit eerder onderzoek blijkt dat het vertrouwen in pensioenfondsen hoog is, maar er bestaat nog weinig inzicht in de factoren die bepalen welke bronnen deelnemers het meest vertrouwen.

### Onderzoek

In dit artikel wordt een kwalitatief onderzoek beschreven naar de overwegingen van pensioendeelnemers met betrekking tot het vertrouwen in verschillende partijen in het Nederlandse pensioenveld (pensioenfondsen en -verzekeraars, de werkgever, de kennissenkring en de overheid). Het onderzoek bestaat uit 46 interviews met pensioendeelnemers, -consultanten en -adviseurs. Aan pensioendeelnemers is gevraagd hoe zij zich oriënteren op hun pensioen en op de eventueel bijbehorende pensioenkeuzes (bijvoorbeeld via de pensioenaanbieder of de werkgever) en wat hun overwegingen daarbij waren (bijvoorbeeld: wordt de bron gezien als integer of bekwaam?). Deze interviews zijn gebruikt om in kaart te brengen welke bronnen pensioendeelnemers raadplegen en vertrouwen. Daarnaast is gesproken met consultants en onafhankelijke adviseurs over hun ervaringen met dezelfde onderwerpen.

### Resultaten

Uit de resultaten blijkt dat diverse pensioendeelnemers een gebrek ervaren aan transparante communicatie vanuit hun pensioenaanbieder. Zij hebben het gevoel dat niet altijd in hun belang wordt gehandeld. Ze vinden dat er een gebrek aan transparantie bestaat over de kosten die pensioenfondsen en verzekeraars in rekening brengen. De algemene perceptie is dat deze kosten niet begrijpelijk genoeg worden gecommuniceerd. Dat leidt tot wantrouwen. Ook zouden sommige deelnemers graag inspraak willen hebben in de beleggingskeuzes, vooral als deze keuzes botsen met hun persoonlijke waarden, zoals investeringen in controversiële industrieën. Zonder inspraak voelen deelnemers zich machteloos, hetgeen ook kan leiden tot wantrouwen.



#### Quote van een geïnterviewde deelnemer

“Over kosten die gemaakt worden in de uitvoering is natuurlijk ook heel weinig transparantie. En dat ligt heel verschillend (...). Niet iedereen zal het interesseren, maar er zijn wel misverstanden over. En dat uit zich dan in dat emotionele idee van ‘ze stelen van me’. (...) Het is tijd voor transparantie denk ik. Er is geen enkele reden om er niet transparant over te zijn.”



Pensioendeelnemers vinden bovendien dat de medewerkers van de *frontoffice* van pensioenaanbieders vaak onvoldoende deskundig zijn om adequate hulp te kunnen bieden. Dit leidt tot frustraties, vooral als deelnemers het gevoel hebben dat ze geen betrouwbare informatie krijgen.

In een een-op-een-gesprek met een consultant of adviseur vinden veel deelnemers wel de communicatie die ze zoeken. Deze gesprekken worden gezien als zeer nuttig om helderheid te krijgen over hun pensioenopties en om vertrouwen te krijgen in hun beslissingen.

Zowel pensioendeelnemers als sommige consultants vinden dat bij de werkgever vaak onvoldoende kennis en deskundigheid aanwezig zijn. Over de pensioenambassadeurs (collega's die zijn opgeleid om andere werknemers te informeren over pensioenkwesities) binnen hun organisatie zijn geïnterviewden wel positief.

Volgens veel van de onderzochte pensioendeelnemers heeft de overheid zich op het gebied van pensioenen in het verleden onbetrouwbaar opgesteld. Er is een algemeen gevoel dat de overheid zich niet altijd aan haar beloften houdt en vaak de spelregels halverwege verandert, zoals bij de verhoging van de AOW-leeftijd en de afschaffing van de levensloopregeling.



**'Een-op-een gesprekken met een consultant, adviseur of pensioenambassadeur ervaart men als behulpzaam en vergroten het vertrouwen'**

**Artikel:** 'Trust in the financial performance of pension funds, public perception, and its effect on participation in voluntary pension saving plans' Door Floor Goedkoop, Madi Mangan, Mauro Mastrogiacomo en Stefan Hochguertel (2023)

### Achtergrond

Het vertrouwen in pensioenfondsen speelt een cruciale rol in de besluitvorming van mensen over hun pensioenopbouw. Door de recente hervormingen in het Nederlandse pensioenstelsel en de groeiende groep zelfstandigen, is het belangrijk voor beleidsmakers om te begrijpen welke factoren het vertrouwen in pensioenfondsen beïnvloeden en hoe het vertrouwen kan worden bevorderd om vrijwillige pensioenopbouw in de derde pijler te stimuleren. Vrijwillig pensioensparen wordt immers een relevante optie wanneer men niet gelooft dat het pensioenfonds in staat zal zijn een acceptabel pensioen uit te keren.

