

Meer keuze leidt niet automatisch tot hogere pensioenbetrokkenheid

EDITIE 15
DECEMBER
2018

*Lisa Brüggem
Thomas Post*



NETSPAR BRIEF

De **Netspar Brief** is bedoeld om onderzoeksresultaten gericht voor het voetlicht te brengen onder een brede kring van pensioenprofessionals, beleidsmakers en wetenschappers. Daarmee worden bouwstenen aangereikt voor een goed geïnformeerd Nederlands pensioendebat. In de Netspar Brief wordt onderzoek op het gebied van pensioen en vergrijzing samengevat en staan analyse en duiding centraal.

Colofon

Auteurs

Lisa Brügger, Maastricht University
Thomas Post, Maastricht University

Ontwerp

B-More, Tilburg

Vormgeving

Bladvulling, Tilburg

Redactie

Netspar
Postbus 90153, 5000 LE Tilburg
info@netspar.nl

De Netspar Brief is een uitgave van Netspar. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s).

Samenvatting

Maar weinig mensen houden zich actief bezig met hun pensioenplanning. Uit onderzoek blijkt dat mensen gemiddeld meer tijd besteden aan de aankoop van een flatscreen of een tablet dan het plannen van hun ouderdomsvoorziening. In Nederland, stelden Aegon en GfK vast, gaat 29% van de bevolking nog liever naar de tandarts dan dat ze zich verdiepen in financiële planning, en 64% gaat liever stofzuigen of overhemden strijken.

In deze Netspar Brief leggen we uit dat pensioenbetrokkenheid belangrijk is, maar dat meer keuze niet automatisch leidt tot hogere betrokkenheid. Daarom bekijken we hoe communicatie kan helpen de betrokkenheid van pensioen-deelnemers te vergroten.

Allereerst laten we zien dat lage betrokkenheid niet iets typisch is voor het Nederlandse landschap met uitkeringsovereenkomsten, waarbij deelnemers weinig keuzeopties hebben. Er wordt vaak beweerd dat met een systeemwijziging die tot meer keuzevrijheid leidt (zoals bij beschikbare premieregelingen) het probleem van lage betrokkenheid zich vanzelf oplost. Onderzoek onder Zweedse pensioendeelnemers toont echter aan dat, ondanks dat deelnemers de keuzemogelijkheden waarderen, een meerderheid van nieuwe deelnemers daar toch geen gebruik van maakt. De beschikbare opties leiden tot een overdaad aan keuzemogelijkheden, die vooral deelnemers met beperkte financiële kennis afschrikken. Omdat meer keuze niet automatisch tot meer betrokkenheid leidt, presenteren we verder recente inzichten in hoe de betrokkenheid van deelnemers verhoogd kan worden met behulp van pensioencommunicatie.¹

¹ De diverse onderzoeken zijn in te zien op de website van de onderzoeksgroep pensioencommunicatie van de Universiteit Maastricht (www.pensioncommunication.nl) en op <https://www.netspar.nl/>

1. Inleiding

Er is veel bewijs dat maar weinig mensen, waar ook ter wereld, zich echt bezighouden met hun pensioenplanning. Recent onderzoek door TIAA, een grote Amerikaanse financiële dienstverlener, geeft zelfs aan dat mensen gemiddeld meer tijd besteden aan de aankoop van een flatscreen televisie of een tablet dan aan het plannen van hun oudedagsvoorziening. In Nederland gaat, volgens onderzoek door Aegon en GFK, 29% van de geënquêteerden nog liever naar de tandarts dan dat ze zich bezighouden met financiële planning, en 64% gaat liever stofzuigen of strijken.

Volgens recent onderzoek van de Melbourne Mercer Global Pension Index heeft Nederland het beste pensioenstelsel ter wereld². Is betrokkenheid van de consument bij pensioenplanning dan nog echt belangrijk?

Planning voor de oude dag – een noodzaak

Allianz vroeg 3.000 mensen recentelijk waar zij het meest bang voor zijn: de dood of een oude dag zonder geld. Bijna tweederde was banger voor het laatste³. Hoewel dit onderzoek niet in Nederland plaatsvond, is er bewijs dat ook veel Nederlanders zich zorgen maken over hun inkomen na pensionering (bv. Eberhardt et al. 2015).

Knoef en collega's (2016) stelden vast dat bijna 70% van de Nederlanders een vervangingspercentage tegemoet kan zien, dat als adequaat kan worden beschouwd. Door in te loggen op mijnpensioenoverzicht.nl en daarmee hun verwachte pensioeninkomen in te zien, kan een grote groep Nederlanders zichzelf wellicht geruststellen en dat scheelt zorgen over het pensioen of de oude dag.

Aan de andere kant dreigt voor 30% van alle huishoudens een tekort aan financiële middelen na pensionering. Onder deze groep bevinden zich veel ZZP'ers (Knoef et al. 2016) die zelf verantwoordelijk zijn voor hun pensioenopbouw. Voor hen is het van belang om informatie te verzamelen over waar zij zich bevinden met betrekking tot het pensioen. Doen zij dit niet, dan lopen ze het risico veel te laat geconfronteerd te worden met een pensioengat en dus met een inkomens-tekort. Als je vroeg begint met het voor langere tijd opzij zetten van bedragen, is het volgens het grondbeginsel van samengestelde rente mogelijk om een aanzienlijke spaarsom op te bouwen. Bij een (te) late start wordt het echter moeilijk om nog voldoende opzij te zetten om een adequaat pensioen op te bouwen.

² <https://fd.nl/economie-politiek/1274957/nederland-terug-op-eerste-plaats-in-pensioenranglijst>

³ <https://www.allianzlife.com/about/news-and-events/news-releases/Generations-Ahead-Study-2017>

Dit soort inspanningen zijn belangrijk op individueel niveau maar ook voor de samenleving als geheel. Wanneer een aanzienlijk deel van de bevolking over onvoldoende financiële middelen beschikt na pensionering, raakt dit de bestedingen en de economie, wat weer leidt tot een roep om hogere sociale uitkeringen. Daarnaast hangt het succes van pensioenhervorming af van de mate waarin burgers zich goed laten informeren, en waarin zij noodzaak, opzet en het 'gevoel van richting' van voorzieningen herkennen en in het algemeen goedkeuren (Fornero 2011, Van der Veen e.a, 2017).

