
Naar de kern van pensioenkeuzes

Door: Jelle Strikwerda

Kernwoorden: Communicatie, Pensioen, Pensioencommunicatie, Pensioenkeuzes, Pensioenstelsel

Pensioendeelnemers staan voor steeds meer (complexe) financiële keuzes, waarbij feiten en cijfers belangrijk zijn maar tegelijkertijd vaak onvoldoende om mensen te helpen bij het kiezen van het beste alternatief. Deelnemers moeten in staat worden gesteld relevante waarden en voorkeuren aan die feiten en cijfers te verbinden. Dit artikel laat zien welke waarden en voorkeuren relevant zijn bij het maken van pensioenkeuzes.

Betere begeleiding bij het maken van pensioenkeuzes

Volgens de Autoriteit Financiële Markten (AFM) maken mensen pensioenkeuzes soms op basis van verkeerde afwegingen omdat die afwegingen complex zijn. Dit kan leiden tot 'financiële problemen, teleurstelling, ontevredenheid en een verlies van vertrouwen in de pensioensector' (AFM, 2020). Vermoedelijk zal dit alleen maar toenemen met de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel. Pensioenkeuzes door individuele deelnemers worden van cruciaal belang, omdat in dit stelsel de keuzemogelijkheden en complexiteit van die mogelijkheden toenemen (bijvoorbeeld de keuze voor een eenmalige lumpsum). Ook de individuele verantwoordelijkheid neemt toe, omdat deelnemers straks zelf meer pensioenrisico's gaan dragen. Met het nieuwe stelsel gaat daarom ook een nieuwe zorgverplichting voor pensioenuitvoerders gepaard, die vraagt om meer activiteit: pensioenuitvoerders zijn vanaf 2023 verplicht om hun keuzeomgeving zo te hebben ingericht dat deze het voor deelnemers mogelijk maakt passende keuzes te maken en individuele deelnemers te begeleiden bij het maken van keuzes.

De *fuzzy-trace theory* (Reyna, 2008) beschrijft hoe mensen begeleid kunnen worden bij het maken van dit soort complexe keuzes. Volgens deze theorie maken mensen betere keuzes als ze zich baseren op datgene wat voor hen de kern van de keuze vormt, wat voor hen belangrijk is bij het maken van de keuze, en waarbij ze in staat worden gesteld om relevante waarden en voorkeuren aan de keuzealternatieven te verbinden. Kernprincipe van de theorie is dat getallen zeker niet onbelangrijk zijn, maar dat ze betekenisloos zijn zonder context (Brust-Renck e.a., 2016). Bijvoorbeeld, deelnemers krijgen in een pensioenplanner niet uitsluitend de exacte bedragen gerelateerd aan een beslissing te zien, maar worden ook expliciet bewust gemaakt van de waarden en voorkeuren die relevant (kunnen) zijn voor het maken van de keuze, om zo tot betekenisvollere interpretaties van die exacte bedragen (en dus betekenisvollere keuzealternatieven) te komen en keuzes te maken op basis van de voor hen juiste afwegingen.

Hoewel de fuzzy-trace theory in het pensioendomein nog niet empirisch is onderzocht, laten onderzoeken uit het medisch domein positieve effecten van de toepassing van de theorie zien (keuzes die meer in lijn zijn met waarden en voorkeuren, maar ook objectief betere keuzes). We kunnen leren van onderzoek binnen het medisch domein hoe we pensioendeelnemers op een effectieve manier kunnen begeleiden bij het maken van keuzes (Strikwerda, Holleman & Hoeken, 2021). Daarom vermoeden wij dat deelnemers beter begeleid kunnen worden bij het maken van pensioenkeuzes als informatie over die keuzes ontworpen is volgens de principes van fuzzy-trace theory. Dit roept de vraag op wat de essentie van verschillende pensioenkeuzes behelst en welke waarden en voorkeuren daarbij relevant kunnen zijn. Met andere woorden: wat belangrijk zou kunnen zijn voor deelnemers bij het maken van pensioenkeuzes.