### Onderzoek

De onderzoekers bestuderen de factoren die bepalen hoeveel vertrouwen mensen hebben in hun eigen pensioenfonds en welk effect dat vertrouwen heeft op de keuze om extra pensioen op te bouwen in de derde pijler. Pensioenkortingen en indexaties worden hierbij gebruikt om de exogene schokken te modelleren die het vertrouwen beïnvloeden. Ook wordt onderzocht hoe de deelnemers deze gebeurtenissen (al dan niet op de juiste wijze) waarnemen. Het gaat daarbij om hun eigen interpretatie (die dus wel of niet klopt met de werkelijke situatie). Dat biedt verdere inzichten in hoe mispercepties over pensioenmaatregelen het vertrouwen beïnvloeden. De data zijn voor het grootste deel afkomstig uit de DNB Household Survey, aangevuld met extra DNB-data.

### Resultaten

De bevindingen suggereren dat schokken die gerelateerd zijn aan de financiële prestaties van pensioenfondsen (zoals indexatie en kortingen en de, al dan niet juiste, interpretatie daarvan door pensioendeelnemers) een aanzienlijke invloed hebben op het vertrouwen in pensioenfondsen. Het vertrouwen neemt toe met indexatie en de positieve interpretatie daarvan (waar wel echt een indexatie geweest, of waar de persoon onterecht denkt dat er indexatie heeft plaatsgevonden).

Ouderen hebben meer vertrouwen in hun pensioenfondsen dan jongeren. Het vertrouwen lijkt echter niet toe te nemen als gevolg van het bereiken van een hogere leeftijd, maar mensen uit oudere generaties lijken vanaf hun jeugd meer vertrouwen te hebben dan mensen uit latere generaties. Het zal dus eerder zo zijn dat verschillende generaties ('geboortecohorten') opgroeien met een bepaald niveau van vertrouwen, waarbij dit vertrouwen daalt naarmate mensen later worden geboren. Het is daarom te verwachten dat het gemiddelde niveau van vertrouwen in het eigen pensioenfonds in de bevolking zal afnemen naarmate oudere cohorten worden vervangen door jongere. Cohortverschillen spelen dus een belangrijke rol in de manier waarop het vertrouwen wordt opgebouwd. Het feit dat jongere generaties een lager niveau van vertrouwen zullen hebben kan gevolgen hebben voor hun pensioenopbouw.

De studie laat ook een positief verband zien tussen vertrouwen en vrijwillig pensioensparen in de derde pijler. Het vertrouwen in pensioenfondsen is dus een cruciale factor voor deelname aan vrijwillig pensioensparen. De bevindingen suggereren tegelijkertijd dat de beslissing om zelfstandig te worden en zelf voor een pensioen te zorgen waarschijnlijk niet ontstaat door de wens om uit de tweede pijler te stappen. Degenen die zelf hun pensioen regelen, waaronder zelfstandigen, hebben namelijk vertrouwen in hun pensioenfondsen. De groei van het aantal zelfstandigen in de arbeidsmarkt wordt dus niet primair gedreven door wantrouwen tegenover pensioenfondsen, maar eerder door andere factoren, zoals de wens naar meer flexibiliteit en zelfstandigheid in hun werk.



'Het vertrouwen in pensioenfondsen is een **cruciale factor** voor deelname aan vrijwillig pensioensparen'

# Conclusies van de drie artikelen



'Een toename in het vertrouwen in pensioenfondsen is zeker mogelijk'

Vertrouwen is een centraal begrip binnen de pensioensector, omdat het is verweven met keuzes die mensen maken. Maar wat weten we hierover? Deze drie artikelen geven een verdieping van de blik op vertrouwen en pensioen.

De inzichten uit de studie van Van Dalen en Henkens suggereren dat een toename in vertrouwen in het pensioenfonds zeker mogelijk is, vooral onder oudere deelnemers die dicht bij hun pensioen staan of al gepensioneerd zijn, mits de dekkingen van pensioenfonds stijgen. De studie benadrukt dat pensioenfonds en beleidsmakers aandacht moeten besteden aan zowel de financiële gezondheid van de fondsen als aan de manier waarop informatie wordt gecommuniceerd naar de deelnemers. Voor jongere deelnemers zou bijvoorbeeld meer educatie over de impact van pensioenfonds op hun toekomstige financiële zekerheid nuttig kunnen zijn om hun vertrouwen te vergroten. Zeker met de nieuwe pensioenwet, waarbij de dekkingen mogelijk minder relevant wordt, is het noodzakelijk om zorgvuldig te communiceren over de veranderingen en de nieuwe risico's die deelnemers zelf moeten dragen.

De resultaten van het onderzoek van Strikwerda et al. benadrukken de noodzaak tot verbeterde communicatie. Dit is vooral belangrijk gezien de complexe aard van pensioenkwesies en de cruciale rol die vertrouwen speelt in het maken van weloverwogen pensioenbeslissingen.