De vergrijzende bevolking⁴ legt grote druk op de pensioenen. De noodzaak dat mensen serieus nadenken over hun eigen pensioenvoorziening wordt in de toekomst alleen maar groter en dwingender. Hetzelfde geldt voor de daarmee samenhangende uitdagingen. De maatschappelijke trend is dat meer risico en verantwoordelijkheid voor de oudedagsvoorziening bij de individuele consument komt te liggen (EIOPA 2013). Denk aan de omzetting van uitkeringsovereenkomsten naar beschikbare-premieregelingen. Verder wisselen werknemers vaker van werkgever en groeit het aantal ZZP'ers.

Waarom doen we niet aan pensioenplanning?

Pensioenplanning blijkt een vervelende en onplezierige klus voor veel mensen, dat is duidelijk. De echte vraag is waarom. De algemene consensus is dat de oude dag belangrijk is, en de meeste mensen zullen instemmen met de stelling dat planning voor de oude dag verstandig is. Wat houdt ze dan tegen? Volgens onderzoekers die zich richten op de blokkades waardoor mensen zich niet bezighouden met pensioenplanning (bv. Brügggen et al. 2013), is 'begrensd rationaliteit' een belangrijke verklaring. Mensen denken bijvoorbeeld dat ze in de toekomst over meer tijd en middelen beschikken (Zauberman & Lynch 2005). Verder zijn gewoonten moeilijk te doorbreken (Wood et al. 2005) en hebben veel mensen moeite om de toekomst of zichzelf in de toekomst te visualiseren (Brügggen et al. 2013). Voor de meeste mensen is de verre toekomst erg abstract. Zij hebben geen voorstelling van de specifieke handelingen die bijvoorbeeld nodig zijn om een gewenst pensioeninkomen te realiseren (Trope & Liberman 2003). Zelfs wanneer iemand begrijpt dat hij actie moet ondernemen, kan de zelfcontrole ontbreken die nodig is om maatregelen te nemen die directe inspanning en kosten vergen, maar geen onmiddellijke bevrediging geven en alleen voordelen

⁴ http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2017_Highlights.pdf

in de verre toekomst beloven (O'Donoghue & Rabin 1999; Thaler & Shefrin 1981). Uit eigen onderzoek blijkt dat veel mensen liever niet over hun oudedagsvoorziening nadenken, vanwege 'pensioenangst'. Bijvoorbeeld door een negatief beeld van zichzelf op de oude dag (Eberhardt et al. 2015). Anderen vinden pensioenplanning te ingewikkeld om te begrijpen en uit te voeren (Damasio 1994). Veel mensen hebben (te) weinig financiële kennis en het onderwerp pensioen gaat ze helemaal boven het hoofd (bv. Bernheim et al. 2001; Van Rooij et al. 2012). Zoals Richard Thaler, de Nobelprijswinnaar voor economie in 2017, ooit zei: *"Voor veel mensen staat gevraagd te worden om hun eigen pensioenspaarprobleem op te lossen gelijk aan gevraagd te worden hun eigen auto te bouwen."*

2. Maakt meer keuze meer betrokken? Recent bewijs uit Zweden

Het Nederlandse pensioenstelsel is vooral gebaseerd op toegezegde pensioenen die ingericht zijn en uitgevoerd worden door werkgevers en vakbonden. Vaak wordt gezegd dat het vanwege de eigenschappen van het stelsel logisch is dat mensen weinig betrokken zijn, want er valt weinig te kiezen op individueel niveau. Dus, wordt geredeneerd, als het systeem verandert en meer mogelijkheden voor individuele keuze biedt, zoals bij beschikbare-premieregelingen, dan lost het probleem van weinig betrokkenheid zich vanzelf op.

Onderzoek onder Zweedse pensioendeelnemers laat echter een tegenovergesteld beeld zien (Böhnke et al. 2018). In een grootschalige enquête in juli 2017 werden 2.646 deelnemers aan het beschikbare-premiestelsel in de eerste pijler (het 'premiépensioen'), gevraagd naar hun ervaring met keuzemogelijkheden in het stelsel en hoe zij over hun financiële welzijn dachten.

Het Zweedse premiepensioenstelsel werd ingevoerd in het jaar 2000. Deelnemers (praktisch de gehele Zweedse beroepsbevolking) kunnen tot vijf beleggingsfondsen kiezen uit een pakket van 845 fondsen waar hun verplichte premies worden gestald. Wanneer een deelnemer geen keuze maakt, wordt de premie belegd in een standaardfonds (default).

Het aanvankelijke idee van de bedenkers van het stelsel was om mensen te motiveren tot het samenstellen van hun eigen portefeuille. De overheid investeerde daartoe, net als fondsaanbieders, fors in reclamecampagnes om keuze te stimuleren (Cronqvist & Thaler 2004). In reactie hierop stelde 66,9% van de deelnemers een eigen portefeuille samen, en slechts 33,1% belegde in het standaardfonds (Cronqvist & Thaler 2004; Cronqvist, Thaler en Yu 2018). Ruim tien jaar later echter belegde 42% in het standaardfonds (Johannisson 2010) en momenteel is dat bijna 50% (Pensionsmyndigheten 2017a).

Cronqvist, Thaler en Yu (2018) zoomden recentelijk in op nieuwe deelnemers en ontdekten dat actieve fondskeuze onder nieuwe deelnemers daalde van 67% in 2000, toen fondskeuze actief werd gepromoot, naar nog geen 1,6% na 2007. Een meerderheid van nieuwe deelnemers investeert nu dus in het standaardfonds, en slechts weinigen maken gebruik van de keuzevrijheid die hen wordt geboden.

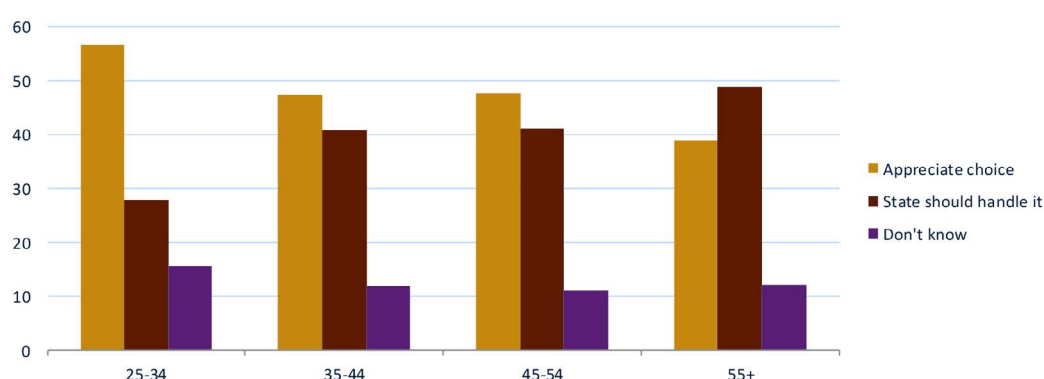
De hierboven genoemde onderzoeken zijn gebaseerd op een analyse van administratieve data en bieden geen inzicht in de verscheidenheid van deelnemers en in welke factoren (anders dan gemakkelijk observeerbare) correleren met de keuze van een eigen fonds. Ook bieden ze geen inzicht in welke factoren bepalend zijn voor de perceptie van financieel welzijn na pensionering.

