




Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Netspar DESIGN PAPERS

Charlotte Kuiper, Arthur van Soest en Cees Dert

Naar een nieuw deelnemergericht UPO





Charlotte Kuiper, Arthur van Soest en Cees Dert

Naar een nieuw deelnemergericht UPO

DESIGN PAPER 24



Netspar

Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Colofon

Design Papers is een uitgave van Netspar
augustus 2013

Editorial Board

Roel Beetsma (Voorzitter) – Universiteit van Amsterdam
Bart Boon – Ministerie van Financiën
Eddy van Doorslaer – Erasmus Universiteit Rotterdam
Thomas van Galen – Cardano Risk Management
Kees Goudswaard – Universiteit Leiden
Winfried Hallerbach – Robeco Nederland
Martijn Hoogeweegen – Nationale Nederlanden
Arjen Hussem – PGGM
Frank de Jong – Tilburg University
Alwin Oerlemans – APG
Marine Regnault-Stoel – AEGON Nederland
Maarten van Rooij – De Nederlandsche Bank
Peter Schotman – Universiteit Maastricht
Lou Spoor – Achmea
Peter Wijn – APG

Design

B-more Design
Bladvulling, Tilburg

Printing

Prisma Print, Tilburg University

Editorial address

Netspar, Tilburg University
PO Box 90153, 5000 LE Tilburg
info@netspar.nl

No reproduction of any part of this publication may take place without permission of the authors.

INHOUD

<i>Voorwoord</i>	7
<i>1. Inleiding</i>	11
<i>2. Wetenschappelijk kader</i>	14
<i>3. Over het UPO</i>	23
<i>4. De inzichten uit wetenschap en praktijk toegepast op het UPO</i>	32
<i>5. Conclusie en discussie</i>	48
<i>Referenties</i>	55

VOORWOORD

Netspar stimuleert debat over de gevolgen van vergrijzing voor het (spaar-)gedrag van mensen, de houdbaarheid van hun pensioenen en het overheidsbeleid. Doordat veel van de babyboomers met pensioen gaan, zal het aantal 65-plussers in de komende decennia snel toenemen. Meer in het algemeen leven mensen gezonder en langer en krijgen gezinnen steeds minder kinderen. Vergrijzing staat vaak in een negatief daglicht, want het aantal 65-plussers zou wel eens kunnen verdubbelen ten opzichte van de bevolking tussen 20 en 65 jaar. Kan de werkende beroepsbevolking dan nog wel het geld opbrengen voor een groeiend aantal gepensioneerden? Moeten mensen meer uren maken tijdens hun werkzame periode en later met pensioen gaan? Of moeten de pensioenen worden gekort of de premies worden verhoogd om het collectieve pensioen betaalbaar te houden? Moeten mensen worden aangemoedigd zelf veel meer verantwoordelijkheid te nemen voor het eigen pensioen? En wat is dan nog de rol van de sociale partners in het organiseren van een collectief pensioen? Kunnen en willen mensen eigenlijk wel zelf gaan beleggen voor hun pensioen of zijn ze graag bereid dat aan pensioenfondsen over te laten? Van wie zijn de pensioengelden eigenlijk? En hoe kan een helder en eerlijk speelveld voor pensioenfondsen en verzekeraars worden gedefinieerd? Hoe kunnen collectieve doelstellingen als solidariteit en meer individuele wensen worden verzoend? Maar vooral: hoe kunnen de voordelen van langer en gezonder leven worden benut voor een meer gelukkige en welvarende samenleving?

Om allerlei redenen is er behoefte aan debat over de gevolgen van vergrijzing. We weten niet altijd precies wat de gevolgen van vergrijzing zijn. En de gevolgen die wel goed kunnen inschatten, verdienen het om bekend te worden bij een groter publiek. Belangrijker is natuurlijk dat veel van de keuzen die moeten worden gemaakt een politieke dimensie hebben en daarover is debat hard nodig. Het gaat immers om maatschappelijk zeer relevante en actuele vraagstukken waar, in de meest letterlijke zin, jong en oud mee worden geconfronteerd.

Om die redenen heeft Netspar de Design Papers ingesteld. Een Netspar Design Paper analyseert een component van pensioenproduct of een aspect van een pensioenstelsel. Te denken valt bijvoorbeeld aan het beleggingsbeleid, aan de vormgeving van de uitbetalingsfase, aan het omgaan met onzekere levensverwachting, het gebruik van de eigen woning voor de pensioenvoorziening, de communicatie met de deelnemers, het keuzemenu voor de deelnemer, governance modellen, toezichtmodellen, evenwicht tussen kapitaaldekking en omslag, een flexibele arbeidsmarkt voor ouderen en de pensioenvraag in heterogene populaties. Een Netspar Design Paper analyseert de doelstelling van een product of een aspect van het pensioenstelsel en onderzoekt mogelijkheden om de werking ervan te verbeteren. Een Netspar Design Paper richt zich vooral op specialisten in de sector die verantwoordelijk zijn voor het ontwerp van de component.

Roel Beetsma

Voorzitter van de Netspar Editorial Board

Affiliaties

Charlotte Kuiper – Autoriteit Financiële Markten

Arthur van Soest – Tilburg University en Netspar

Cees Dert

NAAR EEN NIEUW DEELNEMERGERICHT UPO

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Pensioenuitvoerders verstrekken jaarlijks het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) aan alle actieve deelnemers. Sinds 2008 is dit wettelijk verplicht. De introductie van het UPO heeft ertoe geleid dat deelnemers op uniforme wijze informatie ontvangen over hun pensioensituatie. Ook heeft de verplichting UPO's te verstrekken en de bedragen op uniforme wijze te presenteren, het mogelijk gemaakt mensen via het Pensioenregister een compleet overzicht te geven van hun te bereiken pensioen. De invoering van het UPO heeft hiermee geleid tot een grote stap vooruit in de communicatie over het pensioen.

Ondertussen zijn we enkele jaren verder en wordt het UPO meer en meer bekeken vanuit het perspectief van de deelnemer. Verschillende onderzoeken wijzen uit dat het UPO door veel deelnemers niet of niet goed wordt gelezen. Voor de mensen die het UPO wel lezen, is het UPO niet altijd begrijpelijk. Het UPO lijkt niet altijd goed aan te sluiten op de behoeften en kenmerken van grote groepen deelnemers.

1.2 Doelstelling

In het nieuwe Pensioenakkoord¹ staat dat het nieuwe pensioenstelsel meer duidelijkheid moet bieden over de pensioenen – onder meer over onzekerheden, risico's en koopkracht. De pensioenen kunnen hoger of lager uitvallen dan verwacht door bijvoorbeeld de resultaten van beleggingen, de hoogte van de rente en de ontwikkeling van de levensverwachting. Pensioenuitvoerders zullen hun deelnemers eerder en transparanter moeten informeren over deze risico's.

Wij zien het UPO als een van de communicatiemiddelen die hieraan bij kunnen dragen. Daarmee is het UPO in onze optiek niet alleen een communicatie-instrument waarmee de pensioenuitvoerder verantwoording aflegt en aan zijn wettelijke verplichting tot informatieverstrekking voldoet; het is ook bedoeld om de deelnemers te helpen inzicht te krijgen in hun pensioensituatie en zonodig verdere actie te ondernemen. Dit paper wil de belangrijkste eigenschappen in kaart brengen waaraan het toekomstige, meer deelnemergerichte, UPO zou moeten voldoen. Op basis van deze kenmerken proberen we vervolgens een UPO te ontwerpen dat zo veel mogelijk in lijn is met deze uitgangspunten.

1.3 Afbakening

Pensioenuitvoerders beschikken over een breed palet aan instrumenten en kanalen voor communicatie met hun belanghebbenden. Wij beschouwen het UPO als een van de instrumenten in dat geheel. We zien het als een middel om de

¹ Zie bijv. "Uitwerkingsmemorandum Pensioenakkoord 2010 en Beleidsagenda 2020", Stichting van de Arbeid, en de daarin opgenomen brief aan de Tweede Kamer (p.79), http://www.stvda.nl/~media/Files/Stvda/Aanbevelingen/2010_2019/2011/20110610/20110610.ashx.

deelnemer inzicht te geven in de verwachte hoogte en koopkracht van zijn pensioen, dat zo nodig aanzet tot actie. Wij zien het UPO niet zozeer als een document dat jaarlijks schriftelijk door een pensioenuitvoerder verstrekt moet worden, maar meer in bredere zin als gepersonaliseerde informatie over de hoogte van het eigen pensioen. Andere communicatiemiddelen en de relatie daarvan met het UPO worden in dit paper niet besproken.

Wij willen benadrukken dat wij ons beperken tot het middel 'communicatie' om de hiervoor genoemde doelstelling te bereiken. Er zijn zeker ook andere manieren om deelnemers aan te zetten tot actie (zoals een andere inrichting van het pensioenstelsel waarbij deelnemers met behulp van verplichte keuzes of andere mechanismen in de richting van bepaald gedrag gestuurd worden). Deze vallen echter buiten het aandachtsgebied van dit paper.

1.4 Leeswijzer

De opbouw van dit paper is als volgt. In hoofdstuk 2 beschrijven we de algemene lessen uit de wetenschappelijke literatuur en de mogelijke implicaties daarvan voor het nieuwe, deelnemergerichte UPO. In hoofdstuk 3 gaan we in op de huidige wettelijk vereisten en de belangrijkste kenmerken van het UPO en bespreken we een aantal recente onderzoeken die zijn uitgevoerd naar pensioencommunicatie, de effectiviteit van het huidige UPO, en mogelijke verbetering daarvan. Ook wordt hierin ingegaan op een recent rapport van EIOPA over pensioencommunicatie in Europees perspectief. In hoofdstuk 4 geven we concreet aan wat deze inzichten betekenen voor het UPO en presenteren we voorbeelden van mogelijke toekomstige UPO's waarin deze aanbevelingen zoveel mogelijk verwerkt zijn. Overblijvende discussiepunten worden besproken in hoofdstuk 5.

2. Wetenschappelijk kader

Recente inzichten uit de psychologie en de gedragseconomie laten zien dat individuen lang niet altijd optimale beslissingen nemen, maar zich vaak laten leiden door vuistregels en beïnvloed worden door de manier waarop mogelijke keuzes worden aangeboden. Zo kiezen ze vaak de weg van de minste weerstand door actieve keuzes te vermijden. Dit geldt niet alleen voor laag opgeleiden of lage inkomensgroepen, maar voor alle lagen van de bevolking².

We zien dit terugkomen bij veel economische en financiële beslissingen, en zeker ook bij de manier waarop mensen omgaan met hun pensioen. Het is daarom niet alleen van belang *welke* informatie objectief gezien in het UPO is terug te vinden, maar ook *hoe* deze wordt gepresenteerd. Dit wordt nog belangrijker als we ons realiseren dat mensen veelal helemaal niet geïnteresseerd zijn in hun eigen pensioenproblematiek. De beschikbare informatie wordt daarom vaak niet of nauwelijks verwerkt. Bovendien zijn pensioenbeslissingen complex, terwijl veel mensen al moeite hebben met eenvoudige financiële begrippen en berekeningen³.

In dit hoofdstuk inventariseren we de lessen die kunnen worden getrokken uit de wetenschappelijke literatuur in de psychologie en de gedragseconomie. Het doel daarbij is het UPO zo in te richten dat het zo veel mogelijk aansluit bij de wensen en kenmerken van de deelnemers, zodat het UPO zo effectief mogelijk is in het bereiken van haar doelstelling.

