



Netspar

Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Vertrouwen in partijen in het Nederlandse pensioenveld: een kwalitatief onderzoek onder deelnemers, consulenten en adviseurs

*Jelle Strikwerda
Bregje Holleman
Hans Hoeken*

DESIGN PAPER 226

NETSPAR INDUSTRY SERIES

DESIGN PAPERS zijn onderdeel van de **refereed Industry Paper Series**, dat wil zeggen beoordeeld en geaccordeerd door de Netspar Editorial Board. Ze bediscussiëren het ontwerp van (een component van) een pensioensysteem of -product, analyseren de doelstelling en bieden mogelijkheden voor het verbeteren van de doeltreffendheid ervan. Dit type paper is toegankelijk geschreven voor specialisten uit de sector, verantwoordelijk voor het ontwerpen van de besproken component. Design Papers bevatten een sectie waarin de auteurs naar aanleiding van de analyse hun eigen mening geven. Design Papers worden ter bespreking gepresenteerd bij Netspar evenementen, waarbij de panelleden bestaan uit vertegenwoordigers van academici en partners uit de sector, samen met internationale wetenschappers. Netspar Design Papers worden voor publicatie beoordeeld door de Netspar Editorial Board.

Colofon

Netspar Design Paper 226, april 2023

Editorial Board

Mark-Jan Boes – VU Amsterdam

Andries de Grip (voorzitter) – Maastricht University

Marcus Haveman (NN)

Arjen Hussem – PGGM

Agnes Joseph – Achmea

Bert Kramer – Rijksuniversiteit Groningen & Ortec Finance

Serge Mans – AEGON

Raymond Montizaan – Universiteit Maastricht

Alwin Oerlemans – APG

Maarten van Rooij – De Nederlandsche Bank

Mariëtte Sanderse – PMT

Peter Schotman – Universiteit Maastricht

Erik Schouten – Ministerie van Financiën | Belastingdienst

Frank Smudde – APG

Jeroen Wirschell – PGGM

Marianne Zweers – a.s.r.

Ontwerp

B-more Design

Vormgeving

Bladvulling, Tilburg

Redactie

Jolanda van den Braak, Nijmegen

Netspar

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

INHOUD

<i>Samenvatting</i>	4
<i>Abstract</i>	5
1. <i>Achtergrond</i>	6
2. <i>Methode</i>	9
3. <i>Resultaten</i>	13
4. <i>Conclusie</i>	21
5. <i>Discussie</i>	23
<i>Referenties</i>	29

Dankwoord

We bedanken de deelnemers, consultants en adviseurs voor hun tijd en input, ABP/APG, Achmea/Centraal Beheer, a.s.r. en TKP/Pensioenfonds PostNL voor het vinden van de respondenten. Netspars Editorial Board en Partner Research Council danken we voor hun behulpzame commentaar op eerdere versies van dit paper.

This activity is (partly) financed with the PPP allowance from the Dutch Ministry of Economic Affairs and Climate from CLICKNL. CLICKNL is the top consortium for Knowledge and Innovation (TKI) of the Creative Industry.

Affiliaties

Jelle Strikwerda – Universiteit Utrecht

Bregje Holleman – Universiteit Utrecht

Hans Hoeken – Universiteit Utrecht

Samenvatting

Pensioenaanbieders, werkgevers en de overheid communiceren met pensioendeelnemers over hun pensioen en het maken van pensioenkeuzes. Omdat het hierbij om complexe materie gaat, moeten deelnemers op die partijen kunnen vertrouwen. Met dit onderzoek willen we meer inzicht krijgen in het vertrouwen van deelnemers in de verschillende partijen in het Nederlandse pensioenveld en de factoren die daarbij een rol spelen. We hebben 46 diepte-interviews gehouden met deelnemers, consultants en adviseurs. Elk interview is opgenomen, getranscribeerd en vervolgens geanalyseerd aan de hand van een thematische analyse. Ons onderzoek identificeert verschillende factoren die het vertrouwen in die verschillende partijen beïnvloeden. In dit paper bespreken we welke factoren dat zijn.

Abstract

Pension providers, employers, and the government communicate with pension participants about their pension and making pension decisions. Because this involves complex matter, participants must be able to trust those parties. With this research, we want to gain more insight into the trust of participants in the various parties involved in the Dutch pension field and the factors that play a role in this. We conducted 46 semi-structured in-depth interviews with participants, consultants, and advisors. The interviews were audiotaped, transcribed, and analysed using thematic analysis. Our research identifies different factors underlying trust that play a role for the various parties, which are discussed in this paper.

1. Achtergrond

Het behoeft geen toelichting dat communicatie de mensheid essentiële voordelen brengt. Maar communicatie brengt ook risico's met zich mee. Vertrouwen op communicatie maakt mensen kwetsbaar om, bewust of onbewust, verkeerd geïnformeerd te worden. Daarom zijn mensen waakzaam bij het aannemen van informatie – ze beschikken over 'epistemische waakzaamheidsvaardigheden' (Sperber et al., 2010). Volgens Mercier en Sperber (2017) draait het bij epistemische waakzaamheid om twee vragen:

1. Wat moet ik geloven? – een afweging op basis van de inhoud van de informatie.
2. Wie moet ik geloven? – een afweging op basis van de bron van de informatie.

1.1 Communicatie van pensioeninformatie

Bij communicatie over pensioen zijn het vaak pensioenaanbieders, werkgevers of de overheid die deelnemers informeren en begeleiden bij het maken van pensioenkeuzes. Het gaat hierbij om complexe materie waarvan deelnemers doorgaans weinig af weten (Wijzer in Geldzaken, 2020), waarvoor zij weinig gemotiveerd zijn om zich erin te verdiepen (Wijzer in Geldzaken, 2020) en waarbij diverse partijen – binnen een nog groter en complexer financieel systeem – betrokken zijn. Dat maakt het voor deelnemers moeilijk om te bepalen *wat* ze moeten geloven – daarvoor is het immers noodzakelijk dat ze de inhoud van de informatie kunnen beoordelen. En daardoor wordt de vraag *wie* ze moeten geloven extra belangrijk. Die tweede vraag bestaat volgens Mercier (2020) uit twee onderliggende vragen: a) 'Wie weet het het beste?' (gericht op de kans dat de informatie van de bron juist is, omdat de bron bijvoorbeeld getuige is van een gebeurtenis of over specialistische kennis beschikt) en b) 'Wie te vertrouwen?' (gericht op de perceptie of de belangen van de ontvanger en de bron parallel lopen). Die criteria zien we ook terug in het financiële domein.

1.2 Vertrouwen in financiële instituties

Diverse bronnen schrijven over determinanten van vertrouwen in financiële instituties. Gärling, Kirchler, Lewis en Van Raaij (2009) onderscheiden bijvoorbeeld zeven determinanten van vertrouwen: 1) de competentie, 2) de stabiliteit, 3) de integriteit, 4) de welwillendheid, 5) de transparantie, 6) de waarde-congruentie en 7) de reputatie van het instituut.

Ennew en Sekhon (2007) stellen dat vertrouwen in een financieel instituut bestaat uit twee determinanten: 1) de neiging van de consument om te vertrouwen (afhankelijk van individuele ervaringen en persoonlijkheidskenmerken) en 2) de mate waarin

het instituut als betrouwbaar wordt gezien. Deze laatste is afhankelijk van expertise en competentie, integriteit en consistentie, communicatie, waarde-congruentie en bezorgdheid en welwillendheid, wat grotendeels overeenkomt met de determinanten van Gärling et al. (2009).

Moin, Devlin en McKechnie (2021) hebben een model voor vertrouwen in financiële diensten ontwikkeld, bestaande uit vijf dimensies. Bij drie van de vijf dimensies zien we de determinanten van vertrouwen in financiële instituties van Gärling et al. (2009) en Ennew en Sekhon (2007) terug. De vijf dimensies van Moin et al:

1. *Character-Competence*: de betrouwbaarheid van het financiële instituut op het vlak van integriteit, eerlijkheid, goedheid, moraliteit, ethisch gedrag en het nakomen van beloften enerzijds, en bekwaamheid en deskundigheid, het beschikken over vaardigheden, kennis en andere capaciteiten anderzijds.
2. *Congruence*: de betrouwbaarheid van het financiële instituut op het vlak van welwillendheid, zorgzaamheid en bezorgdheid, waarbij consument en instituut vergelijkbare waarden en zorgen delen en het instituut handelt in het belang van de consument.
3. *Communication*: de betrouwbaarheid van het financiële instituut op het vlak van heldere en transparante communicatie, op regelmatige basis en direct bij problemen en ontwikkelingen.
4. *Context*: het vertrouwen van de consument in het algehele financiële systeem, autoriteiten, toezichthouders, beleid en financiële instituties in het algemeen. Deze dimensie is voor ons interessant, want in het geval van pensioen hebben de Nederlandse overheid en politiek veel invloed; zie bijvoorbeeld de invoering van de Wet toekomst pensioenen. Maar ook organisaties als de AFM en ervaringen uit het verleden, zoals de negatieve ervaring van het niet-indexeren of het korten van pensioenuitkeringen de afgelopen jaren (Van Zaal, 2017) en de woekerpolis-sen (Van Dalen & Henkens, 2018) kunnen een rol spelen bij het vertrouwen in de Nederlandse pensioensector.
5. *Commitment*: in lijn met Ennew en Sekhon (2007) gericht op de neiging van de consument om te vertrouwen en de bereidheid om zich aan de aanbieder van de financiële dienst te committeren.

Deze vijfde dimensie is voor ons echter niet relevant, omdat pensioendeelnemers in Nederland in de tweede pijler (het werkgeverspensioen) en uiteraard ook in de eerste (AOW vanuit de overheid) geen vrije keuze hebben voor de pensioenaanbieder.

1.3 Vertrouwen in de (Nederlandse) pensioensector

Van Dalen en Henkens (2021) hebben het vertrouwen in de Nederlandse pensioensector onderzocht aan de hand van de vraag: 'In Nederland is de zorg voor het pensioen in handen van verschillende instanties. In hoeverre vertrouwt u de onderstaande instanties in het bieden van een goed pensioen?'.

Ten opzichte van (in afnemende volgorde) toezichthouder DNB, de overheid, banken, verzekeraars en financiële tussenpersonen blijkt het vertrouwen in de pensioenfondsen het hoogst te zijn. Dit verschil tussen pensioenfondsen enerzijds en verzekeraars anderzijds kan verklaard worden doordat pensioenfondsen hoger scoren op het gebied van integriteit, het waarborgen van het belang van de klant en transparantie (Van Dalen & Henkens, 2018)¹ – met andere woorden: op de dimensies *Character-Competence*, *Congruence* en *Communication*.

Van Dalen en Henkens (2018, 2021) brengen op een kwantitatieve manier in kaart in hoeverre verschillende partijen in het Nederlandse pensioenveld worden vertrouwd en welke factoren daarbij een rol spelen. Wij willen op basis van kwalitatief onderzoek – door de achterliggende overwegingen in kaart te brengen – meer inzicht krijgen in de factoren die bepalen welke bronnen deelnemers vertrouwen. Dit sluit ook aan bij de stelling van Amabile (2019) dat kwantitatief onderzoek goed in kaart kan brengen welke factoren een rol spelen bij diverse thema's rondom pensioen (zoals vertrouwen), maar dat we kwalitatief onderzoek nodig hebben om de subjectieve ervaringen achter die factoren in kaart te brengen: *'To truly understand how people think about and experience retirement [en dus ook vertrouwen hebben in partijen in het pensioenveld], researchers need to get inside their heads by talking to them or, in other ways, closely examining their stories'* (Amabile, 2019, p. 208). In dit kwalitatieve onderzoek kijken we daarom naar een aantal partijen in het Nederlandse pensioenveld – pensioenfondsen en -verzekeraars, de werkgever, de kennissenkring en de overheid – aan de hand van de onderzoeksvraag:

Welke overwegingen van deelnemers beïnvloeden het vertrouwen in verschillende partijen in het Nederlandse pensioenveld?

1 Een mogelijke verklaring die Van Dalen en Henkens (2018) hier weer voor geven, is de geschiedenis die verzekeraars hebben met de misleidende verkoop van verzekeringsproducten.