Interviews met deelnemers, consulenten en adviseurs

In dit onderzoek hebben we 46 diepte-interviews gehouden met in totaal vijf pensioenconsulenten, twee onafhankelijk adviseurs en 39 pensioendeelnemers. Met als doel meer inzicht krijgen in de waarden en voorkeuren die deelnemers

meenemen in hun afwegingen, aan de hand van de vraag: wat is de kern van de keuze en welke waarden en voorkeuren spelen daarbij een rol?

We vroegen deelnemers om hun overwegingen in kaart te brengen bij drie gangbare pensioenkeuzes rondom hun ouderdomspensioen: de uitruil met partnerpensioen, de verdeling van de uitkering over de tijd (hoog/laag-constructie) en het moment van pensioneren (eerder, op of later dan de pensioengerechtigde leeftijd). Daarnaast interviewden we de consulenten en adviseurs om een algemeen en breder beeld uit de praktijk te verkrijgen, waarmee de overwegingen die de deelnemers aandroegen bevestigd dan wel aangevuld konden worden.

De geïnterviewde deelnemers waren tussen de 55 en 72 jaar oud. Het merendeel van de geïnterviewde deelnemers was man en (grotendeels) met pensioen. De geïnterviewde deelnemers hebben diverse pensioenkeuzes gemaakt (bijvoorbeeld partnerpensioen uitgeruild voor meer ouderdomspensioen) en verschillende aanvullende pensioenvoorzieningen getroffen (bijvoorbeeld eigen vermogen opgebouwd of lijfrente aangekocht).

Bij het maken van pensioenkeuzes spelen drie kernfactoren een rol

Uit de interviews blijkt dat aan de verschillende keuzes drie kernfactoren ten grondslag liggen:

- Levensverwachting: hoe lang verwacht ik (of mijn partner) nog te leven?
- Voldoende middelen: heb ik (en heeft mijn partner) voldoende voor de gewenste levensstandaard bij keuzealternatief A, B of C?
- Welzijn: hoeveel plezier/voldoening haal ik uit mijn werk versus uit (vrijtijds)activiteiten?

Die factoren komen op de volgende manier samen. Bij de uitruil met partnerpensioen spelen de levensverwachting en het beschikken over voldoende middelen een rol. Hierbij is de centrale vraag: houden deelnemers voldoende geld over als hun partner overlijdt? En omgekeerd: houdt de partner genoeg over als de deelnemer overlijdt? Bij deze afweging speelt een rol of beide partners een ongeveer even groot, of in elk geval voldoende pensioen hebben opgebouwd om van te kunnen leven als de ander overlijdt? En is de vraag belangrijk of er reden is om aan te nemen dat één van beiden eerder zal overlijden.

Bij de verdeling van het ouderdomspensioen over de tijd zijn zowel de levensverwachting, het welzijn en het beschikken over voldoende middelen van belang. Verwacht ik na pensionering nog maar een korte tijd te leven, of juist nog een lange tijd? Verwacht ik de eerste of juist de latere jaren van mijn pensioen een duurdere levensstandaard te hebben of blijft deze min of meer gelijk? Heb ik in een bepaalde fase meer behoefte aan plezier uit (dure) activiteiten? En houd ik met een hoog/laag-constructie in de latere fase voldoende over voor de gewenste levensstandaard?