Daarom hebben we onderzoek gedaan naar de mate waarin keuzeoverdaad, risicotolerantie en subjectieve kennis gerelateerd zijn aan (1) fondskeuze en (2) perceptie van financieel welzijn na pensionering. Daarbij houden we rekening met een aantal controlevariabelen, die ook in eerder onderzoek werden meegenomen: tijdsvoorkeuren, gebruik van een financieel adviseur, algemene waardering voor keuze van een eigen fonds of liever de keuze toevertrouwen aan de overheid en sociaal-demografische factoren zoals leeftijd, sekse, scholing, gezinsstatus, kinderen, inkomen en eigen pensioenspaargeld.

Kiezen uit 845 fondsen

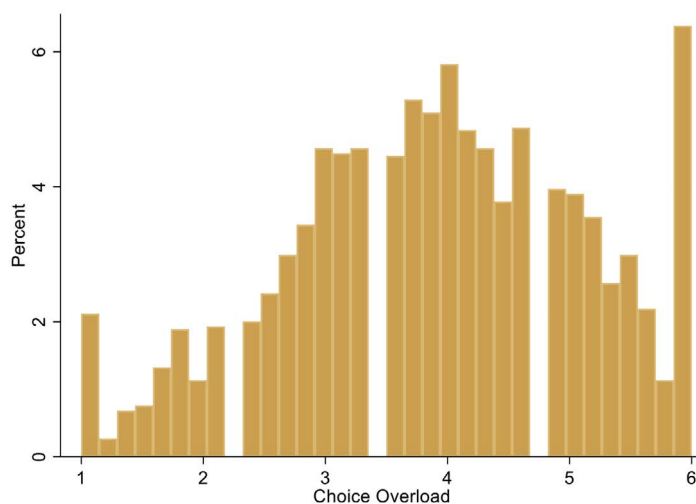
In het Zweedse premiepensionstelsel kunnen deelnemers maximaal vijf beleggingsfondsen kiezen uit een keuzepakket van 845 fondsen. Op het eerste gezicht geven vooral jonge deelnemers de voorkeur aan eigen keuze.

Figuur 1: Keuzevoorkeur (Böhnke et al. 2018)
NB: Deze figuur toont de percentages van respondenten die de voorkeur geven aan eigen keuze (in plaats van dat de overheid hun pensioen regelt, of geen mening) voor verschillende leeftijdscategorieën. Over het algemeen lijkt de waardering voor keuze groter dan in Nederland, zie ook Henkens en Van Dalen: <http://www.mejudice.nl/artikelen/detail/de-vermeende-zucht-naar-keuzevrijheid-in-pensioen>



Tegelijkertijd voelen veel deelnemers zich overspoeld door het omvangrijke keuzepakket en ervaren het als teveel. We zien daarbij ook een verscheidenheid in de individuele perceptie van keuzeoverdaad. In totaal geeft 35,3% van deelnemers aan dat zij een hoog tot zeer hoog niveau van keuzeoverdaad ervaren, terwijl 12,1% een laag tot zeer laag niveau aangeeft (gemiddelde = 3,90 op een schaal van 1 tot 6, zie Figuur 2).

Desgevraagd geeft een meerderheid van de deelnemers (53%) aan dat er teveel keuzemogelijkheden zijn. Tegen de verwachting in, blijkt het effect van deze keuzeoverdaad op fondsselectie echter positief. Een mogelijke verklaring is dat veel deelnemers zich lieten adviseren door anderen. Van alle deelnemers die een eigen portefeuille hadden opgesteld (N = 1603) gaf 49% aan daarbij beïnvloed te zijn door anderen. In 55% van de gevallen waren dit bankcontacten of pensioenadviseurs, gevolgd door familieleden (21%) en vrienden (5%). Mensen die



Figuur 2: Spreiding van keuzeoverdaad (Böhnke et al. 2018)

NB: Deze figuur toont de percentages van respondenten die keuzeoverdaad ervaren (1 is weinig, 6 is veel).

zich overbelast voelden door de vele keuzemogelijkheden hebben dus mogelijk anderen erbij betrokken of om financieel advies gevraagd, wat de kans op een bewuste keuze wellicht vergrootte. Een andere mogelijke verklaring is omgekeerde causaliteit: vooral deelnemers die een keuze maakten, zijn geconfronteerd met alle mogelijke opties waardoor zij keuzeoverdaad ervaarden.

Risicomijdende deelnemers kiezen vaker voor het standaardfonds. Dit is in potentie problematisch omdat het standaardfonds een van de meest risicovolle fondsen is op het keuzemenu. Het lijkt erop dat deze groep mensen blindelings het pad van de minste weerstand kiezen, zoals Madrian en Shea (2001) beschrijven, en zich niet bewust zijn van de discrepantie tussen hun risicovoorkeuren en datgene waarin zij daadwerkelijk beleggen. Mogelijk zien deelnemers de standaard als een veilige keuze. Risicomijdende deelnemers willen mogelijk het risico van een 'verkeerde' beslissing vermijden waarbij ze slechter af zijn dan wanneer ze kiezen voor een standaardfonds dat de overheid heeft bepaald. Deze situatie heeft belangrijke implicaties voor beleid. Wanneer deelnemers zich realiseren dat het standaardfonds veel meer risico inhoudt dan zij dachten, zijn zij mogelijk teleurgesteld of boos en dat leidt mogelijk tot verlies van vertrouwen in de overheid. Het is belangrijk dat deelnemers realistische verwachtingen hebben van het risiconiveau van het standaardfonds.

Deelnemers die zich goed geïnformeerd voelen, zijn meer geneigd om hun eigen portefeuilles in te richten. Mensen die van zichzelf zeggen dat zij over de nodige kennis beschikken, lijken de achtergrond van het systeem beter te doorgronden. Dit impliceert dat mensen met minder kennis eerder neigen naar de standaard, wat bevestigd wordt door Agnew & Szykman (2005) en Brown et al. (2016). In

totaal voelt 69% van de deelnemers zich qua kennis onzeker over het premiepensioenstelsel. De eigen kennis wordt zelfs nog lager ingeschat door jongere deelnemers; van hen geeft 80% aan dat zij weinig kennis van het stelsel hebben.