- **Pensioenaanbieders** zouden hun communicatie kunnen verbeteren door transparanter te zijn over kosten en beleggingskeuzes en door deze informatie in begrijpelijke taal te presenteren. Dit zou het vertrouwen kunnen vergroten, maar er moet worden voorkomen dat deelnemers zich overweldigd voelen door te veel of te complexe informatie.



- **Werkgevers** kunnen een belangrijkere rol spelen in het informeren van hun werknemers over pensioenzaken, bijvoorbeeld via trainingen of door het inzetten van pensioenambassadeurs. En er kunnen meer mogelijkheden worden gecreëerd voor deelnemers om toegang te krijgen tot persoonlijk advies, bijvoorbeeld door het verlagen van kosten of het verminderen van drempels om contact op te nemen met een adviseur.
- Het is ook belangrijk dat **de overheid** zich bewust is van het wantrouwen dat leeft onder deelnemers en hier actief op inspeelt door consistente, eerlijke en transparante communicatie te voeren, vooral bij het doorvoeren van veranderingen in het pensioenstelsel.

De bevindingen van Goedkoop et al. suggereren dat herstelmaatregelen, zoals pensioenkortingen, een aanzienlijke invloed hebben op het vertrouwen in pensioenfondsen. In de overgang naar een nieuw pensioenstelsel, waarbij de dekkingsgraad niet langer de belangrijkste maatstaf zal zijn, kan dit voor onzekerheid zorgen onder deelnemers. Het is essentieel dat pensioenfondsen proactief communiceren over de nieuwe regels en de gevolgen hiervan voor toekomstige pensioenuitkeringen om het vertrouwen te behouden. Zeker de daling van vertrouwen onder jongere generaties kan belangrijke gevolgen hebben voor de toekomstige stabiliteit van het Nederlandse pensioensysteem. Dit vraagt om gerichte beleidsmaatregelen die zich richten op het versterken van het vertrouwen in pensioenfondsen, met name onder jongere werknemers. Het is belangrijk dat pensioenfondsen transparanter worden in hun communicatie en duidelijk uitleggen hoe solidariteit en herverdeling binnen het systeem werken. Het onderzoek laat zien dat zelfstandigen ook vertrouwen hebben in pensioenfondsen. Dit betekent dat beleid gericht op het vergroten van de pensioenopbouw onder zelfstandigen zich zou kunnen richten op andere belemmeringen dan wantrouwen, zoals de complexiteit van pensioenproducten en de behoefte aan meer flexibele spaaropties.



# Thema: Pensioenactivatie en -communicatie

## Thema in het kort

Door demografische verschuivingen, zoals vergrijzing en toename van de levensverwachting, staan veel pensioenstelsels wereldwijd onder druk. Dat leidt tot noodzakelijke hervormingen en een verschuiving van verantwoordelijkheid van de overheid naar het individu. Het wordt daarom steeds belangrijker dat mensen zich actief verdiepen in hun eigen pensioen. Er is echter veel bewijs voor het feit dat maar weinig mensen zich voldoende bezighouden met hun pensioen. De vraag is hoe mensen kunnen worden aangezet om meer bezig te zijn met hun eigen pensioen.

Wat zijn recente wetenschappelijke inzichten op het gebied van effectieve pensioenactivatie en -communicatie? Is enkel een online tool voldoende als het gaat om hulp bij het maken van complexe pensioenkeuzes? Of maken deelnemers betere pensioenkeuzes als ze daarbij worden begeleid door een pensioenadviseur (zie artikel 1)? En als er apps worden gebruikt, wat is dan de rol van subtiele aanpassingen in de keuze-architectuur (*nudges*)? Met welke *nudges* kunnen mensen effectief worden gestimuleerd om alle aangeboden functies van de app te benutten (artikel 2)? En wat is de rol van positieve en negatieve emoties? Kunnen emoties worden aangesproken om mensen te motiveren om hun pensioensituatie te bekijken en/of om in actie te komen (artikel 3)?



## Artikel: 'Keuzebegeleiding bij pensioenen: is alleen een online tool voldoende?' Door Minou van der Werf en Lisa Brüggem (2024)

### Achtergrond

Het maken van goede pensioenkeuzes is belangrijk. Toch is het niet vanzelfsprekend dat pensioendeelnemers goede keuzes maken. Zo laat Netspar-onderzoek zien dat bijna 30 procent van de Nederlandse huishoudens het risico loopt op onvoldoende inkomen na pensionering. De noodzaak van goede keuzebegeleiding is dus groot en dankzij de open norm keuzebegeleiding die per 1 juli 2023 is ingegaan staat dit onderwerp ook volop in de aandacht in de pensioensector. Met deze wettelijke norm worden pensioenuitvoerders verplicht om deelnemers op een adequate manier te begeleiden in de pensioenkeuzes die ze moeten maken. Technologische ontwikkelingen – zoals interactieve online tools – bieden mogelijkheden om keuzebegeleiding rondom pensioenen op een laagdrempelige, gepersonaliseerde en toegankelijke manier aan te bieden. Maar hoe adequaat is de keuzebegeleiding die met online tools wordt aangeboden als het gaat om complexe keuzes zoals in de pensioencontext? Maken deelnemers dezelfde pensioenkeuzes wanneer zij alleen worden begeleid door een online tool of bij intensievere extra begeleiding door een pensioenadviseur? En begrijpen ze de consequenties van de keuzes na begeleiding via een online tool?