Tot slot zien we bij de pensioneringsdatum het welzijn en het beschikken over voldoende middelen terugkomen: wil ik eerder of later met pensioen en kan ik eerder of moet ik later met pensioen? Als deelnemers willen stoppen met werken en besluiten eerder met pensioen te gaan, moeten ze uiteraard voldoende overhouden voor de gewenste levensstandaard. Hierop kunnen zij zelf invloed hebben, via aanvullende pensioenvoorzieningen (eigen vermogen, lijfrentes et cetera) en, mits mogelijk binnen de collectieve afspraken, via voorzieningen vanuit de werkgever (seniorenregeling/generatiepact, (ontslag)regeling en verlof). De verschillende keuzealternatieven krijgen betekenis door de kernfactoren – die weer gekleurd worden door de onderliggende waarden en voorkeuren van deelnemers – mee te nemen bij een beslissing. Neem als voorbeeld twee deelnemers die exact hetzelfde pensioenbedrag hebben opgebouwd. Afhankelijk van hun plannen na pensionering kan dat voldoende zijn voor deelnemer A, maar niet voor deelnemer B. En een verschil in levensverwachting kan ertoe leiden dat deelnemer B voor een hoog/laag-constructie kiest, terwijl deelnemer A voor een gelijkblijvende uitkering kiest. Wat een 'goede' beslissing is voor deze deelnemers, hangt minder af van het feitelijke bedrag dan van het correct inschatten van de levensverwachting en of de uitkering – ook op de langere termijn – voldoende is om de dingen te doen die men wil doen. Door deelnemers bewust te maken van deze factoren krijgen de alternatieven (en de feiten en cijfers in een pensioenplanner) meer betekenis en wordt het gemakkelijker om een keuze te maken die overeenkomt met hun wensen en voorkeuren en daarmee gebaseerd is op de juiste afwegingen.

Zo kunnen ook een aantal achteraf verkeerde beslissingen voorkomen worden die in de interviews naar voren kwamen. Een

van de consultants gaf aan dat deelnemers soms wel bekend zijn met de mogelijkheid voor een hoog/laag-constructie, maar dat ze vanwege onwetendheid over de consequenties ervan geen keuze maken: “Ze [weten] niet goed wat ze ermee moeten. Achter de inlog [in de pensioenplanner] krijgen ze nu wel cijfermatig te zien wat het verschil is. Maar qua context – hoe moet ik dat dan precies lezen en is het goed of handig voor mij? – denk ik dat dat heel veel mensen weerhoudt om er gebruik van te maken.”

Een andere consulent en een adviseur vertelden dat sommige deelnemers voor een hoog/laag-constructie kiezen omdat ze denken het pensioenfonds met deze constructie te slim af te zijn: “Dat pensioenfonds, dat gaat allemaal verkeerd en ik lees allemaal dingen over de dekkingsgraad et cetera. Weet je wat, ik doe een hoog/laag, dan hark ik nu zoveel mogelijk geld naar voren en dan zie ik het later wel, want dan heb ik de centen vast.” Die deelnemers overzien de nadelige consequenties van een hoog/laag-constructie vaak echter niet, een risico dat ook op de loer ligt met de nieuwe keuzemogelijkheid voor een bedrag ineens: “Als je heel veel pensioen naar voren haalt en je dus voor later een lager inkomen creëert, [kun] je bij een pensioenfonds dat de komende jaren niet kan indexeren tegen een flink verlies van koopkracht aan lopen. (...) Let erop dat je met de hoog/laag-constructie niet zoveel uit je potje snoept dat je dadelijk tegen een echt vervelend inkomen aan zit te kijken. Binnen dat inkomen moet je een buffer hebben om dat gebrek aan indexatie en die doorgaande prijsstijgingen toch te kunnen bufferen. En je merkt dat dat een aspect is dat ze niet beseffen, dat ze zichzelf eigenlijk in de voet aan het schieten zijn als ze niet oppassen.”

Tot slot komt het voor dat deelnemers eerder met pensioen gaan omdat ze enkel hebben nagedacht over de financiële factor (kan ik eerder of moet ik later met pensioen?), maar bij die beslissing geen rekening hebben gehouden met de vraag *of* ze wel eerder met pensioen willen en daarom toch weer gedeeltelijk zijn gaan werken: “[Ik wil] weer een dag of twee dagen in de week erin. (...). Mijn vrouw werkt ook nog. Dus ik kan wel de hele dag naar buiten zitten kijken. En financieel is het lekker meegenomen. En ik vind het nog wel leuk werk ook.” en “Een beetje onder de mensen blijven. (...). Dan ben je twee dagen in de week bezig, en heb je tijd om eens op de kleinkinderen te passen en dergelijke. En dan heb je de dagen weer vol, zeg maar.”

