

Onzekerheden in en ontevredenheid over het Nederlandse pensioenstelsel

Een zoektocht naar innovatieve oplossingen om het gevoel van onzekerheid en ontevredenheid van Nederlandse pensioendeelnemers te verkleinen

Stefan Gerrits
Floor Hendriks
Pascal Scheenstra
Laura van Steen
Patroesjka Zuurhout

Begeleider: Stef Vermeulen

Netspar Masterclass Pensioeninnovatie 2017-2018
juni 2018

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1.Samenvatting	3
2.Opzet	5
2.1 Introductie	5
2.2 Inleiding	5
2.3 Onderzoeksvragen en afbakening	6
3.Onzekerheid in het Nederlandse pensioenstelsel	8
3.1 Onzekerheid en de invloed van gedragseconomische theorieën	8
3.2 Economische, politieke en maatschappelijke invloeden op het tweedepijlerpensioen	9
3.3 Onzekere toekomstige invloeden op het tweedepijlerpensioen	11
4.Invloed van onzekerheid op draagvlak voor het Nederlandse pensioenstelsel	14
4.1 Verklaring van onzekerheid vanuit de gedragseconomie	14
4.2 Conclusie	17
5.Innovatieve voorstellen en aanbevelingen	18
5.1 Gamification - Spel	18
5.2 Keuzearchitectuur	19
5.3 Human Focussed Design	21
5.4 Aanbeveling	22
6.Literatuur	24

1. Samenvatting

Ondanks dat het Nederlandse pensioenstelsel bekendstaat als een van de veiligste en duurzaamste ter wereld, ervaren veel Nederlanders het verwachte inkomen na pensionering als onzeker. Door dit gebrek aan vertrouwen steunt nog maar minder dan de helft van alle deelnemers een verplicht pensioen en verlangt de meerderheid naar meer controle over de eigen financiële situatie (Motivaction, 2018).

Het Nederlandse pensioenstelsel is sinds het oprichten in de jaren 50 onderhevig aan verschillende economische, politieke en financieel maatschappelijke invloeden, waaronder de dalende rente, de bankencrisis en de verhoging van de AOW-leeftijd. Er zijn verschillende (intuïtieve) manieren waarop mensen reageren op dit soort gebeurtenissen. In de literatuur van de gedragseconomie is een aantal standaard heuristieken gedefinieerd dat aangeeft waarom mensen reageren hoe ze reageren. Dat Nederlandse pensioendeelnemers een gevoel van onzekerheid met betrekking tot het pensioen en daardoor ontevredenheid over het pensioenstelsel ervaren, kan worden verklaard als er door de ogen van de gedragseconomie naar (ontwikkelingen van) het pensioenstelsel wordt gekeken. Dit paper kijkt naar meerdere manieren om het pensioenstelsel weer draagvlak te bezorgen, terwijl het in de huidige discussie over het pensioenstelsel vooral gaat om het cijfermatig optimaliseren van pensioenuitkomsten. De volgende heuristieken worden besproken:

- Verliesaversie: iets verliezen wordt als vervelender ervaren dan dat iets winnen prettig is;
- Risicoaversie: mensen geven in principe de voorkeur aan zekere uitkomsten boven onzekere uitkomsten;
- Endowment Effect: de waarde die mensen toekennen aan eigen bezit is hoger dan de waarde die zij toekennen aan datzelfde product als zij dit niet in hun bezit hebben;
- Framing: de uitkomst van een beslissing over een onzekere uitkomst wordt deels bepaald door de manier waarop het probleem geformuleerd wordt;
- Defaults: bij het maken van (complexe) pensioenkeuzes laten deelnemers zich (intuïtief) leiden door de standaard keuzes die door professionals voor hen zijn klaargezet.

De lessen uit de gedragseconomie en ervaringen uit het buitenland (in het bijzonder Zweden en het Verenigd Koninkrijk) kunnen helpen bij het creëren van innovatieve oplossingen die het gevoel van onzekerheid bij deelnemers verlagen en daardoor het draagvlak voor het Nederlandse pensioenstelsel vergroten. In dit paper worden drie innovatieve oplossingen voorgesteld op het gebied van gamification (pensioenspel), keuzearchitectuur en human focussed design, waarbij wordt aanbevolen om het pensioenspel nader te verkennen. Dit pensioenspel speelt in op alle vijf genoemde heuristieken. Gamification beschrijft namelijk het inrichten van een tool waarmee mensen in een fictieve wereld kennis opdoen over de realiteit (het pensioenstelsel en pensioenopbouw van deelnemers, ook gekoppeld aan hun eventuele individuele keuzes). Door eigenschappen van het spel in te richten op gedragseconomische heuristieken kan de maker met het spel verschillende doelen behalen, zoals groter begrip van pensioenen en het waarderen van risico's tijdens de opbouwfase.

De keuzearchitectuur beschrijft dat het gevoel van keuzevrijheid kan bijdragen aan het verlagen van onzekerheid over pensioen. Door het bieden van een regeling met meer keuzevrijheid kan mogelijk worden bereikt dat deelnemers meer het gevoel van controle hebben, doordat er meer te kiezen is. Dit zou dan kunnen bijdragen aan het verlagen van

het gevoel van onzekerheid. Bepaalde varianten van keuzearchitectuur brengen echter ook negatieve gevolgen mee voor de pensioenopbouw.

Human Focussed Design gaat er van uit dat als rekening wordt gehouden met de gevoelens, onzekerheden en meningen van gebruikers dit een hogere mate van betrokkenheid, motivatie, zekerheid en tevredenheid tot gevolg heeft. De thema's uit Human Focussed Design kunnen dienen als richtlijnen bij de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten.

2. Opzet

2.1 Introductie

Het oorspronkelijke thema van dit paper was: "Deelnemers hebben een voorkeur voor een zekerder pensioen, terwijl de ontwikkeling is dat er steeds helderder over onzekerheden wordt gecommuniceerd. Welke innovatieve (vormen van) garanties kunnen worden ontwikkeld?"

Voor genoemd thema hebben we op een hoger abstractieniveau benaderd. Het aspect (vormen van) garantie is losgelaten en is in dit paper ingevuld door (innovatieve) oplossingen te bedenken die leiden tot een afname van het gevoel van onzekerheid bij deelnemers.

Het herschreven thema voor dit paper en de onderzoeksvraag luiden: "Deelnemers hebben een voorkeur voor een zekerder pensioen. De ontwikkeling is dat er steeds helderder over onzekerheden wordt gecommuniceerd en het pensioen als minder zeker wordt ervaren. Dit gevoel van onzekerheid over inkomen na pensionering draagt onder meer bij aan ontevredenheid over het pensioenstelsel. Welke innovatieve oplossingen kunnen worden ontwikkeld die dit gevoel van onzekerheid en ontevredenheid verkleinen?"

2.2 Inleiding

Het Nederlandse pensioenstelsel staat, samen met dat van Denemarken en Australië, bekend als één van de veiligste en duurzaamste stelsels ter wereld (Melbourne Mercer Global Pension Index, 2017). Ook heeft Nederland het laagste percentage ouderenarmoede van Europa (Caminanda, Goudswaard, Been & Knoef, 2016).

Desondanks wordt het inkomen na pensionering door veel Nederlanders als onzeker ervaren; volgens Mercer (2017) voelt twee op de drie Nederlanders zich onzeker over hun financiële toekomst. Slechts 21% van de Nederlanders heeft het vertrouwen voldoende pensioen op te bouwen. De perceptie van veel Nederlanders over de zekerheid van het pensioen komt in veel gevallen niet overeen met de werkelijkheid en dat leidt tot ontevredenheid over het pensioenstelsel en de pensioenuitkeringen.

Het Nederlandse tweedepijlerpensioenstelsel kenmerkt zich door de verplichting voor bepaalde sectoren en beroepen via sociale partners, zeer weinig individuele keuzevrijheid (met name is er keuzevrijheid in de uitkeringsfase, zoals deeltijdpensioen, hoog/laag, vervroegd pensioen), zelfregulering door de particuliere sector en een hoge mate van efficiëntie (Lever et al., 2015).

Van de Nederlandse pensioendeelnemers ervaart 40% ontevredenheid over het stelsel, 25% heeft een matig vertrouwen en slechts 35% bezit voldoende vertrouwen. De belangrijkste oorzaak hiervan blijkt een gebrek aan kennis. Mensen hebben weinig zekerheid ten aanzien van de verwachte pensioenuitkering op basis van de inleg, er heerst grote onduidelijkheid over het verwachte rendement bij sparen en beleggen en bijna de helft van alle deelnemers is van mening dat jongeren door vergrijzing een veel lager of zelfs helemaal geen pensioen zullen ontvangen (Motivaction, 2018).

Pensioenfondsen communiceren steeds beter over onzekerheid rondom pensioen, maar een gebrek aan kennis onder de deelnemers in combinatie met jarenlange versoering van het stelsel en een langdurende discussie bij de SER en politici voedt het gebrek aan vertrouwen (Motivaction, 2018). Deze samenstelling van omstandigheden triggert

meerdere heuristieken. Zo zijn mensen van nature verliesavers en prefereren ze een zekere uitkomst. Daarbovenop zorgt betere communicatie over alle risico's voor het besef dat deelnemers niet langer het gegarandeerde pensioen krijgen dat ze hadden verwacht. Deze besproken heuristieken, het Endowment Effect en Framing Effect, geven de deelnemers het gevoel dat ze iets verliezen waar ze recht op hadden, waardoor onzekerheid en gebrek aan vertrouwen in het pensioenstelsel de laatste jaren sterk is gegroeid.