### Onderzoek

In dit veldexperiment is onderzocht in hoeverre een online tool mensen adequaat begeleidt bij het maken van een keuze en of er aanvullende begeleiding gewenst is. De geschiktheid van online tools is onderzocht door deelnemers te vergelijken die: (1) zelfstandig een online tool gebruiken; (2) een online tool gebruiken tijdens een groepsessie waarin begeleiders vragen kunnen beantwoorden over de werking van de tool; of (3) een online tool gebruiken samen met een financieel keuzebegeleider. Behalve naar verschillen in de uiteindelijke pensioenkeuze is gekeken naar verschillen tussen deelnemers in hun perceptie van het gebruik van de tool (hoeveel vertrouwen ze hebben in de keuzes die ze hebben gemaakt, hoe goed begrijpen ze de keuzes en in hoeverre vinden ze de keuzebegeleiding van toegevoegde waarde?). Het onderzoek werd uitgevoerd in samenwerking met pensioenadviesbureaus en vond plaats via

vijf pensioenfondsen, waarbij deelnemers die binnen vijf jaar voor hun pensioendatum zaten willekeurig werden toegewezen aan een van de genoemde drie condities. Na het gebruik van de tool werd de deelnemers gevraagd een vragenlijst in te vullen. De gegevens uit deze vragenlijst werden gekoppeld aan de resultaten uit de tool.

### Resultaten

De resultaten laten zien dat het type keuzebegeleiding niet van invloed is op de pensioenkeuze van de deelnemers en ook niet op hun vertrouwen in die keuzes. Ongeacht het type keuzebegeleiding bleef de pensioenkeuze van de drie groepen deelnemers dus gelijk en extra begeleiding in een groepsessie of met een adviseur zorgde niet voor meer vertrouwen in de pensioenkeuze.

De keuzebegeleiding waarbij de online tool is gecombineerd met een een-op-een-gesprek zorgde wel voor de meeste interactie met de tool: de deelnemers in die groep maakten meer aanpassingen in de ingevoerde gegevens en bekeken meerdere pensioenopties. Dit suggereert dat intensievere begeleiding leidt tot een actiever gebruik van de tool. De tool in combinatie met een een-op-een-gesprek zorgde ook voor het beter begrijpen van de toekomstige financiële consequenties van de pensioenkeuze. In de eerste conditie (zelfstandig gebruik) gaf 10,8 procent van de deelnemers aan dat ze de consequenties van hun keuzes niet goed begrepen, terwijl dit percentage in een een-op-



'Online tools kunnen deelnemers helpen om actief over hun pensioenkeuzes na te denken, maar de waarde van (aanvullende) persoonlijke begeleiding mag niet worden onderschat'

een-gesprek daalde tot 0 procent. De sessies met meer begeleiding werden ook als waardevoller ervaren. Meer dan 90 procent van de deelnemers met een-op-een-begeleiding vond de sessie waardevol, vergeleken met slechts 27 procent die zelfstandig de tool gebruikten. Deelnemers die meer begeleiding kregen, waren ook bereid meer te betalen voor de online sessie, hetgeen wijst op de ervaren meerwaarde.

Interessant is dat deelnemers die meer begeleiding ontvingen hun eigen deskundigheid lager inschatten dan degenen die zelfstandig werkten met de tool. Dit suggereert dat intensievere begeleiding leidt tot een realistischer beeld van de eigen kennis en kunde (ze zien dat ze ook nog veel niet weten).

Hoewel de intentie om zich verder te verdiepen in hun pensioensituatie niet statistisch significant verschilde tussen de condities, gaven deelnemers met de een-op-een-begeleiding aan meer bereid te zijn om aanvullende stappen te ondernemen, zoals het raadplegen van een financieel adviseur.