2. Methode

Om onze onderzoeksvraag te beantwoorden, hebben we 46 interviews gehouden met deelnemers, consultants en adviseurs. We spraken met deelnemers om in kaart te brengen welke bronnen ze raadplegen en wat hun overwegingen daarbij zijn. Daarnaast praatten we met consultants en onafhankelijke adviseurs over hun ervaringen met dezelfde onderwerpen, zowel vanuit het perspectief van de deelnemer als dat van henzelf.

2.1 Deelnemers

Na beoordeling en goedkeuring van het onderzoek door de Facultaire Ethische ToetsingsCommissie Geesteswetenschappen van de Universiteit Utrecht (referentienummer: 3984869-02-02-2020) hebben drie pensioenuitvoerders contact opgenomen met pensioenconsultanten en onafhankelijke adviseurs die mogelijk geïnteresseerd waren om mee te werken aan ons onderzoek. In april en mei 2020 hebben we vijf consultants van drie pensioenfondsen geïnterviewd, evenals twee onafhankelijke adviseurs. De interviews zijn gehouden in een periode van coronamaatregelen en daarom allemaal afgenomen via Microsoft Teams. De interviews duurden tussen de 41 en 59 minuten, met een gemiddelde van 52 minuten.

In de periode daarna hebben twee pensioenfondsen en twee verzekeraars contact opgenomen met hun deelnemers om geïnteresseerden te werven voor ons onderzoek. Tussen juli 2020 en januari 2021 hebben we 39 deelnemers² van twee pensioenfondsen en twee verzekeraars geïnterviewd. De deelnemers ontvingen een vergoeding voor hun deelname in de vorm van een cadeaubon ter waarde van 20 euro. Ook deze interviews zijn vanwege de coronamaatregelen telefonisch, digitaal (Microsoft Teams, Skype en Google Meet) of bij de deelnemer thuis afgenomen. De interviews duurden tussen de 21 en 73 minuten, met een gemiddelde van 47 minuten. Omdat wij in eerste instantie vooral geïnteresseerd waren in de rol van vertrouwen rondom keuzebegeleiding vanuit diverse partijen, hebben de fondsen en verzekeraars enkel deelnemers benaderd die binnen enkele jaren voor diverse pensioenkeuzes staan of die al genomen hebben. De geïnterviewde deelnemers waren daarom tussen de 55 en 72 jaar oud; het merendeel van hen was mannelijk en (grotendeels) met pensioen. De geïnterviewde deelnemers hebben bij diverse pensioenfondsen of -verzekeraars pensioen opgebouwd en verschillende aanvullende pensioenvoorzieningen getroffen

2 Bij vier interviews schoof daarnaast de partner (gedeeltelijk) aan.

Tabel 1. Kenmerken van de geïnterviewde deelnemers (n=39)

Kenmerken	Deelnemers n (%)
<u>Geslacht</u>	
Man	28 (72)
Vrouw	11 (28)
<u>Pensioenstatus^a</u>	
Met pensioen	22 (56)
Niet met pensioen	17 (44)
<u>Pensioen opgebouwd bij^b</u>	
Een of meer pensioenfondsen	27 (69)
Een of meer verzekeraars	20 (51)
<u>Aanvullende pensioenvoorzieningen^c</u>	
Eigen vermogen (spaargeld, eigen huis, overig vastgoed)	19 (49)
Lijfrentes en koopsompolissen	12 (31)
Levensloopregeling	4 (10)
Spaarloonregeling	3 (8)
(Verkoop) eigen bedrijf	3 (8)
Seniorenregeling/generatiepact	3 (8)
Ontslagregeling	4 (10)
Verlof	4 (10)

- a Onder 'met pensioen' scharen we deelnemers voor wie het grootste deel van het inkomen uit pensioen komt. Deelnemers zijn dus 'niet met pensioen' als er i) een (kleine) regeling is ingegaan, maar ze nog (deels) werken, ii) als ze met verlof zijn of iii) als er sprake is van een generatiepact/seniorenregeling.
- b Deelnemers kunnen pensioen hebben opgebouwd bij zowel fondsen als verzekeraars. Daarom tellen de percentages samen op tot meer dan 100%.
- c Het interviewschema is gedurende de interviews uitgebreid met vragen over aanvullende pensioenvoorzieningen. Deze zijn daarom niet met elke deelnemer besproken. Bovendien nemen we hier alleen de pensioenvoorzieningen mee die door deelnemers expliciet als pensioenvoorziening zijn benoemd. We beschouwen een eigen huis bijvoorbeeld niet als pensioenvoorziening, tenzij de deelnemer expliciet heeft aangegeven (extra aflossingen op de hypotheek van) het huis als pensioenvoorziening te zien.

(zie Tabel 1 voor een overzicht van deelnemerskenmerken).³ Hoewel we een behoorlijk grote en heterogene groep deelnemers hebben geïnterviewd, is er in dit kwalitatieve onderzoek sprake geweest van zelfselectie en streefden we niet naar een gebalanceerde verdeling van de demografische kenmerken.

2.2 Procedure

Alle interviews zijn door de eerste auteur op semigestructureerde wijze afgenomen aan de hand van een interviewschema. Dit betekent dat we vooraf een aantal onderwerpen en onderliggende vragen hebben opgesteld die in ieder geval in elk interview aan bod moesten komen. Afhankelijk van het verloop van het interview kon de

3 Premiepensioeninstellingen zijn niet aan bod gekomen in onze interviews.

volgorde van de vragen afwijken. Ook was er ruimte om door te vragen op de gegeven antwoorden van de geïnterviewde.⁴

Bij de interviews vroegen we aan de deelnemers hoe zij zich oriënteerden op hun pensioen en eventueel bijbehorende pensioenkeuzes (bijvoorbeeld via de pensioen-aanbieder of de werkgever) en wat hun overwegingen daarbij waren (bijvoorbeeld: de bron wordt gezien als integer of bekwaam). Dit om in kaart te brengen welke bronnen ze raadplegen en vertrouwen.

Het interviewschema voor de consultants en adviseurs overlaptte grotendeels met dat voor de deelnemers, waarbij de vragen voor de consultants en adviseurs een algemeen karakter hadden, om zo een breder beeld van de praktijk te verkrijgen (bijvoorbeeld: 'Met wie spreken deelnemers bij het oriënteren op het maken van pensioenkeuzes?'). We sloten elk interview af met de mogelijkheid voor de geïnterviewde om zelf nog relevante onderwerpen aan te dragen die gedurende het interview niet aan bod waren gekomen. Elk interview is met toestemming van de geïnterviewde opgenomen en vervolgens getranscribeerd.⁵

2.3 Analyse

De getranscribeerde opnames vormen de basis voor de analyse. De transcripten zijn opgeschoond door het verwijderen van irrelevante uitingen en (speciale) persoonsgegevens. De transcripten zijn door de interviewer geanalyseerd aan de hand van een thematische analyse, bestaande uit twee fases: een globale deductieve analyse en een meer gedetailleerde inductieve analyse (Braun & Clarke, 2012). In de eerste fase hebben we een globaal analyseschema opgesteld gebaseerd op het interviewschema (deductief). Dit globale analyseschema bestond uit thema's als 'pensioenfondsen – niet vertrouwd'. Op basis hiervan zijn alle transcripten gecodeerd met het softwareprogramma Nvivo 12. In de tweede fase hebben we alle gecodeerde teksten doorlopen en hieruit nieuwe (sub)thema's afgeleid (inductief). Het analyseschema hebben we uitgebreid en aangepast met die nieuwe (sub)thema's. Zo hebben we bijvoorbeeld het

- 4 De uitgevoerde interviews zijn grofweg te verdelen in: 1) een deel waarin we ons richtten op het in kaart brengen van relevante overwegingen en onderliggende waarden voor drie pensioenkeuzes en 2) een deel waarin we meer inzicht wilden krijgen in het vertrouwen van deelnemers in de verschillende partijen in het Nederlandse pensioenveld en de factoren die daarbij een rol spelen. In dit paper behandelen we alleen het tweede deel; van het eerste deel is separaat verslag gedaan in Strikwerda, Holleman en Hoeken (2021).
- 5 Bij één interview met een deelnemer kwamen we er meteen na afname achter dat de opname deels was weggevallen. Zoals bijvoorbeeld Patton (1987) aanraadt, hebben we meteen na afloop uitgebreide aantekeningen gemaakt van alles wat nog herinnerd kon worden, zodat de data van het interview alsnog bruikbaar waren.

subthema 'pensioenfonds – niet vertrouwd: communicatie' aan het analyseschema toegevoegd. Vervolgens hebben we alle teksten die in de eerste fase gecodeerd zijn, opnieuw gecodeerd met het nieuwe analyseschema en op die manier de gecodeerde tekst uit de eerste fase gedetailleerder onderverdeeld in subthema's.

3. Resultaten

In deze paragrafen bespreken we de door onze geïnterviewde deelnemers, consultants en adviseurs genoemde overwegingen die het vertrouwen in een aantal partijen in het Nederlandse pensioenveld – pensioenfondsen en –verzekeraars, de werkgever, de kennissenkring (collega's, vrienden en familie) en de overheid – beïnvloeden. Onze interpretatie daarvan wordt verduidelijkt met quotes uit de interviews die wij als illustratief beschouwen.

3.1 Pensioenfondsen en –verzekeraars

Hoewel het vertrouwen in Nederlandse verzekeraars lager is dan in de pensioenfondsen (Van Dalen & Henkens, 2021), wordt door de geïnterviewde deelnemers van beide soort partijen in de Nederlandse pensioensector min of meer hetzelfde beeld geschetst. Daarom bespreken we die partijen in deze paragraaf samen.

Veel deelnemers zijn met name negatief over de communicatie en transparantie van hun pensioenaanbieder. Dat heeft betrekking op de kosten en de beleggingen. Over transparantie over de kosten zeggen deelnemers het volgende:

"Wat ik vanuit de pensioenaanbieders zelf heel slecht vind, zijn de kosten/baten. Die worden helemaal niet gecommuniceerd. Daar wordt helemaal niets over verteld." [Deelnemer 24]

"Over kosten die gemaakt worden in de uitvoering is natuurlijk ook heel weinig transparantie. En dat ligt heel verschillend. (...). Als ik een gooi mag doen, denk ik dat 'ie onder de tweeënhalf procent zit. Bij een klein fonds zal dat misschien wel op zeven of acht procent liggen. En dat hoeft niet kwalijk te zijn. Als het werk en de voorlichting bij zo'n klein fonds kwalitatief beter is, dan is dat helemaal niet erg. Maar er is nu geen transparantie over. (...). Niet iedereen zal het interesseren, maar er zijn wel misverstanden over. En dat uit zich dan in dat emotionele idee van 'ze stelen van me'. (...). Het is tijd voor transparantie denk ik. Er is geen enkele reden om er niet transparant over te zijn." [Deelnemer 28]

Al kan die transparantie ook nadelig uitpakken:

"[Over de kosten] zou je transparantie kunnen betrachten. Maar de vraag is wat je daarmee opschieft. Want als ik weet dat er twaalf procent aan kosten zitten, dan ga ik over die kosten zitten zeiken. Zo werkt dat nou eenmaal. Terwijl die twaalf procent misschien zelfs te weinig is." [Deelnemer 26]

Sommige deelnemers zouden ook graag transparantie over de beleggingen van hun pensioenaanbieders zien – mits ze daar ook inspraak in kunnen hebben:

"Voor sommige deelnemers hoeven geen wapens gekocht te worden, hoeft niet in palmolie belegd te worden. Dus daar mogen deelnemers best wel een stem in hebben. En ik vind dat je dat als pensioenfonds ook moet honoreren, want uiteindelijk is het geld van de mensen zelf. Daar mag wel meer naar geluisterd worden. (...). Als er geen transparantie is, komen er problemen. (...). [En] ik zou er een stem in willen hebben. En ik ben ook bereid om daarin met wat minder genoegen te nemen, als het maar een bedrijf is waar ze in investeren dat toekomst geeft."
[Deelnemer 26]

"[En] je kunt je er ook aan gaan ergeren, want je hebt er toch niks over te vertellen. Je krijgt dan inzicht. Maar anderen doen iets met jouw geïnvesteerde euro. Je hebt er niks over te vertellen. Dan denk jij 'dat moet je toch niet zo doen?'. En dan heb je wel inzicht, maar je schiet er niks mee op." [Deelnemer 31]