Door dit gebrek aan vertrouwen steunt nog maar minder dan de helft van alle deelnemers een verplicht pensioen en verlangt de meerderheid naar meer controle over de eigen financiële situatie. Deelnemers verlangen keuzevrijheid en individualiteit, maar deze opties bieden echter op zichzelf staand niet direct de oplossing om het vertrouwen te herwinnen. De groep deelnemers met de meeste behoefte aan deze maatregelen bezit de minste financiële kennis (Motivaction, 2018). De eerder besproken heuristieken zullen invloed hebben op de keuzes die gemaakt worden, welke tot suboptimale resultaten zullen leiden (Brüggen et al., 2017).

2.3 Onderzoeksvragen en afbakening

Dit paper onderzoekt:

- Oorzaken waarom deelnemers ontevreden zijn dan wel ontevredenheid ervaren over een stelsel dat in theorie zo goed is;
- (innovatieve) manieren om het gevoel van onzekerheid te reduceren bij consumenten;
- Mogelijkheden en aanbevelingen om die afname van het onzekerheidsgevoel toe te passen.

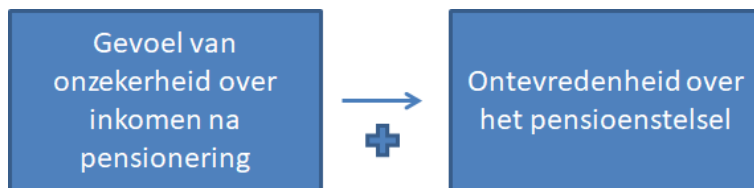
Dit paper beschrijft het gevoel van onzekerheid over het stelsel. Dat er onzekerheid over het pensioen is, en dat daarover duidelijker wordt gecommuniceerd, is dus het uitgangspunt. Onderzocht wordt welke elementen uit het stelsel zorgen voor de (ervaren) onzekerheid en welke aanpassingen van die elementen mogelijk zijn. Dit paper kijkt dus naar meerdere manieren om het pensioenstelsel weer draagvlak te bezorgen, terwijl het in de huidige discussie over het pensioenstelsel vooral gaat om het cijfermatig optimaliseren van pensioenuitkomsten.

In dit paper wordt niet ingegaan op de vraag in hoeverre het pensioen voor het individu niet aan de verwachtingen voldoet. Ook komt niet aan bod welke specifieke productopties kunnen leiden tot minder daadwerkelijke onzekerheid na pensionering.

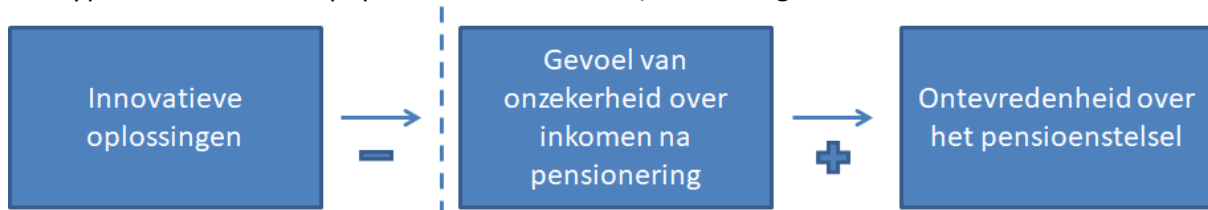
In het thema van dit paper wordt gesproken over de ontwikkeling dat er steeds meer en helderder wordt gecommuniceerd over onzekerheden. Een illustratie hiervan is de in april 2018 door minister Koolmees van Sociale Zaken en Werkgelegenheid geïntroduceerde uniforme rekenmethodiek (URM) (Staatscourant 13 april 2018, nr. 2018-0000071068) die tot doel heeft de deelnemers een realistische inschatting van hun pensioenresultaat te geven, door middel van verschillende, zo realistisch mogelijke scenario's. Aangezien pensioencommunicatie reeds voldoende aandacht krijgt, behandelt dit paper niet de mogelijkheden die (aanpassingen in) communicatie kunnen bewerkstelligen bij het verminderen van een onzekerheidsgevoel over het pensioen.

Het gevoel van onzekerheid over het inkomen na pensionering verhoogt de ontevredenheid over het pensioenstelsel (Motivaction 2018). Dit paper focust zich op wat

mogelijk gedaan kan worden om het gevoel van onzekerheid over inkomen na pensionering te verlagen waardoor de ontevredenheid over het pensioenstelsel verlaagd wordt.



De hypothese die in dit paper wordt behandeld, is als volgt:



Het gevoel van onzekerheid over inkomen na pensionering versterkt dus de ontevredenheid over het pensioenstelsel. Door innovatieve oplossingen te introduceren wordt het gevoel van onzekerheid over het inkomen na pensionering mogelijk verlaagd. Dit kan opeenvolgend weer leiden tot minder ontevredenheid over het pensioenstelsel.

Dit paper is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 3: de oorzaken van het ontstaan van gevoel van onzekerheid. Daarbij komen de economische en politieke ontwikkelingen in Nederland sinds de jaren 90 aan bod, en wordt vooruit gekeken naar mogelijke toekomstige economische en politieke onzekerheden.
- Hoofdstuk 4: gaat in op mogelijkheden om het gevoel van onzekerheden te verkleinen, gezien vanuit gedragseconomische aspecten. Ook wordt kort beschreven hoe in het buitenland met dergelijke problematiek wordt omgegaan.
- Hoofdstuk 5: hier komen enkele oplossingen voor het gevoel van onzekerheid aan bod. Ook wordt kort ingegaan op aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

3. Onzekerheid in het Nederlandse pensioenstelsel

3.1 Onzekerheid en de invloed van gedragseconomische theorieën

In het midden van de jaren 50 is het Nederlandse pensioenstelsel ingevoerd. Al sinds de oprichting is het stelsel gebouwd op meerdere pijlers, waaronder de eerste pijler (AOW), de tweede pijler (arbeidsgerelateerd fiscaal gefaciliteerd pensioen) en de derde pijler (vrij op te bouwen pensioen). Het vervolg van dit paper richt zich uitsluitend op het tweedepijlerpensioen.

Bij de introductie van het stelsel is pensioen ingericht volgens een 70%-eindloonregeling. De impliciete gedachte van een eindloonregeling is dat een deelnemer, nadat hij 40 jaar pensioen heeft opgebouwd, met pensioen kan en uiteindelijk, samen met de AOW, 70% van het laatst verdiende loon als inkomen na pensionering heeft.¹ Dit percentage is destijds als doel vastgesteld om ervoor te waken dat gepensioneerden hun levensstandaard na pensionering niet konden vasthouden. De 70%-doelstelling heeft een verwachting over de uitkomst bij de deelnemer geschept (van Soest, 2016).

Deze verwachting van 70% van het laatst verdiende loon leidt voor de helft van de Nederlanders tot een teleurstelling wanneer zij op pensioendatum hun pensioen en AOW ontvangen; volgens het adviesrapport van de Sociaal Economische Raad (SER) over de toekomst van het Nederlandse pensioenstelsel, heeft ongeveer de helft van de Nederlanders een verwachte pensioenopbouw uit de eerste en tweede pijler dat lager is dan 70% van het huidige inkomen (SER, 2015).

Dat er een verschil is tussen het verwachte inkomen en het werkelijke inkomen na pensionering kent meerdere oorzaken. De uiteindelijke hoogte van het pensioen is niet alleen onderhevig aan veranderende wetgeving, maar ook afhankelijk van het succes van de financiële markten en succesvol beleggingsbeleid. Maar ook al zijn de verklaringen plausibel; de onzekerheid en het gevoel dat de verwachtingen over pensioen niet worden waargemaakt, blijft.

Teleurstelling en gevoel van onzekerheid bij de deelnemer zijn het product van deze niet waargemaakte verwachtingen (van Soest, 2016). Ondanks het succes van het Nederlandse stelsel (Bovenberg, 2014) is de ontevreden en onzekere deelnemer een risico voor het maatschappelijke draagvlak met betrekking tot het tweedepijlerpensioen (Schippers, Dykstra, Fokkema & Münderlein, 2013).

Juist doordat mensen, volgens de gedragseconomie, generiek gezien een hang hebben naar zekere financiële uitkomsten (Kahneman & Tverski, 1979) leiden versoeringen en lagere dan verwachte uitkomsten mogelijk tot minder maatschappelijk draagvlak voor het pensioenstelsel.

De gedragseconomie is een wetenschappelijke stroming die het grensvlak tussen economie en psychologie onderzoekt en onder meer bekijkt hoe mensen keuzes maken over hun eigen financiële situatie (Kahneman & Tverski, 1979). Bekeken vanuit deze stroming lijken besluitvorming en attitude rondom pensioen onderhevig te zijn aan enkele invloeden.

De *Prospect Theory* stelt dat besluitvorming en attitude worden beïnvloed door verschillende intuïtieve oplossingsstrategieën, ook wel heuristieken genoemd, en dat

¹ De verhouding tussen pensioeninkomen als percentage van het huidige inkomen wordt ook wel de pensioenvervangingsratio genoemd (van Soest, 2016).

besluiten niet worden genomen op basis van de ratio (Kahneman, 2003). Het beeld van de rationeel calculerende mens die uitsluitend in zijn eigen voordeel handelt, wordt binnen de gedragseconomie betwist (Akerlof & Shiller, 2009). Belangrijke heuristieken zijn "verliesaversie", "risicoaversie", het *Endowment Effect* en het *Framing Effect*. In hoofdstuk 4 zullen deze heuristieken verder worden toegelicht en wordt beschreven hoe deze invloed hebben op de algemene attitude over pensioenen.