**Artikel:** 'Nudging App Adoption: Choice Architecture Facilitates Consumer Uptake of Mobile Apps' Door Crystal Reeck, Nathaniel Posner, Kellen Mrkva en Eric Johnson (2023)

### Achtergrond

Met het toenemende aantal smartphonegebruikers en de explosieve groei van app-downloads wordt het voor bedrijven steeds belangrijker om effectieve strategieën te ontwikkelen die het downloaden en installeren van hun apps bevorderen, en die daarnaast de volledige benutting stimuleren van alle aangeboden functies binnen die apps. In dit artikel is onderzocht hoe keuze-architectuur, een concept uit de gedragseconomie dat verwijst naar de manier waarop keuzes worden gepresenteerd aan gebruikers, kan worden ingezet om het gebruik van smartphone-apps te verbeteren.<sup>5</sup> Hoewel het artikel zich niet specifiek richt op de pensioenwereld, kan het daar zeker van nut zijn, aangezien het gebruik van apps ook daar een belangrijke rol kan vervullen.

### Onderzoek

De centrale vraag van dit onderzoek is hoe bedrijven met behulp van eenvoudig aanpassingen in de keuze-architectuur het gebruik van hun apps kunnen stimuleren. De onderzoekers kijken met name naar de invloed van eenvoudige aanpassingen, zoals: aanpassingen van kleuren, wijzigingen in de aangeboden volgorde van te maken keuzes, en het gebruiken van verschillende bewoordingen. Het onderzoek is verricht aan de hand van een aantal experimenten. De experimenten omvatten zowel gecontroleerde laboratoriumomstandigheden als *real-world settings* om de externe geldigheid van de bevindingen te waarborgen. Een van de gebruikte apps betrof bijvoorbeeld een simulatie van een COVID-19 *contact tracing*-app. In totaal namen meer dan 600.000 deelnemers deel aan de experimenten.

<sup>5</sup> 'Choice architecture tools are changes to the structure of a choice that alter behavior without significantly changing economic incentives or the information that people have about each option' (definitie op pagina 8 van dit artikel).

## Resultaten

Het onderzoek toont onder meer aan dat de kleur van keuzeknoppen in de apps een significant effect heeft op het gedrag van gebruikers. Als de knoppen die moeten worden geselecteerd om functies in te schakelen in de kleur blauw zijn weergegeven, dan wordt de beslissingstijd verkort en neemt het gebruik van deze functies toe. Blauw is een kleur die vaak wordt geassocieerd met de bevestigingsoptie in digitale omgevingen. Het gevonden effect kan worden verklaard door gewoontes die consumenten ontwikkelen, waarbij ze geneigd zijn om bepaalde kleuren automatisch te associëren met specifieke acties, zoals het routinematig doorklikken in apps om verder te komen.

Het onderzoek laat ook zien dat het integreren van meerdere beslissingen tot één enkele keuze (in plaats van deze beslissingen over meerdere schermen te verdelen) het gebruik van app-functies vergroot. Dit komt doordat het combineren van keuzes de besluitvorming eenvoudiger maakt en minder nadruk legt op afzonderlijke functies. Gebruikers zijn hierdoor minder geneigd om individuele functies uit te schakelen. Dat leidt tot een groter gebruik van alle functies in de app.

Een van de meest opvallende bevindingen van het onderzoek is het effect van zogenaamde 'defaultless defaults'. Dit zijn keuzes die worden gepresenteerd alsof ze de standaardoptie zijn, zonder dat de feitelijke standaardinstelling wordt gewijzigd. Zo kan bijvoorbeeld de optie om app-functies in te schakelen worden getoond *alsof* dit de standaardoptie is, door deze optie te laten lijken op typische 'ga verder'-knoppen die vaak blauw zijn en bovenaan in het scherm staan. Hierdoor wordt het gebruik van deze functies significant verhoogd, zelfs zonder dat gebruikers daadwerkelijk verplicht zijn om deze keuze te maken. Dit effect is vooral relevant in sterk gereguleerde domeinen zoals de gezondheidszorg en financiële sector, waar bedrijven vaak terughoudend zijn om de standaardinstellingen daadwerkelijk te wijzigen vanwege mogelijke negatieve reacties van gebruikers.



Conditie	Design van knop	% dat 'Ga verder' aanklikt
'Ga verder' in kleur grijs	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 5px 15px; background-color: #f0f0f0;">Niet inschakelen</div> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 5px 15px; background-color: #f0f0f0;">Ga verder</div> </div>	82,9%
'Ga verder' in kleur blauw	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 5px 15px; background-color: #f0f0f0;">Niet inschakelen</div> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 5px 15px; background-color: #007bff; color: white;">Ga verder</div> </div>	88,3%
<b>Verskil</b>		<b>5.4 pp (6,5%); <math>p = .015</math></b>

Figuur 1: het effect van het veranderen van de kleur van de knop 'Ga verder' in één van de experimenten. Bij de kolom 'Design van knop' is te zien wat aan de respondenten is voorgelegd.