Daarnaast is er sprake van wantrouwen bij sommige deelnemers richting hun pensioenaanbieders. Zo hebben zij het idee dat er te veel wordt afgeroomd:

"Er zijn van die poppetjes bovenin, de graaiers, en die denken 'wij halen er als eerste uit' en dan, huppakee, krijgen de kleintjes nog wat." [Deelnemer 1]

"Je hebt er ook niks over te vertellen. De bazen, die die pot bewaken, steken er eerst zelf een paar duizend euro van in de zak. En dan is er aan het eind van de rit te weinig in de pot. Maar die kosten komen allemaal uit mijn pensioenpremiepotje, dat ik betaal. Ik heb er niks over te zeggen en aan het eind van de rit is die pot misschien leeg. Er zijn zoveel mensen in dienst bij zo'n [pensioenaanbieder]. En die knijpen ze niet leeg. Die directeur krijgt niet duizend euro per maand minder of geen loonsverhoging, omdat die pensioenpot op peil moet. Nee, dat gaat gewoon door. En dat is het tegenstrijdige. Je hebt niks over je eigen geld te vertellen, anderen gaan ervan leven. Leven er goed van, zelfs. Vooral die hogere heren." [Deelnemer 31]

En heerst daarnaast het beeld dat bepaalde communicatie niet voor de deelnemer is opgesteld:

"Er is een gebrek aan inlevingsvermogen ten aanzien van de klant. Waar zit 'ie mee? In welke situatie zit 'ie? Wat zijn zijn problemen? Niet 'wat zijn onze problemen?'. Nee, wat wil hij weten? Niet 'wat willen wij weten?'. Dat moet meer

op de voorgrond worden gezet in die levenslange informatiestroom die je krijgt als deelnemer aan een pensioenregeling." [Deelnemer 39]

"Ik vind doorgaans dat het zoveel lijkt op het voldoen aan wet- en regelgeving. Gebaseerd op compliance in plaats van gebaseerd op de klant. De uitvoerders roepen allemaal 'deelnemer en de klant voorop', totdat er iets vastgelegd moet worden. Dan is dat ineens helemaal weg hoor. En dan heb je dus een pak aan informatie, disclaimers, situaties zus en zo, dit en dat, die het niet fijn maken om naar te kijken." [Adviseur 1]

Communicatie die wel door deelnemers gewaardeerd wordt, is contact – en meer specifiek een-op-een-gesprekken, echt face-to-face contact – met een pensioenconsulent of onafhankelijk adviseur. Bijvoorbeeld:

"Je kreeg de uitnodiging om, als je nog wat meer wilde weten en nog wat vragen had, een afspraak te maken. En dan komen ze op bepaalde dagen bij jou op kantoor. Dan hebben ze een uurtje voor je gereserveerd en wordt het nog eens fijntjes uitgelegd en op maat gesneden. Daar heb ik twee of drie keer gebruik van gemaakt. Dan wordt het allemaal op tafel gelegd en op dat moment denk ik 'dat snap ik, dat zit goed in elkaar'. Dat geeft ook vertrouwen." [Deelnemer 39]

"De onzekerheid werd voor een groot deel weggenomen toen ik bij een pensioenconsulent had gezeten. (...). Dat gaf toen echt de rust. (...). Doe ik het nou goed of doe ik het nou niet goed? Dat is dan toch die informatievoorziening. En pas met die pensioenconsulent werd het mij echt duidelijk, toen ik zag wat het ging worden." [Deelnemer 36]

Zo'n een-op-een-gesprek is echter niet voor iedereen even toegankelijk, bijvoorbeeld door de kosten die adviseurs rekenen, maar ook omdat niet elke deelnemer de weg naar een consulent weet te vinden:

"Het vervelende is ook dat de adviseurs erg veel geld vragen voor een advies. Overigens negen van de tien keer wel een goed advies. Maar het is wel een hele dure investering. Voor 60 of 70 procent van de mensen die met pensioen gaan, zijn het ook weer niet de hosanna-bedragen waar je het over hebt. En als er dan voor 1.000 of 2.000 euro een advies uit moet komen over hoe je dat dan moet gaan invullen, kan ik mij voorstellen dat mensen zeggen 'ik zie het wel' of 'ik laat het maar'." [Deelnemer 29]

Dit beeld wordt bevestigd door de volgende consultants:

"[De groep laaggeletterden] is de groep die feitelijk het meest behoefte heeft aan advies, want je kunt voor hen soms echt veel geld verdienen door dingen net iets anders toe te passen, net ergens een fiscaal voordeel te creëren of gebruik te maken van hoog/laag waardoor ze ergens net goed doorkomen. Eigenlijk rechtvaardigt dat een advies en ook dat je daar een prijs voor betaalt. Maar dat geld hebben ze niet. Maar het levert wel heel veel op voor ze. Het is heel zuur, en daar balen wij ook weleens van, dat die mensen niet bij ons komen. Ook al zouden we zeggen dat ze niet hoeven te betalen, dan ervaren ze nog af en toe een drempel. Als ze hier eenmaal binnen zijn, is het weg. Maar om contact te zoeken en die drempel over te stappen, daartegen is weerstand. Het is voor ons soms een frustratie dat die mensen waar je echt wat voor kunt doen, dat zij niet bij je komen. Om redenen die eigenlijk niet terecht zijn. Maar dat is hoe zij het wel ervaren. Dat is heel zuur." [Adviseur 1]

"Het liefst zou je iedereen willen spreken, want dan weet je dat het bij bijna iedereen goed zit. En nu zijn het meestal de mensen die het goed voor elkaar hebben die zo'n gesprek krijgen, want die weten wel welke paden ze moeten bewandelen en de mensen die het juist nodig hebben, die zie je niet." [Consulent 3]

Er zijn ook andere paden die deelnemers kunnen bewandelen, bijvoorbeeld telefonisch contact met de frontoffice van hun pensioenaanbieder. Volgens de deelnemers zouden hier echter ook consultants moeten zitten, in plaats van de huidige aanspreekpunten. Die ontberen namelijk te vaak kennis en deskundigheid:

"De mensen die aan de telefoon zijn, moeten ervaren pensioenmensen zijn. Dan zeg je natuurlijk dat die mensen die ervaren zijn allerlei ingewikkelde dingen moeten doen. Nee, die moeten juist de mensen die bellen en een vraag hebben goed te woord kunnen staan en de correcte informatie kunnen geven. En niet van die jonkies die het even moeten navragen of uitzoeken, waardoor je weer een onjuist antwoord krijgt. (...). Natuurlijk kunnen zij daar best zitten om de basisvragen te beantwoorden. Maar zorg dan dat je voor dat soort zaken gewoon doorverbonden wordt (...) naar de persoon die er wel wat vanaf weet." [Deelnemer 32]

"Met alle respect, maar ik heb in het afgelopen half jaar meermaals meegemaakt dat ik [tijdens telefonisch contact] dacht 'joh, je lult maar wat'. Als je het dan niet snapt of als je het dan niet weet, dan snap ik dat wel. Dat zijn denk ik toch vaak

nog wat minder opgeleide mensen. Maar laat die mensen niet maar wat roepen waardoor je drie maanden aan het bellen bent (...). En als je dan vervolgens vragen over de inhoud stelt – en ik snap ook wel dat ze dat niet kunnen – zorg er dan voor dat zo'n consulent toch op de een of andere manier te spreken is. (...). Dat is mijn frustratie ook. Zorg nou gewoon dat er een voorziening is dat, als mensen vragen over de inhoud hebben, daar toch mee in contact kunnen komen." [Deelnemer 16]

3.2 Werkgever

De werkgever is voor zowel deelnemer als pensioenaanbieder vaak het eerste aanspreekpunt en vormt daarmee de schakel tussen deelnemers en pensioenaanbieder. Bij de werkgever ontbreekt echter vaak voldoende kennis en deskundigheid, zo vinden zowel sommige consultants als deelnemers:

"Over het algemeen, of eigenlijk altijd, is het contact met de werkgever beter dan het contact met het pensioenfonds. Dus gaan ze altijd eerder naar de werkgever toe om informatie op te halen. En daar zou je gebruik van moeten maken. Dat die ook iets beter weet hoe het zit. Want de meeste werkgevers weten dat eigenlijk ook niet. (...). [Informatie over pensioenen] wordt verder ook niet goed door de werkgever verspreid. Waardoor je op dat vlak toch best wel veel kansen mist. Dus dat proberen we ook steeds meer aan te zwengelen." [Consulent 3]

"Er ligt natuurlijk ook een rol voor de werkgevers om je werknemers te informeren. En bij ons is dat in ieder geval miniem, laat ik het zo zeggen (...). Er moet iemand zijn die die werknemers goed kan informeren. En als je meer wil weten, kun je altijd doorverwijzen naar het [pensioenfonds]." [Deelnemer 11]

Een positief voorbeeld over de rol van de werkgever in relatie tot de informatievoorziening over pensioenen, is de inzet van pensioenambassadeurs. Zo vertelt een deelnemer bijvoorbeeld:

"Dat zijn collega's die opgeleid zijn om pensioengesprekken te voeren. Daar kun je een gesprek mee plannen. (...). Zodat je weet wat er speelt, wat er mogelijk is en welke keuzes je kan maken. En ik moet zeggen, met name het tweede gesprek [met die ambassadeur] was ook weer heel verhelderend. Met een aantal goede tips en dingen waar je zelf niet aan denkt. (...). De informatie vanuit het pensioenfonds is wat algemener. En vandaar dus dat die pensioenambassadeurs een welkome aanvulling zijn. Omdat het collega's zijn, kennen ze de organisatie en weten ze ook hoe het zit." [Deelnemer 13]

3.3 Kennissenkring: collega's, vrienden en familie

Ook voor mensen uit de omgeving van deelnemers, zoals collega's, lijkt dus een rol weggelegd te zijn. Uit de interviews blijkt dat ervaringen van anderen van toegevoegde waarde kunnen zijn als vorm van informatievoorziening:

"Ik weet dat mensen heel erg naar ervaringen om zich heen kijken. Als iemand anders een positieve ervaring heeft met iets, dan zullen zij ook eerder geneigd zijn dat te doen." [Consulent 3]

"Ik kan me wel voorstellen dat ik advies ga vragen aan mensen die zelf die keuzes hebben gemaakt. En dan ook ga vragen op basis waarvan zij hun keuzes maken. Dat zou ik nog wel kunnen doen. Maar het is niet zo dat ik iets doe omdat Jantje het ook doet."[Deelnemer 21]

Daarbij geven de geïnterviewden wel aan dat de situatie van een ander niet een-op-een vergelijkbaar is met de eigen situatie:

"Ieder z'n situatie, portemonnee en verwachting van wat ze willen gaan doen is gewoon anders. Dus het bedrag dat mensen nodig denken te hebben voor hun pensioen is ook voor iedereen anders." [Deelnemer 4]

"Je hoort ze natuurlijk weleens zeggen 'mijn broer dit' of 'mijn zwager die' of 'mijn collega zegt dat ik hier- en daarop moet letten'. Maar ik geef altijd aan dat het situaties zijn die niet hetzelfde zijn als de situatie van diegene. Je moet altijd naar je eigen situatie kijken. En ik probeer toch altijd de mensen aan het denken te brengen en vanuit hun eigen situatie het gesprek aan te gaan. En probeer eigenlijk alles te vergeten wat anderen hebben gezegd. Met alle respect voor die andere mensen." [Consulent 2]

En dat mensen uit de kennissenkring van deelnemers bovendien vaak gewoon niet over voldoende kennis beschikken:

"Veel mensen verkondigen wat, zonder precies te weten hoe en wat. Het geeft natuurlijk veel meer ruis dan dat het eigenlijk wat oplevert. Soms kan het heel goed inzicht geven voor de keuzes die je kan maken. Maar ik hoor vaak veel onzin." [Deelnemer 20]

"Ze gaan met name te rade bij collega's in de kantine. En die weten er natuurlijk net te weinig vanaf, dus dan komen ze met de verkeerde gedachte aan tafel." [Adviseur 2]