Keuzeoverdaad leidt niet tot financieel welzijn

Financieel welzijn heeft recentelijk de nodige aandacht gekregen in de literatuur (Brüggen et al. 2017, Netemeyer et al. 2018; Consumer Financial Protection Bureau 2018). 27% van pensioendeelnemers verwacht dat hun financiële situatie na pensionering goed noch slecht zal zijn. 45% is pessimistischer over hun toekomstig financieel welzijn. En slechts 28% geeft aan positief te zijn over hun latere financiële situatie. Deelnemers die positief zijn over hun toekomstig financieel welzijn zijn vaak jonger, hebben een hoger inkomen plus spaargeld, en hebben minimaal een HBO of universitaire opleiding.

Keuzeoverdaad blijkt zich negatief te verhouden tot financieel welzijn. 35,3% van deelnemers geeft aan dat zij een hoog tot zeer hoog niveau van keuzeoverdaad ervaren, en dat is nogal zorgelijk. Jaren geleden al raadden Cronqvist & Thaler (2004) aan om meer aandacht te besteden aan de opzet van het keuzepakket als geheel. Volgens hen leidt een systeem van vrije toegang voor beleggingsfondsen niet tot het optimale aantal fondsen binnen het premiepensioen. Zij raadden aan om het aantal fondsen te verlagen tot een beperkte selectie met verschillende risiconiveaus.

We zien ook dat deelnemers met een hogere risicotolerantie meestal positiever zijn over hun financiële situatie na pensionering. Dit impliceert echter ook dat risicomijdende pensioendeelnemers minder positief zijn over hun financieel welzijn. Verder voelen deelnemers die aangeven meer subjectieve kennis te bezitten zich positiever over hun toekomstige financiële situatie dan deelnemers die zeggen over minder subjectieve kennis te beschikken.

Interessant genoeg is er ook een sterk positieve correlatie tussen keuzevoorkeur en toekomstig financieel welzijn, terwijl de daadwerkelijke fondskeuze slechts een beperkt directe impact heeft. Deelnemers die het op prijs stellen dat zij hun eigen fondsen kunnen kiezen binnen het premiepensioenstelsel melden een hoger verwacht welzijn na pensionering, maar de impact van de keuze zelf is beperkt. Dit is vergelijkbaar met de conclusie van Vonken en Limpens (2018): "ons brein wil niet kiezen maar wel gekozen hebben".

3. Beleidsopties

Wat kunnen we hiervan leren voor het Nederlandse pensioenstel? Lage pensioenbetrokkenheid wordt vaak verklaard door de aard van het systeem, waarin weinig te kiezen valt op individueel niveau. Wanneer het systeem zou veranderen naar meer individuele keuze (bijvoorbeeld zoals bij beschikbare premiereregelingen) zou het probleem van lage betrokkenheid zich vanzelf oplossen. Het resultaat van het onderzoek onder Zweedse pensioendeelnemers spreekt dit tegen. De betrokkenheid is ook daar laag en beleggingskeuzes worden mogelijk bepaald door heuristische (irrationele overtuigingen). Het daadwerkelijke kiezen heeft ook weinig invloed op de perceptie van financieel welzijn. Alles bij elkaar wijzen de resultaten erop dat het onwaarschijnlijk is dat meer keuzemogelijkheid in het pensioenstelsel tot hogere betrokkenheid leidt.

Nederlandse beschikbare-premiereregelingen (bijvoorbeeld voor ZZP'ers) kunnen ook lering trekken uit de Zweedse resultaten. Deze bevestigen dat het uiterst belangrijk is goed na te denken over de keuzearchitectuur. Beleidsmakers (met name verzekeraars die deze programma's aanbieden) zouden de keuzearchitectuur van het stelsel zo moeten inrichten dat de keuzeoverdaad minder wordt (voor meer informatie over keuze en keuzearchitectuur zie Brügger et al. 2017). Een herziening van deze architectuur kan op meerdere wijzen tot stand komen. Allereerst kan het aantal alternatieven binnen het keuzepakket zorgvuldig overwogen worden. Hoewel de literatuur over dit onderwerp geen absolute duidelijkheid geeft over het optimale aantal alternatieven, worden aantallen genoemd variërend van 6 (Iyengar & Lepper 2000) tot 22 (Park & Jang 2012). Een tweede punt voor beleidsmakers is om de keuzearchitectuur te heroverwegen. In plaats van een architectuur waarin alle keuzes gelijktijdig op een rij staan, kan een meer gelaagde structuur worden ingericht; dit leidt aantoonbaar tot betere beslissingen (Besedeš et al. 2015). Beleidsmakers zouden ook kunnen overgaan op een keuzearchitectuur waarbij deelnemers hun voorkeuren voor verschillende kenmerken (zoals het risicoprofiel of type fonds) aangeven, wat uiteindelijk tot een alternatief leidt dat de voorkeur geniet.

Ten derde kan ook de specifieke inrichting van het keuzepakket de overdaad aan keuzes die men ervaart verminderen. Het gelijktrekken, sorteren en ordenen van kenmerken leidt aantoonbaar tot meer tevredenheid, hogere beslissingssnelheid of persoonlijk ervaren keuzeoverdaad (bv. Brügger et al. 2017; Gourville & Soman 2005; Herrmann et al. 2009; Hoch, Bradlow & Wansink 1999; Levav et al. 2010). Tot slot kan verandering van de keuzearchitectuur van het kiezen van input (fondsen) naar het kiezen van output (gewenste spreiding van pensioeninkomen)

helpen om de complexiteit en overdaad aan keuzes te verlagen (bv. Goldstein, Johnson & Sharpe 2008; Donkers et al. 2013).