In paragraaf 3.2 wordt een aantal ontwikkelingen beschreven dat direct of indirect heeft bijgedragen aan de ontevredenheid over het pensioenstelsel, en daarmee aan een toenemend gevoel van onzekerheid over het inkomen na pensionering. Daarnaast wordt in paragraaf 3.3 wordt stilgestaan bij mogelijksterwijs te voorziene toekomstige ontwikkelingen die tot verdere ontevredenheid over het pensioenstelsel kunnen leiden.

3.2 Economische, politieke en maatschappelijke invloeden op het tweedepijlerpensioen

Het pensioenstelsel is sinds de oprichting in de jaren 50 lange tijd stabiel gebleven. De laatste decennia zijn er echter, door diverse oorzaken, scheurtjes in het pensioenstelsel ontstaan. Het pensioenstelsel blijkt niet stabiel te zijn, verwachtingen worden niet waargemaakt en pensioen is een onderwerp dat veel (negatieve) media aandacht krijgt. Hierdoor is het gevoel van onzekerheid over het inkomen na pensionering en de ontevredenheid over het pensioenstelsel toegenomen (Mercer, 2017; Van Soest, 2016). Vermindering van maatschappelijk draagvlak voor het tweedepijlerpensioen door een gevoel van onzekerheid over de uitkomsten van het pensioen is een fenomeen dat zich al meerdere decennia voordoet. Hieronder wordt een aantal gebeurtenissen (niet-limitatief) beschreven dat impact heeft gehad op het toegenomen gevoel van onzekerheid bij deelnemers.

ECONOMISCHE INVLOEDEN

Onrust of volatiliteit op financiële markten is terug te zien in beweging van aandelenkoersen en rentestanden. Deze economische invloeden liggen buiten het pensioenstelsel, maar hebben er wel direct invloed op veelal via dalende aandelenkoersen, dalende rente, dalende dekkingsgraden, met als gevolg korten of niet indexeren van pensioenen. Indien er ook andere effecten zijn worden deze hieronder toegevoegd.

- Sterk dalende en vervolgens structureel lage rente (1999)

In 1999 ging de rente onverwacht snel omlaag. Dit leidde in opdracht van de Verzekeringkamer (voorganger DNB) tot een aanpassing van de rekenrente van 4% naar 3% voor nieuwe verplichtingen. Sindsdien is de rente verder gedaald en beweegt de 10-jaarsrente zich begin 2018 rond de 0,7%. Een lage rente maakt de inkoop van defined benefit-pensioen en het afgeven of afdekken van garanties erg duur.

- Dotcomcrisis (2000)

Vanaf 1997 was er een grote stijging van de waarde van aandelen in internetbedrijven. In 2000 stopte deze stijging abrupt toen duidelijk werd dat van deze bedrijven de omzet hard groeide, maar er nauwelijks of geen winst werd gemaakt. Het gevolg was dat de aandelenkoersen van deze bedrijven instortte.

- Bankencrisis (2008)

In 2007 kwamen financiële instellingen in problemen doordat de complexe producten, veelal gerelateerd aan Amerikaanse hypotheeklen die zij op de balans hadden staan, geen waarde bleken te hebben. Dit leidde in 2008 tot het faillissement van Lehman Brothers en reddingsacties van overheden om diverse systeembanken niet failliet te laten gaan. Het gevolg was dat de aandelenkoersen van financiële instellingen instortten en dat het vertrouwen in de sector een grote klap kreeg.

- EURO-crisis (2009-2014)

Vanaf eind 2009 kwamen met name Zuid-Europese landen zoals Griekenland, Spanje, Portugal en Italië in de problemen door een enorm begrotingstekort en een flinke staatsschuld. Daardoor dreigden ze hun financiële verplichtingen niet meer te kunnen nakomen en zijn noodmaatregelen getroffen om faillissementen te voorkomen. Het vertrouwen in overheden en staatspapier verdween, de obligatierentes stegen en reeds uitgegeven obligaties verloren veel waarde, met als gevolg dalende dekkingsgraden.

POLITIEKE INVLOEDEN

Met haar beleid kan de overheid of Europa invloed uitoefenen op het pensioenstelsel. In deze paragraaf beperken wij ons tot enkele invloeden van de Nederlandse overheid die voortkomen uit fiscaal of sociaal beleid.

- Verhoging AOW-leeftijd (2013)

De overheid heeft in wetgeving vastgelegd dat de AOW-leeftijd stapsgewijs omhoog gaat van 65 naar 67 jaar. Deze wet is er gekomen vanwege discussie over de financierbaarheid van de AOW vanwege enerzijds de vergrijzing (afnemend aandeel beroepsbevolking) en anderzijds de gestegen levensverwachting. Aangezien het inkomen bij pensionering wordt bepaald door de AOW en het opgebouwde pensioen, heeft het later ingaan van de AOW direct invloed op hoogte en timing van het inkomen na pensionering.

- Verhoging pensioenrichtleeftijd (2014, 2018)

Naast de AOW dient ook pensioen betaalbaar te blijven. De overheid heeft ingegrepen in het fiscale kader door de pensioenrichtleeftijd te verhogen en te koppelen aan de verhoging van de AOW. Het gevolg is dat nieuwe opbouw, en dus een deel van het inkomen bij pensionering, later ingaat dan oorspronkelijk werd verwacht. Complexiteit is dat een deelnemer pensioen heeft gefinancierd op meerdere pensioenleeftijden die in de meeste gevallen ook nog eens afwijken van de AOW-leeftijd.

- Aftoppen pensioenopbouw boven € 100.000,- (2015)

In de tweede pijler mag een fiscaal vriendelijke pensioen tot het salaris van € 100.000,- worden opgebouwd. Door deze versoering voor de hogere inkomens, sluit het ouderdomspensioen niet meer aan bij het inkomen en is het nabestaandenpensioen niet meer gedekt voor het inkomen boven deze grens. Met andere woorden, ook hier geldt een lager te bereiken pensioen dan oorspronkelijk werd verwacht.

FINANCIEEL-MAATSCHAPPELIJKE INVLOEDEN

Met financieel-maatschappelijke invloeden worden de invloeden bedoeld die niet direct onder de categorie economische of politieke invloeden kunnen worden gecategoriseerd.

- Introductie eigen bijdrage pensioen

Lange tijd was de pensioenopbouw voor veel deelnemers en enkele werkgevers premievrij. Om pensioen voor de werkgever betaalbaar te houden is de werknemersbijdrage voor een groot gedeelte van de deelnemers ingevoerd, en geleidelijk aan en is deze eigen bijdrage voor een grote groep deelnemers verhoogd. Het gevoel dat veel deelnemers hebben is dat ze nu (meer) moeten betalen en er niets voor terugkrijgen.

- Overgang van eindloon, via middelloon/CDC naar DC

Om de pensioenlasten betaalbaar en voorspelbaar te houden en onder invloed van accountingregels, zijn de afgelopen jaren veel pensioenregelingen aangepast. Bij deze aanpassingen is de kwaliteit van de regelingen veelal minder geworden. Het gevoel dat de deelnemers hieraan overhouden is dat er is afgepakt waar ze recht op hadden.

- Woekerpolissen (2008)

Met het thema Woekerpolissen (lees: beleggingspolissen) is de financiële (en in het bijzonder de verzekerings-) sector in een kwaad daglicht gesteld. Met name de media-aandacht heeft tot een negatief imago en verder afnemend vertrouwen in de sector geleid. Dit afgenomen vertrouwen heeft ook zijn weerslag gehad op de pensioensector (oa Zwarte Zwanen).

- (Dreiging tot) Afstempelen pensioen (2016)

Door de tegenvallende beleggingsresultaten en lage rente was de beleidsdekkingsgraad van een aantal pensioenfondsen gedurende een aantal jaar dermate laag dat er volgens de regelgeving direct moest worden ingegrepen. Deze regelgeving vereist het korten van de pensioen van alle deelnemers zodanig dat de dekkingsgraad weer op het niveau van het minimum vereist vermogen komt. Hier geldt dat de deelnemers het gevoel hebben dat er is afgepakt waar ze recht op hebben.

- Niet-indexeren pensioen (2009)

De wetgeving rond de indexatie is recentelijk gewijzigd. Gedeeltelijke indexatie mag worden gegeven wanneer de beleidsdekkingsgraad boven het minimum vereist vermogen ligt; volledige indexatie pas bij een beleidsdekkingsgraad boven het vereist eigen vermogen. Naast deze eisen wordt er ook geëist dat het indexatiepercentage op een dusdanige manier wordt bepaald dat deelnemers mogen verwachten dat dit percentage langjarig/structureel kan worden toegekend.

Niet-indexeren is minder zichtbaar dan afstempelen, maar beide leiden tot verlies van koopkracht. In de media wordt dit niet-indexeren zichtbaar gemaakt en vergroot door te stellen dat er "nog nooit zoveel geld in de pensioenpot" heeft gezeten. Ook hier geldt dat de deelnemers het gevoel hebben dat er is afgepakt waar ze recht op hebben.