2 Zie bijvoorbeeld Choi, Laibson en Madrian (2006) die kijken naar werknemers van Harvard.

3 Zie bijvoorbeeld Van Rooij, Lusardi en Alessie (2011).

2.1 Het Elaboration Likelihood Model (ELM)

Het ELM van Petty en Cacioppo (1986) stelt dat mensen informatie op verschillende manieren kunnen verwerken. Aan de ene kant is er de "rechte weg" (*central route*): mensen vormen een mening of nemen een beslissing door zorgvuldig na te denken en elk onderdeel van de gegeven informatie nauwkeurig te verwerken. Anderzijds is er de "perifere weg" (*peripheral route*): mensen vormen een mening of nemen een beslissing op basis van eenvoudige vuistregels. De rechte weg verdient de voorkeur, omdat deze leidt tot bewuste en weloverwogen beslissingen die uiteindelijk ook in het eigen belang zijn van de consumenten.

De verwerking van informatie gebeurt in de praktijk meestal op een manier die ergens tussen de twee uitersten in zit, maar voor het gemak wordt dit veelal voorgesteld als een keuze tussen deze uitersten. Voor efficiënte communicatie is het van wezenlijk belang een goed begrip te hebben waar in dit spectrum een concrete groep van consumenten die een concrete keuze moet maken, zich bevindt (Rucker en Petty, 2006).

Welke weg gekozen wordt, hangt af van motivatie en bekwaamheid. Beide zijn noodzakelijk om de rechte weg te kiezen. Motivatie vereist betrokkenheid bij het onderwerp en een behoefte erover na te denken. Jongeren die niet gemotiveerd zijn na te denken over hun pensioen omdat het nog zo ver weg is, zullen gegeven informatie niet op een zorgvuldige manier verwerken en de perifere weg kiezen. Maar ook individuen die gemotiveerd zijn maar die niet in staat zijn de informatie te begrijpen of te verwerken, zullen hun toevlucht nemen tot de perifere weg. Dit kan bijvoorbeeld komen door gebrek aan voorkennis, maar ook door gebrek aan tijd. Uiteraard staat hier ook de begrijpelijkheid en complexiteit van de gegeven informatie centraal. Wanneer iemand afhaakt van de rechte

weg en de perifere weg kiest, zal wat men met de informatie doet, afhangen van zogenaamde perifere prikkels, zoals het aantrekkelijk verpakken van de boodschap, het noemen van meerdere argumenten, het refereren naar een betrouwbare bron, of het opwekken van emoties.

Om te stimuleren dat de informatie in het UPO zoveel mogelijk volgens de rechte weg verwerkt wordt, kunnen we de volgende aanbevelingen van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW, 2012) onderbouwen (zie ook hoofdstuk 3):

- Zorg dat de deelnemer zich betrokken voelt bij de informatie door deze zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij diens persoonlijke situatie en behoeften.
- Bied de deelnemer een handelingsperspectief
- Zorg ervoor dat alleen relevante informatie gegeven wordt en vermijd te veel informatie ineens. Gelaagd aanbieden van de informatie ligt daarom voor de hand.

2.2 Framing

Framing is het verschijnsel dat de manier waarop een probleem of situatie beschreven wordt van invloed is op de reactie of beslissing van een individu⁴. Framing speelt een grote rol in keuzes op allerlei terreinen, zoals gezondheid of consumptie. Rothman en Salovey (1997) geven een aantal voorbeelden op het gebied van gezondheidskeuzes. Hieruit blijkt bijvoorbeeld dat mensen vaker voor een risicovolle operatie kiezen als het risico positief gepresenteerd wordt (de kans op overleven) dan als het negatief wordt gepresenteerd (kans op overlijden).

Framing speelt ook een rol in de context van financiële beslissingen en beslissingen gerelateerd aan pensioenen. Card

4 Zie bijvoorbeeld Keren (2012).

en Ransom (2011) laten zien dat vrijwillige pensioenbesparingen hoger zijn wanneer de reguliere bijdrage aan een bedrijfspensioen wordt gepresenteerd als werkgeversbijdrage dan wanneer deze als bijdrage van de werknemer wordt gepresenteerd (bij gelijkblijvend netto loon en gelijkblijvende bijdrage aan het bedrijfspensioen).

Brown, Kapteyn en Mitchell (2011) tonen aan dat de beslissing wanneer mensen in de VS een beroep doen op de sociale zekerheid voor de oude dag, sterk afhangt van hoe de beloning wordt gepresenteerd die mensen krijgen wanneer ze deze uitkering later laten ingaan. Magen, Dweck en Gross (2008) laten zien dat inter-temporele keuzes veranderen wanneer de nadruk ook wordt gelegd op het feit dat iemand op een bepaald moment niets krijgt.

Dit laatste voorbeeld illustreert duidelijk de essentie van framing: door de nadruk meer te leggen op bepaalde positieve of negatieve aspecten van de keuzemogelijkheden, verandert het gewicht van deze aspecten. Hierdoor verandert mogelijk ook de uiteindelijke keuze.

Ook het recente werk van Hershfield et al. (2011) en Brüggem, Rohde en van den Broeke (2013) sluit hierbij aan. Zij laten zien dat consumenten meer gaan sparen als de gevolgen van de spaarbeslissing voor de toekomst gevisualiseerd worden en zo meer nadruk krijgen, bijvoorbeeld door een foto te tonen van een mogelijke luxe of minder luxe woonomgeving. Anderzijds kan het oproepen van negatieve emoties die leiden tot bezorgdheid, averechts werken en de voorbereiding voor de oude dag juist beperken in plaats van stimuleren⁵.

5 Zie Neukam en Hershey (2003)

Voor de beantwoording van de onderzoeksvraag zijn de volgende aanbevelingen met betrekking tot framing (voornamelijk overgenomen uit Keren, 2012) het meest relevant:

- Presenteer de informatie zo neutraal mogelijk, gebruikmakend van meer dan één frame indien nodig.
- Vermijd nadruk op erg negatieve (mogelijke) uitkomsten, maar, om het vertrouwen in de pensioenuitvoerder niet te beschadigen, stel de zaak ook niet te rooskleurig voor.
- Presenteer de pensioenuitkomsten zo concreet mogelijk zodat het individu zich erbij betrokken voelt.

2.3 Uitstelgedrag, complexe keuzes, passieve keuzes

Er blijkt een belangrijk verschil te bestaan tussen de financiële plannen die mensen maken en de feitelijke acties die ze ondernemen. Choi et al. (2002) vinden bijvoorbeeld in een veldexperiment dat na een voorlichtingsbijeenkomst over pensioenplanning alle aanwezige werknemers aankondigden dat ze in het bedrijfsspaarplan zullen gaan meedoen, maar slechts 14 procent bleek dat plan inderdaad uit te voeren.

Een manier om hier tegenaan te kijken is dat in iedereen een "*planner*" en een "*doener*" schuilt⁶. De planner heeft een lange tijdshorizon en denkt rationeel; de doener kijkt alleen naar de heel korte termijn. Als deze de overhand krijgt, worden beslissingen die op lange termijn in het belang van het individu zijn niet genomen. Een theoretische verklaring hiervoor is een onevenredig grote tijdsvoorkeur voor vandaag ten opzichte van morgen, die leidt tot tijdsinconsistente beslissingen (*hyperbolic discounting*). Waarom vandaag een spaarrekening openen als het (bijna) net zo goed morgen ook kan? Maar de volgende dag

6 Zie Thaler en Shefrin (1981) en Kahneman (2011).

wordt hetzelfde argument gebruikt, etc. Uitstelgedrag kan worden voorkomen wanneer mensen gestimuleerd worden (door zichzelf of door anderen) nu actief te beslissen.

Uitstelgedrag wordt versterkt wanneer de te maken keuze erg complex is. Meer keuze is daarom niet noodzakelijk beter. Het leidt tot passiviteit en het vermijden van expliciete keuzes, en dus tot het kiezen van de passieve (*default*) optie, of tot het gebruik van andere vuistregels, zoals het vermijden van extreme keuzes en de neiging om de middelste optie te kiezen⁷. Nijboer en Boon (2012) en Bodie en Prast (2011) benadrukken ook dat de rol van uitstelgedrag, passieve keuze, etc. versterkt wordt door het feit dat pensioenplanning geen mogelijkheid kent om te leren van fouten. Bovendien maken aanbieders van financiële producten handig gebruik van het suboptimale consumentengedrag door hun marketingstrategie en de aard van hun producten, waardoor het effect nog groter wordt⁸.

Het is duidelijk dat uitstelgedrag, passieve keuzes, en andere vuistregels van invloed zijn op de markt voor pensioenproducten en implicaties hebben voor de nieuwe invulling van het Nederlandse pensioenstelsel (zie Bodie en Prast, 2011). Maar: heeft dit alles ook implicaties voor het UPO? In elk geval zou het ervoor pleiten aan een UPO een mogelijkheid te koppelen onmiddellijk vervolgactie te ondernemen. Een digitale versie van het UPO zou bijvoorbeeld een direct handelingsperspectief kunnen bieden. Het zou bijvoorbeeld de mogelijkheid moeten bieden om direct toegang te krijgen tot aanvullende informatie als dat nodig is om goed inzicht te krijgen. Bij handelingsperspectief kan ook gedacht

7 Zie Kooreman en Prast (2010), Nijboer en Boon (2012) en Bodie en Prast (2011) voor een aantal voorbeelden, onder andere op het gebied van vrijwillig sparen voor extra pensioen.

8 Zie bijvoorbeeld Agarwal et al. (2009).

worden aan een inventarisatie van mogelijke maatregelen als de deelnemer vindt dat zijn te bereiken pensioen niet voldoende is. Of zelfs aan het nemen van maatregelen zoals extra sparen voor het pensioen of het kiezen voor een andere pensioenleeftijd.

2.4 Geldillusie

Een specifiek fenomeen in de gedragseconomie dat wel directe implicaties heeft voor het UPO, is geldillusie: de neiging te denken in nominale in plaats van reële termen⁹. Bodie en Prast (2011) wijzen erop dat dit verklaart waarom er veel minder geprotesteerd wordt tegen het niet indexeren van pensioenen dan tegen nominale kortingen. In hun visie zet het presenteren van nominale garanties zoals dat in het huidige UPO gebeurt, mensen op het verkeerde been. Wanneer het UPO reële bedragen presenteert naast (of in plaats van) nominale bedragen kan dit de geldillusie wellicht tegengaan. Dit kan leiden tot een meer realistische inschatting van de koopkracht na pensionering en betere beslissingen over aanvullende pensioenen.

Dit ondersteunt dan ook de volgende aanbevelingen van het ministerie van SZW (2012):

- Laat de koopkracht zien van het toekomstig pensioeninkomen.
- Communiceer over het toekomstig pensioeninkomen in euro's van nu.

2.5 Risico

Donkers, Lourenço en Dellaert (2012) bespreken de implicaties van de cumulatieve prospect theorie (CPT) van Tversky en Kahneman (1992) voor financieel gedrag van huishoudens en beleid dat erop gericht is huishoudens financiële beslissingen te laten nemen die

⁹ *Money illusion*; zie Shafir, Diamond en Tversky (1997).

in hun eigen belang zijn. De kern van CPT is dat het verwachte nut niet berekend wordt met behulp van de feitelijke kansen $p(i)$ op alle mogelijke uitkomsten i maar met getransformeerde kansen $\pi(i)$. Hierbij worden kleine kansen te zwaar meegewogen en grote kansen te licht. Als een bepaalde beleggingsmogelijkheid bijvoorbeeld een kleine kans op een heel slecht resultaat heeft, zal de consument dit te zwaar laten meewegen in de keuze afweging. Dit alternatief zal mogelijk niet worden gekozen, terwijl het wel het hoogste verwachte nut oplevert wanneer de objectieve kansen $p(i)$ worden gebruikt, Donkers et al. (2012) spreken van vertekende risico-attitudes en bespreken manieren om financiële beslissingen van deze vertekening te ontdoen (*debiasing*).

