

Zorgeloos met pensioen? Bereid je voor!

Hoe 18- tot en met 30-jarigen gemotiveerd
kunnen worden om hun pensioen voor te
bereiden

Rick de Gram



Universiteit Utrecht



nationale
nederlanden

Zorgeloos met pensioen? Bereid je voor!

Hoe 18- tot en met 30-jarigen gemotiveerd kunnen worden om hun pensioen voor te bereiden

Student	Rick de Gram 5711789
Opleiding	Communicatie & organisatie Universiteit Utrecht
Begeleider vanuit UU	Prof. dr. Hans Hoeken
Stageplek	Nationale-Nederlanden
Begeleidster vanuit NN	Saskia Kramer
Datum	13 januari 2021
Aantal woorden	14.223

Samenvatting

Hoe eerder je je voorbereidt op pensioen, hoe meer die voorbereiding je kan opleveren. Met name jonge Nederlanders kunnen daarom veel profijt hebben van een tijdige pensioenvoorbereiding. Deze groep lijkt echter het minst geneigd te zijn om zich voor te bereiden (Foster, 2017). In dit onderzoek ga ik in op de attitude die Nederlandse 18- tot en met 30-jarigen hebben ten opzichte van pensioenvoorbereiding en zoek ik een antwoord op de vraag hoe deze doelgroep overtuigd kan worden van het belang van pensioenvoorbereiding. Om hierachter te komen, heb ik veertien interviews afgenomen met Nederlanders uit deze doelgroep. De geïnterviewden bleken zich niet actief bezig te houden met pensioenvoorbereiding, met name omdat zij zich meer met actuele financiële onderwerpen bezighouden, zoals een hypotheek. Desondanks zien velen van hen wel het nut in van pensioenvoorbereiding en hebben zij ook doelen die zij willen realiseren tijdens hun pensioen. Drie van deze doelen vallen op, te weten: 1) zorgeloos leuke activiteiten – zoals op vakantie gaan – kunnen ondernemen, 2) zelf kiezen wanneer je met pensioen gaat en 3) je woonlasten kunnen betalen. Uit de interviews komt ook naar voren dat communicatie over pensioenonderwerpen kort en duidelijk moet zijn, informatie gepusht moet worden en dat concreet moet worden gemaakt wat pensioenvoorbereiding oplevert. Om na te gaan in hoeverre dergelijke communicatie de doelgroep kan overtuigen van het nut van pensioenvoorbereiding, heb ik de zojuist genoemde onderwerpen verwerkt in drie online boodschappen en in een experiment getest. Uit de lage scores op intentie om pensioen voor te bereiden blijkt dat de doelgroep pensioenvoorbereiding ook na een dergelijke boodschap niet als iets urgents beschouwt. De doelgroep lijkt echter wel redelijk positief te zijn over pensioenvoorbereiding. Geen van de drie onderwerpen heeft meer invloed op intentie en attitude dan de andere onderwerpen. Concluderend biedt dit onderzoek een handvat voor het ontwerp van pensioencommunicatie gericht op 18- tot en met 30-jarigen. Het lijkt wel een grote opgave te zijn om 18- tot en met 30-jarigen van het nut van pensioenvoorbereiding te overtuigen. Vervolgonderzoek is dus nog nodig, bijvoorbeeld naar de werking van andere media dan een online boodschap, of naar momenten waarop de doelgroep wel ontvankelijk is voor pensioeninformatie, zoals tijdens contractbesprekingen.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Inleiding	5
Hoofdstuk 2: Het Nederlandse pensioenstelsel	7
Hoofdstuk 3: Theoretisch kader	9
3.1 <i>Intentie en attitude</i>	9
3.2 <i>Attitude ten opzichte van pensioenvoorbereiding</i>	11
3.3 <i>Pensioencommunicatie</i>	12
Hoofdstuk 4: Interviews	14
4.1 <i>Methode</i>	14
4.1.1 Interviewschema	14
4.1.2 Respondenten	15
4.1.3 Procedure	16
4.1.4 Data-analyse	16
4.2 <i>Resultaten interviews</i>	18
4.2.1 Actuele onderwerpen	18
4.2.2 Pensioenbewustzijn	20
4.2.3 Kennis van financiële middelen voor pensioen	22
4.2.4 Pensioeninformatie	23
4.3 <i>Conclusie</i>	26
4.4 <i>Discussie</i>	27
Hoofdstuk 5: Experiment	30
5.1 <i>Methode</i>	30
5.1.1 Materiaal	30
5.1.2 Respondenten	32
5.1.3 Procedure	33
5.1.4 Data-analyse	33
5.2 <i>Resultaten</i>	34
5.2.1 Betrouwbaarheidsscores	34
5.2.2 Invloed van onderwerp	34
5.2.3 Invloed van grafiek	35
5.2.4 Interactie tussen onderwerp en aanwezigheid van grafiek	35
5.2.5 Invloed van opleiding	35
5.2.6 Invloed van leeftijd	35
5.2.7 Invloed van baanstatus	36
5.2.8 Invloed van zelfstandig sparen voor pensioen	37