**Artikel:** 'What comes to mind when considering looking into and/or adjusting one's pension? An empirical study among UK and US residents' Door Eric van Dijk, Marcel Zeelenberg, Wändi Bruine de Bruin en Robert-Jan Bastiaan de Rooij (2023)

### Achtergrond

Pensioenhervormingen leiden er vaak toe dat de verantwoordelijkheid voor een toereikend pensioen meer bij individuele deelnemers komt te liggen. Belangrijk is dan dat deelnemers hun pensioensituatie voldoende doorgronden en vervolgens het pensioen aanpassen waar dat gewenst is. Er is echter nog weinig bekend over hoe mensen deze beslissingen over het bekijken van hun pensioensituatie en eventuele aanpassingen van het pensioen ervaren. Wat zijn hun associaties en gevoelens? En in hoeverre zijn die bepalend voor hun gedrag? Enerzijds is te verwachten dat de associaties die mensen hebben bij het checken van hun eigen pensioensituatie vergelijkbaar zijn met de associaties die men heeft bij het maken van aanpassingen in hun eigen pensioensituatie. Bijvoorbeeld, als bezorgdheid over de toekomst een belangrijke reden

is om naar je eigen pensioensituatie te kijken, dan zou deze associatie ook bepalend kunnen zijn voor het maken van aanpassingen in je eigen pensioensituatie. Anderzijds is het ook mogelijk dat sommige associaties belangrijker zijn in de fase waarin mensen hun pensioensituatie checken dan in de aanpassingsfase. Bijvoorbeeld, het checken van je eigen pensioensituatie zou – meer dan het aanpassen van je pensioensituatie – verbonden kunnen zijn met een positief gevoel, als men zeker weet dat het pensioen toereikend zal zijn. Terwijl negatieve gevoelens mogelijk ertoe kunnen leiden dat mensen meer in actie komen (denk aan: mogelijke spijt op latere leeftijd dat je te weinig hebt gedaan).

Om effectieve beleidsinterventies met betrekking tot pensioenvoorbereiding te ontwerpen is het allereerst noodzakelijk is om voldoende inzicht te hebben in de associaties die bij mensen worden opgeroepen bij het bekijken van hun eigen pensioensituatie en bij het nemen van beslissingen om pensioenplannen aan te passen. Deze associaties kunnen betrekking hebben op de besluitvorming zelf, maar ook op de opvattingen van mensen over pensioenen, hun ervaren of verwachte emoties, en hun onderliggende motivaties.

### Onderzoek

In deze online studie is aan 300 mensen in het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten (50/50 verdeeld) gevraagd wat er bij ze opkwam (welke gedachten, gevoelens, gedragingen en motivaties) bij de overweging om hun pensioensituatie te bekijken en hun pensioenplannen aan te passen. De steekproef was representatief en de deelnemers werden online gerekruteerd via het onderzoeksplatform Academic Prolific. Respondenten gaven zelf-gegenereerde antwoorden (dus niet aan de hand van vooraf gedefinieerde categorieën). De onderzoekers hebben de antwoorden vervolgens gecodeerd. Deze zogenoemde bottom-up methode heeft het voordeel dat men zich niet beperkt tot de factoren die doorgaans in de wetenschappelijke literatuur worden onderzocht.

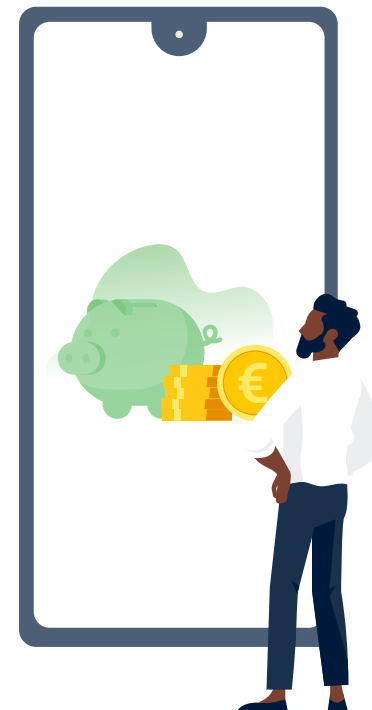
'Pensioenbeslissingen worden ook bepaald door positieve emoties en gevoelens'



## Resultaten

De vaakst genoemde associaties met pensioenen waren negatieve emoties zoals angst, zorgen en frustratie. Deze emoties werden overigens vaker genoemd in relatie tot het *bekijken* van hun pensioensituatie dan in relatie tot het *aanpassen* van pensioenplannen. Deze bevindingen sluiten aan bij eerdere studies die benadrukken dat negatieve emoties een dominante rol spelen in financiële beslissingen. De resultaten laten echter ook een aantal variabelen zien die onderbelicht zijn in pensioenonderzoek, namelijk: positieve emoties en gevoelens. Deze werden vooral vaak genoemd bij het *bekijken* van de eigen pensioensituatie.