Deze vertekening heeft mogelijk gevolgen voor de manier waarop het risico in het UPO in beeld wordt gebracht. Als dit bijvoorbeeld gebeurt door, naast het verwachte pensioenscenario, ook een ongunstig scenario te presenteren dat zich met een kleine kans zal voordoen, kan dit volgens CPT leiden tot oververzekering en een meer conservatieve beleggingsstrategie dan volgens de objectieve kansen (en rekening houdend met de gebruikelijke en rationele aversie tegen objectief risico) optimaal is. Misschien valt dit voor een deel te voorkomen door meer aspecten van de verdeling in beeld te brengen (verschillende kwantielen of een visualisatie van de complete verdeling, zoals in de *distribution builder*) besproken in Donkers et al. (2012).

Kortleve en Verbaal (2011) beschrijven de Pensioenverkenner, een webapplicatie van PGGM. Ook hiermee wordt het risico in beeld gebracht door een grafische voorstelling van de complete kansverdeling. Zij houden een pleidooi voor visuele informatie omdat die beter onthouden wordt, vooral door jongeren. De Pensioenverkenner biedt de gebruiker ook de mogelijkheid keuzes

te maken zoals langer doorwerken of extra sparen en geeft de gevolgen van die keuzes voor de kansverdeling van het pensioen weer. Zo iets is natuurlijk moeilijk bruikbaar in een statisch UPO maar wellicht wel in een online uitbreiding daarvan. Deelnemers aan een experiment met de Pensioenverkenner zeggen tevreden te zijn over het instrument en veel geleerd te hebben over de prijs van zekerheid. Vooral jongeren vinden het aantrekkelijker dan cijfers op papier.

In SZW (2012) staan twee aanbevelingen die specifiek op risico van toepassing zijn:

Maak de deelnemer duidelijk dat er risico's verbonden zijn aan het pensioen.

Laat een boven- en ondergrens zien van het te bereiken pensioen.

De wetenschappelijke literatuur kijkt ietwat kritisch naar de tweede aanbeveling, omdat ook de kans op negatieve uitkomsten inzichtelijk wordt gemaakt. Dit kan mensen afschrikken. Een *evenwichtige* voorstelling van zaken, zoals ook beschreven in paragraaf 2.2, is dus van groot belang. Zeker voor jongeren, die nog een lange tijd te gaan hebben tot hun pensioen, zou een erg lage ondergrens kunnen leiden tot passiviteit of behoudend gedrag. Aanvullend onderzoek zal moeten uitwijzen of een dergelijke weergave ook voor jongeren geschikt is.

In hoofdstuk 4 komen we terug op deze aanbevelingen uit de wetenschappelijke literatuur en passen we ze concreet toe op het nieuw te ontwerpen deelnemergerichte UPO. Voordat we zover zijn, kijken we eerst naar ontwikkelingen rond het UPO en naar praktijkgericht onderzoek naar pensioencommunicatie en het UPO in het bijzonder.

3. Over het UPO

In dit hoofdstuk bespreken we de kenmerken van het huidige UPO die voor ons onderzoek van belang zijn. Achtereenvolgens komen het wettelijk kader (paragraaf 3.1) en een aantal relevante eigenschappen van het UPO (paragraaf 3.2) aan de orde. Vervolgens geven we een overzicht van belangrijke praktijkgerichte onderzoeken die zijn gedaan naar het UPO en pensioencommunicatie in het algemeen, maar met belangrijke implicaties voor het UPO (paragraaf 3.3). Ook bespreken we kort de belangrijkste aanbevelingen die het ministerie van SZW medio 2012 heeft gedaan op het gebied van pensioencommunicatie (paragraaf 3.4). Tot slot kijken we ook over onze grenzen heen, en bespreken we relevant Europees onderzoek (paragraaf 3.5).

3.1 Wettelijk kader

Artikel 38 van de Pensioenwet¹⁰ vormt de basis van het wettelijk kader voor het UPO. Dit artikel bevat voorschriften over de frequentie van verstrekking en de minimale eisen ten aanzien van de inhoud van het UPO. In dit artikel is onder meer bepaald dat pensioenuitvoerders hun actieve deelnemers jaarlijks een opgave moeten verstrekken van de verworven pensioenaanspraken en van de reglementair te bereiken pensioenaanspraken. Ook moeten alle actieve deelnemers informatie ontvangen over toeslagverlening, over de waardeangroei in het voorafgaande jaar (factor A) en over de consequenties van de gekozen wijze van financieren van het nabestaandenpensioen.

10 Wanneer we spreken over het UPO zoals genoemd in de Pensioenwet bedoelen we ook het UPO zoals opgenomen in de Wet verplichte beroepspensioenregeling (Wvb).

Pensioenuitvoerders moeten deze informatie verstrekken in de vorm van een door de pensioensector zelf op te stellen uniform pensioenoverzicht. De lagere regelgeving bevat verder uitgewerkte voorschriften met betrekking tot de wijze en het tijdstip van de jaarlijkse verstrekking van het UPO.

Het doel van het UPO wordt in de Pensioenwet niet expliciet omschreven. Met uitzondering van factor A lijkt het geheel van de verplicht te verstrekken informatie er uitsluitend op gericht te zijn om de deelnemer een jaarlijks overzicht te geven van zijn opgebouwde pensioen en zijn te bereiken pensioen bij zijn huidige pensioenuitvoerder.

3.2 Relevante eigenschappen van het UPO

Het UPO-model is een vorm van zelfregulering. Dat wil zeggen dat de pensioensector zelf verantwoordelijk is voor de opzet en inhoud van het UPO-model. Het UPO model wordt jaarlijks opnieuw vastgesteld in de Werkgroep UPO van de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars. De eerste modellen zijn uitgebracht in 2008. Alle pensioenuitvoerders zijn verplicht om het door henzelf ontworpen UPO-model één op één te volgen.

Het UPO bestaat uit een cijfermatig gedeelte en een toelichting. Het cijfermatig gedeelte is gestandaardiseerd en moet letterlijk worden gevolgd om de vergelijkbaarheid, optelbaarheid en herkenbaarheid van UPO's verstrekt door verschillende pensioenuitvoerders te waarborgen. De toelichting is sinds 2012 grotendeels vormvrij, maar moet wel een aantal verplichte elementen bevatten.

3.3 Deelnemeronderzoek naar het UPO

Verschillende organisaties hebben de afgelopen jaren onderzoek onder deelnemers verricht naar de effectiviteit van het UPO in

de praktijk. Deelnemers is onder andere gevraagd in hoeverre zij het UPO lezen en hoe begrijpelijk en toegankelijkheid zij het UPO vinden. De belangrijkste resultaten van enkele van deze onderzoeken bespreken wij hieronder. Het betreft onderzoeken die representatief zijn voor iedereen die UPO's ontvangt van Nederlandse pensioenuitvoerders.

Belangrijk om te vermelden is dat deze onderzoeken niet allemaal betrekking hebben op dezelfde versie van de UPO-modellen. Ieder jaar wordt het UPO-model door de UPO-werkgroep, na het doorvoeren van gewenste of noodzakelijke aanpassingen, opnieuw vastgesteld. De basisopzet van en gebruikte terminologie in het UPO is door de jaren heen echter nagenoeg hetzelfde gebleven.

Leesgedrag van de deelnemer

Het belang van het UPO is voor vrijwel iedereen (85 procent) evident, zo blijkt uit enquête-onderzoek door GfK in opdracht van AFM (AFM, 2010). Ook uit de Netspar Pensioenbarometer van 2012¹¹ blijkt dat mensen het UPO nuttig vinden (gemiddeld 5.04 op een 7-puntsschaal). Toch leest maar één op de drie consumenten het UPO grondig door. Verreweg de meeste consumenten geven aan het vluchtig te scannen. Het belang van het UPO wordt wel onderkend, de materie wordt echter als complex en ver-van-het-bed beschouwd, wat de hoofdoorzaak van de desinteresse in pensioen en dus ook in het UPO vormt. Onderzoek van de UPO werkgroep¹² laat eenzelfde beeld zien: een kleine 40 procent leest het UPO bij ontvangst grondig, en 49 procent doet dit slechts

11 Eigen berekeningen op basis van de gegevens van de Netspar Pensioenbarometer, meting juni 2012.

12 'Ideale UPO 2012', GfK in opdracht van de UPO-werkgroep (2011).

vluchtig. Onderzoek van Wijzer in Geldzaken¹³ wijst uit dat het UPO in 2011 door 24 procent aandachtig werd bestudeerd. Dit is een afname ten opzichte van 2010, toen 33 procent het UPO grondig bestudeerde.

Begrijpelijkheid en duidelijkheid: zelfoverschatting

Ruim een op de tien consumenten (13 procent) geeft in het onderzoek van de AFM aan het eigen UPO volledig te begrijpen, nog eens ongeveer de helft (47 procent) geeft aan het UPO vrijwel helemaal te begrijpen. Ook in de Netspar pensioenbarometer geven consumenten aan het UPO duidelijk te vinden (gemiddeld 4.87 op een 7-puntsschaal). Er lijkt hier echter een duidelijke vorm van zelfoverschatting plaats te vinden aangezien gerichte kennisvragen over het UPO in het AFM onderzoek door beduidend minder consumenten goed beantwoord worden. Deze zelfoverschatting zien we ook terug in het onderzoek van de UPO werkgroep. De meerderheid van de respondenten zegt het UPO grotendeels te begrijpen (64 procent). Een klein percentage (15 procent) geeft aan het UPO volledig te begrijpen. De meeste ondervraagden vinden dat het UPO in begrijpelijk Nederlands is opgesteld. Hoewel de meerderheid aangeeft het UPO grotendeels te begrijpen, weet slechts een beperkt deel zijn/haar verwachte toekomstige pensioen correct af te lezen. Bij de respondenten met een premieovereenkomst weet slechts de helft het juiste indicatiebedrag te noemen. Bij de ondervraagden met een uitkeringsovereenkomst is dit circa 65 procent. Nog geen 50 procent van de respondenten kan uit het UPO het indicatiebedrag opmaken dat zijn/haar partner na overlijden zou ontvangen na

¹³ 'Pensioenbewustzijn', TNS NIPO in opdracht van Wijzer in Geldzaken (2012).

hun 65e wanneer de ondervraagde bij overlijden nog in dienst zou zijn.

Vrijwel alle ondervraagden in het AFM onderzoek (85 procent) vinden het nodig om de toelichting te gebruiken om het UPO te kunnen begrijpen. Bijna de helft vindt de toelichting duidelijk; één op de vijf vindt de toelichting niet duidelijk. Het onderzoek van de UPO werkgroep leert ons dat de meerderheid van de respondenten er de voorkeur aan geeft om de extra toelichting te integreren in het UPO zelf, omdat het cijfermatige gedeelte van het UPO zonder uitleg niet voldoende begrijpelijk is.

Gebruik van het UPO

Er wordt door de consumenten opmerkelijk weinig gedaan met het UPO (onderzoek AFM). De consument heeft, in veel gevallen geen idee wanneer het verstandig is om het UPO te gebruiken. Verrassend grote groepen respondenten geven aan dat met het UPO de overwaarde van de eigen woning te berekenen is (31 procent). Een nog grotere groep (38 procent) gelooft met het UPO te kunnen bepalen wat het beste pensioenfonds van Nederland is. Ook blijkt de consument het moeilijk te vinden om het belang van de informatie op het pensioenoverzicht te koppelen aan bepaalde belangrijke gebeurtenissen in de levensloop (*life events* zoals huwelijk, gezinsuitbreiding, verandering van werk, etc.).

Uit de Netspar Pensioenbarometer blijkt dat het UPO mensen slechts beperkt aanzet tot denken over het pensioen. Op de vraag in hoeverre het UPO aanzet tot nadenken werd gemiddeld 3,84 gescoord op een schaal van 1 ('helemaal niet') tot 7 ('helemaal').