Rol van bestuur bij bepaling standaardkeuze

Bijzonder aandachtspunt vanuit de Zweedse situatie, is dat de verantwoordelijke autoriteit (overheid of pensioenuitvoerder) goed moet nadenken over de selectie van het standaardfonds (de default) en geschikte reglementen voor de keuzeomgeving. Effectief bestuur is daarbij zeer belangrijk. Nobelprijswinnaar Richard Thaler noemde het Zweedse standaardfonds recentelijk "uitzonderlijk agressief." Hij is van mening dat de hefboomwerking van het fonds, dat in 2011 werd geïntroduceerd, het bijzonder riskant maakt. Momenteel staan beleggingen in het standaardfonds van het premiepensioenstelsel bloot aan een multiplicatoreffect van 1,35 keer de stijging of daling op de beurs (AP7 Såfa, 2018). Dit is problematisch gezien de constatering dat risicomijders vaker voor het standaardfonds kiezen. Op basis van bureauonderzoek valt moeilijk te begrijpen waarom voor deze standaard is gekozen en hoe het kan bestaan dat het standaardfonds een van de meest riskante fondsen in het keuzepakket is. Volgens Stefan Lundbergh, die het onderzoek naar het Zweedse premiepensioen leidde, is het bestuur deel van het probleem. Hij redeneert dat, aangezien het premiepensioen tot de eerste pijler behoort, het pensioenbestuur verantwoordelijkheid moet nemen voor het bepalen van de doelstellingen van het premiepensioen, en dus specifiek voor het standaardfonds. Daarbij moet het bestuur rekening houden met alle aspecten van de eerste pijler, dus ook van de sociale zekerheid. Het ontbreken van een doelstelling dwong echter AP7, de uitvoerder van het standaardfonds, om te bepalen waar een goede standaard aan zou moeten voldoen. Daarbij hanteerde AP7 een zuiver beleggingsperspectief in plaats van een perspectief gebaseerd op sociale zekerheid. Volgens Lundbergh was het argument voor opname van een hefboomeffect in het standaardfonds dat het via de werkgever opgebouwde en op omslagbasis bepaalde deel van het tweede pijler pensioen gezien werd als een inflatiegerelateerde obligatie. Aangezien 16% van het salaris naar dit basistweede pijler pensioen gaat en slechts 2,5% naar het premiepensioen, werd gedacht dat hiermee een meer evenwichtige portefeuille tot stand zou komen. Lundbergh ziet dit echter als een te eenvoudige voorstelling van zaken en een voorbeeld van slecht bestuur, omdat de kosten uiteindelijk gedragen worden door de belastingbetaler via andere onderdelen van het sociale zekerheidsstelsel.

4. Hoe kan pensioencommunicatie leiden tot meer betrokkenheid?

Uit onderzoek naar de Zweedse situatie blijkt dat meer keuze alléén niet tot meer betrokkenheid leidt. Pensioencommunicatie is en blijft belangrijk om de betrokkenheid van deelnemers te stimuleren. Daarbij is het vooral belangrijk om goed te begrijpen hoe informatie wordt verwerkt. Veel onderzoek is daarom gericht op *downstream* financieel gedrag, zoals beslissingen over sparen of beleggen. Een veelgebruikte metafoor voor besluitvorming is echter een trechter: iemand moet eerst binnenkomen in de opening van de trechter (de start van het proces) om te beginnen met informatie verzamelen om daarna beslissingen te nemen.

Iemand moet bijvoorbeeld eerst het verwachte pensioeninkomen kennen, voor hij kan beslissen of hij meer moet sparen. En iemand moet zich eerst inlezen over veranderingen in een pensioenstelsel voor hij kan bepalen in welke mate die zijn persoonlijke pensioenplanning beïnvloeden en of het nodig is om actie te ondernemen.

Onderzoek dat alleen gericht is op de uiteindelijke beslissingen of andere handelingen aan het eind van een traject laat vele mensen buiten beschouwing die de trechter zelfs niet binnenkomen. We doelen hiermee op het zoeken naar informatie die helpt bij beslissingen over pensioenplanning. Wij moeten ons daarom eerst inspannen om de trechter te verbreden, zodat meer mensen de eerste stap nemen: zich überhaupt laten informeren door bijvoorbeeld het UPO te openen of in te loggen op mijnpensioenoverzicht.nl. Het meeste onderzoek binnen de pensioencommunicatiegroep op Maastricht University (www.pensioncommunication.nl) is daarom gericht op het zoeken naar informatie als belangrijke interessevariabele. De volgende paragraaf geeft een kort overzicht van de belangrijkste bevindingen over het vergroten van betrokkenheid bij deelnemers.

Overtuigingen, vertrouwen en emoties bepalen zoektocht naar informatie

Voor het vormgeven en inrichten van effectieve pensioencommunicatie is het belangrijk om te begrijpen wat de betrokkenheid belemmert. Het Retirement Belief Model (RBM) geeft hier inzicht in. Dit nieuwe overkoepelende model maakt gebruik van een interdisciplinaire lens om te onderzoeken welke overtuigingen, sociaal-demografische factoren en emoties bepalen of iemand wel of niet informatie verzamelt over pensioenplanning. Op basis van enquêtes in Nederland en het Verenigd Koninkrijk, geïllustreerd met gegevens uit het veld, zijn er vijf kernovertuigingen (zelfredzaamheid, voordelen, barrières, zwaarte en vatbaarheid) die, naast vertrouwen en emoties, in belangrijke mate de zoektocht naar pensioeninformatie verklaren (*zie Eberhardt et al. 2015 voor verdere details*).

Verder zien we dat pensioendeelnemers onderling verschillen, dus communicatie dient aangepast te worden aan de behoeften van specifieke groepen mensen.

Tabel 1. Mogelijke communicatie-interventies, effectiviteit en aandachtspunten

Communicatie-interventie	Effect	Aandachtspunt
Retirement Belief Model	Inzicht in wat mensen motiveert om informatie te gaan zoeken	Heterogeniteit, communicatie aanpassen aan verschillende doelgroepsegmenten.
Framing	De juiste framing (in het onderzoek 'assurance' frame) zorgt dat gebruik van enkele andere woorden tot meer gewenst (klik)gedrag leidt.	Effect is (veel) minder of mogelijk averechts bij 'verkeerd' type framing, dit vraagt testing van verschillende frames.
Gebruik van beeld	Helpt een concreter beeld van het latere zelf te krijgen. Met als effect dat betrokkenheid groter wordt, vooral wanneer het gewenste beeld op latere leeftijd wordt getoond.	Het is arbeidsintensief om beelden te creëren 'op maat'.
Inspelen op 'life events'	Communiceren op een moment in het leven dat het er echt toe doet.	Vraagt veel kennis van de deelnemer, goede timing. Plus privacy en ethische issues.
Interactie in pensioenplanners	Eenvoudig en snel je persoonlijke gegevens checken, plus 'spelen' met de mogelijkheden zoals eerder en later met pensioen vergroot vooral bij mannen de betrokkenheid en zoeken naar informatie.	Heterogeniteit: verschillend effect voor verschillende groepen. Mannen reageren bijvoorbeeld positiever op veel interactie dan vrouwen (die beter reageren op een meer middelmatige hoeveelheid interactie.