Een rangorde gebaseerd op het aantal malen dat een associatie werd genoemd, liet sterke overeenkomsten zien tussen beide typen beslissingen. Een exploratieve regressieanalyse toonde echter aan dat de daadwerkelijke beslissing om de eigen pensioensituatie te bekijken en de beslissing om pensioenplannen aan te passen verschillend gekoppeld waren aan de genoemde associaties. De beslissing om het eigen pensioen te bekijken was het sterkst en meest positief gerelateerd aan de manier waarop mensen hun huidige situatie inschatten ('evaluation of the current situation'). Verwacht je dat je er goed voor staat, dan is de kans groter dat je je eigen pensioensituatie bekijkt. De beslissing om je pensioenplannen aan te passen is negatief gerelateerd aan gevoelens van voorzichtigheid en veiligheid. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat mensen die risicomijdend zijn, minder snel hun status-quo veranderen.



‘Verwacht je dat je er goed voor staat, dan is de kans groter dat je je eigen pensioensituatie bekijkt’



# Conclusies van de drie artikelen



‘Nudges vergroten gebruik van apps en kunnen in de pensioensector (net als in de gezondheidszorg) worden gebruikt, mits ze subtiel zijn en zonder de standaardinstellingen te wijzigen’

Pensioencommunicatie en keuzearchitectuur hebben een duidelijke rol in het stimuleren van de betrokkenheid van mensen. Maar wat zijn recente wetenschappelijke inzichten over effectieve manieren om dit te doen?

Onderzoeken naar de invloed van de keuzearchitectuur zijn divers en laten onder andere zien dat de *framing* van pensioen(keuzes), de hoeveelheid keuzemogelijkheden en de standaardoptie, maar ook de mate van interactie in een online omgeving van groot belang zijn voor de activatie van pensioendeelnemers en de pensioenkeuzes die ze geneigd zijn te maken.<sup>6</sup> Het onderzoek van Van der Werf en Brügger voegt nieuwe inzichten toe aan deze steeds rijker wordende literatuur over de invloed van de keuzearchitectuur. Zij onderzochten hoe de architectuur rondom een online tool heen (door het aanbieden van verschillende vormen van begeleiding) effect heeft op de pensioenkeuzes. Online tools kunnen deelnemers helpen om actief over hun pensioenkeuzes na te denken, maar de effectiviteit van deze tools moet niet worden overschat, terwijl tegelijkertijd de waarde van persoonlijke begeleiding niet mag worden onderschat, zelfs niet in een tijdperk waarin digitale oplossingen steeds belangrijker worden. Hoewel geen significante verschillen werden gevonden in de feitelijke keuzes die deelnemers maakten, suggereert het onderzoek dat intensievere begeleiding waardevol kan zijn om deelnemers beter te informeren en hen te helpen om weloverwogen beslissingen te nemen. De combinatie van een online tool met persoonlijke begeleiding lijkt de effectiviteit van de begeleiding te vergroten door het begrip van de deel-

<sup>6</sup> Voor onderzoek naar de invloed van framing van pensioen(keuzes), zie bijvoorbeeld Bockweg et al. (2018) en Eberhardt et al. (2021). Voor onderzoek naar de invloed van de hoeveelheid keuzemogelijkheden en de standaardoptie, zie bijvoorbeeld Böhnke, Brügger en Post (2019) en Zijlstra, Krijnen en Knoef (2021). En voor onderzoek naar de invloed van de mate van interactie in een online omgeving, zie bijvoorbeeld Brügger et al. (2019)

nemers te verbeteren en hen een realistischer beeld te geven van hun eigen kennis. Pensioenuitvoerders zouden kunnen overwegen om persoonlijke begeleiding aan te bieden, vooral voor deelnemers die complexe pensioenbeslissingen moeten nemen.

Uit de omvangrijke studie van Reeck et al. blijkt dat subtiele, goedkope aanpassingen (*nudges*) in de keuze-architectuur aanzienlijke effecten kunnen hebben op het gebruik van apps. Bij nudges denken mensen soms aan manipulatie van bedrijven om jou iets te laten doen of kopen wat je misschien in eerste instantie niet wilt. Kunnen *nudges* dan wel worden gebruikt in sectoren zoals de gezondheidszorg, waarbij privacy relevant is, niet-passende keuzes onomkeerbaar zijn en de weerstand groot is als er bijvoorbeeld standaardinstellingen worden gewijzigd? Dat kan wel als het subtiel is. De onderzoekers benadrukken dat deze technieken vooral effectief zijn omdat ze inspelen op onbewuste gewoontepatronen van gebruikers, waardoor ze snel beslissingen nemen die uiteindelijk leiden tot meer gebruik van (alle functies in) apps. Ook in de pensioensector kunnen deze *nudges* worden gebruikt omdat apps ook daar een belangrijke rol vervullen. Net als in de gezondheidszorg is het in de pensioensector belangrijk om dit te beperken tot subtiele aanpassingen, die niet gepaard gaan met meer ingrijpende wijzigingen in de standaardinstellingen. Zo kunnen deze technieken op verantwoorde wijze bijdragen aan de (financiële) gezondheid en het welzijn van gemeenschappen.