3.3 Onzekere toekomstige invloeden op het tweedepijlerpensioen

Naast de hierboven genoemde gebeurtenissen die reeds hebben plaatsgevonden, is met zekerheid te stellen dat er in de toekomst ook gebeurtenissen zullen plaatsvinden die (direct) invloed zullen hebben op het gevoel van onzekerheid bij deelnemers. Zonder in een glazen bol te kunnen kijken, staat hieronder een aantal mogelijk voorzienbare gebeurtenissen opgesomd.

ECONOMISCHE INVLOEDEN

- BREXIT

Het uittreden van het Verenigd Koninkrijk uit de Europese Unie zal invloed hebben op de wereldeconomie. Of deze effecten positief of negatief zullen zijn voor Nederland en het Nederlandse pensioenstelsel valt nog niet te voorzien. Het feit alleen al dat de de uitkomst onzeker is maakt dat dit op dit moment niet bijdraagt aan minder ontevredenheid over het Nederlandse pensioenstelsel.

- Onvoorspelbaarheid wereldeconomie

De verhouding Trump/Poetin, de handelsoorlogen, opzeggen van het atoomverdrag met Iran; dit is maar een aantal punten dat een negatieve invloed heeft op de wereldeconomie. Onrust en instabiliteit zullen terug te zien zijn in de financiële markten, met uiteindelijk gevolgen voor de financiële situatie van de resultaten van de pensioenfondsen. Dat er negatieve gevolgen zullen zijn voor pensioenfondsen staat vast; de mate waarin is niet op voorhand bekend. Deze dreiging en de gevolgen daarvan dragen niet bij aan een gevoel van meer tevredenheid over het Nederlandse pensioenstelsel.

POLITIEKE INVLOEDEN

- Verlaging fiscale aftopping

Het valt niet uit te sluiten dat de in 2015 geïntroduceerde fiscale aftopping op €100.000,- verder zal worden verlaagd. In het verkiezingsprogramma van 2017 van GroenLinks werd twee keer modaal als fiscale grens genoemd (€74.000,-) en in de verkiezingsprogramma's van ChristenUnie en SGP werd anderhalf keer modaal genoemd (€55.000,-) (Financieel Dagblad, 16 februari 2017). Net zoals bij de aftopping op €100.000,- zal daardoor een lager pensioen worden bereikt dan verwacht. Een groot verschil met de €100.000-aftopping is dat een aanzienlijk grotere groep deelnemers zal worden geraakt. Ten tijde van de verkiezingen droegen deze verkiezingspunten niet bij aan meer tevredenheid over het Nederlandse pensioenstelsel. Het was immers op dat moment bij een aantal partijen mogelijk dat het pensioen verder werd versoerd. Op dit moment wordt niet gesproken over fiscale aftopping, dit leidt nu dus niet tot een gevoel van meer onzekerheid over het Nederlandse pensioenstelsel. Op het moment dat dit punt toch weer opgenomen wordt in een verkiezingsprogramma, het pensioenakkoord of de Miljoenennota, zal dit direct impact hebben op de ontevredenheid over het Nederlandse pensioenstelsel.

- Verhoging pensioenrichtleeftijd

De afgelopen jaren is de pensioenrichtleeftijd twee maal verhoogd (2014, 2018). Als de koppeling met de AOW-leeftijd in stand blijft, zal de pensioenrichtleeftijd de komende jaren verder worden verhoogd. Dit zal ertoe leiden dat de nieuwe opbouw later ingaat dan oorspronkelijk werd verwacht.

- Vertraging in de stijging van de AOW-leeftijd (Telegraaf, 30 mei 2018: Financieel Dagblad, 5 juni 2018)

De vertraging van de AOW-leeftijd is een maatregel die mogelijk als positief zal worden ervaren. De deelnemers hebben inmiddels geaccepteerd dat die AOW-leeftijd in een bepaald tempo zal stijgen. Een vertraging hiervan kan als positief worden ervaren.

De politiek kan van bovenstaande voorbeelden leren dat zowel beïnvloedbare als niet-beïnvloedbare gebeurtenissen invloed kunnen hebben op het gevoel van ontevredenheid over het pensioenstelsel. Indien de politiek weet hoe heuristische (die besproken worden

in Hoofdstuk 4) de gevolgen van bovengenoemde gebeurtenissen beïnvloeden, kan zij in de toekomst bewuster versoberende interventies plegen zodat het draagvlak voor het stelsel slechts minimaal wordt geschaad.

Overigens is van diverse gebeurtenissen op voorhand al te zeggen wat het effect op het gevoel van ontevredenheid is, maar dat geldt niet voor alle gebeurtenissen. Hieruit kunnen twee aanbevelingen worden afgeleid:

1. De eerste aanbeveling voor de politiek is de keuze om een maatregel te bekijken in het geheel van gebeurtenissen dat invloed heeft op het gevoel van ontevredenheid.
2. De tweede aanbeveling voor de politiek is dat indien maatregelen worden aangekondigd die de ontevredenheid verhogen, idealiter ook gelijktijdig maatregelen worden aangekondigd die de ontevredenheid verlagen.

4. Invloed van onzekerheid op draagvlak voor het Nederlandse pensioenstelsel

4.1 Verklaring van onzekerheid vanuit de gedragseconomie

In hoofdstuk 3 is beschreven hoe het Nederlandse pensioenstelsel is ontworpen, met als doel dat gepensioneerden hun levensstandaard na pensionering kunnen vasthouden. Door diverse oorzaken zijn de deelnemers teleurgesteld over niet waargemaakte verwachtingen, met als gevolg ontevredenheid over het pensioenstelsel. In paragraaf 3.1-3.3 is een aantal gebeurtenissen beschreven dat direct of indirect invloed heeft of zal hebben op de ontevredenheid over het pensioenstelsel, en het toenemende gevoel van onzekerheid over het inkomen na pensionering. Op het eerste gezicht lijkt het zo dat een verslechtering van het pensioen direct de oorzaak is van toenemende ontevredenheid. De relatie ligt echter dieper. Er zijn verschillende (intuïtieve) manieren waarop mensen reageren op onzekere gebeurtenissen. In de literatuur van de gedragseconomie is een aantal heuristische gedefinieerd welke verklaart waarom mensen reageren hoe ze reageren. In het volgende hoofdstuk worden de bovengenoemde eigenschappen van het stelsel en gebeurtenissen gekoppeld aan heuristieken. Hierdoor wordt duidelijk waarom deelnemers zo ontevreden zijn over onzekerheid binnen het huidige pensioenstelsel.

Het Nederlandse pensioenstelsel is een complexe samenstelling van afspraken en regels met het doel een levensstandaard voor ouderen te garanderen. Als één van de beste pensioenstelsels ter wereld lijkt het Nederlandse stelsel hier ook in te slagen (Bovenberg, 2014; Melbourne Mercer Global Pension Index, 2017). Echter, van Soest (2016) liet met zijn onderzoek naar pensioenverwachtingen zien dat het gevoel van onzekerheid over voldoende inkomen na pensionering sinds 2010 stijgt en dat men pessimistischer is over het tweedepijlerpensioen dan over de AOW.

Dat Nederlanders een gevoel van onzekerheid met betrekking tot het pensioen en daardoor ontevredenheid over het pensioenstelsel ervaren (van Soest, 2016) kan worden verklaard als er door de ogen van de gedragseconomie naar (ontwikkelingen van) het pensioenstelsel wordt gekeken.

Het tweedepijlerpensioen is een financieel product met een onzekere uitkomst. Het tweedepijlerpensioen is, zoals eerder beschreven, onderhevig is aan ontwikkelingen op de financiële markten, demografische ontwikkelingen en veranderende wetgeving. Voordat Daniël Kahneman en Amos Tverski in 1979 de invloedrijke Prospect Theory publiceerden, werd aangenomen dat beslissingen over een onzekere financiële uitkomst werden gemaakt op basis van de ratio (Von Neumann & Morgenstern, 1944). Door onze denkcapaciteit zouden mensen in staat zijn om de kans op alle verschillende uitkomsten te berekenen en vervolgens op basis van deze kansen de meest voordelige beslissing te maken.

In de jaren '70 ontstond echter kritiek op dit paradigma. Onder meer Sen (1977) beargumenteerde dat het voor individuen onmogelijk is om alle mogelijke kansen te berekenen, keuzes af te wegen en de beste optie te kiezen. Onderzoek van Kahneman toont aan dat mensen inderdaad over onvoldoende denkcapaciteit beschikken om in korte periode alle mogelijke uitkomsten te berekenen en te verwerken (Kahneman, 2003). Vanwege dit capaciteitsprobleem maken mensen gebruik van zogeheten intuïtieve heuristieken (een vuistregel of ezelsbruggetje) om wel snel beslissingen te kunnen

nemen. Hieronder zullen enkele heuristieken met betrekking tot onzekere financiële uitkomsten en hun invloed op de tevredenheid over het stelsel worden beschreven.

4.1.1 Verliesaversie

Volgens de Prospect Theory maken mensen onder andere keuzes op basis van verwachte winsten en verliezen (Kahneman & Tverski, 1979). Uit deze studie blijkt dat iets verliezen als vervelender wordt ervaren dan dat iets winnen prettig is. Hierdoor zullen mensen eerder verliesvermijdende keuzes maken in plaats van winstzoekende keuzes, zogenaamd verlies aversief gedrag. Bijvoorbeeld: ondanks de gelijke monetaire waarde is het prettiger om €5,- niet te verliezen, dan € 5,- te vinden. Verliesaversief gedrag wordt bepaald door eerdere ervaringen en de verwachtingen over de toekomst en wordt daarnaast verklaard door het zogenaamde Endowment Effect wat in paragraaf 4.1.3 verder zal worden toegelicht (Kahneman, Knetsch & Thaler, 1990).