Framing: assurance frame is twee keer effectiever dan investment frame

In dit onderzoek is gekeken in hoeverre framing in pensioencommunicatie deelnemers stimuleert om informatie te verzamelen over hun verwachte pensioeninkomen. Het investment frame gaat ervan uit dat pensioendeelnemers voordeel kunnen behalen door te investeren in hun toekomst en daartoe informatie te zoeken. Het assurance frame daarentegen stelt dat deelnemers negatieve gevolgen kunnen voorkomen door het gevoel van zekerheid dat ontstaat door informatie over hun verwachte pensioenuitkeringen. Beide frames zijn in de praktijk getoetst met 7.315 deelnemers. Het assurance frame bleek twee keer zo effectief om deelnemers over te halen om door te klikken naar een video met uitleg over pensioenplanwijzigingen (zie *Eberhardt et al. 2017*⁵).

5 Zie ook de *microlearning* van Wiebke Eberhardt

Foto's van het 'toekomstige zelf' kunnen spaargedrag stimuleren

In 2011 stelden Hershfield et al. een innovatieve manier voor om mensen meer toekomstgericht te laten zijn: door een foto van zichzelf te bewerken naar een hoge leeftijd waardoor zij zich kunnen visualiseren als gepensioneerde. Toegepast in een massacommunicatie-context, hebben we systematisch verschillende visualisaties van ouderen ontwikkeld, aan de hand van de literatuur over het mogelijke zelf. Concreet zijn daarbij foto's gecreëerd die zowel de "gehoopte" als de "gevreesde" toekomstige zelf weerspiegelen, zowel in een algemene als in een fysieke en sociale setting. Het voordeel van zulke visuele stimuli is dat ze gebruikt kunnen worden in reguliere pensioencommunicatie. Wij hebben vastgesteld dat foto's de mogelijke toekomstige zelf in beeld kunnen brengen. Bij de algemene gehoopte situatie zijn respondenten eerder bereid om nu minder te consumeren om meer te sparen voor de oude dag dan bij de controlesituatie (*Brüggen et al. 2013*).

"Levensgebeurtenissen" zijn leermomenten maar lastig te gebruiken in pensioencommunicatie

Levensgebeurtenissen zijn momenten die het begin of einde van een bepaalde status markeren, zoals trouwen, de geboorte van een kind of een nieuwe baan. Veel van deze gebeurtenissen hebben een rechtstreeks of zijdelings verband met pensioenplanning en kunnen daarom dienen als leermomenten, met andere woorden momenten waarop een pensioendeelnemer meer openstaat voor gedragsverandering omdat ze saillant en relevant zijn voor het leven op dat moment. Diepte-interviews met experts en deelnemers en verzamelden enquêtegegevens (*Blakstad et al. 2017*) leidden tot een gemengde conclusie over de waarde van dit soort gebeurtenissen voor pensioencommunicatie. Hoewel levensgebeurtenissen veel potentieel bieden om mensen over hun pensioen na te laten denken, zijn levensmomenten van korte duur en het is lastig te identificeren wanneer dit soort gebeurtenissen plaatsvinden. Daarnaast zijn er juridische, ethische en privacy-gerelateerde hindernissen. Ook kunnen levensgebeurtenissen reacties oproepen (zoals emoties en stress) die een tegengestelde impact hebben op de mate waarin mensen open staan voor communicatie (zie *Blakstad et al. 2017* en het ICPM/Netspar-webinar, te downloaden op <http://icpmnetwork.com/past-webinars/>).

Vooral mannen reageren op hogere interactiviteit in pensioenplanners

In een persoonlijke digitale omgeving kunnen mensen hun opgebouwde pensioenrechten inzien. Dat kan via een specifieke pensioenaanbieder (zoals *www.mijnabp.nl*) of meerdere pensioenaanbieders (zoals *https://www.mijnpensioenoverzicht.nl/*). Deze technologisch gefaciliteerde communicatie is een eenvoudige en snelle manier om informatie te delen en daarnaast om pensioendeelnemers te voorzien van actuele gegevens. Dankzij de huidige techniek is het mogelijk om meer interactieve en geavanceerde elementen op te nemen in deze persoonlijke omgevingen. Deelnemers kunnen bijvoorbeeld meerdere opties inzien, zoals vervroegde, uitgestelde of deeltijdpensioering, en zien dan direct wat dit betekent voor hun gewenste pensioeninkomen. Sommige aanbieders integreren hierbij zelfs de Nibud-rekentool, waarmee grafisch wordt weergegeven of het verwachte pensioeninkomen voldoende is om de gewenste uitgaven te dekken. Maar is meer interactiviteit altijd beter? En welk additioneel niveau van interactiviteit in digitale pensioenplanners leidt tot een betere of juist slechtere ervaring en betrokkenheid van de gebruiker? Bij het doorlichten van een pensioenplanner, met drie verschillende niveaus van interactiviteit, bleek dat de meer interactieve planner tot hogere betrokkenheid met de planner en gedragsintenties leidt. Vooral mannelijke deelnemers hebben een voorkeur voor meer interactiviteit, terwijl vrouwen juist voor minder interactiviteit kiezen.⁶ Deze uitkomsten nopen tot het aanpassen van pensioencommunicatie aan de specifieke voorkeuren van de consument, bijvoorbeeld door in een pensioenplanner of de website van een pensioenfonds meer interactieve aspecten op te nemen voor mannen dan voor vrouwen.

⁶ Interactivity in online pension planners enhances engagement with retirement planning – but not for everyone. Lisa Bruggen, Thomas Post and Katharina Schmitz (working paper, 2018)

5. Conclusie

Betrokkenheid van deelnemers bij hun pensioenregeling is essentieel om te komen tot financieel welzijn op de oude dag. Het is van belang dat deelnemers tijdig weten of zij goed op weg zijn of juist niet. Voldoende betrokkenheid is daarbij van groot belang, maar ontstaat echter niet automatisch. Zelfs bij pensioenregelingen die veel mogelijkheid bieden voor eigen invulling van beleggingsopties, blijft de betrokkenheid laag. Veel deelnemers voelen zich al gauw overspoeld door financiële materie en reageren dan passief. Pensioenfondsen, verzekeraars en beleidsmakers zouden hier rekening mee moeten houden door het aantal opties te beperken (bijvoorbeeld maximaal twintig). Verder is het belangrijk om de keuzearchitectuur zorgvuldig in te richten, bijvoorbeeld door gelaagdheid aan te brengen waarmee mensen door de materie heen geleid worden, liefst in combinatie met een goede standaardoptie. Ongeacht het type informatie dat wordt aangeboden, is het onwaarschijnlijk dat mensen zich zonder verdere aansporing of 'nudge' zomaar gaan verdiepen in pensioeninformatie.