Het onderzoek van Van Dijk et al. biedt inzichten in de percepties, emoties en motivaties van mensen met betrekking tot hun pensioen. Deze inzichten kunnen helpen bij het ontwerpen van effectiever pensioenbeleid en interventies die mensen aanmoedigen om actief hun pensioen te evalueren en aan te passen, zodat ze beter voorbereid zijn op hun financiële toekomst. Bij onderzoek naar de effecten van pensioencommunicatie dient een duidelijk onderscheid te maken tussen de beslissing om de pensioensituatie te bekijken en de beslissing om daadwerkelijk de pensioenplannen aan te passen. Maatregelen om betrokkenheid onder pensioendeelnemers te bevorderen zouden kunnen bestaan uit nieuwe interventies gebaseerd op het aanspreken van positieve emoties. Die invalshoek is relatief nieuw. De nadruk ligt meestal op de invloed van negatieve emoties. Op basis van de bevindingen lijkt onderzoek die zich richt op positieve emoties mogelijk een vruchtbare aanpak.



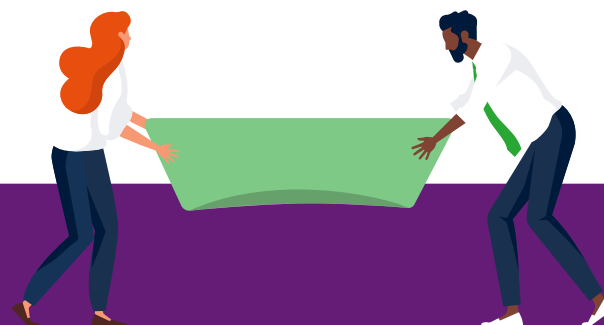
Het aanspreken van  
positieve emoties rondom  
pensioen is een relatief  
nieuwe en interessante  
invalshoek.

## Over Wijzer in geldzaken

Wijzer in geldzaken is een initiatief van het ministerie van Financiën, waarin partners uit de financiële sector, de wetenschap, de overheid en onderwijs-, voorlichtings- en consumentenorganisaties hun krachten bundelen om mensen voor te bereiden op het maken van financiële keuzes. Het platform richt zich op jong en oud. Wijzer in geldzaken pleit ervoor dat kinderen vanaf een jonge leeftijd leren omgaan met geld. Dat is echter niet voldoende om mensen gedurende hun hele leven te helpen bij het maken van geldkeuzes. Daarom streeft Wijzer in geldzaken ernaar dat iedereen in Nederland betrouwbare informatie weet te vinden over geldzaken in iedere levensfase en bij levensgebeurtenissen. Belangrijke initiatieven die vanuit Wijzer in geldzaken worden opgezet, zijn de jaarlijkse Week van het Geld en de Pensioen3daagse. Deze evenementen benadrukken de kracht van samenwerking in de financiële sector. Door bovendien samen te werken met wetenschappers wordt een brug geslagen tussen wetenschap en praktijk. Hare Majesteit Koningin Máxima is erevoorzitter van Wijzer in geldzaken. Op onze website [www.wijzeringeldzaken.nl](http://www.wijzeringeldzaken.nl) is meer informatie te vinden.

## Over Maastricht University

Onze missie is om evidence-based inzichten te genereren over gedragsinterventies en pensioencommunicatie-oplossingen, die deelnemers aanzetten tot actie, in staat stellen de hoogte van hun opgebouwde pensioenen te begrijpen en pensioenplanning te vergemakkelijken. We zijn een groep van onderzoekers die de kracht en inzichten uit onderzoek in communicatie, consumentengedrag, gedragseconomie, financiën en pensioen combineert. Wij voeren zowel fundamenteel als toegepast onderzoek uit waarbij we gebruik maken van verschillende methodes, zoals kwalitatieve interviews, lab en veldexperimenten, enquêtes en administratieve gegevens. We delen onze kennis via academische publicaties, maar ook in workshops, rondetafelgesprekken en trainingen.



## Colofon

### Teksten

Luc Quadackers, *Margila*

Rick Nijkamp en Dörthe Kunkel, *Wijzer in geldzaken*

Lisa Brüggem en Thomas Post, *Maastricht University*

Dit is een gezamenlijke uitgave van:

### Maastricht University

Tongersestraat 53  
Postbus 616  
6200 MD Maastricht

### Wijzer in geldzaken

Korte Voorhout 7  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag

### Vorige edities

De publicatie 'Van pensioenwetenschap naar praktijk' was voorgaande jaren bekend onder de naam 'Financiële veerkracht op de oude dag'. Deel 1 t/m 6 van deze publicatie vindt u op de website van de pensioen3daagse:

[www.pensioen3daagse.nl/gedragsonderzoek](http://www.pensioen3daagse.nl/gedragsonderzoek)