Hoe nu verder?

Deelnemers kunnen op diverse manieren bewuster worden gemaakt van de overwegingen die relevant zijn voor het maken van een keuze. Zo kunnen de overwegingen die we in dit paper in kaart hebben gebracht, gebruikt worden bij de ontwikkeling van waardeverhelderingsmethoden. Dit zijn tools die mensen helpen bepalen wat ze belangrijk vinden bij een bepaalde keuze en hoe dit aansluit bij de voor- en nadelen van de keuzealternatieven (Fagerlin e.a., 2013). Zo kan voorkomen worden dat men relevante waarden en voorkeuren vergeet mee te wegen bij het nemen van beslissingen. Een andere mogelijkheid om inzichtelijk te maken welke waarden en voorkeuren relevant (kunnen) zijn voor een bepaalde keuze, is het inzetten van testimonials. Dit zijn verhalende voorbeelden van ervaringen van anderen die relevant zijn voor de beslissing (Bekker e.a., 2013). Hierdoor leren degenen die een beslissing moeten nemen niet alleen wat anderen kiezen, maar ook waarom ze dat doen en welke waarden daaraan ten grondslag liggen.

Andere dan de in dit paper behandelde keuzes gaan de komende jaren een steeds grotere rol spelen in het pensioendomein. Zo neemt de groep die voor een variabele in plaats van een vaste pensioenuitkering kiest toe en kunnen deelnemers vanaf 2023 kiezen voor een eenmalige lumpsum. Goede begeleiding bij het maken van deze keuzes verdient dus steeds meer aandacht. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor de beslissing hoeveel (extra) te sparen voor het pensioen en hoe dit te sparen of te beleggen; beslissingen die met de stelselherziening een belangrijker onderdeel vormen van het pensioenlandschap. We denken dat de in dit paper beschreven kernfactoren ook de onderliggende factoren zijn of moeten zijn bij andere, niet bevraagde keuzes. Vervolgonderzoek zou in kaart moeten brengen of dit inderdaad de factoren zijn die voor deelnemers betekenis geven aan de keuzealternatieven van deze en andere keuzes binnen zowel de tweede als derde pijler. Dit soort onderzoek kan een grote bijdrage leveren aan de optimalisering van pensioenkeuzebegeleiding.

bron: Strikwerda, J., Holleman, B., & Hoeken, H. (2021). *Naar de kern van pensioenkeuzes. Netspar Design Paper 196.*
https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20211129_Netspar-Design-Paper-196-WEB.pdf

Door

Jelle Strikwerda

Jelle Strikwerda is promovendus aan de Universiteit Utrecht en verbonden aan het Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement (Netspar).

Literatuurlijst

1. AFM (2020). *Het belang van een uitlegbaar pensioenstelsel*. Amsterdam: Autoriteit Financiële Markten.
2. Bekker, H. L. e.a., (2013). Do personal stories make patient decision aids more effective? A critical review of theory and evidence. *BMC Medical Information and Decision Making*, 13 (2), 1-9. <https://doi.org/10.1186/1472-6947-13-S2-S9>
3. Brust-Renck, P. G., Reyna, V. F., Wilhelms, E. A., & Lazar, A. N. (2016). A fuzzy-trace theory of judgment and decision-making in health care: explanation, prediction, and application. In: Fagerlin, A. e.a. (2013). Clarifying values: an updated review. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 13 (2), S8. <https://doi.org/10.1186/1472-6947-13-S2-S8>
4. Reyna, V. F. (2008). A theory of medical decision making and health: Fuzzy Trace Theory. *Medical Decision Making*, 28 (6), 850-865. <https://doi.org/10.1177/0272989X08327066>
5. Strikwerda, J., Holleman, B., & Hoeken, H. (2021). Supporting pension participants: Three lessons learned from the medical domain for better pension decisions. *Netspar Design Paper*, 167.