Er zijn wel degelijk manieren om betrokkenheid te stimuleren. Verreweg de belangrijkste aanbeveling is: neem deelnemers voor wat ze zijn – mensen van vlees en bloed, en geen rationele economische en financiële allesweters. Kennis van wat mensen motiveert (of juist weerhoudt) om betrokken te raken is van belang. Een hulpmiddel hierbij is het Retirement Belief Model. Op basis van grondig inzicht in deelnemers kan pensioencommunicatie een belangrijke rol spelen bij het stimuleren van betrokkenheid.

De belangrijkste inzichten uit onderzoek van de afgelopen jaren is:

- Wees bereid om oplossingen te lenen, te toetsen en aan te passen vanuit de rijkdom aan kennis die gedragspsychologie en -economie bieden over interventies en prikkels.
- Mensen verschillen van elkaar. Pensioencommunicatie vraagt daarom om maatwerk. Dat vereist goed inzicht in de eigenschappen van deelnemers. Communicatie kan en moet aangepast worden aan specifieke segmenten of zelfs tot aan het niveau van de individuele deelnemer.
- Het introduceren van meer keuzevrijheid in pensioen kan om allerlei redenen wenselijk zijn. En groepen zoals ZZP'ers worden hier al mee geconfronteerd. Het vergroten van pensioenbetrokkenheid is echter geen realistische aanleiding voor het bieden van meer keuze.

Onafhankelijk van het type pensioenregeling, speelt pensioencommunicatie een belangrijke rol om verwachtingen te laten aansluiten bij de werkelijkheid, bij het wegnemen van zorgen over het pensioen, als startpunt voor extra sparen in geval van een pensioengat, en bij ondersteuning bij het maken van pensioenkeuzes.

Literatuur

- Agnew, J., & Szykman, L. (2005). Asset Allocation and Information Overload: The Influence of Information Display, Asset Choice and Investor Experience. *Journal of Behavioral Finance*, 6(2), 57-70.
- AP7 Såfa. (2018). AP7 Såfa | Leverage multiplies investment returns. Retrieved January 6, 2018, from <https://www.ap7.se/english/ap7-sa%CC%8Afa/>
- Bernheim, B. D., J. Skinner & S. Weinberg (2001), "What Accounts for the Variation in Retirement Wealth among U.S. Households?" *American Economic Review*, 91(4), 832-857
- Besedeš, T., Deck, C., Sarangi, S., & Shor, M. (2015). Reducing Choice Overload without Reducing Choices. *Review of Economics and Statistics*, 97(4), 793-802.
- Blakstad, M., E.C. Brügger & T. Post (2017), "Life events and participant engagement in pension plans". Netspar Design Paper 93 (<https://www.netspar.nl/publicatie/life-events-and-participant-engagement-pension-plans/>)
- BNR newradio, "10TALKS: 10 visies van 10 minuten op een steviger pensioenstelsel". BNR Nieuwsradio/ KAS Bank, 22 april 2013 (<https://vimeo.com/65291784>)
- Böhnke, M., E.C. Brügger & T. Post (2018), "Well-appreciated but (too) Difficult Pensions Choices? Insights from the Swedish Premium Pension System", werkdocument
- Brown, J. R., Farrell, A. M., & Weisbenner, S. J. (2016). Decision-making approaches and the propensity to default: Evidence and implications. *Journal of Financial Economics*, 121(3), 477-495.
- Brügger, E.C., K. van der Heijden & T. Post (2017). "Creating Good Choice Environments: Insights from research and industry practice", Netspar Design Paper 88 (<https://www.netspar.nl/en/publication/keuze-architectuur-pensioensector/>)
- Brügger, E.C., T. Post & K. Schmitz (2018), "Interactivity in Online Pension Planners – A Solution for Everyone?" Werkdocument
- Brügger, E. C., J. Hogreve, M. Holmlund, S. Kabadayi & M. Löfgren (2017), "Financial well-being: a conceptualization and research agenda", *Journal of Business Research*, 79, 228-237.
- Brügger, E.C., I. Rohde & M. van den Broeke (2013), "Different People, Different Choices: The Influence of Visual Stimuli in Communication on Pension Choice", Netspar Design Paper 15 (<https://www.netspar.nl/en/publication/different-people-different-choices-the-influence-of-visual-stimuli-in-communication-on-pension-choice/>)

- Brüggen, E.C., T. Post, L. Quadackers, O. Simonse & J. Toussaint (2017), "Financiële veerkracht op de oude dag: Hoe zetten we mensen aan tot actie?" Universiteit Maastricht, Maastricht & Wijzer in geldzaken (https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/Financiële_veerkracht_op_de_oude_dag.pdf) .
- Brüggen, E.C., B. van Overbeek, T. Post, L. Quadackers & O. Simonse (2018), "Financiële veerkracht op de oude dag: Hoe zetten we mensen aan tot actie?" Maastricht University, Maastricht & Wijzer in geldzaken (<https://www.wijzeringeldzaken.nl/bibliotheek-/media/pdf/financiële-veerkracht-oude-dag-2018.pdf>).
- Consumer Financial Protection Bureau (2018). Financial well-being survey data. <https://www.consumerfinance.gov/data-research/financial-well-being-survey-data/>
- Cronqvist, H., & Thaler, R. H. (2004). Design Choices in Privatized Social-Security Systems: Learning from the Swedish Experience. *American Economic Review*, 94(2), 424-428.
- Cronqvist, H., Thaler, R. H., & Yu, F. (2018). When Nudges are Forever: Inertia in the Swedish Premium Pension Plan. Working Paper.
- Damasio, A. R. (1994), "Descartes' Error: Emotion, Reason, and the Human Brain". New York: Putnam.
- Donkers, B., Lourenço, C., Dellaert, B. G. C., & Goldstein, D. G. (2013). Using Preferred Outcome Distributions to Estimate Value and Probability Weighting Functions in Decisions Under Risk. Working Paper.
- Eberhardt, W., E.C. Brüggen, T. Post & C. Hoet (2017), "Activating Pension Plan Participants: Investment and Assurance Frames", Netspar Design Paper 72 (<https://www.netspar.nl/assets/uploads/Netspar-Design-Paper-72-WEB.pdf>)
- Eberhardt, W., E.C. Brüggen, T. Post & C. Hoet (2015), "Segmentation of Pension Plan Participants; Identifying Dimensions of Heterogeneity", Netspar Design paper 47
- EIOPA (2013), "Good Practices on Information Provision for DC Schemes – Enabling Occupational DC Scheme Members to Plan for Retirement," EIOPA-BoS-13/010, [available at https://eiopa.europa.eu/publications/reports/report_good_practices_info_for_dc_schemes.pdf]
- FD Morgen, "Door uitgekende branding wordt pensioensparen het nieuwe hip: Marketingstudenten in Maastricht laten de Apple-aanpak los op de oudedagvoorziening", FD morgen, 2 november 2013