Suggesties tot verbetering van het UPO

In het onderzoek van de UPO werkgroep deden respondenten de volgende suggesties tot verbetering van het UPO:

- Gebruik duidelijke door iedereen te begrijpen taal.
- Vermijd het gebruik van vakjargon.
- Noem netto bedragen in het pensioenoverzicht.

Uit het onderzoek van de AFM kwamen de volgende aanbevelingen naar voren:

- Vereenvoudig de terminologie.
- Gebruik netto bedragen.
- Schets een positief en een negatief scenario (zeker bij beschikbare premieregelingen).

Aanbevelingen Pensioencommunicatie van het ministerie van SZW

In juni 2012 heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid het rapport 'Pensioen in duidelijke taal'¹⁴ naar de Tweede Kamer gestuurd. In dit rapport doet het ministerie dertig aanbevelingen ter verbetering van de pensioencommunicatie. Deze aanbevelingen komen voort uit de Werkgroep Pensioencommunicatie van SZW, waaraan vertegenwoordigers van de belangrijkste betrokkenen uit de sector deelnemen. De aanbevelingen vormen de richtlijnen op basis waarvan het ministerie op termijn de Pensioenwet en de Wet verplichte beroepspensioenregeling zal aanpassen.

Enkele van deze aanbevelingen richten zich specifiek op het UPO, andere zijn algemener van aard maar wel van belang voor het UPO. Hieronder wordt een opsomming gegeven van de voor dit onderzoek meest relevante aanbevelingen:

Sluit aan bij de informatiebehoefte en de kenmerken van de deelnemer.

- Bied de deelnemer een handelingsperspectief.

¹⁴ Zie SZW (2012).

- Zorg voor gelaagdheid in informatie en relevantie van de communicatie.
- Communiceer op maat: vormvrijheid waar mogelijk, standaardisatie waar nodig.
- Maak meer gebruik van digitale communicatiemiddelen.
- Help de deelnemer met het verkrijgen van inzicht in zijn pensioeninkomen.
- Bied een totaaloverzicht van de eerste pijler (AOW) en tweede pijler pensioenen.
- Geef inzicht in het op dit moment opgebouwde pensioen en in het te bereiken pensioen op een bepaalde pensioenleeftijd.
- Geef waar mogelijk netto bedragen per maand.
- Gebruik afgeronde bedragen.
- Laat de koopkracht zien van het toekomstig pensioeninkomen.
- Communiceer over het toekomstig pensioeninkomen in euro's van nu.
- Laat zien wat de koopkracht is van het pensioen in vergelijking met het loon.
- Maak de deelnemer duidelijk dat er risico's verbonden zijn aan het pensioen.
- Laat een boven- en ondergrens zien van het te bereiken pensioen.
- Verminder de hoeveelheid informatie in het uniform pensioenoverzicht (UPO).
- Schaf het toeslagenlabel af.
- Maak informatie over toeslagverlening meer *'principle based'*¹⁵.
- Geef de deelnemer inzicht in de gevolgen van een partnerpensioen op risicobasis.

15 Met "principle based" wetgeving wordt het gebruik van meer open normen bedoeld.

Bij het opstellen van de aanbevelingen is gebruik gemaakt van de kennis en ervaring van de werkgroepleden, en is er uitgebreid kwantitatief en kwalitatief onderzoek verricht onder pensioen-deelnemers (actieve deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden). Ook is gebruik gemaakt van de belangrijke inzichten uit de wetenschappelijke literatuur. De onderzoekbevindingen zijn vastgelegd in het rapport 'Pensioencommunicatie: behoeften en barrières' uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (TNS Nipo, 2012).

Uit dit onderzoek blijkt onder meer dat het pensioenoverzicht volgens het merendeel van de deelnemers in ieder geval de volgende informatie dient te bevatten:

- netto maandbedragen;
- het totale inkomen na pensionering (AOW+ het pensioen);
- het bedrag dat (straks) feitelijk gestort wordt (dus nominaal in plaats van reëel);
- een bandbreedte waartussen het te bereiken bedrag op pensioenleeftijd zich zal bevinden.

Het merendeel zegt daarnaast een overzicht te zullen raadplegen waarin de eigen pensioenopbouw wordt vergeleken met de gemiddelde opbouw van de eigen leeftijd- en inkomenscategorie.

3.4 Internationaal onderzoek

Begin 2013 heeft EIOPA, de Europese autoriteit voor verzekeringen en bedrijfspensioenen, een rapport gepubliceerd waarin zij goede voorbeelden uit de verschillende landen beschrijft (EIOPA, 2013). Alle deelnemende landen hebben input geleverd voor dit rapport, en hun beste voorbeelden en ervaringen gedeeld. Hoewel het rapport zich in eerste instantie richt op DC-regelingen zijn de aanbevelingen ook toepasbaar op en relevant voor DB-regelingen.

Het rapport bevat naast goede voorbeelden ook een checklist met een aantal belangrijke aanbevelingen die beleidsmakers kunnen gebruiken bij het opstellen van informatieverplichtingen. De aanbevelingen in het rapport hebben een sterke gedragseconomische basis, en gaan uit van een consument die niet altijd rationeel denkt en handelt (zie ook hoofdstuk 2).

De belangrijkste aanbevelingen zijn:

1. Formuleer een duidelijk *gedragsdoel*. Maak duidelijk wat mensen zouden moeten doen met de informatie.
2. Zorg dat de antwoorden op de *belangrijkste vragen* in de eerste informatielaag staan.
3. De informatie moet *vindbaar* zijn.
4. De informatie moet *begrijpelijk* zijn.
5. Optimaliseer de *aandacht* van de deelnemer.
6. Reduceer de *complexiteit*
7. Neem *afbeeldingen* op die de deelnemer in staat stellen om te begrijpen hoe ze er persoonlijk voor staan.
8. Laat de *gevolgen van risico's* zien.
9. *Help deelnemers* zo veel mogelijk bij het maken van financiële beslissingen.
10. *Test de communicatie-instrumenten* grondig onder deelnemers.

De belangrijkste inzichten die voortkomen uit het onderzoek onder deelnemers zullen we in het volgende hoofdstuk gebruiken bij het vormgeven van een nieuw, meer deelnemergericht UPO. Dit nieuwe UPO is gebaseerd op de hierboven beschreven inzichten waarvan is aangetoond dat ze bijdragen aan begrip en zondig actie van de lezer. Voor het huidige UPO geldt dat niet. Daarom is de verwachting dat het nieuwe voorstel effectiever zal zijn dan het huidige UPO.

4. De inzichten uit wetenschap en praktijk toegepast op het UPO

In dit hoofdstuk passen we de inzichten uit de wetenschappelijke literatuur en het praktijkonderzoek naar het UPO toe op de vraag hoe het nieuwe deelnemersgerichte UPO eruit zou moeten zien. De eerste paragraaf van dit hoofdstuk geeft een kort overzicht van de belangrijkste praktische inzichten zoals besproken in de twee voorgaande hoofdstukken. Vervolgens toetsen we in paragraaf 4.2 het huidige UPO (UPO-model 2013) aan deze inzichten. Daarna doen we een voorstel voor een alternatief UPO gebaseerd op de eerder genoemde inzichten. Hierbij stellen we twee verschillende varianten voor: in paragraaf 4.3 een variant die zo veel mogelijk aansluit bij de belangrijkste inzichten (het vergezicht), en in paragraaf 4.4 een variant die uitgaat van uitvoerbaarheid door individuele pensioenuitvoerders. In paragraaf 4.5 schetsen we een aantal aandachtspunten bij het voorbeeld-UPO.

4.1 Een overzicht van de tien belangrijkste inzichten

In de twee voorgaande hoofdstukken hebben we een aantal inzichten vanuit de wetenschap en praktijk besproken die fungeren als randvoorwaarden waaraan het UPO zou moeten voldoen. Hieronder zetten we de naar onze mening belangrijkste inzichten op een rij.

4.2 Het huidige UPO getoetst aan de tien belangrijkste inzichten

Om te bepalen in hoeverre het huidige UPO voldoet aan de inzichten vanuit de literatuur en praktijk toetsen we het UPO aan deze tien inzichten. Per inzicht beschrijven we in hoeverre het UPO voldoet aan het betreffende inzicht. Uitgangspunt zijn de

Belangrijkste inzichten t.a.v. informatieverstrekking en het UPO	
Inhoudelijk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Geef de deelnemer een totaaloverzicht van al zijn pensioenaanspraken 2. Geef de deelnemer antwoord op zijn belangrijkste drie vragen: wat krijg ik, is dat genoeg, en wat kan ik doen als dat niet het geval blijkt te zijn? <ol style="list-style-type: none"> a) Te bereiken ouderdomspensioen b) Toereikendheidstoets c) Handelingsperspectief 3. Geef de deelnemer inzicht in de mogelijke gevolgen van risico's 4. Informeer de deelnemer in hoeverre de koopkracht behouden blijft 5. Communiceer in netto bedragen per maand
Algemeen	<ol style="list-style-type: none"> 6. Stel een gedragsdoel 7. Stem de informatie af op de behoeften van de deelnemer 8. Bied de deelnemer gepersonaliseerde informatie 9. Bied de informatie gelaagd aan 10. Bied de deelnemer context zodat deze de informatie kan duiden

UPO modellen 2013¹⁶ voor uitkeringsovereenkomsten (model 1) en premieovereenkomsten (model 3). Hierbij hebben wij ons gericht op het cijfermatige gedeelte van het UPO, niet op de toelichting. De reden hiervoor is dat de toelichting bij het UPO grotendeels vormvrij is en dus per uitvoerder kan verschillen.

1. Geef de deelnemer een totaaloverzicht van al zijn pensioenaanspraken

Het huidige UPO beperkt zich tot de aanspraken die de deelnemer opbouwt bij zijn huidige pensioenuitvoerder.

2. Geef de deelnemer antwoord op zijn belangrijkste drie vragen

Het huidige UPO adresseert alleen een deel van de eerste vraag ('wat krijg ik?'). Het UPO bevat slechts het verwachte bedrag dat men krijgt van de huidige pensioenuitvoerder.

16 Zie <http://www.uniformpensioenoverzicht.nl/>

3. *Geef de deelnemer inzicht in de mogelijke gevolgen van risico's*

Informatie over risico's beperkt zich in het huidige UPO tot informatie over indexatie (zie ook het volgende punt). Andere risico's die invloed kunnen hebben op de hoogte van het pensioen en de mogelijkheid tot korten, komen in het geheel niet aan bod in het UPO.

4. *Informeer de deelnemer in hoeverre de koopkracht behouden blijft*

Het UPO bevat informatie over toeslagverlening: de voorwaardelijkheidsverklaring uit de toeslagenmatrix en het toeslagenlabel. Dit laatste element is niet meer verplicht, en wordt in de praktijk door weinig pensioenuitvoerders opgenomen. Het is voor de deelnemer op basis van de informatie uit de toeslagenmatrix niet te bepalen in hoeverre de toeslagverlening daadwerkelijk gerealiseerd zal worden in de toekomst, en wat het effect hiervan kan zijn op de hoogte van de pensioenaanspraak.

5. *Communiceer in netto bedragen per maand*

Het huidige UPO bevat geen netto bedragen per maand, maar bruto bedragen per jaar.

6. *Stel een gedragsdoel*

Het UPO maakt niet duidelijk wat de deelnemer met de informatie op het UPO kan doen of waar hij deze informatie voor kan gebruiken.

7. *Stem de informatie af op de behoeften van de deelnemer*

De informatie sluit niet altijd goed aan bij de behoeften van de deelnemer. Het UPO wordt weinig gelezen, en relatief veel mensen begrijpen de informatie niet (zie ook paragraaf 3.3).