3.4 Het systeem: overheid en politiek

In onze interviews komen overheid en politiek veelvuldig aan bod. Het blijkt dat het hier voor de deelnemers niet gaat om de overheid als instituut (bijvoorbeeld de Rijksoverheid), maar om de overheid als politieke beleidsbepaler (de regering) – en daarmee als belangrijke factor in het pensioensysteem. Uit onze interviews komt naar voren dat deelnemers daarin weinig vertrouwen hebben. Zo gebruiken meerdere deelnemers de term 'onbetrouwbare overheid', omdat deze zich in hun ogen niet aan haar woord houdt. Er blijkt veel frustratie over de afschaffing van diverse regelingen. Zo vertelt een deelnemer:

"Ik heb ook levensloop gespaard. Maar die regeling is dan gestopt per 1 januari 2022. Die had ik eigenlijk willen gebruiken voor de periode daarna. Maar de overheid geeft je zo'n gelegenheid, en stopt daar dan ineens mee. Onbetrouwbare overheid." [Deelnemer 9]

Ook wordt de overheid door deelnemers als onbetrouwbaar gezien vanwege het 'halverwege veranderen van de spelregels':

"Het is wel een beetje raar dat ze halverwege de spelregels veranderen. Iedereen dacht 'als ik 65 ben, dan...'. Nou, dat is helemaal niet zo. Maar dat hebben ze wel altijd gedacht. (...). Ik vind het wel een beetje onbetrouwbare overheid, zoals je dat dan noemt." [Deelnemer 37]

Daarnaast verwijst een aantal deelnemers naar 'de greep van kabinet-Lubbers in de ABP-kas'. In de jaren tachtig en negentig ontstonden tekorten bij de overheid en daarom droeg de overheid als werkgever minder pensioenpremie af dan het ABP verstandig vond. Bij de deelnemers leeft sindsdien het sentiment dat ze bestolen zijn. Bijvoorbeeld:

"Toen ook het hele verhaal bij ABP, dat is in de jaren tachtig geweest, dat de pot met geld vanuit het ABP.. Waarbij je steeds een uitleg krijgt waar je toch het gevoel van krijgt dat je flink genaaid bent. Maar ze komen er wel mee weg. Als dat bedrag zou terugkomen, zou het ABP er een stuk beter voor staan. En zouden ze kunnen zeggen dat je eerder met pensioen gaat. Of een hoger pensioen hebt. Dus wat dat betreft bekruipt je het gevoel dat je als burger gewoon flink in de maling genomen wordt." [Deelnemer 25]

Ook worden overheid en politiek door meerdere deelnemers als onbetrouwbaar gezien. Deelnemers vragen zich af of ze wel eerlijk zijn, wel het echte verhaal vertellen, zelfs over als objectief vaststaand gepresenteerde feiten:

"Heel die discussie van 'we worden allemaal ouder en de AOW is berekend op statistiek van toen Drees het invoerde' vind ik eigenlijk – sorry, ik ben een Rotterdammer – gelul. Dat is allemaal gewoon rechtvaardiging, om het soepel te maken. Want, leven we allemaal langer? Er moest toen gewoon bezuinigd worden. Na de crisis van 2007. En toen is die discussie gekomen. Het is gewoon een bezuiniging geweest. En dat hele verhaal dat we allemaal ouder worden en langer leven... Ik wil nog weleens een keer zien hoe die hele demografie is. (...). De politiek gebruikt valse argumenten. Dat we allemaal ouder worden en langer leven en dat niet kunnen betalen. Dat kunnen we wel betalen, alleen we willen andere keuzes maken. En toen moesten we bezuinigen. Het is geen eerlijk verhaal." [Deelnemer 9]

Bovenstaand wantrouwen vertaalt zich ook in zorgen over mogelijk toekomstige ontwikkelingen waarbij de politiek betrokken is, zoals het nieuwe pensioenstelsel (en nieuwe keuzes binnen dat stelsel) of de eventuele deelname van zzp'ers aan pensioenregelingen:

"[De lumpsum] is een leuk gebaar, maar ik vraag me ook af waar nou het voordeel [zit]. Want uiteindelijk hebben ze daar ergens een soort voordeel van. Wat is de geheime agenda erachter? Als ik dit soort dingen hoor dan denk ik 'oei, we worden weer gepakt'. Dat is gewoon het gevolg van alle jaren dat ze bezig zijn geweest met leeftijdsverhogingen enzovoorts. Dus ik heb dan direct het gevoel 'ik word gepakt'." [Deelnemer 32]

"Daar ben ik nou bevreesd voor. Je hebt nu een hele grote groep zzp'ers die geen pensioen hebben. Wij wel, en jij ook. En die pot zit lekker vol. De regering is er gek op en de Europese Unie zit ook met arendsogen naar die pot van Nederland te kijken. En laatst zei een minister al dat ze wel een oplossing gingen zoeken voor die zzp'ers. Toen dacht ik 'oh oh, ze gaan toch niet uit onze pot graaien?'. Want zij hebben daar nooit centen in gestopt. Maar ze zijn nu ook al aan het brainstormen over hoe ze hun probleem gaan oplossen. Dan denk ik 'ja, blijf wel van onze pot af'. Maar daar hebben wij geen zeggenschap over. Want ze hebben al eens een klauw genomen uit de pensioenpot. En dan denk ik bij mezelf, straks is de enige oplossing dat zij dan ook maar in die pot komen. Maar daar hebben wij niet voor gespaard. Dan wordt het voor de mensen die hun hele leven hebben gespaard weer minder. Dus dat vertrouwen is toch wel erg gedaald, vind ik." [Deelnemer 1]

4. Conclusie

In dit onderzoek hebben we met een kwalitatief onderzoek meer inzicht willen krijgen in het vertrouwen van deelnemers in verschillende partijen in het Nederlandse pensioenveld en de factoren die hierbij een rol spelen. We hebben hierbij vier dimensies van Moin et al. (2021) benut: *Communication*, *Congruence*, *Character-Competence* en *Context*. We zien deze dimensies ook terug in de interviews.

Bij *Communication* gaat het onder meer om heldere en transparante communicatie van een instituut. Diverse deelnemers noemen het ontbreken van heldere en transparante communicatie over de gemaakte kosten en de beleggingen als een van de redenen voor een gebrek aan vertrouwen in hun pensioenfondsen of -verzekeraar.

Congruence heeft betrekking op bijvoorbeeld de welwillendheid van een instituut, het handelen in het belang van de consument. Op dit vlak noemen de geïnterviewde deelnemers ook enkele problemen met hun pensioenaanbieder. Ze hebben het idee dat hun fondsen en verzekeraars niet altijd in hun belang handelen. Zo speelt de vraag hoeveel geld er naar anderen dan de deelnemers gaat en vanuit wiens belang bepaalde communicatie wordt opgesteld.

Bij *Character-Competence* draait het enerzijds om eigenschappen als eerlijkheid, anderzijds om bekwaamheid en deskundigheid. Bij een aantal besproken partijen in het Nederlandse pensioenveld schort het volgens onze interviews voornamelijk aan die laatste twee eigenschappen. Zo zoeken sommige deelnemers contact met de frontoffice van hun pensioenaanbieder, maar stuiten hier te vaak op een gebrek aan bekwaamheid en deskundigheid. Datzelfde geldt voor de kennissenkring (collega's, vrienden en familie), waar vooral kans bestaat dat de ander een verkeerd beeld schetst, doordat kennis over een andere dan de eigen situatie vaak ontbreekt. Een eerste aanspreekpunt is voor veel deelnemers (en pensioenaanbieders) dan ook de werkgever, die een ondersteunende rol zou kunnen aannemen. Maar ook deze blijkt volgens veel geïnterviewde deelnemers vaak niet over voldoende kennis en deskundigheid te beschikken. Een positieve uitzondering op dit vlak lijken de pensioenambassadeurs te zijn, 'werknemers die andere collega's op een laagdrempelige manier begeleiden in en voorlichten over pensioen'.⁶

Positief wordt daarnaast gedacht over de consultants en adviseurs. In een een-op-een-gesprek met een consultant of adviseur vinden veel deelnemers het persoonlijke contact dat ze zoeken. De bekwaamheid en welwillendheid van de

6 <https://www.abp.nl/werkgevers/pensioen-bij-abp/pensioenambassadeurs/>

consulenten en adviseurs geeft bovendien vertrouwen; dit hangt samen met zowel *Communication*, *Character-Competence* als *Congruence*.

De overheid, tot slot, wordt als politieke beleidsbepaler en dus als belangrijke factor binnen het pensioensysteem door sommige geïnterviewde deelnemers niet vertrouwd. Dit heeft betrekking op de dimensie *Context*, omdat het invloed heeft op vertrouwen in het algehele systeem. De overheid heeft zich in de ogen van die deelnemers in het verleden onbetrouwbaar opgesteld; ze komt terug op gemaakte afspraken, deelnemers voelen zich door haar bestolen en zelfs objectief vaststaand gepresenteerde feiten worden in twijfel getrokken. Dit heeft tot gevolg dat het voor die deelnemers lastig zal blijven om vertrouwen te houden in financiële diensten en specifiek: in pensioenproducten en bijvoorbeeld de introductie van een nieuw systeem of nieuwe opties binnen een systeem. Dit zien we ook terug bij andere negatieve ervaringen uit het verleden, zoals het niet-indexeren of korten (Van Zaal, 2017) en de woekerpolissen (Van Dalen & Henkens, 2018), die doorwerken in vertrouwen in de toekomst.

5. Discussie

Deelnemers moeten kunnen vertrouwen op de partijen die pensioengerelateerde informatie aanbieden. In dit paper hebben we overwegingen besproken die dat vertrouwen beïnvloeden. Die overwegingen hebben een aantal implicaties.

5.1 Implicaties

5.1.1 *Transparantie kosten*

Hoewel pensioenuitvoerders op grond van artikel 45a van de Pensioenwet verplicht zijn om in het bestuursverslag informatie op te nemen over de uitvoeringskosten, uitgesplitst naar administratieve uitvoeringskosten, de kosten van vermogensbeheer en transactiekosten, bleek uit onze interviews dat heldere en transparante communicatie over de kosten soms ontbreekt bij de pensioenfondsen en -verzekeraars. Dit wordt ook bevestigd door onderzoek van de AFM (Autoriteit Financiële Markten, 2021a) onder vrijwel alle pensioenfondsen. Zo rapporteert meer dan de helft van de pensioenfondsen in hun jaarverslagen (uit 2019) niet op correcte wijze over de gemaakte kosten. Soms ontbreken verplichte cijfers, soms is de toelichting op de kosten erg beperkt, terwijl het volgens de AFM voor transparantie juist belangrijk is dat fondsen redenen voor (hogere) kosten gedegen toelichten.

Met het nieuwe stelsel worden de door fondsen gemaakte kosten direct in rekening gebracht op het persoonlijk gereserveerd pensioenvermogen van deelnemers en gaan deelnemers die kosten dus jaarlijks terugzien in hun Uniform Pensioenoverzicht (UPO). Transparantie over de oorzaken van die kosten wordt dan nog belangrijker, stelt de AFM, en kan het vertrouwen in de pensioensector verhogen.⁷ Hier ligt echter wel een gevaar op de loer: als deelnemers de gecommuniceerde kosten te hoog vinden, hebben ze het gevoel dat de pensioenaanbieders niet in hun belang handelen. Zie hier een dilemma tussen *Communication* en *Congruence* – dat zich met de sterk toenemende prestatievergoedingen⁸ in de toekomst vermoedelijk alleen nog maar meer zal aandienen. Een mogelijke oplossing hiervoor is om alle pensioenaanbieders op dezelfde overzichtelijke en inzichtelijke manier te laten communiceren over de kosten, waarbij deze in de context van beleidskeuzes en rendement worden geplaatst

7 Opvallend is wel dat Van Dalen en Henkens (2018, p. 473) dit tegenspreken, want op basis van hun schattingen stellen ze: '*Transparency as perceived by participants plays virtually no role in establishing trust.*'

8 <https://fd.nl/financiele-markten/1453875/pensioenfondsen-14-5-mrd-kwijt-aan-kosten-door-explosie-prestatievergoedingen>

– hoge kosten hoeven namelijk niet per se slecht te zijn, afhankelijk van wat hiertegenover staat.