Verliesaversie heeft invloed op het gevoel van onzekerheid over de toekomstige vervangingsratio. Omdat mensen een deel van het besteedbaar inkomen investeren in pensioenopbouw, wordt dit op moment van afdracht als verlies van inkomen ervaren. Men kan het immers niet vrij besteden. Deze wezenlijke eigenschap van pensioenopbouw, inkomen investeren voor later, zal het negatieve gevoel van onzekerheid doen groeien omdat tijdens de opbouwperiode constant een gevoel van verlies wordt ervaren (Prast, 2017). De verliesaversieheuristiek verklaart ook de heftige reacties op het korten van pensioenen in de uitkeringsfase, wat als direct verlies van inkomen wordt gevoeld, en de minder sterke reacties op het korten en niet indexeren tijdens de opbouwfase, wat geen directe invloed heeft op het huidig besteedbaar inkomen.

4.1.2 Risicoaversie

De Prospect Theory beschrijft de heuristiek waarbij mensen in principe voorkeur geven aan zekere uitkomsten boven onzekere uitkomsten (Kahneman & Tverski, 1979). Dit maakt dat gegarandeerde pensioenuitkomsten hoger worden gewaardeerd dan onzekere pensioenuitkomsten (Prast, van Rooij & Kool, 2005). Daarnaast kan het ook verklaren waarom van Soest (2016) een leeftijdseffect vond waarbij jongeren minder tevreden waren over hun persoonlijke pensioen dan deelnemers die dichter bij de pensioengerechtigde leeftijd zijn. De langetermijnhorizon maakt dat de pensioenuitkomsten voor jongeren onzekerder zijn dan voor pensioengerechtigde deelnemers waarbij de pensioenuitkomst grijpbaar is.

Als wordt gekeken naar het nemen van risico's met zicht op winst of verlies, treedt er een opmerkelijk effect op. Als het totale bezit van een persoon in waarde stijgt of daalt, wordt het nulpunt voor winst en verlies gevoelsmatig herijkt. Men zal moeite doen om de nieuwe status quo te handhaven: dan weet je in ieder geval wat je in de toekomst zal krijgen. Hoewel op het eerste gezicht tegenintuïtief, zal men (omdat verliezen vervelender is dan winnen prettig is) meer risico willen nemen om toekomstig verlies te voorkomen en zich risicomijdend opstellen tegenover toekomstige winst (Thaler, Tversky, Kahneman & Schwartz, 1997).

De risicoaversieve voorkeur heeft tot gevolg dat twee belangrijke eigenschappen van het pensioenstelsel het gevoel van onzekerheid versterken. Als eerste is de deelnemer gebaat bij een lange tijdshorizon. Wanneer een deelnemer vroeg begint met inleggen, zal rendement op rendement zorgen voor optimale pensioenopbouw. Echter, uitkomsten met

een tijdshorizon van 40 jaar kunnen door zo veel toekomstige gebeurtenissen worden beïnvloed dat deze voor een leek ongrijpbaar worden en als zeer onzeker worden ervaren (James, Boyle, Yu, Han & Bennet, 2015). Ten tweede is het lopen van voldoende risico in de beleggingsmix van belang om een optimale pensioenopbouw te garanderen. Echter druist dit ten eerste in tegen de voorkeur om risico zo veel mogelijk te vermijden. Risicoaversief gedrag verklaart daarom ook waarom de overgang naar Defined Contribution regelingen het gevoel van onzekerheid onder deelnemers heeft vergroot: men gaat van een regeling met een zekere uitkomst naar een regeling met een onzekere uitkomst (van Rooij, Kool & Prast, 2004). Het opmerkelijke risicomijdend gedrag tegenover toekomstige winst manifesteert zich in het opvallende effect waarbij maar weinig deelnemers gebruik maken van de mogelijkheid om risicovollere beleggingsstrategieën te hanteren om hogere pensioen uitkomsten te genereren (Xie, Hwang & Pantelous, 2018).

4.1.3 Endowment Effect

Het Endowment Effect beschrijft dat de waarde die mensen toekennen aan eigen bezit hoger is dan de waarde van hetzelfde product als zij dit niet in hun bezit hebben. Knetsch (1989) liet met het volgende experiment het Endowment Effect zien. In een groep van 163 studenten werden tijdens een opdracht willekeurig koffiemokken en Zwitserse chocoladerepen uitgedeeld. De mok en de chocoladereep hadden dezelfde monetaire waarde. Vervolgens werd aan de individuen gevraagd of zij de mok, dan wel de chocoladereep, wilden ruilen voor het ander. Slechts 11% wilde de mok ruilen voor een chocoladereep en 10% wilde de chocoladereep ruilen voor de mok. Ook recentere onderzoek van Morewedge en Giblin (2015) laat zien dat het Endowment Effect de besluitvorming beïnvloedt. Zodra iets wordt gepercipieerd als bezit, stijgt de waarde die eraan wordt toegekend direct.

Het Endowment Effect sterkt mensen in het gevoel dat zij in een collectieve regeling ergens recht op hebben, bijvoorbeeld op hun eigen inleg of op hun eigen uitkomsten. De verhoging van de AOW-leeftijd en de pensioenleeftijd naar 67 en 68 jaar hebben geen direct financieel verlies tot gevolg, maar wel in tijd, energie en human capital. Ondanks dat de verhoging van de pensioenleeftijd geen monetaire invloed heeft gehad op het de pensioenuitkomst, treedt hier wel het "ik heb recht op .." gevoel op. Dit heeft een negatieve invloed op de tevredenheid over het pensioenstelsel (van Soest, 2016).

4.1.4 Framing Effect

De uitkomst van een beslissing over een onzekere uitkomst wordt deels bepaald door de manier waarop het probleem geformuleerd wordt. Door onze verliesaversieve neiging zijn mensen receptiever voor uitkomsten als deze als verlies worden gepresenteerd dan als uitkomsten als winst worden gepresenteerd (Tverski & Kahneman, 1981; Sniderman & Theriault 2004). Berichtgeving over mogelijke pensioenkortingen en verliezen in de toekomst blijven daardoor lang invloed uitoefenen op de tevredenheid van deelnemers over hun pensioen (Brown, Kling, Mullainathan & Wrobel, 2008). Woorden als "verlies" of "risicovol" in berichtgeving en pensioencommunicatie vergroten het gevoel van onzekerheid bij de deelnemer (Hertwig, Barron, Weber & Erev, 2004; EIOPA, 2013).

4.1.5 De default

In een paper van Ponds et al. (2016) wordt een aantal onderzoeken naar mogelijkheden voor het ondersteunen van deelnemers bij pensioenkeuzes samengevat. Zij laten zien dat deelnemers graag keuzes willen hebben en meer tevreden zijn wanneer zij een keuze

hebben gemaakt in vergelijking met wanneer zij voor een default (automatische invulling) hebben gekozen. Echter op het moment dat de deelnemer dient te kiezen, prefereert de deelnemer de default in vergelijking met zelf kiezen. Deze resultaten worden ook bevestigd door neuromarketing onderzoek (hersenscans). Mensen laten zich bij (complexe) pensioenkeuzes dus graag begeleiden door defaults die door professionals voor hen zijn klaargezet en kiezen intuïtief vaak voor de default.

Wat bij dit gedrag ook een rol kan spelen, is dat mensen vaak kiezen voor wat als normaal en gangbaar wordt gezien om te doen, met andere woorden de status quo. De default kan aanvoelen als de status quo. Bijvoorbeeld bij landen waar men automatisch orgaandonor is en men het moet aangeven wanneer ze dit niet willen zijn (zoals Oostenrijk), zijn meer mensen orgaandonor dan in landen waarbij dit andersom geregeld is (zoals de Verenigde Staten en Duitsland). Dit gaat om respectievelijk meer dan 90% van de bevolking tegenover minder dan 15% (Davidai et al., 2012).

Deze "defaultkeuze" is ook terug te zien in pensioenstelsels met keuzevrijheid zoals het Verenigd Koninkrijk en Zweden. Zo wijst onderzoek naar het pensioenstelsel in Zweden (en specifiek het Premium Pension, dat een deel van het tweedepijlerpensioenstelsel met een grote keuzevrijheid beslaat) uit dat jonge deelnemers de eigen keuze voor een pensioenfonds wel waarderen, terwijl maar iets meer dan 30% van deze groep ook daadwerkelijk van deze mogelijkheid gebruik heeft gemaakt (Brüggen et al., 2017). Eenzelfde beeld is te zien in het pensioenstelsel van het Verenigd Koninkrijk dat onlangs is aangepast en veel keuzevrijheid kent. Een voorbeeld van keuzevrijheid is dat deelnemers de keuze hebben uit verschillende beleggingsfondsen. Meer dan 90% van de deelnemers blijft echter in het defaultfonds. Deze voorbeelden bevestigen dat mensen, ook betreft pensioenkeuzes, beperkt gebruik maken van keuzevrijheid als dit wordt aangeboden (NEST, 2018).