8. *Bied de deelnemer gepersonaliseerde informatie*

De informatie op het UPO is grotendeels gepersonaliseerd. Het betreft informatie over de persoonlijke situatie van

de deelnemer. Sommige informatie wordt alleen op uitvoerniveau gegeven, en wordt niet doorvertaald naar de persoonlijke situatie van de deelnemer (bijvoorbeeld de informatie over toeslagen).

9. Bied de informatie gelaagd aan

Er is sprake van enige mate van gelaagdheid in het UPO doordat er onderscheid wordt gemaakt tussen het cijfermatige gedeelte en de toelichting. Ook wordt er doorverwezen naar www.mijnpensioenoverzicht.nl voor aanvullende informatie. Gezien de omvang van het UPO en de grote hoeveelheid informatie is de gelaagdheid van de informatie nog niet optimaal.

10. Bied de deelnemer context zodat deze de informatie kan duiden

De deelnemer krijgt in het UPO geen context gepresenteerd bij de hoogte van het te verwachten pensioenbedrag. Dat maakt het moeilijk voor de deelnemer om het bedrag te duiden (is het veel, weinig, genoeg?).

De conclusie die we op basis hiervan kunnen trekken is dat het huidige UPO op een groot aantal van de belangrijkste inzichten nog *niet* voldoet en dus voor verbetering vatbaar is.

4.3 Het nieuwe, deelnemergerichte UPO: een vergezicht

In deze paragraaf proberen we een UPO te ontwerpen dat zoveel mogelijk tegemoet komt aan de wensen, behoeften en karakteristieken van de deelnemer. Daarbij maken we zoveel mogelijk gebruik van de in paragraaf 4.1 beschreven inzichten. We schetsen de stip op de horizon vanuit het perspectief van de deelnemer.

Doelstelling UPO

Voor we de inzichten gaan toepassen is het van belang stil te staan bij het gewenste doel van het UPO: wat willen we eigenlijk met het UPO bereiken? Is het UPO er om mensen een overzicht van de stand van zaken te geven? Is het UPO er om pensioenuitvoerders verantwoording af te laten leggen? Moet het UPO mensen aanzetten tot actie? Of moet het UPO mensen in staat stellen om hun financiële planning voor de oude dag te maken?

Wij hanteren in dit paper het uitgangspunt dat het UPO met name bedoeld is als een *trigger* om mensen naar hun pensioen te laten kijken. Het UPO moet mensen op hoofdlijnen inzicht geven in hun pensioensituatie en zo nodig aanzetten tot actie. Willen we dat mensen het UPO lezen, dan is het zaak om de informatie in eerste instantie beknopt te houden (gelaagdheid van de informatie). Uit onderzoek weten we immers dat het huidige UPO door een groot aantal mensen niet wordt gelezen omdat het te omvangrijk is. We streven dus naar beknopte informatie, maar wel zodanig ingericht dat het mensen aanzet om na te denken over hun pensioen, en hen stimuleert om verder te kijken en zo nodig actie te ondernemen.

Uitgangspunten en voorbehouden bij het 'nieuwe, deelnemegerichte UPO'

Bij het opstellen van ons alternatieve UPO hebben wij een aantal uitgangspunten gehanteerd:

- Het doel van het UPO is de deelnemer informeren over de hoogte, koopkracht en onzekerheid van zijn pensioen, en zo nodig aanzetten tot actie.
- De wensen en behoeften van de deelnemer staan centraal.

- We hebben geen rekening gehouden met het huidige juridische kader, mede omdat de pensioenwetgeving aan de vooravond staat van grote veranderingen.
- We ontwerpen één model dat geschikt is voor alle soorten pensioenregelingen.

Daarnaast hechten we eraan een aantal voorbehouden te maken bij ons alternatieve UPO-model:

- Ons ontwerp is *een* mogelijke manier om de aanbevelingen te operationaliseren. Alternatieve uitwerkingen zijn zeker mogelijk.
- Het betreft uitdrukkelijk een basisontwerp dat verdere uitwerking nodig heeft.
- Een verder uitwerkte vorm zou grondig getest moeten worden onder deelnemers om het begrip en de effectiviteit ervan te bepalen en verder te optimaliseren.

De belangrijkste inzichten toegepast: het 'nieuwe, deelnemergerichte UPO

Hieronder is een UPO opgenomen dat zoveel mogelijk tegemoet komt aan de tien uitgangspunten zoals we die eerder hebben geformuleerd. Hieronder lichten we de toepassing van ieder van de uitgangspunten kort toe.

1. Geef de deelnemer een totaaloverzicht van al zijn pensioenaanspraken.

De deelnemer heeft behoefte aan een totaaloverzicht van zijn pensioenaanspraken. Alleen dan kan hij bepalen of het te bereiken pensioen wel of niet voldoende zal zijn en of het nodig is om actie te ondernemen. Het overzicht bevat in ieder geval alle aanspraken uit de eerste en tweede pijler, dus ook de aanspraken van gewezen deelnemerschappen.

MIJN PENSIOENSITUATIE IN DRIE MINUTEN

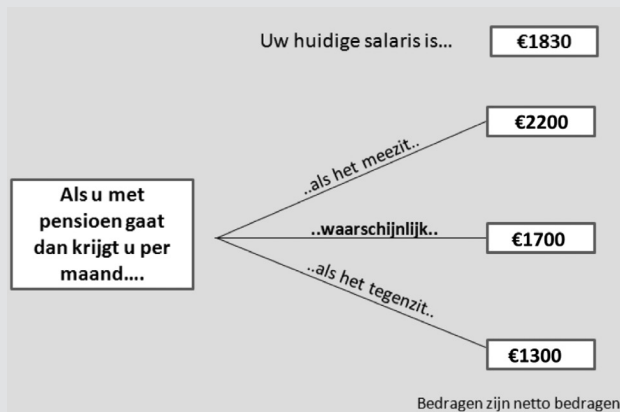
1. WAT KAN IK IN DIT PENSIOENOVERZICHT LEZEN?

In dit overzicht kunt u lezen hoeveel pensioen u naar verwachting ontvangt als u met pensioen gaat en of dit genoeg is voor u. Wij geven ook aan wat u kunt doen als u niet genoeg pensioen zult krijgen.

2. WAT KRIJG IK ALS IK MET PENSIOEN GA?

In onderstaand schema ziet u dat u ongeveer 1700 euro netto per maand ontvangt als u met pensioen gaat. In dit bedrag zijn de pensioenen van al uw pensioenuitvoerders en de AOW bij elkaar opgeteld. Wij zijn er hierbij van uitgegaan dat u op dezelfde manier pensioen blijft opbouwen als nu en dat u op uw 67e met pensioen gaat.

Dit bedrag is een schatting. Het is niet zeker of u ook precies 1700 euro netto per maand krijgt als u met pensioen gaat. Uw pensioen kan hoger of lager uitvallen. Het is bijna zeker dat uw pensioen tussen de 1300 euro en 2200 euro netto per maand zal zijn.



Ter vergelijking: andere mensen met uw leeftijd en inkomen krijgen waarschijnlijk gemiddeld 1600 euro per maand.

3. IS DIT BEDRAG VOLDOENDE VOOR MIJ?

Het bedrag van 1700 euro netto per maand is 130 euro minder dan uw huidige salaris. Vindt u dit bedrag niet voldoende? Ga dan naar de website www.mijnpensioenoverzicht.nl voor een persoonlijke berekening.

4. WAT KAN IK DOEN?

Als u niet voldoende pensioen opbouwt, kunt u bijvoorbeeld langer doorwerken of meer gaan sparen voor uw pensioen. Maar u kunt ook uw inkomsten of uitgaven aanpassen. Op de website www.mijnpensioenoverzicht.nl leest u meer over de verschillende mogelijkheden.

5. WAT KRIJGEN MIJN NABESTAANDEN ALS IK OVERLIJD?

Uw pensioenregelingen zorgen er ook voor dat uw partner een uitkering krijgt wanneer u komt te overlijden. Als u nu zou overlijden, dan ontvangt uw partner 140 euro netto per maand. Wanneer u meerdere partners heeft gehad, is het mogelijk dat zij dit bedrag moeten delen.

6. MEER INFORMATIE?

Kijk voor meer informatie op www.mijnpensioenoverzicht.nl of neem contact op met uw huidige pensioenuitvoerder Pensioenfonds X (www.pensioenfondsx.nl of 012-3456789).

7. OP WELKE GEGEVENS IS DIT OVERZICHT GEBASEERD?

Gegevens:	Anna Keijzer Dorpstraat 1 1234 AB Amersfoort
Partner:	Henk Keijzer
Stand per:	31-12-2013
Opgenomen in dit overzicht:	A0W Pensioenuitvoerder X Pensioenuitvoerder A Pensioenuitvoerder B

Veel deelnemers hebben pensioenaanspraken opgebouwd bij meerdere pensioenuitvoerders. Het ligt dus voor de hand om deelnemers jaarlijks een uittreksel toe te sturen uit het Pensioenregister (of in de toekomst uit het Pensioendashboard – een interactief totaaloverzicht van het pensioeninkomen, inclusief eventuele keuzemogelijkheden, waarmee de deelnemer zelf kan bepalen of het pensioen toereikend zal zijn of dat maatregelen nodig zijn¹⁷). De wettelijke eisen voor individuele pensioenuitvoerders kunnen dan versoepeld worden. Bij voorbeeld door slechts te stellen dat door hen verstrekte informatie aan hun deelnemers consistent is met de informatie in het Pensioenregister of Pensioendashboard. Deze versoepeling geeft individuele uitvoerders meer vrijheid in hun eigen pensioencommunicatie.

In tegenstelling tot de huidige UPO's, waarvan verschillende varianten voor de verschillende typen regelingen beschikbaar zijn, hebben we een UPO ontworpen dat in principe geschikt is voor *alle* soorten pensioenregelingen. Dat is ook nodig om een totaaloverzicht te kunnen bieden waarin alle verschil-

17 Zie SZW (2012).

lende regelingen bij elkaar zijn opgeteld. De kern van de verschillende regelingen (hoogte van de opbouw en de risico's) vertaalt zich in de hoogte van de te bereiken bedragen en de spreiding van de uitkomsten (onder- en bovengrens, zie punt 3 hieronder).

2. *Geef de deelnemer antwoord op zijn belangrijkste drie vragen 'Wat krijg ik, is dat genoeg, en wat kan ik doen als dat niet het geval blijkt te zijn?'* Deze drie vragen vormen de basis van het UPO. Om de herkenbaarheid voor de deelnemer te vergroten nemen we deze vragen letterlijk over op het UPO. De (verwachte) persoonlijke AOW-leeftijd van de deelnemer is hierbij het uitgangspunt (in ons voorbeeld 67 jaar). Het antwoord op de tweede vraag (de toereikendheid) is niet altijd eenduidig te geven, omdat de persoonlijke omstandigheden en wensen van de deelnemer hierbij een grote rol spelen, en zowel de inkomsten als uitgaven bekend moeten zijn. Idealiter wordt deze vraag beantwoord op basis van de individuele financiële planning van de deelnemer¹⁸. Dit is in de praktijk echter niet altijd mogelijk of haalbaar. Wellicht kan het toekomstige Pensioendashboard hier behulpzaam in zijn. Een alternatief is het verschil aan te geven tussen het huidige netto salaris en de verwachte netto pensioenuitkering.
3. *Geef de deelnemer inzicht in de mogelijke gevolgen van risico's* Met behulp van een onder- en bovengrens voor het te bereiken pensioen geven we de deelnemer inzicht in de mogelijke gevolgen van risico's voor de hoogte van zijn individuele pensioenaanspraak. Zonder de afzonderlijke risico's uit te leggen (dat is iets voor een diepere communicatielaag) laten

¹⁸ Zie ook Kortleve, Verbaal en Kuiper (2013), waarin wordt beschreven hoe de wensen en behoeften van de deelnemer geïntegreerd zouden kunnen worden in de financiële planning voor de oude dag met behulp van een online tool.

we deelnemers zien tussen welke uitkomsten de pensioen-uitkering zich waarschijnlijk zal bevinden. Dit kan bijvoorbeeld een 95 procent betrouwbaarheidsinterval zijn. Bij het gebruik van dergelijke scenario's is het van groot belang dat de wijze waarop dit interval berekend wordt eenduidig wordt voorgeschreven door de wetgever, zodat de aanspraken van verschillende uitvoerders vergelijkbaar en optelbaar zijn¹⁹. Belangrijk in dit verband is dat het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in 2013 onderzoek laat doen naar de wijze waarop pensioenuitvoerders het beste kunnen communiceren over risico's (scenario's) en koopkracht. Twee werkgroepen houden zich momenteel met dit onderzoek bezig: één werkgroep bekijkt de weergave van risico's en koopkracht vanuit communicatieperspectief, de andere werkgroep buigt zich over de wijze waarop de onderliggende berekeningen op uniforme wijze kunnen worden uitgevoerd. Helaas zijn de onderzoeken van beide werkgroepen op het moment van schrijven van dit paper nog niet gepubliceerd, en kunnen we de uitkomsten hiervan dus nog niet meenemen in ons voorbeeld-UPO.