Een initiatief om meer uniformiteit en vergelijkbaarheid te brengen in de wijze waarop kosten worden berekend en gepresenteerd, is het Uniform Pensioenkostenoverzicht (UPKO). Dit overzicht is ontwikkeld door het Institutional Benchmarking Institute (IBI) en Brightlands Institute for Smart Society (BISS), samen met prof. dr. Lisa Brüggem (hoogleraar financiële dienstverlening aan de Universiteit Maastricht) en zou, zonder pensioenjargon, net als het UPO jaarlijks met deelnemers (en bestuursleden en toezichtsorganen) gedeeld kunnen worden om op toegankelijke en uniforme wijze verantwoording over de kosten af te leggen.

5.1.2 *Transparantie beleggingen*

Eenzelfde soort dilemma als bij de kostentransparantie doet zich ook voor bij de transparantie over de beleggingen. Sommige deelnemers zouden graag transparantie zien over de beleggingen. Maar als ze hier geen inspraak in hebben, brengt dat ze in een lastige positie. Ze zijn zich er dan bijvoorbeeld van bewust dat de beleggingen van de pensioenaanbieder niet stroken met hun eigen waarden, maar kunnen hieraan niks veranderen – wederom een dilemma tussen *Communication* en *Congruence*. Hier is het werk van Bauer, Van Tuyl van Serooskerken en Veldpaus (2022) interessant. Zij hebben vanuit het oogpunt van 'maatschappelijk verantwoord beleggen' in kaart gebracht hoe pensioenaanbieders ervoor kunnen zorgen dat hun beleggingskeuzes in het verlengde liggen van de voorkeuren van hun deelnemers en hoe de pensioenaanbieders kunnen bepalen wat die voorkeuren zijn en of ze veranderen.

5.1.3 *Persoonlijk contact*

In de interviews kwam duidelijk de toegevoegde waarde van een persoonlijk gesprek met een consulent of adviseur naar voren. Dat wordt ook onderstreept door bijvoorbeeld de Pensioenfederatie (2022, p.21): "Het kost misschien een paar centen, maar het levert vooral ook heel veel op: verstandige keuzes, hoge klanttevredenheid en een toenemend vertrouwen."⁹ Maar daar zit precies het probleem. Een gesprek met een consulent of adviseur is niet voor iedereen even toegankelijk, bijvoorbeeld door de kosten of doordat sommige deelnemers een te hoge drempel ervaren om contact te zoeken. En juist de groep die zo'n persoonlijk gesprek vooral nodig heeft, lijkt niet in staat de weg ernaartoe te bewandelen. In zekere zin creëert dat een Mattheuseffect:

9 In dat kader is het bijvoorbeeld opvallend dat (hoewel in Groot-Brittannië en in 2016) 30% van de consumenten die meer willen weten over hun pensioenmogelijkheden robo-advies prefereren boven persoonlijk contact met een adviseur (B&CE, 2016).

de rijken worden rijker en de armen worden armer. Voor de groep voor wie een gesprek minder toegankelijk is, is het pad naar de frontoffice beter begaanbaar. Maar ook hier doet zich een probleem voor: bij de telefonische contactmogelijkheden van een fonds of verzekeraar ontbreken bekwaamheid en deskundigheid vaak weer.

5.1.4 Rol voor de werkgever

Zowel deelnemers, consultants als professionals uit de praktijk¹⁰ zien een rol voor de werkgever weggelegd. Maar hoewel deze vaak het eerste aanspreekpunt is voor werknemers, is er meestal niet voldoende kennis. Vandaar ook dat de Pensioenfederatie (2022) schrijft dat de meerderheid van de werkgevers over het algemeen vooral ontzorgd wil worden door de pensioenaanbieder of -uitvoerder en dat de rol van de werkgever zich (in het kader van keuzebegeleiding) beperkt tot faciliteren of doorverwijzen, vanwege een gebrek aan budget, tijd en kennis. In de Evaluatie Wet pensioencommunicatie (Van Waveren, Kuin & Duysak, 2019, p. 5-6) werd juist opgemerkt dat er volgens de pensioenuitvoerders wat betreft informatievoorziening "winst te behalen is (...) door de rol van de werkgevers te verstevigen" en dat ook deelnemers voorstellen "dat werkgevers een actievere rol gaan spelen".

Ook Wijzer in Geldzaken (2018) geeft aan dat werkgevers een belangrijke rol kunnen vervullen bij de financiële fitheid van hun werknemers. Bijvoorbeeld door medewerkers financieel advies aan te bieden op kosten van de werkgever als voorbereiding op pensioen en door een laagdrempelig aanspreekpunt aan te stellen voor vragen van medewerkers over pensioen. Over dat eerste punt schreven Nibud en PwC (2016, p. 5): "Om voor mensen de drempel te verlagen om die financiële situatie in beeld te brengen, zouden werkgevers als secundaire arbeidsvoorwaarde vouchers kunnen aanbieden om gratis naar een (externe) financieel adviseur te gaan. Op deze wijze kunnen ondernemingen en organisaties hun rol in pensioen een nieuwe invulling geven."

Dat 'laagdrempelige aanspreekpunt' bleek in onze interviews de positieve uitzondering in de rol van de werkgever te zijn: de pensioenambassadeurs. Ook de Pensioenfederatie (2022, p. 13) schrijft hierover: "Het inzetten van (keuzebewuste) deelnemers als pensioenambassadeurs kan een zeer effectieve methode zijn om het keuzebewustzijn van hun niet-keuzebewuste collega's te versterken. De communicatlijn tussen een deelnemer en zijn/haar collega is namelijk korter dan die tussen de deelnemer en het pensioenfonds. Het pensioenfonds kan hierbij overwegen om

10 Zie bijvoorbeeld <https://pensioenpro.nl/pensioenpro/30053933/nn-zet-werkgever-in-bij-communicatie-met-deelnemer>

bepaalde deelnemers hiervoor op te leiden als pensioenambassadeur. In de markt zijn er al fondsen die dit toepassen. De ervaringen hiermee zijn goed."

5.1.5 Ervaringen van anderen

Tot slot blijkt dat deelnemers naar ervaringen om zich heen kijken of geïnteresseerd zijn in bijvoorbeeld de overwegingen van anderen om bepaalde keuzes te maken. Dit wordt bevestigd door EIOPA (2013, p. 20), de European Insurance and Occupational Pensions Authority, die stelt dat *"By far the most used heuristic which people use to determine what decision they should make (e.g., what financial decision to make) is looking at other people. In uncertain situations [zoals met pensioenkeuzes] people are very prone to see what others are doing."* Als die ervaringen of keuzes van anderen te klakkeloos worden overgenomen, brengt dit een risico met zich mee – geen enkele situatie is immers hetzelfde. Maar: als ze op de juiste manier worden ingezet door partijen in het Nederlandse pensioenveld en op de juiste manier worden gebruikt door deelnemers, kan via ervaringen van anderen pensioengerelateerde informatie worden gecommuniceerd. Bijvoorbeeld in de vorm van testimonials: verhalende voorbeelden van ervaringen van anderen die relevant zijn voor een te nemen beslissing, die inzicht geven in de keuzeopties en die helpen om een keuze te maken (Bekker et al., 2013).

5.2 Beperkingen

In dit kwalitatieve onderzoek streefden we met onze geïnterviewde groep deelnemers geen gebalanceerde verdeling van demografische kenmerken na. We hebben namelijk alleen deelnemers geïnterviewd die contact hebben gehad met hun pensioenfonds of verzekeraar. Dat zijn bijvoorbeeld deelnemers die contact hebben opgenomen met de frontoffice of op de website of 'mijn omgeving' hebben gekeken. Bovendien zijn het vaak deelnemers die een zekere mate van interesse in pensioen hebben, graag willen bijdragen aan het verbeteren van pensioencommunicatie, een bepaald geluid willen laten horen of iets specifiek te melden hebben. Bij de geïnterviewden zaten geen deelnemers die nog nooit contact hebben gehad met hun pensioenuitvoerder. We denken met de diepte-interviews met zowel deelnemers, consultants als adviseurs een diepgaand beeld te hebben verkregen van een aantal factoren die een rol spelen bij het vertrouwen van deelnemers in verschillende partijen in het Nederlandse pensioenveld. Daarbij zien we ook veel overeenkomsten tussen onze resultaten en wat in de literatuur en door de praktijk geschreven wordt.

Daarnaast hebben we enkel deelnemers geïnterviewd die tussen de 55 en 72 jaar oud waren, omdat zij binnen enkele jaren voor diverse pensioenkeuzes staan

en omdat vertrouwen een rol kan spelen bij de effectiviteit van keuzebegeleiding (Krijnen, Tannenbaum & Fox, 2017) of 'advies' (Lourenço, Delleart & Donkers, 2020). Maar dit zijn niet de enige pensioentema's waarop vertrouwen van invloed kan zijn. Ook bij het activeren van deelnemers kan vertrouwen een rol spelen (Van Dalen & Henkens, 2022b). Dat is ook zeer relevant voor jongere deelnemers. Zij blijken minder vertrouwen te hebben in bijvoorbeeld hun pensioenfondsen dan oudere deelnemers (Van Dalen & Henkens, 2022a). Tevens zijn zij minder actief met pensioen bezig dan oudere generaties, terwijl zij hun financiële plannen juist meer vorm kunnen geven; de meest intensieve zoektocht naar pensioeninformatie vindt pas plaats in de laatste vijf tot tien jaar voor pensionering, "een moment waarop wijzigingen van financiële plannen niet of nauwelijks meer kan worden gerealiseerd" (Van Dalen & Henkens, 2022b, p. 12). Met het oog op activatie van de jongere generatie deelnemers zou het interessant zijn om op een kwalitatieve manier in kaart te brengen welke factoren deze groep meeweegt bij het vertrouwen in partijen in het Nederlandse pensioenveld.

Tot slot zijn in de interviews twee soorten pensioenaanbieders aan bod gekomen: i) pensioenfondsen en ii) pensioenverzekeraars. Hoewel fondsen en verzekeraars ook de twee grootste pensioenaanbieders zijn (respectievelijk 16 miljoen en 4 miljoen deelnemers in Nederland in 2019), hebben we in de interviews niet gesproken over nieuwe spelers die de afgelopen jaren hun intrede hebben gedaan: premiepensioeninstellingen (PPI's), uitvoerders met in 2019 1 miljoen deelnemers (Autoriteit Financiële Markten, 2021b). Dit type pensioenuitvoerder verschilt van en concurreert met pensioenverzekeraars.¹¹ Het zou interessant zijn om ook voor deelnemers van PPI's in kaart te brengen welke bronnen ze raadplegen en wat daarbij hun overwegingen zijn, om zo een alomvattender beeld te kunnen schetsen.

5.3 Het belang van vertrouwen

Het is van essentieel belang dat pensioenaanbieders, werkgevers en de overheid met pensioendeelnemers communiceren over hun pensioen en het maken van pensioenkeuzes. Omdat het hierbij om complexe materie gaat, moeten deelnemers erop kunnen vertrouwen dat die partijen de juiste informatie delen, waarbij hun belangen en die van de deelnemers parallel lopen. Dit komt ook terug in de determinanten van vertrouwen waarover diverse bronnen schrijven. Moin et al. (2021) hanteren daarbij een brede kijk, waarin ook een grote rol is weggelegd voor de context – het algehele financiële systeem waarbinnen die partijen opereren. Het hier gerapporteerde

11 <https://www.verzekeraars.nl/branche/ppi>

onderzoek beschrijft overwegingen achter die determinanten, op een kwalitatieve manier in relatie tot een aantal partijen in het Nederlandse pensioenveld – en vormt hiermee een aanvulling en verdieping op bestaande kwantitatieve onderzoeken (zie bijvoorbeeld Van Dalen & Henkens, 2018) rond dit thema.