Deze onderzoeken bevestigen de conclusie van Ponds et al. dat mensen keuzevrijheid waarderen, maar dat echter slechts beperkt gebruik wordt van deze mogelijkheid. Goede defaults (standaardopties) zijn daardoor essentieel om deelnemers te behoeden voor suboptimale beslissingen en ze voldoende pensioen te laten opbouwen (Brüggen et al., 2017).

4.2 Conclusie

Bovenstaande heuristieken geven een verklaring waarom bepaalde eigenschappen van het Nederlandse pensioenstelsel bijdragen aan een groeiend gevoel van onzekerheid onder deelnemers, waardoor het stelsel draagvlak verliest. Bestuurders zullen rekening moeten houden met de manier waarop achterliggende heuristieken gedrag van de deelnemer beïnvloeden en deze kennis moeten inzetten om een duurzaamheid stelsel te garanderen.

5. Innovatieve voorstellen en aanbevelingen

De hiervoor besproken lessen uit de gedragseconomie en de defaultervaringen uit het buitenland kunnen helpen bij het creëren van innovatieve oplossingen die het gevoel van ontevredenheid bij deelnemers verlagen en daardoor het draagvlak voor het Nederlandse pensioenstelsel vergroten.

De belangrijkste oorzaak voor de heersende onzekerheid en het gebrek aan vertrouwen onder Nederlandse pensioendeelnemers komt voort uit een gebrek aan kennis (Motivaction, 2018). Een gebrek aan kennis maakt de juiste framing belangrijk. Ook hangt de onzekerheid en het gebrek aan vertrouwen mogelijk samen met de hoge mate waarin deelnemers voor defaults kiezen. Jarenlange versobering en langlopende discussie in de SER en de politiek over het stelsel voeden het gebrek aan vertrouwen (Motivaction, 2018). De mogelijkheid voor deelnemers om zelf meer controle hebben over hun toekomstige financiële situatie draagt potentieel bij aan het gevoel van zekerheid. Dit moet dan echter wel met een goed beleid (default) gerealiseerd worden, aangezien de deelnemers met de meeste behoefte aan keuzevrijheid de minste financiële kennis bezitten (Motivaction, 2018).

Hieronder zijn drie innovatieve voorstellen voor het verlagen van ontevredenheid uitgewerkt: Gamification, keuzearchitectuur en Human Focussed Design. Bij gamification wordt de deelnemer voorbereid op meer keuzevrijheid, terwijl keuzearchitectuur en Human Focussed Design de deelnemer helpen bij het maken van de juiste keuze. In het uitwerken van de innovatieve voorstellen zijn, zoals gesteld in de introductie, voorstellen met betrekking tot communicatie buiten scope gebleven. Met de onderstaande voorstellen kan ingespeeld worden op verliesaversie, risicoaversie, het Endowment Effect, het Framing Effect en de default. Ook worden aanbevelingen voor vervolgonderzoek gedaan.

5.1 Gamification - Spel

Dit voorstel betreft de mogelijkheid het gevoel van onzekerheid bij de deelnemer te verminderen door een pensioenspel aan te bieden waardoor uitkomsten voor leken begrijpbaar worden. Gamification beschrijft het inrichten van een tool waarmee mensen in een fictieve wereld kennis opdoen over de realiteit. Het voordeel van dit voorstel is dat het spel in alle mogelijke pensioenstelsels en door alle pensioenfondsen en verzekeraars kan worden geïntroduceerd. Door eigenschappen van het spel in te richten op gedragseconomische heuristieken kan de maker met het spel verschillende doelen behalen. Denk aan het vergroten van pensioenkennis en het waarderen van risico's tijdens de opbouwfase. Dit voorstel is gebaseerd op het RTL Z Beursspel, waarin fictief belegd kan worden met pensioengeld. Door een sociaal element toe te voegen, bijvoorbeeld een ranglijst van spelers die het hoogste dagresultaat hebben bereikt en het creëren van poules met vrienden of collega's, wordt de motivatie om het spel te spelen verhoogd. Verder kan gedacht worden aan het verdienen van tokens voor het beleggingsspel of een beloning welke in de realiteit kan worden ingezet (zie bijvoorbeeld www.smartypig.com of www.forestapp.cc) voor het goed beantwoorden van vragen over pensioenen. Een bijeffect van dit spel kan zijn dat het de kennis over beleggingen vergroot. Dit kan tot gevolg hebben dat mensen meer openstaan voor het afsluiten van beleggingsproducten waarmee hun pensioen verder kan worden aangevuld.

Deze oplossing speelt in op de volgende heuristieken:

- Verlies- en risicoaversie: het spel creëert bewustzijn, waardoor mensen de verliesaversie minder sterk ervaren: gevoel van verlies van besteedbaar inkomen verandert in een groeiende opbouw voor de toekomst. Kennis over beleggen en het waarderen van bijbehorende risico's zal door het spel te spelen toenemen.
- Framing: in het spel wordt op bepaalde manier gecommuniceerd over pensioenen. In het spel kan, middels A/B Testing, virtueel geëxperimenteerd worden met deelnemerscommunicatie en hoe de formulering keuzes over pensioen beïnvloedt. Er kan dus een leereffect optreden voor deelnemers (kennis over pensioenen) én organisaties (hoe in de realiteit te communiceren over pensioenen).
- Endowment Effect: met het spel kan het voordeel van collectieve regelingen worden uitgelegd en wat men hiervan kan verwachten. Het schept helderheid over wat in bepaalde situaties kan gebeuren met pensioen, begrip over waar men "recht op heeft".
- In het spel kunnen meer ervaren spelers de keuze maken om in toenemende mate te spelen tegen de default: de waarde van keuzevrijheid wordt nu duidelijk. Hiermee kan de deelnemer experimenteren met een groeiende mate van keuzevrijheid en testen of men genoeg kennis en kunde in huis heeft om met meer keuzevrijheid hogere uitkomsten te genereren dan de gegeven standaard.

Het verdient aanbeveling om bovengenoemde suggestie nader te onderzoeken.

Bijvoorbeeld in hoeverre dit spel kan worden ontwikkeld vanuit een maatschappelijke rol met subsidiëring vanuit de overheid en/of het betrekken van de sector en het gebruik van een koppeling met Pensioen Register (mijnpensioenoverzicht.nl) om schaalvoordeel te behalen. Verder kan het moment van spelen worden onderzocht. Bijvoorbeeld op het moment dat de deelnemer wisselt van pensioenuitvoerder, per leeftijdscohort, of in verband met invloedrijke life-events.

5.2 Keuzearchitectuur

In Hoofdstuk 4.1.5. is besproken dat mensen keuzevrijheid waarderen, maar slechts zeer beperkt van deze mogelijkheid gebruik maken. Het Nederlandse pensioenstelsel kent nu nog zeer weinig keuzevrijheid. Meer keuzevrijheid zou het vertrouwen onder deelnemers kunnen vergroten (Motivaction, 2018), maar goede defaults zijn hierbij essentieel. Aangezien de meerderheid van de deelnemers geen actieve keuze maakt, moet men worden beschermd tegen suboptimale beslissingen.

De oplossing "keuzearchitectuur" betreft automatische deelname in de huidige regeling en daarnaast een optie voor deelname in een regeling met meer keuzevrijheid in de opbouwfase. Bij deze oplossing is gekeken naar NEST in het Verenigd Koninkrijk. Hierbij is sprake van automatische deelname met opt-out mogelijkheid. Het opt-out percentage voor NEST lag slechts rond de 8% in 2017 (Professional Pensions, 2018). Voor deze voorgestelde oplossing is echter niet gekozen om het totaal uitstappen uit een pensioenregeling te voorkomen (vanuit paternalisme en zorgplicht).

Bij deze oplossing wordt een andere keuzearchitectuur voorgesteld, namelijk een defaultoptie waarbij een deelnemer in een pensioenregeling terecht komt die vergelijkbaar is met de huidige regeling. Hier bovenop heeft de deelnemer de mogelijkheid om voor opt-out in deze regeling te kiezen en in een pensioenregeling te komen met meer keuzevrijheid. Deze regeling is dan wel duurder gezien het hogere

aantal keuzes die in dit product zitten. Er valt te denken aan de onderstaande extra keuzes:

- Beleggingsfondsen en risicoprofiel
De verwachting is dat niet veel mensen hiervoor een actieve keuze zullen maken. Dit wordt onderbouwd door ervaringen uit het buitenland, zoals bij NEST in het Verenigd Koninkrijk waarbij meer dan 90% van de mensen die automatisch deelnemen in het default beleggingsfonds blijven (NEST, 2018).
- Duurzaam beleggen
Dit is een keuze die mogelijk wel actief gemaakt zal worden en positief kan bijdragen aan de betrokkenheid die iemand voelt. Mogelijk geeft deze keuze de deelnemer het gevoel deel uit te maken van een hoger doel.
- Hoogte van de inleg, met een bepaald minimum
Er dient onderzocht te worden in hoeverre het mogelijk zou kunnen zijn om meer fiscaal gefacilieerd pensioen op te bouwen. Hierdoor wordt het wellicht aantrekkelijk om meer premie in te leggen.
- Lumpsum opname (bij pensionering) voor bepaald doel, zoals huis of zorg
Mogelijk kan dit voldoen aan wensen van deelnemers. In het Regeerakkoord 2017-2021 wordt ook een koppeling gemaakt met wonen (vermogensopbouw in de eigen woning integreren in de vermogensopbouw in het pensioen).
- (Tijdelijk) aanpassen of weglaten van de dekkingen van bijvoorbeeld ouderdomspensioen of nabestaandenpensioen
(Tijdelijke) verruiming van de fiscale regels kan gewenst zijn. Er moet dan wel gelet worden op antiselectie.
- Uitvoerder
Deze keuze kan bijvoorbeeld zo worden ingericht dat elke nader te bepalen periode opnieuw een keuze gemaakt kan worden voor uitvoerder of aanbieder. Dit kan gelden voor nieuwe inleg of bestaande inleg.