4. Informeer de deelnemer in hoeverre de koopkracht behouden blijft

Om deelnemers inzicht te geven in hun verwachte koopkracht zijn de te bereiken pensioenen op het UPO (in de scenario's) gecorrigeerd voor koopkrachteffecten (toekomstige inflatie en

19 Voor een totaaloverzicht kunnen die ondergrenzen (bovengrenzen) van de pensioenuitvoerders bij elkaar opgeteld worden. De resulterende onder- en bovengrenzen geven dan een goed beeld van de onzekerheid. Echter, daar de uitkomsten van verschillende uitvoerders meestal niet perfect gecorreleerd zullen zijn, zal de door optelling verkregen ondergrens (bovengrens) conservatiever (optimistischer) zijn dan de grenzen van de door de individuele pensioenuitvoerders verstrekte betrouwbaarheidsintervallen.

indexatie). Zo kan de deelnemer zijn huidige salaris vergelijken met het te bereiken pensioen (teruggerekend naar euro's van nu), en is hij in staat de daadwerkelijke toereikendheid van zijn pensioen te bepalen.

Ook wat betreft de communicatie over de koopkracht van het pensioen zijn de uitkomsten van het onderzoek van SZW (zie ook punt 4) van groot belang. Helaas is dit onderzoek nog niet openbaar, en kunnen wij de uitkomsten hiervan dus nog niet meenemen in ons voorbeeld-UPO.

5. *Communiceer in netto bedragen per maand.*

Om de informatie zo veel mogelijk aan te laten sluiten bij de belevingswereld van de deelnemer bevat het UPO netto bedragen per maand.

6. *Stel een gedragsdoel.*

De eerste vraag die beantwoord moet worden in het UPO is de vraag: 'Waarom moet ik dit lezen en wat kan ik met deze informatie'? Door deze vraag in het begin van het document expliciet te stellen, weet de deelnemer beter wat de bedoeling is van de informatie en zal hij eerder geneigd zijn deze tot zich te nemen.

7. *Stem de informatie af op de behoeften van de deelnemer*

Deze aanbeveling dwingt ons na te denken over de tegenstelling standaardisatie versus maatwerk. Omwille van de optelbaarheid en vergelijkbaarheid is een bepaalde mate van standaardisatie onontkoombaar (zie ook hoofdstuk 5).

8. *Bied de deelnemer gepersonaliseerde informatie*

Alle informatie is relevant voor en toegespitst op de persoonlijke situatie van de deelnemer.

9. *Bied de informatie gelaagd aan*

Het UPO bevat alleen de antwoorden op de belangrijkste vragen van de deelnemer. Voor meer verdiepende informatie

wordt de deelnemer doorverwezen naar diepere lagen van informatie beschikbaar bij zijn pensioenuitvoerder of op www.mijnpensioenoverzicht.nl.

10. Bied de deelnemer context zodat deze de informatie kan duiden

De context bestaat uit het inzichtelijk maken van de verhouding tussen het verwachte netto pensioen en het huidige netto salaris, beide in euro's van nu om geldillusie te voorkomen. Daarnaast helpt het antwoord op de vraag of het pensioen voldoende zal zijn de deelnemer met het duiden van de informatie.

Tot slot kan ook sociale vergelijking een krachtige stimulans zijn om mensen aan te zetten tot actie. Deze sociale vergelijking houdt in dat we het verwachte pensioeninkomen van de betreffende persoon afzetten tegenover het verwachte pensioeninkomen van mensen met een vergelijkbare achtergrond (peergroup).

4.4 Een alternatief UPO voor individuele pensioenuitvoerders

UPO's worden op dit moment verstrekt door individuele pensioenuitvoerders die alleen inzicht hebben in de bij hen opgebouwde aanspraken. Zij beschikken niet over de informatie die nodig is om het hiervoor gepresenteerde UPO te verstrekken aan deelnemers die pensioenaanspraken hebben bij meerdere pensioenuitvoerders. Deze paragraaf bevat een voorstel voor een UPO waarbij zoveel mogelijk rekening is gehouden met de eerder beschreven inzichten en doelstellingen, maar waarbij tevens uitgegaan wordt van het feit dat UPO's verstrekt worden door individuele pensioenuitvoerders die niet over de informatie beschikken om aanspraken te aggregeren.

MIJN PENSIOENSITUATIE IN DRIE MINUTEN

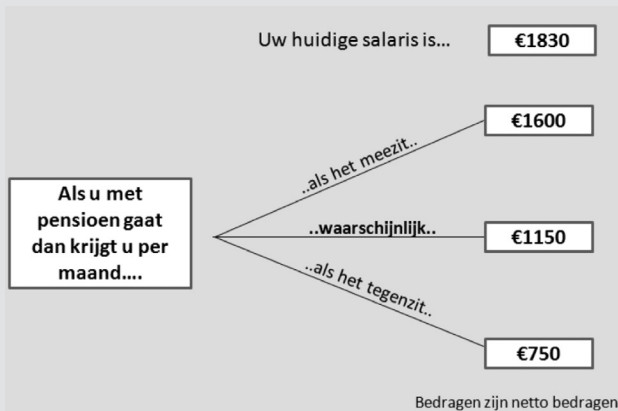
1. WAT KAN IK IN DIT PENSIOENOVERZICHT LEZEN?

In dit overzicht kunt u lezen hoeveel pensioen u naar verwachting van ons zult ontvangen. Wij geven ook aan wat u kunt doen als u niet genoeg pensioen zult krijgen.

2. WAT KRIJG IK ALS IK MET PENSIOEN GA?

In onderstaand schema ziet u dat u ongeveer 1150 euro netto per maand van ons pensioenfonds ontvangt als u met pensioen gaat. In dit bedrag zijn de AOW en eventuele pensioenen die u van andere pensioenuitvoerders krijgt niet meegerekend. Wij zijn er hierbij van uitgegaan dat u op dezelfde manier pensioen blijft opbouwen als nu en dat u op uw 67e met pensioen gaat.

Dit bedrag is een schatting. Het is niet zeker of u ook precies 1150 euro netto per maand krijgt als u met pensioen gaat. Uw pensioen kan hoger of lager uitvallen. Het is bijna zeker dat uw pensioen tussen de 750 euro en 1600 euro netto per maand zal zijn.



Ter vergelijking: andere mensen met uw leeftijd en inkomen krijgen waarschijnlijk gemiddeld 1600 euro per maand.

3. IS DIT BEDRAG VOLDOENDE VOOR MIJ?

Het bedrag van 1130 euro netto per maand is 700 euro minder dan uw huidige salaris. Wij hebben hierbij echter geen rekening gehouden met de AOW en pensioenen die u wellicht van andere pensioenuitvoerders ontvangt. Wij raden u daarom aan om naar de website www.mijnpensioenoverzicht.nl te gaan voor een persoonlijk totaaloverzicht.

4. WAT KAN IK DOEN?

Als u niet voldoende pensioen opbouwt, dan kunt u bijvoorbeeld langer doorwerken of meer gaan sparen voor uw pensioen. Maar u kunt ook uw inkomsten of uitgaven aanpassen. Op de website www.mijnpensioenoverzicht.nl leest u meer over de verschillende mogelijkheden.

5. WAT KRIJGEN MIJN NABESTAANDEN ALS IK OVERLIJD?

Uw pensioenregeling zorgt er ook voor dat uw partner een uitkering krijgt als u komt te overlijden. Als u nu zou overlijden, dan ontvangt uw partner 95 euro netto per maand. Als u wisselt van werkgever kan dit bedrag veranderen.

6. MEER INFORMATIE?

Kijk voor meer informatie op www.mijnpensioenoverzicht.nl of neem contact op met uw huidige pensioenuitvoerder Pensioenfonds X (www.pensioenfondsx.nl of 012-3456789).

7. OP WELKE GEGEVENS IS DIT OVERZICHT GEBASEERD?

Gegevens:	Anna Keijzer Dorpstraat 1 1234 AB Amersfoort
Partner:	Henk Keijzer
Stand per:	31-12-2013
Opgenomen in dit overzicht:	AOW Pensioenuitvoerder X Pensioenuitvoerder A Pensioenuitvoerder B

Wanneer de UPO's verstrekt worden door de individuele uitvoerders, en ook alleen de aanspraken van die specifieke uitvoerder bevatten, kan aan een aantal belangrijke aanbevelingen niet voldaan worden. Vanzelfsprekend ontbreekt het totaaloverzicht voor de deelnemer, maar ook het bieden van een referentiepunt is hierdoor van beperkte waarde.

Op deze en nevenstaande pagina presenteren wij het UPO zoals voorgesteld in de vorige paragraaf, aangepast aan het gebruik door individuele pensioenuitvoerders.

4.5 Aandachtspunten bij het voorbeeld-UPO

In de vorige paragraaf hebben we twee voorbeeld-UPO's gepresenteerd. In deze paragraaf bespreken we een aantal aandachtspunten met betrekking tot deze voorbeeld-UPO's.

Status van de voorbeeld-UPO's

Zoals al genoemd in paragraaf 4.3 is het voorbeeld-UPO slechts *een* mogelijke manier om de aanbevelingen te operationaliseren. We hebben getracht een *basisontwerp* voor het nieuwe deelnemergerichte UPO te presenteren, maar hechten eraan nogmaals te benadrukken dat verdere uitwerking en ontwikkeling

van dit basisontwerp absoluut noodzakelijk is, bijvoorbeeld wat betreft de opmaak en het taalgebruik.

Ook is de effectiviteit van ons voorbeeld-UPO niet getoetst via een deelnemeronderzoek. Zo'n onderzoek valt buiten de scope van dit paper maar wij zijn van mening dat dergelijk onderzoek wel moet plaatsvinden voordat een nieuw UPO wordt vastgesteld.

Daarnaast zijn de uitkomsten van de onderzoeken die het ministerie van SZW dit jaar laat uitvoeren (onder meer naar communicatie over koopkracht en risico's) van belang voor de verdere invulling van ons voorbeeld-UPO. Het is belangrijk om de uitkomsten van deze onderzoeken mee te nemen bij de verdere ontwikkeling van ons basismodel.