Referenties

- Amabile, T. M. (2019). Understanding retirement requires getting inside people's stories: A call for more qualitative research. *Work, Aging and Retirement*, 5(3), 207–211.
<https://doi.org/10.1093/workar/waz007>
- Autoriteit Financiële Markten. (2021a). *Meer aandacht nodig voor de verantwoording van kosten door pensioenfondsen*.
- Autoriteit Financiële Markten. (2021b). *Sectorbeeld Pensioenen – 2021*.
- Bauer, R., Van Tuyll van Serooskerken, R., & Veldpaus, E. (2022). Hoe betrekken pensioenfondsen deelnemers bij hun maatschappelijk verantwoord beleggingsbeleid? *Netspar Occasional Paper*, 04.
- B&CE. (2016). *Public Attitudes to Financial Advice*.
- Bekker, H. L., Winterbottom, A. E., Butow, P., Dillard, A. J., Feldman–Stewart, D., Fowler, F. J., Jibaja–Weiss, M.L., Shaffer, V.A., & Volk, R. J. (2013). Do personal stories make patient decision aids more effective? A critical review of theory and evidence. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 13(S2), S9. <https://doi.org/10.1186/1472-6947-13-S2-S9>
- Braun, V., & Clarke, V. (2012). *Thematic analysis*. In H. Cooper, P. M. Camic, D. L. Long, A. T. Panter, D. Rindskopf, & K. J. Sher (Eds.), *APA handbooks in psychology. APA handbook of research methods in psychology, Vol. 2. Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological* (pp. 57–71). American Psychological Association.
<https://doi.org/10.1037/13620-004>
- EIOPA (2013). *Good practices on information provision for DC schemes*.
- Ennew, C., & Sekhon, H. (2007). Measuring trust in financial services: The trust index. *Consumer Policy Review*, 17(2), 62–68.
- Gärling, T., Kirchler, E., Lewis, A., & Van Raaij, F. (2009). Psychology, financial decision making, and financial crises. *Psychological Science in the Public Interest*, 10(1), 1–47.
<https://doi.org/10.1177/1529100610378437>
- Krijnen, J. M., Tannenbaum, D., & Fox, C. R. (2017). Choice architecture 2.0: Behavioral policy as an implicit social interaction. *Behavioral Science & Policy*, 3(2), i–18.
<https://doi.org/10.1353/bsp.2017.0010>
- Lourenço, C. J., Dellaert, B. G., & Donkers, B. (2020). Whose algorithm says so: The relationships between type of firm, perceptions of trust and expertise, and the acceptance of financial robo–advice. *Journal of Interactive Marketing*, 49, 107–124.
<https://doi.org/10.1016/j.intmar.2019.10.003>
- Mercier, H., & Sperber, D. (2017). *The enigma of reason*. Harvard University Press.
- Mercier, H. (2020). *Not born yesterday: The science of who we trust and what we believe*. Princeton University Press.
- Moin, S. M. A., Devlin, J., & McKechnie, S. (2021). Introducing a composite measure of trust in financial services. *The Service Industries Journal*, 1–27.
<https://doi.org/10.1080/02642069.2021.1969366>
- Nibud en PwC. (2016). *Bestedingen van ouderen*.
- Patton, M. Q. (1987). *How to use qualitative methods in evaluation*. Newbury Park: Sage Publications.
- Pensioenfederatie. (2022). *Op weg naar keuzebegeleiding*.
- Sperber, D., Clément, F., Heintz, C., Mascaro, O., Mercier, H., Origgi, G., & Wilson, D. (2010). Epistemic Vigilance. *Mind & Language*, 25(4), 359–393.
<https://doi.org/10.1111/j.1468-0017.2010.01394.x>

- Strikwerda, J., Holleman, B., & Hoeken, H. (2021). Naar de kern van pensioenkeuzes. *Netspar Design Paper*, 196.
- Van Dalen, H., & Henkens, K. (2018). The making and breaking of trust in pension providers: An empirical study of pension participants. *Geneva Papers on Risk and Insurance: Issues and Practice*, 43(3), 473-491. <https://doi.org/10.1057/s41288-018-0079-2>
- Van Dalen, H., & Henkens, K. (2021). Divergerend pensioenvertrouwen in een jaar van paniek en verwarring. *Me Judice*, 31 mei 2021.
- Van Dalen, H., & Henkens, K. (2022a). Trust and distrust in pension providers in times of decline and reform: Analysis of survey data 2004-2021. *Netspar Design Paper*, 211.
- Van Dalen, H. P., & Henkens, C. J. I. M. (2022b). Zoeken naar pensioeninformatie als de finishlijn in zicht komt. *PM: Pensioen Magazine*, 27(6/7), 12-14.
- Van Waveren, B., Kuin, M., & Duysak, S. (2019). *Evaluatie Wet pensioencommunicatie*. Regioplan. <https://www.regioplan.nl/wp-content/uploads/2020/01/19020-Eindrapport-Evaluatie-Wet-pensioencommunicatie-Regioplan-11okt2019.pdf>.
- Van Zaal, M. (2017). Vertrouwen in pensioenfondsen onder druk. *Economisch Statistische Berichten*, 102(4750), 252-253.
- Wijzer in Geldzaken. (2018). *Pensioen en financiële levensloop*.
- Wijzer in Geldzaken. (2020). *Pensioenmonitor 2020*.

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 Brügggen, 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 Kojien
- 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)
Seraas 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
- 25 Measuring retirement savings adequacy; developing a multi-pillar approach in the Netherlands (2013)
Marieke Knoef, Jim Been, Rob Alessie, Koen Caminada, Kees Goudswaard, and Adriaan Kalwij
- 26 Illiquiditeit voor pensioenfondsen en verzekeraars: Rendement versus risico (2014)
Joost Driessen
- 27 De doorsneesystematiek in aanvullende pensioenregelingen: effecten, alternatieven en transitiepaden (2014)
Jan Bonenkamp, RYanne Cox en Marcel Lever
- 28 EIOPA: bevoegdheden en rechtsbescherming (2014)
Ivor Witte
- 29 Een institutionele beleggersblik op de Nederlandse woningmarkt (2013)
Dirk Brounen en Ronald Mahieu
- 30 Verzekeraar en het reële pensioencontract (2014)
Jolanda van den Brink, Erik Lutjens en Ivor Witte
- 31 Pensioen, consumptiebehoeften en ouderenzorg (2014)
Marieke Knoef, Arjen Hussem, Arjan Soede en Jochem de Bresser
- 32 Habit formation: implications for pension plans (2014)
Frank de Jong and Yang Zhou
- 33 Het Algemeen pensioenfonds en de taakafbakening (2014)
Ivor Witte
- 34 Intergenerational Risk Trading (2014)
Jijia Cui and Eduard Ponds
- 35 Beëindiging van de doorsneesystematiek: juridisch navigeren naar alternatieven (2015)
Dick Boeijen, Mark Heemskerk en René Maatman
- 36 Purchasing an annuity: now or later? The role of interest rates (2015)
Thijs Markwat, Roderick Molenaar and Juan Carlos Rodriguez
- 37 Entrepreneurs without wealth? An overview of their portfolio using different data sources for the Netherlands (2015)
Mauro Mastrogiacomo, Yue Li and Rik Dillingh
- 38 The psychology and economics of reverse mortgage attitudes. Evidence from the Netherlands (2015)
Rik Dillingh, Henriëtte Prast, Mariacristina Rossi and Cesira Urzì Brancati
- 39 Keuzevrijheid in de uittreedleeftijd (2015)
Arthur van Soest
- 40 Afschaffing doorsneesystematiek: verkenning van varianten (2015)
Jan Bonenkamp en Marcel Lever
- 41 Nederlandse pensioenopbouw in internationaal perspectief (2015)
Marieke Knoef, Kees Goudswaard, Jim Been en Koen Caminada
- 42 Intergenerationele risicodeling in collectieve en individuele pensioencontracten (2015)
Jan Bonenkamp, Peter Broer en Ed Westerhout
- 43 Inflation Experiences of Retirees (2015)
Adriaan Kalwij, Rob Alessie, Jonathan Gardner and Ashik Anwar Ali
- 44 Financial fairness and conditional indexation (2015)
Torsten Kleinow and Hans Schumacher
- 45 Lessons from the Swedish occupational pension system (2015)
Lans Bovenberg, RYanne Cox and Stefan Lundbergh

- 46 Heldere en harde pensioenrechten onder een PPR (2016)
Mark Heemskerk, René Maatman en Bas Werker
- 47 Segmentation of pension plan participants: Identifying dimensions of heterogeneity (2016)
Wiebke Eberhardt, Elisabeth Brüggem, Thomas Post and Chantal Hoet
- 48 How do people spend their time before and after retirement? (2016)
Johannes Binswanger
- 49 Naar een nieuwe aanpak voor risicoprofiel-meting voor deelnemers in pensioenregelingen (2016)
Benedict Dellaert, Bas Donkers, Marc Turlings, Tom Steenkamp en Ed Vermeulen
- 50 Individueel defined contribution in de uitkeringsfase (2016)
Tom Steenkamp
- 51 Wat vinden en verwachten Nederlanders van het pensioen? (2016)
Arthur van Soest
- 52 Do life expectancy projections need to account for the impact of smoking? (2016)
Frederik Peters, Johan Mackenbach en Wilma Nusselder
- 53 Effecten van gelaagdheid in pensioen-documenten: een gebruikersstudie (2016)
Louise Nell, Leo Lentz en Henk Pander Maat
- 54 Term Structures with Converging Forward Rates (2016)
Michel Vellekoop and Jan de Kort
- 55 Participation and choice in funded pension plans (2016)
Manuel García-Huitrón and Eduard Ponds
- 56 Interest rate models for pension and insurance regulation (2016)
Dirk Broeders, Frank de Jong and Peter Schotman
- 57 An evaluation of the nFTK (2016)
Lei Shu, Bertrand Melenberg and Hans Schumacher
- 58 Pensioenen en inkomensongelijkheid onder ouderen in Europa (2016)
Koen Caminada, Kees Goudswaard, Jim Been en Marike Knoef
- 59 Towards a practical and scientifically sound tool for measuring time and risk preferences in pension savings decisions (2016)
Jan Potters, Arno Riedl and Paul Smeets
- 60 Save more or retire later? Retirement planning heterogeneity and perceptions of savings adequacy and income constraints (2016)
Ron van Schie, Benedict Dellaert and Bas Donkers
- 61 Uitstroom van oudere werknemers bij overheid en onderwijs. Selectie uit de poort (2016)
Frank Cörvers en Janneke Wilschut
- 62 Pension risk preferences. A personalized elicitation method and its impact on asset allocation (2016)
Gosse Alserda, Benedict Dellaert, Laurens Swinkels and Fieke van der Lecq
- 63 Market-consistent valuation of pension liabilities (2016)
Antoon Pelsser, Ahmad Salahnejhad and Ramon van den Akker
- 64 Will we repay our debts before retirement? Or did we already, but nobody noticed? (2016)
Mauro Mastrogiacomo
- 65 Effectieve ondersteuning van zelfmanagement voor de consument (2016)
Peter Lapperre, Alwin Oerlemans en Benedict Dellaert
- 66 Risk sharing rules for longevity risk: impact and wealth transfers (2017)
Anja De Waegenaere, Bertrand Melenberg and Thijs Markwat
- 67 Heterogeniteit in doorsneeproblematiek. Hoe pakt de transitie naar degressieve opbouw uit voor verschillende pensioenfondsen? (2017)
Loes Frehen, Wouter van Wel, Casper van Ewijk, Johan Bonekamp, Joost van Valkengoed en Dick Boeijen
- 68 De toereikendheid van pensioenopbouw na de crisis en pensioenhervormingen (2017)
Marike Knoef, Jim Been, Koen Caminada, Kees Goudswaard en Jason Rhuggenaath