Wanneer wordt verwacht dat er niet actief gekozen zal gaan worden en/of wanneer de verwachting is dat het maken van een bepaalde keuze de waarschijnlijkheid van een negatiever pensioenresultaat vergroot, dan wordt aangeraden om deze keuze niet op te nemen.

Het gevoel van keuzevrijheid kan bijdragen aan het verlagen van onzekerheid over pensioen. Namelijk door het bieden van een regeling met meer keuzevrijheid kan mogelijk worden bereikt dat deelnemers meer het gevoel van controle hebben, doordat er meer te kiezen is. Dit zou dan kunnen bijdragen aan het verlagen van het gevoel van onzekerheid. Deze oplossing speelt in op de volgende heuristieken:

- Verliesaversie: omdat mensen een deel van het besteedbaar inkomen investeren in pensioenopbouw, wordt dit op moment van afdracht als verlies van inkomen ervaren. Door meer keuzes aan te bieden, kan worden ingespeeld op verliesaversie. Namelijk door er bijvoorbeeld voor te zorgen dat deelnemers de mogelijkheid hebben om in de opbouwfase meer invloed uit te oefenen op hoeveel premie ze inleggen of hoeveel ze onttrekken uit hun pensioenpot (lump sum), kan het gevoel van verlies tijdens de opbouwfase lager worden.
- Risicoaversie: het aanbieden van meer keuzes geeft deelnemers de optie om invulling te geven aan hun voorkeur voor zekere uitkomsten boven onzekere uitkomsten, door bijvoorbeeld de keuze voor een bepaald risicoprofiel.

- Endowment Effect: door meer keuzes aan te bieden, kan het "ik heb recht op .." gevoel verminderen doordat men zich mogelijk meer gaat verdiepen in de keuzes.
- Framing: door het aanbieden van bepaalde keuzes kan er ook op een bepaalde manier over deze keuzes gecommuniceerd worden waardoor pensioen voor deelnemers minder ongrijpbaar wordt.
- De default: onderzoek (e.g. Ponds et al., 2016) en ervaringen uit het buitenland hebben laten zien dat deelnemers graag keuzes willen hebben, maar dat er vooral voor de default wordt gekozen. Een goede default bij alle keuzes is dus erg belangrijk bij deze oplossing.

Er zou nader gekeken kunnen worden in hoeverre meer keuzes binnen de huidige regelingen toegevoegd kunnen worden. Het verdient aanbeveling om te onderzoeken in hoeverre de voordelen van keuzevrijheid opwegen tegen mogelijke nadelen. Immers hebben enkele van bovengenoemde keuze-opties potentieel negatieve effecten op de pensioenopbouw.

5.3 Human Focussed Design

Gamification is niet alleen een manier om een virtueel spel te ontwerpen, maar ook een manier om producten in te richten rond menselijk gedrag en niet primair rond een effectieve uitkomst. Yu Kai Chou is een expert op het gebied van Gamification en is van mening dat "Human Focussed Design", waarbij rekening wordt gehouden met de gevoelens, onzekerheden en meningen van gebruikers, een hogere mate van betrokkenheid, motivatie, zekerheid en tevredenheid tot gevolg heeft. Wanneer wordt gekeken naar het pensioenstelsel lijkt deze weinig op menselijk gedrag afgestemd, maar primair ontworpen op basis van effectieve vermogensopbouw. Dit blijkt ook als wordt gekeken naar de incongruentie tussen belangrijke stelseleigenschappen en bekende heuristieken, zoals beschreven in hoofdstuk 4.

Yu Kai Chou beschrijft in zijn Octalysis Model (2015) acht verschillende thema's waarop een product "Human Focussed" kan worden ingericht: Betekenis, Eigenaarschap, Empowerment, Prestatie, Sociale Druk, Onvoorspelbaarheid, Ontwijking en Schaarste.

- Betekenis geeft de gebruiker het gevoel deel uit te maken van een hoger doel.
- Eigenaarschap speelt in op de wens om eigen bezit nog beter te maken en het bezit te vergroten.
- Empowerment beloont deelnemers die naar creatieve oplossingen zoeken en kennis vergaren, en geeft de deelnemer feedback over zijn kunnen.
- Prestatie beloont de deelnemer voor behaalde resultaten en ontwikkeling d.m.v. punten, levels en privileges.
- Sociale druk wordt opgelegd door de prestaties te vergelijken met peers of juist verbondenheid te creëren met soortgelijke deelnemers.
- Onvoorspelbaarheid laat de deelnemer random winst of verlies ervaren en is de primaire factor voor gokverslaving.
- Ontwijking laat de deelnemer een vervelende gebeurtenis ontwijken waardoor men uiteindelijk in een sunk cost fallacy terecht kan komen.
- Schaarste laat de deelnemer iets begeren als het product niet of moeilijk te verkrijgen is.

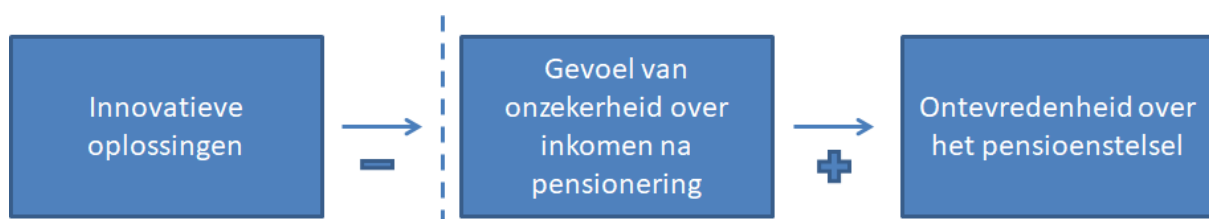
Het model beschrijft dat de eerste vier producteigenschappen, op basis van Betekenis, Eigenaarschap, Empowerment en Prestatie, door gebruikers worden ervaren als positieve motivatoren. Producteigenschappen op basis van Sociale Druk, Onvoorspelbaarheid, Ontwijking en Schaarste worden als negatieve motivatoren en in extreme gevallen als

dwang ervaren. De eerder beschreven verliesaversie, risicoaversie en framing heuristieken komen duidelijk terug in thema's Ontwikking, Onvoorspelbaarheid en Schaarste. Het Endowment Effect is te herkennen in het thema Eigenaarschap en keuzevrijheid in het thema Empowerment.

Op basis van het model zou de evolutie van het Nederlandse pensioenstelsel zich moeten richten op de eerste vier thema's om draagkracht voor het stelsel duurzaam te vergroten. Blijkbaar hebben twee van de beschreven heuristieken, volgens "Human Focussed Design" in potentie een positief effect op deelnemer tevredenheid en ervaren zekerheid. Denk hier bijvoorbeeld aan individuele pensioenpotjes en geleerde kennis toepassen op pensioenkeuzes, omdat het Endowment Effect de wens om eigen bezit goed te verzorgen vergroot en Empowerment kan worden ingezet door deelnemers te laten experimenteren met financiële keuzes en hun effect op toekomstige uitkomsten. Het herontwerpen van het gehele Nederlandse pensioenstelsel volgens "Human Focussed Design" heeft grote voeten in aarde, echter kunnen de acht thema's wel als richtlijnen dienen bij de ontwikkeling van nieuwe producten en dienstverlening.

5.4 Aanbeveling

Door het introduceren van de bovenstaande oplossingen wordt het gevoel van onzekerheid over het inkomen na pensionering mogelijk verlaagd. Dit kan opeenvolgend leiden tot minder ontevredenheid over het pensioenstelsel zoals hieronder weergegeven.



Het pensioenspel nader verkennen lijkt de meest interessante optie mede omdat deze niet direct afhankelijk is van (keuzes in) het nieuwe pensioenstelsel. Het pensioenspel kan nu al worden ontwikkeld en ingezet, en het kan worden doorontwikkeld bij stelselwijzigingen. Het pensioenspel zal direct impact hebben op de, zoals hierboven gepresenteerde, relatie tussen het gevoel van onzekerheid over het toekomstig pensioen en de ontevredenheid over het stelsel. Dit omdat onafhankelijk van stelsel of pensioenaanbieder de deelnemer kan leren over pensioenopbouw en het een virtueel platform biedt om te experimenteren met deelnemerscommunicatie.

Een nadere verkenning van het pensioenspel bestaat onder andere uit het in kaart brengen van de implementatie en beheerkosten, en is deelnemersonderzoek gewenst.

Keuzevrijheid geeft deelnemers gevoel van controle waardoor ontevredenheid wordt gereduceerd. De feitelijke impact van keuzearchitectuur op de ervaren onzekerheid zal minder groot zijn. De meeste deelnemers maken immers geen actieve pensioenkeuzes, maken dus geen gebruik van keuzevrijheid en laten zich leiden door de default. Hierdoor is de kwaliteit van de default erg belangrijk, maar zal de architectuur van andere keuzes in het huidige stelsel relatief weinig deelnemers beïnvloeden. Zekerheid kan wel geboden worden door vanuit de politiek en de SER vertrouwen uit te stralen en de pensioendeelnemer inzicht te geven in koopkracht na pensionering. Dit hoeft niet te bestaan uit harde garanties, maar het moet de mensen voldoende zekerheid geven in hun toekomstige pensioenuitkering (risicoaversie) en inzichtelijk maken dat de opbouw nog altijd meer bedraagt dan de eigen inleg (verliesaversie).