Onzekerheid

Bij het bepalen van de hoogte pensioenuitkeringen zijn we uitgegaan van de kansverdeling van de pensioenuitkeringen die volgt uit de onzekerheid die geïmpliceerd wordt door de vooronderstelde kansverdeling van het toekomstige inflatie en rendementen op de pensioenbeleggingen²⁰. Onzekerheid als gevolg van mogelijke wijzigingen in andere bepalende factoren, zoals b.v. pensioenleeftijd, jaarlijkse pensioenopbouw en fiscaliteit worden daarbij genegeerd. Wij maken hierover een korte opmerking in het voorbeeld-UPO en stellen voor dat dit verder wordt uitgewerkt in diepere lagen van de pensioencommunicatie. Daardoor bestaat echter wel het risico dat deelnemers de onzekerheid onderschatten. Alternatief is om in de

20 De te bereiken pensioenen in de voorbeeld-UPO's zijn de verwachting en de onder- en bovengrens van een 95% betrouwbaarheidsinterval van het te bereiken reële pensioen van een 45 jarige. De berekeningen zijn gebaseerd op redelijke vooronderstellingen. Deze berekeningen kunnen worden opgevraagd bij de auteurs. De exacte uitkomsten zijn voor het ontwerp van de UPO niet van belang. De orde van grootte van de onzekerheid echter wel.

onzekerheidsmarge (en wellicht ook in de verwachting) rekening te houden met additioneel risico. Vraag is dan echter hoe dat risico gekwantificeerd moet worden.

Wij hebben ervoor gekozen duidelijk te zijn over de onzekerheid. Het is denkbaar dat deelnemers die geconfronteerd worden met grote onzekerheid omtrent hun te bereiken pensioen een negatieve kijk op pensioenen ontwikkelen. Dat is niet de bedoeling. Wij vinden echter dat risico te verkiezen boven het versluieren van de onzekerheid en het geven van een te rooskleurig beeld. Onderzoek onder de deelnemers zal moeten uitwijzen hoe de risico's zo goed mogelijk kunnen worden gecommuniceerd.

Sociale vergelijking

In de voorbeeld-UPO's is een vergelijking opgenomen van de verwachte hoogte van het pensioen van de betreffende deelnemer met dat van anderen. Eerder besproken onderzoek wijst uit dat dit een effectief middel is om mensen aan te zetten tot actie. Het zou echter ook een onwenselijk effect kunnen hebben omdat er een relatieve standaard wordt gehanteerd: het kan ten onrechte geruststellend (verontrustend) werken als de groep met wie men zich vergelijkt te weinig (teveel) pensioen opbouwt.

5. Conclusie en discussie

Het huidige UPO is er vooral op gericht om te voldoen aan de wettelijke verplichting tot informatievoorziening. Het nieuwe pensioenakkoord zet pensioenuitvoerders aan de deelnemers duidelijker te informeren en het UPO is een mogelijk communicatiemiddel om dit te bereiken. Daarom hebben we in dit paper het UPO bekeken vanuit de doelstelling dat het de pensioendeelnemer zo goed mogelijk moet informeren en dient aan te zetten tot het ondernemen van actie indien daartoe aanleiding is. Door het af te zetten tegen criteria uit de bestaande wetenschappelijke en praktijkgerichte literatuur zijn we tot de conclusie gekomen dat de inhoud en vormgeving van het huidige UPO sterk verbeterd kunnen worden als we deze nieuwe doelstelling hanteren.

Vervolgens hebben we geprobeerd een nieuw UPO te ontwerpen dat beter voldoet aan de gestelde criteria. Daarbij hebben we eerst geconcludeerd dat een ideaal deelnemergegericht UPO geen UPO van een enkele pensioenuitvoerder is, maar een compleet overzicht inclusief AOW. De individuele uitvoerders leveren daarvoor de informatie. Hun eventueel individueel verschafte UPO's moeten uiteraard consistent zijn met het UPO dat de verschillende pensioenuitkeringen combineert. Vervolgens geven we concrete voorbeelden van hoe wij denken dat UPO's er in de toekomst uit kunnen zien. Hierbij hebben we ons beperkt tot de eerste laag met de meest basale informatie. Voor meer informatie kan de deelnemer worden verwezen naar andere, digitale, lagen. Ook daarvoor is een uniformering van berekeningsmethoden etc. gewenst, maar we beschouwen dat niet als onderdeel van het UPO.

Uiteraard hebben wij niet de illusie dat ons nieuwe voorbeeld-UPO perfect is en blijft er verschil van mening mogelijk over de

hierin gemaakte keuzes. In dit hoofdstuk bespreken we een aantal discussiepunten.

5.1 Standaardisatie versus maatwerk

Wanneer UPO's vergelijkbaar en optelbaar moeten zijn, zoals noodzakelijk voor ons voorbeeld-UPO, is een bepaalde mate van standaardisatie onontkoombaar. Ook de onderliggende rekenmethodiek moet gestandaardiseerd zijn. Het is wel belangrijk dat pensioenuitvoerders de ruimte hebben om hun UPO's zo op te stellen dat ze recht doen aan de regelingen en de doelgroepen waarvoor de UPO's bedoeld zijn en de uitvoering niet onnodig belasten.

Wij hebben ervoor gekozen om de eerste laag informatie van het UPO volledig uniform te houden. In de andere (digitale) informatielagen blijft uiteraard voldoende ruimte om te differentiëren naar leeftijd, gezinssituatie et cetera, met meer mogelijkheden voor maatwerk op individueel niveau. Deze diepere lagen kunnen bijvoorbeeld een plek krijgen in mijnpensioenoverzicht.nl of het in de toekomst te ontwikkelen Pensioendashboard.

5.2 Digitaal versus papier

Digitale communicatie is in veel gevallen effectiever en biedt meer mogelijkheden dan schriftelijke communicatie. Dat geldt ook voor pensioencommunicatie. Daarnaast zijn er voor pensioenuitvoerders lagere kosten aan verbonden. Het alternatieve UPO zoals door ons voorgesteld zou dus ook prima digitaal verstrekt kunnen worden. Een bijkomend voordeel daarvan is ook dat deelnemers direct door kunnen klikken naar diepere lagen van pensioeninformatie of naar andere onderwerpen waarover ze meer of gedetailleerdere informatie

willen hebben. Die links kunnen dan bijvoorbeeld doorverwijzen naar de website van het Pensioenregister of in de toekomst naar het Pensioendashboard.

De wijze van verstrekking van het UPO (digitaal of schriftelijk) dient zo veel mogelijk aan te sluiten bij de wensen van de deelnemer. Idealiter zouden deelnemers zelf aan moeten kunnen geven of ze het UPO digitaal of schriftelijk willen ontvangen.

Digitale verstrekking maakt het ook gemakkelijker een versie te verstrekken voor de omvangrijke groep slechtzienden en laaggeletterden²¹. Zo stelt bijvoorbeeld SVB van de uitgave "Mijn AOW" naast een digitale versie ook een voorgelezen versie ter beschikking²².

5.3 Openstaan voor pensioeninformatie

Zoals besproken in hoofdstuk 4 is uit onderzoek gebleken dat de meerderheid van de bevolking niet openstaat voor informatie over pensioenen. De inhoud van de informatie en de vorm waarin deze gegoten wordt horen bij de belangrijkste determinanten van het openstaan voor pensioeninformatie. Informatie die beter aansluit bij de behoeften van de deelnemer zorgt er voor dat mensen in hogere mate openstaan voor pensioeninformatie. Een beter UPO zorgt er dus voor dat mensen meer open zullen staan voor informatie over pensioenen. Het is echter van belang dat we ons realiseren dat we met betere informatie alleen waarschijnlijk nooit alle deelnemers zullen bereiken.

21 Nederland heeft ruim 300.000 blinden en slechtzienden en zo'n anderhalf miljoen laaggeletterden; zie <http://lezenenschrijven.nl/> en <http://www.microsoft.com/netherlands/toegankelijk/over-toegankelijkheid/feiten-en-cijfers.aspx>.

22 Zie http://www.svb.nl/Images/SVB_Mijn_AOW_2013_gesproken_versie.pdf en, voor meer voorbeelden, <http://grenzelooslezen.dedicon.nl/welkom>.

5.4 Pensioen als onderdeel van de financiële planning

Om goed inzicht te krijgen in de financiële situatie na pensionering zou idealiter niet alleen gekeken moeten worden naar het (reële) pensioeninkomen, maar ook naar het te verwachten uitgavenpatroon. Pas dan kan een deelnemer beslissen of zijn pensioen toereikend is, en of het nodig is om actie te ondernemen. Het toekomstige Pensioendashboard voorziet hierin. Cijfers van het Nibud zouden deelnemers kunnen helpen bij het maken van hun financiële planning voor de oude dag.

Er zijn pensioenuitvoerders die op hun website al financiële planners beschikbaar hebben voor hun deelnemers. Daarin kunnen zowel elders opgebouwde pensioenen als (veranderende) uitgavenpatronen worden meegenomen. Dergelijke financiële planning valt echter buiten het bereik van ons huidige paper. We zien het verbeterde UPO als een schakel in het geheel van de financiële planning van een deelnemer.

5.5 Bruto of netto bedragen

Als het mogelijk is het te bereiken pensioen te presenteren in netto bedragen heeft dat de voorkeur, omdat dit het beste aansluit bij de wensen en de belevingswereld van de deelnemers. Dit is dan ook de reden waarom we in onze voorbeelden netto bedragen presenteren. Op UPO's waarop alle pensioenaanspraken opgeteld zijn kan het netto pensioeninkomen berekend worden onder de veronderstelling dat fiscale wet- en regelgeving gelijk blijft en dat andere zaken, zoals aftrek van hypotheekrente en andere inkomensbestanddelen geen materieel effect hebben.

Voor UPO's verstrekt door individuele pensioenuitvoerders ligt dit moeilijker. Individuele uitvoerders hebben geen inzicht in eventuele pensioenaanspraken die de deelnemer

elders heeft opgebouwd. Een deelnemer die van meerdere pensioenuitvoerders een UPO met netto bedragen ontvangt en die bedragen optelt kan een te rooskleurig beeld krijgen van zijn pensioen. Alternatief is om op het UPO het bruto pensioeninkomen te vermelden en daarbij het bruto salaris als referentie te geven.

5.6 Begrijpelijkheid versus (juridische) volledigheid

Om het UPO begrijpelijk en laagdrempelig te maken is het noodzakelijk de boodschap te beperken tot het hoogst noodzakelijke en eenvoudige tekst te gebruiken zonder veel nuances en slagen om de arm. Afbeeldingen (zoals de waaier om het risico in beeld te brengen) kunnen hierbij zeer behulpzaam zijn.

Dit staat echter op gespannen voet met "juridische correctheid", volledigheid, vermelding van aannamen die gemaakt zijn om cijfermatige overzichten te geven etc. De relevante informatie die niet in het UPO wordt opgenomen moet wel op een andere manier beschikbaar komen, bijvoorbeeld in diepere lagen van informatie. Dit geldt zeker ook voor de vooronderstellingen en rekenmethoden die gebruikt zijn bij het opstellen van het UPO.

5.7 Varianten voor verschillende doelgroepen

Het is bekend dat verschillende groepen deelnemers, zoals oudere en jongere deelnemers, verschillend omgaan met pensioeninformatie en ook verschillende informatiebehoeften hebben. Vraag is of het toch niet wenselijk is ook het UPO te differentiëren naar een beperkt aantal doelgroepen. In ons paper zijn we er van uitgegaan dat de informatie in (de eerste laag van) het UPO zo basaal en op hoofdlijnen is dat differentiatie naar

doelgroepen beter via andere instrumenten en in andere lagen kan geschieden.

Vooraf bij het in beeld brengen van de risico's blijft dit een punt van discussie. Voor jongeren is de onzekerheid groot en laat de risicowaaier zien dat het pensioen erg laag kan uitvallen. Volgens de literatuur zou dit bij de deelnemers kunnen leiden tot de conclusie dat er toch niets aan te doen valt, zodat men juist geen actie gaat ondernemen. Sommigen pleiten dan ook voor de "oplossing" het risico voor jongeren dan maar helemaal niet te laten zien. Wij hebben hier niet voor gekozen.