- 69 De combinatie van betaald en onbetaald werk in de jaren voor pensioen (2017)
Marleen Damman en Hanna van Solinge
- 70 Default life-cycles for retirement savings (2017)
Anna Grebenchtchikova, Roderick Molenaar, Peter Schotman en Bas Werker
- 71 Welke keuzemogelijkheden zijn wenselijk vanuit het perspectief van de deelnemer? (2017)
Casper van Ewijk, Roel Mehlkopf, Sara van den Bleeken en Chantal Hoet
- 72 Activating pension plan participants: investment and assurance frames (2017)
Wiebke Eberhardt, Elisabeth Brüggén, Thomas Post en Chantal Hoet
- 73 Zerotopia – bounded and unbounded pension adventures (2017)
Samuel Sender
- 74 Keuzemogelijkheden en maatwerk binnen pensioenregelingen (2017)
Saskia Bakels, Agnes Joseph, Niels Kortleve en Theo Nijman
- 75 Polderen over het pensioenstelsel. Het debat tussen de sociale partners en de overheid over de oudedagvoorzieningen in Nederland, 1945–2000 (2017)
Paul Brusse
- 76 Van uitkeringsovereenkomst naar PPR (2017)
Mark Heemskerk, Kees Kamminga, René Maatman en Bas Werker
- 77 Pensioenresultaat bij degressieve opbouw en progressieve premie (2017)
Marcel Lever en Sander Muns
- 78 Bestedingsbehoeften bij een afnemende gezondheid na pensionering (2017)
Lieke Kools en Marike Knoef
- 79 Model Risk in the Pricing of Reverse Mortgage Products (2017)
Anja De Waegenaere, Bertrand Melenberg, Hans Schumacher, Lei Shu and Lieke Werner
- 80 Expected Shortfall voor toezicht op verzekeraars: is het relevant? (2017)
Tim Boonen
- 81 The Effect of the Assumed Interest Rate and Smoothing on Variable Annuities (2017)
Anne G. Balter and Bas J.M. Werker
- 82 Consumer acceptance of online pension investment advice (2017)
Benedict Dellaert, Bas Donkers and Carlos Lourenço
- 83 Individualized life-cycle investing (2017)
Gréta Oleár, Frank de Jong and Ingmar Minderhoud
- 84 The value and risk of intergenerational risk sharing (2017)
Bas Werker
- 85 Pensioenwensen voor en na de crisis (2017)
Jochem de Bresser, Marike Knoef en Lieke Kools
- 86 Welke vaste dalingen en welk beleggings-beleid passen bij gewenste uitkeringsprofielen in verbeterde premiereregelingen? (2017)
Johan Bonekamp, Lans Bovenberg, Theo Nijman en Bas Werker
- 87 Inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdragen in de langdurige ouderenzorg: een levenslopperspectief (2017)
Arjen Hussem, Harry ter Rele en Bram Wouterse
- 88 Creating good choice environments – Insights from research and industry practice (2017)
Elisabeth Brüggén, Thomas Post and Kimberley van der Heijden
- 89 Two decades of working beyond age 65 in the Netherlands. Health trends and changes in socio-economic and work factors to determine the feasibility of extending working lives beyond age 65 (2017)
Dorly Deeg, Maaïke van der Noordt and Suzan van der Pas
- 90 Cardiovascular disease in older workers. How can workforce participation be maintained in light of changes over time in determinants of cardiovascular disease? (2017)
Dorly Deeg, E. Burgers and Maaïke van der Noordt
- 91 Zicht op zzp-pensioen (2017)
Wim Zwinkels, Marike Knoef, Jim Been, Koen Caminada en Kees Goudswaard

- 92 Return, risk, and the preferred mix of PAYG and funded pensions (2017)
Marcel Lever, Thomas Michielsen and Sander Muns
- 93 Life events and participant engagement in pension plans (2017)
Matthew Blakstad, Elisabeth Brügggen and Thomas Post
- 94 Parttime pensioneren en de arbeidsparticipatie (2017)
Raymond Montizaan
- 95 Keuzevrijheid in pensioen: ons brein wil niet kiezen, maar wel gekozen hebben (2018)
Walter Limpens en Joyce Vonken
- 96 Employability after age 65? Trends over 23 years in life expectancy in good and in poor physical and cognitive health of 65–74-year-olds in the Netherlands (2018)
Dorly Deeg, Maaïke van der Noordt, Emiel Hoogendijk, Hannie Comijs and Martijn Huisman
- 97 Loslaten van de verplichte pensioenleeftijd en het organisatieklimaat rondom langer doorwerken (2018)
Jaap Oude Mulders, Kène Henkens en Harry van Dalen
- 98 Overgangseffecten bij introductie degressieve opbouw (2018)
Bas Werker
- 99 You're invited – RSVP! The role of tailoring in incentivising people to delve into their pension situation (2018)
Milena Dinkova, Sanne Elling, Adriaan Kalwij en Leo Lentz
- 100 Geleidelijke uittreding en de rol van deeltijdpensioen (2018)
Jonneke Bolhaar en Daniël van Vuuren
- 101 Naar een model voor pensioencommunicatie (2018)
Leo Lentz, Louise Nell en Henk Pander Maat
- 102 Tien jaar UPO. Een terugblik en vooruitblik op inhoud, doelen en effectiviteit (2018)
Sanne Elling en Leo Lentz
- 103 Health and household expenditures (2018)
Raun van Ooijen, Jochem de Bresser en Marike Knoef
- 104 Keuzevrijheid in de uitkeringsfase: internationale ervaringen (2018)
Marcel Lever, Eduard Ponds, Rik Dillingh en Ralph Stevens
- 105 The move towards riskier pension products in the world's best pension systems (2018)
Anne G. Balter, Malene Kallestrup-Lamb and Jesper Rangvid
- 106 Life Cycle Option Value: The value of consumer flexibility in planning for retirement (2018)
Sonja Wendel, Benedict Dellaert and Bas Donkers
- 107 Naar een duidelijk eigendomsbegrip (2018)
Jop Tangelder
- 108 Effect van stijging AOW-leeftijd op arbeidsongeschiktheid (2018)
Rik Dillingh, Jonneke Bolhaar, Marcel Lever, Harry ter Rele, Lisette Swart en Koen van der Ven
- 109 Is de toekomst gearriveerd? Data science en individuele keuzemogelijkheden in pensioen (2018)
Wesley Kaufmann, Bastiaan Starink en Bas Werker
- 110 De woontevredenheid van ouderen in Nederland (2018)
Jan Rouwendal
- 111 Towards better prediction of individual longevity (2018)
Dorly Deeg, Jan Kardaun, Maaïke van der Noordt, Emiel Hoogendijk en Natasja van Schoor
- 112 Framing in pensioenkeuzes. Het effect van framing in de keuze voor beleggingsprofiel in DC-plannen naar aanleiding van de Wet verbeterde premieregeling (2018)
Marijke van Putten, Rogier Potter van Loon, Marc Turlings en Eric van Dijk
- 113 Working life expectancy in good and poor self-perceived health among Dutch workers aged 55–65 years with a chronic disease over the period 1992–2016 (2019)
Astrid de Wind, Maaïke van der Noordt, Dorly Deeg and Cécile Boot
- 114 Working conditions in post-retirement jobs: A European comparison (2019)
Ellen Dingemans and Kène Henkens

- 115 Is additional indebtedness the way to increase mortgage–default insurance coverage? (2019)
Yeorim Kim, Mauro Mastrogiacomio, Stefan Hochguertel and Hans Bloemen
- 116 Appreciated but complicated pension Choices? Insights from the Swedish Premium Pension System (2019)
Monika Böhnke, Elisabeth Brügggen and Thomas Post
- 117 Towards integrated personal financial planning. Information barriers and design propositions (2019)
Nitesh Bharosa and Marijn Janssen
- 118 The effect of tailoring pension information on navigation behavior (2019)
Milena Dinkova, Sanne Elling, Adriaan Kalwij and Leo Lentz
- 119 Opleiding, levensverwachting en pensioenleeftijd: een vergelijking van Nederland met andere Europese landen (2019)
Johan Mackenbach, José Rubio Valverde en Wilma Nusselder
- 120 Giving with a warm hand: Evidence on estate planning and bequests (2019)
Eduard Suari–Andreu, Raun van Ooijen, Rob J.M. Alessie and Viola Angelini
- 121 Investeren in menselijk kapitaal: een gecombineerd werknemers– en werkgeversperspectief (2019)
Raymond Montizaan, Merlin Nieste en Davey Poulissen
- 122 The rise in life expectancy – corresponding rise in subjective life expectancy? Changes over the period 1999–2016 (2019)
Dorly Deeg, Maaïke van der Noordt, Noëlle Sant, Henrike Galenkamp, Fanny Janssen and Martijn Huisman
- 123 Pensioenaanvullingen uit het eigen woningbezit (2019)
Dirk Brounen, Niels Kortleve en Eduard Ponds
- 124 Personal and work–related predictors of early exit from paid work among older workers with health limitations (2019)
Nils Plomp, Sascha de Breij and Dorly Deeg
- 125 Het delen van langlevensrisico (2019)
Anja De Waegenaere, Agnes Joseph, Pascal Janssen en Michel Vellekoop
- 126 Maatwerk in pensioencommunicatie (2019)
Sanne Elling en Leo Lentz
- 127 Dutch Employers’ Responses to an Aging Workforce: Evidence from Surveys, 2009–2017 (2019)
Jaap Oude Mulders, Kène Henkens and Hendrik P. van Dalen
- 128 Preferences for solidarity and attitudes towards the Dutch pension system – Evidence from a representative sample (2019)
Arno Riedl, Hans Schmeets and Peter Werner
- 129 Deeltijdpensioen geen wondermiddel voor langer doorwerken (2019)
Henk–Wim de Boer, Tunga Kantarcı, Daniel van Vuuren en Ed Westerhout
- 130 Spaarmotieven en consumptiegedrag (2019)
Johan Bonekamp en Arthur van Soest
- 131 Substitute services: a barrier to controlling long–term care expenditures (2019)
Mark Kattenberg and Pieter Bakx
- 132 Voorstel keuzearchitectuur pensioensparen voor zelfstandigen (2019)
Jona Linde
- 133 The impact of the virtual integration of assets on pension risk preferences of individuals (2019)
Sesil Lim, Bas Donkers en Benedict Dellaert
- 134 Reforming the statutory retirement age: Policy preferences of employers (2019)
Hendrik P. van Dalen, Kène Henkens and Jaap Oude Mulders
- 135 Compensatie bij afschaffing doorsnee–systematiek (2019)
Dick Boeijen, Chantal de Groot, Mark Heemskerk, Niels Kortleve en René Maatman
- 136 Debt affordability after retirement, interest rate shocks and voluntary repayments (2019)
Mauro Mastrogiacomio

- 137 Using social norms to activate pension plan members: insights from practice (2019)
Joyce Augustus-Vonken, Pieter Verhallen, Lisa Brüggem and Thomas Post
- 138 Alternatieven voor de huidige verplichtstelling van bedrijfstakpensioenfondsen (2020)
Erik Lutjens en Fieke van der Lecq
- 139 Eigen bijdrage aan ouderenzorg (2020)
Pieter Bakx, Judith Bom, Marianne Tenand en Bram Wouterse
- 140 Inrichting fiscaal kader bij afschaffing doorsneesystematiek (2020)
Bastiaan Starink en Michael Visser
- 141 Hervorming langdurige zorg: trends in het gebruik van verpleging en verzorging (2020)
Pieter Bakx, Pilar Garcia-Gomez, Sara Rellstab, Erik Schut en Eddy van Doorslaer
- 142 Genetic health risks, insurance, and retirement (2020)
Richard Karlsson Linnér and Philipp D. Koellinger
- 143 Publieke middelen voor particuliere ouderenzorg (2020)
Arjen Hussem, Marianne Tenand en Pieter Bakx
- 144 Emotions and technology in pension service interactions: Taking stock and moving forward (2020)
Wiebke Eberhardt, Alexander Henkel en Chantal Hoet
- 145 Opleidingsverschillen in levensverwachting: de bijdrage van acht risicofactoren (2020)
Wilma J. Nusselder, José Rubio Valverde en Johan P. Mackenbach
- 146 Shades of Labor: Motives of Older Adults to Participate in Productive Activities (2020)
Sonja Wendel and Benedict Dellaert
- 147 Raising pension awareness through letters and social media: Evidence from a randomized and a quasi-experiment (2020)
Marieke Knoef, Jim Been and Marijke van Putten
- 148 Infographics and Financial Decisions (2020)
Ruben Cox and Peter de Goeij
- 149 To what extent can partial retirement ensure retirement income adequacy? (2020)
Tunga Kantarcı and Jochem Zweerink
- 150 De steun voor een 'zwareberoepenregeling' ontleed (2020)
Harry van Dalen, Kène Henkens en Jaap Oude Mulders
- 151 Verbeteren van de inzetbaarheid van oudere werknemers tot aan pensioen: literatuuroverzicht, inzichten uit de praktijk en de rol van pensioenuitvoerders (2020)
Peter Lapperre, Henk Heek, Pascal Corten, Ad van Zonneveld, Robert Boulogne, Marieke Koeman en Benedict Dellaert
- 152 Betere risicospreiding van eigen bijdragen in de verpleeghuiszorg (2020)
Bram Wouterse, Arjen Hussem en Rob Aalbers
- 153 Doorbeleggen met garanties? (2020)
Roderick Molenaar, Peter Schotman, Peter Dekkers en Mark Irwin
- 154 Differences in retirement preferences between the self-employed and employees: Do job characteristics play an explanatory role? (2020)
Marleen Damman, Dieuwke Zwier en Swenne G. van den Heuvel
- 155 Do financial incentives stimulate partially disabled persons to return to work? (2020)
Tunga Kantarcı and Jan-Maarten van Sonsbeek
- 156 Wijzigen van de bedrijfstakpensioenregeling: tussen pensioenfondsbestuur en sociale partners (2020)
J.R.C. Tangelder
- 157 Keuzes tijdens de pensioenopbouw: de effecten van nudging met volgorde en standaardopties (2020)
Wilte Zijlstra, Jochem de Bresser en Marieke Knoef
- 158 Keuzes rondom pensioen: implicaties op uitkeringssnelheid voor een heterogeen deelnemersbestand (2020)
Servaas van Bilsen, Johan Bonekamp, en Eduard Ponds