Het verdient wel aanbeveling om "Human Focussed Design" als pilot op een kleinere vraagstukken toe te passen en de effecten ervan op het gevoel van onzekerheid te meten. Indien deze innovaties op kleine schaal succesvol zijn, kan de toepasbaarheid van het model op het tweedepijlerpensioen verder worden onderzocht.

Aansluitend op de aanbevelingen uit hoofdstuk 3.3 (een maatregel bekijken in het geheel van gebeurtenissen en dat indien maatregelen worden aangekondigd die de ontevredenheid verhogen, er idealiter ook gelijktijdig maatregelen worden aangekondigd die de ontevredenheid verlagen) klinkt als laatste een oproep aan de politiek en sociale partners om, vanuit gedragseconomisch perspectief, terughoudend te zijn met het doorvoeren van verdere versobering en verandering in het stelsel. Versobering en (frequentie van) verandering sterkt deelnemers in het gevoel van onzekerheid over uitkomsten door de verlies- en risicoaversieheuristiek. Ook als verandering mogelijk toekomstige winst oplevert, geeft de deelnemer voorkeur aan de vertrouwde status quo. Daarom is de vraag naar een duurzaam, interventie-arm stelsel groot. Wanneer verwachtingen door pensioenfondsen en verzekeraars weer kunnen worden waargemaakt, zal het draagvlak voor het Nederlandse stelsel stijgen.

6. Literatuur

- Akerlof, G. & Shiller, R. (2009) "Animal spirits: How Human Psychology Drives the Economy and Why It Matters for Global Capitalism". Princeton University Press.
- Bovenberg, L. (2014), "Pensioeninnovatie in Nederland en de wereld: Nederland kampioen in pensioen?". TPE digital, 8 (4), 163-185.
- Brown, J.R., Kling, J.R., Mullainathan, S. & Wrobel, M.V. (2008). "Why Don't People Insure Late-Life Consumption? A Framing Explanation of the under-Annuity Puzzle." *The American Economic Review*, 98 (2), 304-309.
- Brüggen, L. (2017). "De gedragingen van beleggers". Masterclass Netspar 27 november 2017.
- Caminanda, K., Goudswaard, K, Been, J. en Knoef, M., 2016. "Pensioenen en Inkomensongelijkheid onder Ouderen in Europa". Design Paper 58, Netspar Industry Paper Series.
- Chou, Y.K. (2015). "Actionable Gamification. Beyond Points, Badges and Leaderboards." Createspace Independent Publishing Platform.
- Davidai, S., Gilovich, T., & Ross, L. (2012). "The meaning of default options for potential organ donors". *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 15201-15205.
- EIOPA (2013). "Good practices on information provision for DC schemes. Enabling occupational DC scheme members to plan for retirement".
https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/Report_Good_Practices_Info_for_DC_schemes.pdf
- Financieel Dagblad (2017), Martine Wolzak, "Veel partijen willen pensioenopbouw bij hoge inkomens beperken", 16 februari 2017.
- Financieel Dagblad (2018), Martine Wolzak, "Actuarissen: AOW-leeftijd kan vijf jaar later stijgen naar 67", 5 juni 2018.
- Hertwig, R., Barron, G., Weber, E.U. & Erev, I. (2004), "Decisions from experience and the effect of rare events in risky choice." *Psychological Science*, 15(8), 534-539.
- James, B.D., Boyle, P.A., Yu, L., Han, S.D. & Bennet, D.A. (2015). "Cognitive Decline Is Associated with Risk Aversion and Temporal Discounting in Older Adults without Dementia". *PLoS ONE* 10(4):
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0121900>.
- Kahneman, D. (2003). "Maps of Bounded Rationality: Psychology for Behavioral Economics", *The American Economic Review*, 93 (5), 1449-1475.
- Kahneman, D (2003). "A perspective on judgement and choice". *American Psychologist*. 58, 697-720.
- Kahneman, D., Knetsch, J.L. & Thaler, R.H. (1990). "Experimental Tests of the Endowment Effect and the Coase Theorem". *Journal of Political Economy*. 98 (6), 1325-1348.

- Kahneman, D. & Tversky, A. (1973). "On the psychology of prediction". *Psychological Review*, 80, 237-251.
- Kahneman, D. & Tversky, A. (1979). "Prospect Theory: An Analysis of Decision Under Risk". *Econometrica*, 47, 263-291.
- Knetsch, J.L. (1989). "The Endowment Effect and Evidence of Nonreversible Indifference Curves". *The American Economic Review*, 79 (5), pp. 1277-1284.
- Lever, M., Ponds, E., Cox, R., Garcia Huitrón, M., (2015). "Internationale vergelijking van kapitaalgedekte pensioenstelsels", *Netspar*, 3.
- Mercer (2017). "Healthy, Wealthy and Work-Wise: The New Imperatives for Financial Security".
- Mercer (2017). Melbourne Mercer Global Pension Index.
- Morewedge, C. K., & Giblin, C. E. (2015). "Explanations of the endowment effect: an integrative review". *Trends in cognitive sciences*, 19 (6), 339-348.
- Motivaction (2018). "Nederlander is pensioendiscussie beu". Opgehaald op 16-02-2018 van <https://www.motivaction.nl/kennisplatform/nieuws-en-persberichten/nederlander-is-pensioendiscussie-beu>
- NEST (2018). "Investment approach". Opgehaald op 03-05-2018 van <https://www.nestpensions.org.uk/schemeweb/nest/aboutnest/investment-approach.html>
- von Neumann, J. & Morgenstern, O. (1944). "Theory of Games and Economic Behavior". Princeton University Press.
- Nightingale, A. (2018). "A review of the pensions landscape in 2017". Opinium Research.
- Pension Advisory Service (2018). "Pension Basics Automatic enrolment". Opgehaald op 04-05-2018 van <https://www.pensionsadvisoryservice.org.uk/about-pensions/pensions-basics/automatic-enrolment>
- Ponds, E., Steenbeek, O. & Vonken, J. (2016). "Pensioen, Keuze en de Rol van de Pensioenprofessional". *Netspar DP 04/2016-021*.
- Prast, H.M. (2017). "De psychologie van pensioenkeuzes." Tilburg: Netspar Brief 10.
- Prast, H.M., van Rooij, M.C.J. & Kool, C.J.M. (2005). "Werknemer kan én wil niet zelf beleggen voor pensioen". *Economisch Statistische Berichten*, 90, 172-178.
- Professional Pensions (2018). "Exclusive: NEST opt-outs lowest among youngest pension savers, at 4%". Opgehaald op 03-05-2018 van <https://www.professionalpensions.com/professional-pensions/news/3026477/exclusive-nest-opt-outs-lowest-among-youngest-pension-savers-at-4>
- Regeerakkoord 2017-2021 (10 oktober 2017). "Vertrouwen in de toekomst". VVD, CDA, D66 en Christenunie.
- van Rooij, M.C.J., Kool, C.J.M. & Prast, H.M. (2004). "Risk-return preferences in the pension domain: are people able to choose?" Utrecht: Tjalling C. Koopmans Research Institute, Discussion Paper Series 05-04.

- Schippers, J.J., Dykstra, P.A., Fokkema, T. en Mnderlein, M. (2013). "Participatiebevordering: werken aan draagvlak voor de sociale zekerheid." *Beleid & Maatschappij*, 6. SCP (2014).
- Sen, A.K. (1977). "Rational Fools: A Critique of the Behavioral Foundations of Economic Theory". *Philosophy & Public Affairs*, 6 (4), 317-344.
- Sniderman, P.M. & Theriault, S. (2004). "The Dynamics of Political Argument and The Logic of Issue Framing." Princeton, NJ: Princeton University Press, 133-65.
- Sociaal Economische Raad (2015). Toekomst Pensioenstelsel.
- van Soest, A. (2016). Wat Vinden en Verwachten Nederlanders van het Pensioen? (Netspar Industry Paper; Vol. Design 51. Tilburg: NETSPAR.
- Staatscourant, Regeling van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 13 april 2018, nr. 2018-0000071068, tot vaststelling van de rekenmethodieken.
- Telegraaf (2018), Martin Visser, Tekst concept-akkoord pensioenen, 30 mei 2018.
- Thaler, R.H., Tversky, A., Kahneman, D. & Schwartz, A. (1997). "The Effect of Myopia and Loss Aversion on Risk Taking: An Experimental Test". *The Quarterly Journal of Economics*, 112 (2), 647-661.
- Towers Watson (2018). "Automatic Enrollment in the U.K.". Opgehaald 03-05-2018 van <https://www.towerswatson.com/-/media/Pdf/Insights/IC-Types/Survey-Research-Results/2012/07/UK-DC-Webcast-Auto-Enrollment.pdf?la=en-US&hash=DD513ADEF90915D6E8FB5B94890BA70FD44A2445>
- Xie, Y., Hwang, S. & Pantelous, A.A. (2018). "Loss Aversion around the World: Empirical Evidence from Pension Funds". *Journal of Banking & Finance*, in press.