5.8 Belangrijke levensgebeurtenissen

Wanneer iemand gaat trouwen, samenwonen, scheiden, een huis kopen, een kind krijgt, van baan verandert, etc., dan kan dit belangrijke gevolgen hebben voor het pensioen. Wij vinden het UPO echter niet de meest aangewezen plaats om hieraan uitgebreid aandacht te besteden, met uitzondering van de levensgebeurtenis 'overlijden'. We gaan uit van het gegeven dat het UPO nu eenmaal een keer per jaar wordt verstrekt en de stand van zaken op dat moment weergeeft.

Wanneer sprake is van een belangrijke levensgebeurtenis met consequenties voor (de hoogte van) het pensioen zou het echter wel gewenst zijn als de pensioenuitvoerder daarop kan reageren met specifieke informatie. Dat vereist dan natuurlijk wel dat het pensioenfonds op de hoogte wordt gesteld van de verandering, wat niet altijd automatisch het geval is.

Eventueel zou het UPO daarom aangevuld kunnen worden met een korte opsomming van levensgebeurtenissen die grote impact hebben op het pensioen en waarbij het dus verstandig is voor de deelnemer om aanvullende informatie in te winnen.

5.9 Ingangsdatum pensioen

In de voorbeelden zijn we uitgegaan van een AOW-leeftijd van 67 jaar. We gaan ervan uit dat in de toekomst in de meeste gevallen de reglementaire pensioenleeftijd gelijk zal zijn aan de AOW-leeftijd. Waar dat niet het geval is (bijvoorbeeld bij specifieke beroepsgroepen) ligt het meer voor de hand het UPO te geven voor de reglementaire pensioenleeftijd dan voor de AOW-leeftijd (beide lijkt ons voor het basis UPO teveel). Hierbij zal het pensioenbedrag dan zo moeten worden aangepast dat met een overbrugging tot de AOW-leeftijd rekening wordt gehouden.

In de diepere, digitale, lagen kan de deelnemer de gevolgen nagaan van een eerdere of latere ingangsdatum (zoals dat ook nu bij de Internet tools van sommige pensioenfondsen al het geval is.) Daar kan wellicht ook rekening gehouden worden met de mogelijkheid van deeltijdpensioen.

Referenties

- AFM (2010), UPO onderzoek. Een onderzoek naar de interesse in, duidelijkheid van en behoefte aan informatie via het pensioenoverzicht. AFM rapport, Amsterdam, <http://www.afm.nl/~media/files/rapport/2010/presentatie-upo-onderzoek.ashx>.
- Agarwal, S., J. Driscoll, X. Gabaix en D. Laibson (2009), The age of reason: Financial decisions over the life cycle and implications for regulation, *Brookings Papers on Economic Activity*, 40(2), 51-117.
- Bodie, Z. en H. Prast (2011), Rational pensions for irrational people, Netspar discussion paper DP-09/2011-076.
- Brown, J., A. Kapteyn en O. Mitchell (2011), Framing effects and expected Social security claiming behavior. NBER Working paper 17018.
- Brüggen, E., I. Rohde en M. van den Broeke (2013), Different people, different choices: The influence of visual stimuli in communication on pension choice, Netspar design paper 15.
- Card, D. en M. Ransom (2011), Pension plan characteristics and framing effects in employee savings behavior, *Review of Economics and Statistics*, 93(1), 228-243.
- Choi, J., D. Laibson, B. Madrian en A. Metrick (2002), Defined contribution pensions: Plan rules, participant decisions, and the path of least resistance. In J. Poterba (ed.), *Tax Policy and the Economy (Volume 16)*, MIT Press, Cambridge MA, pp. 67-114.
- Choi, J., D. Laibson en B. Madrian (2006), Why does the law of one price fail? An experiment on index mutual funds, working paper 12261, NBER.
- Donkers, B., C. Lourenço en B. Dellaert (2012), Measuring and debiasing consumer pension risk attitudes, Netspar panel paper 28.
- EIOPA (2013), Good practices on information provision for DC schemes, https://eiopa.europa.eu/fileadmin/tx_dam/files/publications/reports/Report_Good_Practices_Info_for_DC_schemes.pdf.
- Hershfield, H., D. Goldstein, W. Sharpe, J. Fox, L. Yeykelis, L. Carstensen en J. Bailenson (2011), Increasing saving behavior through age-progressed renderings of the future self, *Journal of Marketing Research* 48, S23-S37.
- Kahneman, D. (2011), *Thinking Fast and Slow*, Farrar, Strauss & Giroux, New York.
- Keren, G. (2012), Framing and communication: The role of frames in theory and practice, Netspar panel paper 32.
- Kooreman, P. en H. Prast (2010), What does behavioural economics mean for policy? Challenges to savings and health policies in the Netherlands, *De Economist*, 158(2), 101-122.
- Kortleve, N. en G. Verbaal (2011), Online tool verhoogt pensioeninzicht van deelnemers, *Pensioenmagazine*, oktober 2011, 26-29.

- Kortleve, N., G. Verbaal en C. Kuiper (2013), Op naar actieve pensioenconsumenten, Netspar Design Paper, te verschijnen.
- Magen, E., C. Dweck en J. Gross (2008), The hidden-zero effect, *Psychological Science*, 19, 648-649.
- Neukam, K. en D. Hershey (2003), Financial inhibition, financial activation, and saving for retirement, *Financial Services Review*, 12 (1), 19-37.
- Nijboer, H. en B. Boon (2012), Pension contract design and free choice: Theory and practice, Netspar Panel Paper 27.
- Petty, R. en J. Cacioppo (1986), The Elaboration Likelihood Model of persuasion. *Advances in Experimental Social Psychology*, 19, 123-195.
- Rooij, M. van, A. Lusardi en R. Alessie (2011), Financial literacy and retirement planning in the Netherlands, *Journal of Economic Psychology*, 32(4), 593-608.
- Rothman, A. en P. Salovey (1997), Shaping perceptions to motivate healthy behavior: The role of message framing, *Psychological Bulletin*, 121, 3-19.
- Rucker, D. en R. Petty (2006), Increasing the effectiveness of communications to consumers: Recommendations based on elaboration likelihood and attitude certainty perspectives, *Journal of Public Policy and Marketing*, 25(1), 39-52.
- Shafir, E., P. Diamond en A. Tversky (1997), Money illusion, *Quarterly Journal of Economics*, 112(2), 341-374.
- SZW (2012), Rapport pensioen in duidelijke taal, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, juni 2012, <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/06/26/rapport-pensioen-in-duidelijke-taal.html>
- Thaler, R. en H. Shefrin (1981), An economic theory of self-control, *Journal of Political Economy*, 89(2), 392-406.
- TNS-Nipo (2012), Pensioencommunicatie: behoeften en barrières, onderzoek uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/06/26/rapport-pensioencommunicatie-behoeften-en-barrieres.html>
- Tversky, A. en D. Kahneman (1981), The framing of decisions and the psychology of choice, *Science*, 211(4481), 453-458.
- Tversky, A. en D. Kahneman (1992), Advances in Prospect Theory: Cumulative representation of uncertainty, *Journal of Risk and Uncertainty*, 5, 297-323.

OVERZICHT UITGAVEN IN DE DESIGN PAPER SERIE

- 1 Naar een nieuw pensioencontract (2011)
Lans Bovenberg en Casper van Ewijk
- 2 Langlevenrisico in collectieve pensioencontracten (2011)
Anja De Waegenaere, Alexander Paulis en Job Stigter
- 3 Bouwstenen voor nieuwe pensioencontracten en uitdagingen voor het toezicht daarop (2011)
Theo Nijman en Lans Bovenberg
- 4 European supervision of pension funds: purpose, scope and design (2011)
Niels Kortleve, Wilfried Mulder and Antoon Pelsser
- 5 Regulating pensions: Why the European Union matters (2011)
Ton van den Brink, Hans van Meerten and Sybe de Vries
- 6 The design of European supervision of pension funds (2012)
Dirk Broeders, Niels Kortleve, Antoon Pelsser and Jan-Willem Wijckmans
- 7 Hoe gevoelig is de uittredeleeftijd voor veranderingen in het pensioenstelsel? (2012)
Didier Fouarge, Andries de Grip en Raymond Montizaan
- 8 De inkomensverdeling en levensverwachting van ouderen (2012)
MARIKE KNOEF, ROB ALESSIE en ADRIAAN KALWIJ
- 9 Marktconsistente waardering van zachte pensioenrechten (2012)
Theo Nijman en Bas Werker
- 10 De RAM in het nieuwe pensioenakkoord (2012)
Frank de Jong en Peter Schotman
- 11 The longevity risk of the Dutch Actuarial Association's projection model (2012)
Frederik Peters, Wilma Nusselder and Johan Mackenbach
- 12 Het koppelen van pensioenleeftijd en pensioenaanspraken aan de levensverwachting (2012)
Anja De Waegenaere, Bertrand Melenberg en Tim Boonen
- 13 Impliciete en expliciete leeftijdsdifferentiatie in pensioencontracten (2013)
Roel Mehlkopf, Jan Bonenkamp, Casper van Ewijk, Harry ter Rele en Ed Westerhout
- 14 Hoofdlijnen Pensioenakkoord, juridisch begrepen (2013)
Mark Heemskerk, Bas de Jong en René Maatman
- 15 Different people, different choices: The influence of visual stimuli in communication on pension choice (2013)
Elisabeth Brügger, Ingrid Rohde and Mijke van den Broeke
- 16 Herverdeling door pensioenregelingen (2013)
Jan Bonenkamp, Wilma Nusselder, Johan Mackenbach, Frederik Peters en Harry ter Rele

- 17 Guarantees and habit formation in pension schemes: A critical analysis of the floor-leverage rule (2013)
Frank de Jong and Yang Zhou
- 18 The holistic balance sheet as a building block in pension fund supervision (2013)
Erwin Fransen, Niels Kortleve, Hans Schumacher, Hans Staring and Jan-Willem Wijckmans
- 19 Collective pension schemes and individual choice (2013)
Jules van Binsbergen, Dirk Broeders, Myrthe de Jong and Ralph Koijen
- 20 Building a distribution builder: Design considerations for financial investment and pension decisions (2013)
Bas Donkers, Carlos Lourenço, Daniel Goldstein and Benedict Dellaert
- 21 Escalerende garantietoezeggingen: een alternatief voor het StAr RAM-contract (2013)
Servaas van Bilsen, Roger Laeven en Theo Nijman
- 22 A reporting standard for defined contribution pension plans (2013)
Kees de Vaan, Daniele Fano, Herialt Mens and Giovanna Nicodano
- 23 Op naar actieve pensioenconsumenten: Inhoudelijke kenmerken en randvoorwaarden van effectieve pensioencommunicatie (2013)
Niels Kortleve, Guido Verbaal en Charlotte Kuiper
- 24 Naar een nieuw deelnemergericht UPO (2013)
Charlotte Kuiper, Arthur van Soest en Cees Dert

Naar een nieuw deelnemergericht UPO

In het nieuwe Pensioenakkoord staat dat het nieuwe pensioenstelsel meer duidelijkheid moet bieden over onzekerheden, risico's en koopkracht. Pensioenuitvoerders zullen hun deelnemers eerder en transparanter moeten informeren over deze risico's. De auteurs van dit paper, Charlotte Kuiper (AFM), Arthur van Soest (TiU) en Cees Dert, zien het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) als een van de communicatiemiddelen die hieraan bij kunnen dragen. Dit paper brengt de belangrijkste eigenschappen in kaart waaraan het toekomstige, meer deelnemergerichte, UPO zou moeten voldoen. Op basis van deze kenmerken wordt vervolgens een UPO geschetst dat zo veel mogelijk in lijn is met deze uitgangspunten.