- 159 Met big data inspelen op woonwensen en woongedrag van ouderen: praktische inzichten voor ontwerp en beleid (2020)
Ioulia V. Ossokina en Theo A. Arentze
- 160 Economic consequences of widowhood: Evidence from a survivor's benefits reform in the Netherlands (2020)
Jeroen van der Vaart, Rob Alessie and Raun van Ooijen
- 161 How will disabled workers respond to a higher retirement age? (2020)
Tunga Kantarcı, Jim Been and Arthur van Soest
- 162 Deeltijdpensioenen: belangstelling en belemmeringen op de werkvloer (2020)
Hanna van Solinge, Harry van Dalen en Kène Henkens
- 163 Investing for Retirement with an Explicit Benchmark (2020)
Anne Balter, Lennard Beijering, Pascal Janssen, Frank de Jong, Agnes Joseph, Thijs Kamma and Antoon Pelsser
- 164 Vergrijzing en verzuim: impact op de verzekeringsvoorkeuren van werkgevers (2020)
Remco Mallee en Raymond Montizaan
- 165 Arbeidsmarkteffecten van de pensioenpremiestystematiek (2020)
Marieke Knoef, Sander Muns en Arthur van Soest
- 166 Risk Sharing within Pension Schemes (2020)
Anne Balter, Frank de Jong en Antoon Pelsser
- 167 Supporting pension participants: Three lessons learned from the medical domain for better pension decisions (2021)
Jelle Strikwerda, Bregje Holleman and Hans Hoeken
- 168 Variable annuities with financial risk and longevity risk in the decumulation phase of Dutch DC products (2021)
Bart Dees, Frank de Jong and Theo Nijman
- 169 Verloren levensjaren als gevolg van sterfte aan Covid-19 (2021)
Bram Wouterse, Frederique Ram en Pieter van Baal
- 170 Which work conditions can encourage older workers to work overtime? (2021)
Raymond Montizaan and Annemarie Kuenn-Nelen
- 171 Herverdeling van individueel pensioenvermogen naar partnerpensioen: een stated preference-analyse (2021)
Raymond Montizaan
- 172 Risicogedrag na een ramp; implicaties voor pensioenen (2021)
Martijn de Vries
- 173 The Impact of Climate Change on Optimal Asset Allocation for Long-Term Investors (2021)
Mathijs Cosemans, Xander Hut and Mathijs van Dijk
- 174 Beleggingsbeleid bij onzekerheid over risicobereidheid en budget (2021)
Agnes Joseph, Antoon Pelsser en Lieke Werner
- 175 On the Resilience of ESG Stocks during COVID-19: Global Evidence (2021)
Gianfranco Gianfrate, Tim Kievid & Mathijs van Dijk
- 176 De solidariteitsreserve juridisch ontrafeld (2021)
Erik Lutjens en Herman Kappelle
- 177 Hoe vertrouwen in politiek en maatschappij doorwerkt in vertrouwen in pensioeninstellingen (2021)
Harry van Dalen en Kène Henkens
- 178 Gelijke rechten, maar geen gelijke pensioenen: de gender gap in Nederlandse tweedepijlerpensioenen
Suzanne Kali, Jim Been, Marieke Knoef en Albert van Marwijk Kooy
- 179 Completing Dutch pension reform (2021)
Ed Westerhout, Eduard Ponds and Peter Zwaneveld
- 180 When and why do employers hire and rehire employees beyond normal retirement age? (2021)
Orlaith C. Tunney and Jaap Oude Mulders
- 181 Family and government insurance: Wage, earnings, and income risks in the Netherlands and the U.S. (2021)
Mariacristina De Nardi, Giulio Fella, Marieke Knoef, Gonzalo Paz-Pardo and Raun van Ooijen

- 182 Het gebruik van data in de pensioenmarkt (2021)
Willem van der Deijl, Marije Kloek, Koen Vaassen en Bas Werker
- 183 Applied Data Science in the Pension Industry: A Survey and Outlook (2021)
Onaopepo Adekunle, Michel Dumontier and Arno Riedl
- 184 Individual differences in accessing personalized online pension information: Inertia and a digital hurdle (2021)
Milena Dinkova, Adriaan Kalwij & Leo Lentz
- 185 Transitie: gevoeligheid voor veronderstellingen en omstandigheden (2021)
Anne Balter, Jan Bonenkamp en Bas Werker
- 186 De voordelen van de solidariteitsreserve ontrafeld (2021)
Servaas van Bilsen, Roel Mehlkopf en Antoon Pelsser
- 187 Consumption and time use responses to unemployment (2021)
Jim Been, Eduard Suari-Andreu, Marike Knoef en Rob Alessie
- 188 Wat is inertie? (2021)
Marijke van Putten en Robert-Jan Bastiaan de Rooij
- 189 The effect of the Dutch financial assessment framework on the mortgage investments of pension funds (2021)
Yeorim Kim and Mauro Mastrogiacomo
- 190 The Recovery Potential for Underfunded Pension Plans (2021)
Li Yang, Antoon Pelsser and Michel Vellekoop
- 191 Trends in verschillende gezondheidsindicatoren: de rol van opleidingsniveau (2021)
Wilma J. Nusselder, José Rubio Valverde en Dorly Deeg
- 192 Toedeling van rendementen met spreiding (2021)
Anne Balter en Bas Werker
- 193 Occupational pensions, macroprudential limits, and the financial position of the self-employed (2021)
Francesco G. Caloia, Stefan Hochguertel and Mauro Mastrogiacomo
- 194 How do spouses respond when disability benefits are lost? (2021)
Mario Bernasconi, Tunga Kantarci, Arthur van Soest, and Jan-Maarten van Sonsbeek
- 195 Pension Payout Preferences (2021)
Rik Dillingh and Maria Zumbuehl
- 196 Naar de kern van pensioenkeuzes (2021)
Jelle Strikwerda, Bregje Holleman en Hans Hoeken
- 197 The Demand for Retirement Products: The Role of Withdrawal Flexibility and Administrative Burden (2021)
Pim Koopmans, Marike Knoef and Max van Lent
- 198 Stapelen van keuzes; interacties in keuze-architectuur en tussen tijd en risico (2021)
Jona Linde en Ingrid Rohde
- 199 Arbeidsmarktstatus tussen de 65ste verjaardag en de AOW-leeftijd: verschillen tussen opleidingsgroepen (2021)
Wilma J. Nusselder, Marti K. Rado en Dorly J.H. Deeg
- 200 Geheugenloos spreiden met gelijke aanpassingen (2021)
Sander Muns
- 201 Bevoegdheidsverdeling sociale partners en pensioenfondsen bij stelseltransitie (2022)
René Maatman en Mark Heemskerk
- 202 Matchmaking in pensioenland: welk pensioen past bij welke deelnemer? (2022)
Marike Knoef, Rogier Potter van Loon, Marc Turlings, Marco van Toorn, Floske Weehuizen, Bart Dees en Jorgo Goossens
- 203 Inkomenseffecten bij en na invaren in het nieuwe pensioencontract (2022)
Sander Muns, Theo Nijman en Bas Werker
- 204 Pensioenvoorbereiding van zzp'ers tijdens de coronacrisis (2022)
Marleen Damman en Gerbert Kraaykamp
- 205 Een reële oriëntatie van het nieuwe pensioencontract (2022)
Rens van Gastel, Niels Kortleve, Theo Nijman en Peter Schotman
- 206 Infographics and financial decisions: an eye-tracking experiment (2022)
Hong Phuoc (Michael) Vo, Reinier Cozijn and Peter de Goeij

- 207 Eliciting Pension Beneficiaries' Sustainability Preferences (2022)
Rob Bauer, Tobias Ruof and Paul Smeets
- 208 No pension and no house? The effect of LTV limits on the housing wealth accumulation of the self-employed (2022)
Mauro Mastrogiacomo and Cindy Biesenbeek
- 209 Drawing Up the Bill: Does Sustainable Investing Affect Stock Returns Around the World? (2022)
Rómulo Alves, Philipp Krueger and Mathijs van Dijk
- 210 Personal life events and individual risk preferences (2022)
Paul Bokern, Jona Linde, Arno Riedl, Hans Schmeets and Peter Werner
- 211 Trust and Distrust in Pension Providers in Times of Decline and Reform. Analysis of Survey Data 2004–2021 (2022)
Hendrik P. van Dalen and Kène Henkens
- 212 Diversiteit en inclusie in pensioenfondsbesturen (2022)
Tanachia Ashikali and Floortje Fontein
- 213 NDC-pensioen: bruikbaar alternatief voor Nederland? Verkenning van routes voor versterking pensioen voor allen (2022)
Casper van Ewijk, Lex Meijdam en Eduard Ponds
- 214 Visuele communicatie van onzekere pensioenuitkeringen (2022)
Lisanne van Weelden, Maaïke Jongenelen, Marloes van Moort en Hans Hoeken
- 215 Uitkeringseffecten en kostendekkende premies in het nieuwe nabestaandenpensioen (2022)
Sander Muns, Theo Nijman en Bas Werker
- 216 A comparison of pension-relevant preferences, traits, skills, and attitudes between the self-employed and employees in the Netherlands (2022)
Paul Bokern, Jona Linde, Arno Riedl, Hans Schmeets and Peter Werner
- 217 Het pensioenperspectief van basisbanen (2022)
Ton Wilthagen, Zeger Kluit en Michael Visser
- 218 Carbon Bias in Index Investing (2022)
Mathijs Cosemans and Dirk Schoenmaker
- 219 Measuring Risk Capacity (2022)
Rob Alessie, Viola Angelini and Lars Kleinhuis
- 220 Participatiehypotheken als impuls voor mobiliseren woningkapitaal: een interessante optie voor pensioenfondsen (2023)
Casper van Ewijk, Arjen Gielen, Marike Knoef, Mauro Mastrogiacomo en Alfred Slager
- 221 Trust in Pension Funds, Or the Importance of Being Financially Sound (2023)
Hendrik P. van Dalen and Kène Henkens
- 222 De pensioenvoorziening in Nederland, Duitsland, het Verenigd Koninkrijk en Zwitserland: een rechtsvergelijkend onderzoek (2023)
Jessica van den Heuvel-Warren
- 223 Sustainable Development Goals and Sovereign Bond Spreads: Investor Implications (2023)
Eline ten Bosch, Mathijs van Dijk, and Dirk Schoenmaker
- 224 Show Me My Future: Data-Driven Storytelling and Pension Communication (2023)
Kay Schroeder, Inka Eberhardt, Wiebke Eberhardt and Alexander Henkel
- 225 Shocks to Occupational Pensions and Household Savings (2023)
Francesco Caloia, Mauro Mastrogiacomo and Irene Simonetti
- 226 Vertrouwen in partijen in het Nederlandse pensioenveld: een kwalitatief onderzoek onder deelnemers, consultants en adviseurs (2023)
Jelle Strikwerda, Bregje Holleman en Hans Hoeken



Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Dit is een uitgave van:

Netspar

Telefoon 013 466 2109

E-mail info@netspar.nl

www.netspar.nl

April 2023