- FD Morgen. "Klant is Koning", FD morgen, June 1, 2013
- Fornero, E. (2015), "Economic-financial literacy and (sustainable) pension reforms: Why the former is a key ingredient for the latter", *Bankers, Markets and Investors*, 134 (januari-februari), 6-16
- Frederick, S., et al. (2009), "Time Discounting and Time Preference: A Critical Review," in *The New Behavioral Economics. Volume 2. A Taste for the Present*, E.L. Khalil, ed.: Elgar Reference Collection. International Library of Critical Writings in Economics, vol. 238. Cheltenham, U.K. en Northampton, Mass.: Elgar.
- Goldstein, D. G., Johnson, E. J., & Sharpe, W. F. (2008). Choosing Outcomes versus Choosing Products: Consumer-Focused Retirement Investment Advice. *Journal of Consumer Research*, 35(3), 440-456.
- Gourville, J. T., & Soman, D. (2005). Overchoice and Assortment Type: When and Why Variety Backfires. *Marketing Science*, 24(3), 382-395.
- Herrmann, A., Heitmann, M., Morgan, R., Henneberg, S. C., & Landwehr, J. (2009). Consumer decision making and variety of offerings: The effect of attribute alignability. *Psychology & Marketing*, 26(4), 333-358.
- Hershfield, H., D. Goldstein, W. Sharpe, J. Fox, L. Yeykelis, L. Carstensen & J. Bailenson (2011), "Increasing saving behavior through age-progressed renderings of the future self." *Journal of Marketing Research*, 48(SPL), S23-S37.
- Hoch, S. J., Bradlow, E. T., & Wansink, B. (1999). The variety of an assortment. *Marketing Science*, 18(4), 527-546.
- Iyengar, S. S., & Lepper, M. R. (2000). When choice is demotivating: Can one desire too much of a good thing?. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(6), 995-1006.
- Knoef, M., J. Been, R. Alessi, K. Caminada, K. Goudswaard & A. Kalwij (2016), "Measuring Retirement Savings Adequacy; developing a multi-pillar approach in the Netherlands", *Journal of Pension Economics and Finance*, 1(15), 55-89
- Levav, J., Heitmann, M., Herrmann, A., & Iyengar, S. S. (2010). Order in Product Customization Decisions: Evidence from Field Experiments. *Journal of Political Economy*, 118(2), 274-299.
- Madrian, B. C., & Shea, D. F. (2001). The Power of Suggestion: Inertia in 401(k) Participation and Savings Behavior. *The Quarterly Journal of Economics*, 116(4), 1149-1187.

- Netemeyer, R. G., Warmath, D., Fernandes, D. & Lynch, Jr., J. G. (2018), "How Am I Doing? Perceived Financial Well-Being, Its Potential Antecedents, and Its Relation to Overall Well-Being," *Journal of Consumer Research*, 45(June), 68-89.
- O'Donoghue, T. & M. Rabin (1999), "Doing It Now or Later," *American Economic Review*, 89 (1), 103-24.
- Park, J. Y., & Jang, S. (2012). Confused by too many choices? Choice overload in tourism. *Tourism Management*, 35, 1-12.
- Pensionsmyndigheten. (2017). Premiepensionen: Pensionsspararna och pensionärerna 2016. Stockholm: Swedish Pensions Agency.
- Perik, L., T. Post & E.C. Brügger (2018), "Emotions in long-term financial decision-making: Relevance and measurement", Netspar Survey Paper 51 (https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20180629_SUR51-WEB.pdf)
- Simonse, O. & E.C. Brügger (2018), "Pensioen en financiële levensloop: hoe stimuleren we 55-minners om actie te ondernemen voor hun pensioen", Universiteit Maastricht, Maastricht & Wijzer in Geldzaken (<https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/pensioen-en-financiele-levensloop.pdf>).
- Spruit, J. (2018), "Does pension awareness reduce pension concerns? Causal evidence from the Netherlands", Netspar-masterscriptie 06/2018-004 (<https://www.netspar.nl/publicatie/does-pension-awareness-reduce-pension-concerns-causal-evidence-from-the-netherlands/>)
- Thaler, R.H. & H.M. Shefrin (1981), "An Economic Theory of Self-Control," *Journal of Political Economy*, 89 (2), 392.
- Trope, Y. & N. Liberman (2003), "Temporal Construal," *Psychological Review*, 110 (3), 403-21.
- Van Rooij, M., A. Lusardi & R.J. Alessie (2012), "Financial Literacy, Retirement Planning, and Household Wealth". *The Economic Journal*, 122(560), 449-478.
- Van der Veen, Romke, Boon, B. Oldenkamp, B., Lewin, E., Van der Meer, H., Bovenberg, L, Janssens, L., Jansen, L., Van Galen, T., Het draagvlak voor herziening van het Pensioenstelsel, Netspar Occasional Paper 07-2017
- Verhallen, P., E.C. Brügger, T. Post & G. Odekerken-Schröder (2017), "Raising Anchor for Behavioral Interventions: Evidence in Favor of Peer Effects". Paper presented at Boulder Summer Conference on Consumer Financial Decision-Making, Boulder (Colorado), VS.

- Vonken, J. & W. Limpens (2018), "Keuzevrijheid in pensioen: ons brein wil niet kiezen, maar wel gekozen hebben", Netspar Design Paper 95
(<https://www.netspar.nl/publicatie/keuzevrijheid-pensioen-brein-wil-kiezen-wel-gekozen/>)
- Wood, W. et al. (2005), "Changing Circumstances, Disrupting Habits," *Journal of Personality and Social Psychology*, 88 (6), 918-33
- Zauberman, G. & J.G. Lynch, Jr. (2005), "Resource Slack and Propensity to Discount Delayed Investments of Time Versus Money," *Journal of Experimental Psychology: General*, 134 (1), 23-37



Dit is een uitgave van:
Netspar
Postbus 90153
5000 LE Tilburg
Telefoon 013 466 2109
E-mail info@netspar.nl
www.netspar.nl

December 2018