<i>5.3 Conclusie</i>	38
<i>5.4 Discussie</i>	38
5.4.1 Effecten	38
5.4.2 Scores op schaalvragen	39
Hoofdstuk 6: Algemene conclusie en discussie	41
Hoofdstuk 7: Aanbeveling	43
Bijlagen	46
<i>Bijlage 1 – Interviewschema</i>	46
<i>Bijlage 2 – Transcripten</i>	50
<i>Bijlage 3 – Coderingen transcripten</i>	51
<i>Bijlage 4 – Online boodschappen</i>	54
<i>Bijlage 5 – Vragenlijst voor experiment</i>	60
<i>Bijlage 6 – gegevens respondenten</i>	62

Hoofdstuk 1: Inleiding

Een goede pensioenvoorbereiding kan het verschil maken tussen een acceptabel pensioen en een uitstekend pensioen. Hoe vroeger je begint met voorbereiden, hoe beter. Toch is het voor veel jonge Nederlanders – die al vroeg kunnen beginnen met voorbereiden – geen onderwerp met veel prioriteit. Ze hebben immers andere belangrijke uitgaven, zoals een hypotheek of op vakantie gaan. Ook voelt pensioen voor velen aan als iets dat nog ver weg is, waardoor zij denken dat pensioenvoorbereiding uitgesteld kan worden (Foster, 2017). Daarnaast is pensioeninformatie voor velen moeilijk om te begrijpen, wat hen ervan weerhoudt om zich verder in de materie te verdiepen (Visser, Oosterveld & Kloosterboer, 2012).

Toch is het van groot belang om je op tijd voor te bereiden en zodoende een aanzienlijk pensioenvermogen op te bouwen. Je wilt namelijk niet enkele jaren voor je met pensioen gaat ontdekken dat je onvoldoende pensioen hebt opgebouwd om je vertrouwde levenstandaard te behouden. Mogelijk heb je niet genoeg tijd meer om deze tekortkoming weg te werken, want je hebt niet binnen enkele jaren een aanzienlijk pensioen bij elkaar gespaard. En als je pensioen eenmaal aanbreekt, heb je geen inkomen vanuit werk meer. Dus hoe ga je dan je vaste lasten financieren? En misschien wil je je kinderen financieel ondersteunen tijdens hun opleiding. Hoe ga je dat betalen?

Gelukkig kun je al vroeg beginnen met pensioenvoorbereiding. Bijvoorbeeld wanneer je start met werken na je opleiding. Veel werknemers bouwen pensioen op door middel van het werkgeverspensioen. Dit is echter niet de enige manier om pensioen op te bouwen. Omdat je wat meer inkomen krijgt, kun je ook wat geld opzijzetten. Zodoende kun je bijvoorbeeld zelfstandig sparen, een lijfrente aankopen of beleggen. Voor de meeste middelen geldt: hoe langer je vermogen opbouwt, hoe meer ze opleveren.

Nationale-Nederlanden (NN) – een grote Nederlandse verzekeraar – wil jonge Nederlanders helpen met pensioen. De organisatie wil hen duidelijk maken hoe gunstig het kan zijn om vroeg je pensioen voor te bereiden. Het kan echter lastig zijn om deze doelgroep hiervan te overtuigen, omdat veel jonge Nederlanders de noodzaak niet zien van pensioenvoorbereiding of juist andere zaken voorrang geven, zoals het afbetalen van hun studieschuld of het afsluiten van een hypotheek (Foster, 2017).

De vraag is dus hoe je jonge Nederlanders kunt bereiken en hen kunt informeren over de mogelijke consequenties van (in)adequate pensioenvoorbereiding. Welke onderwerpen met betrekking tot hun pensioen vinden zij bijvoorbeeld belangrijk? Denken zij vooral aan een mooi huis of meer aan vrijetijdsbesteding? Daarnaast is het nuttig om inzicht te verkrijgen in wat zij belangrijk vinden aan communicatie over pensioen en wat voor medium je het beste kunt gebruiken om

hen te bereiken. Willen zij bijvoorbeeld een brief, een e-mail of juist een ander medium?

Deze vragen probeer ik te beantwoorden in dit praktijkgerichte onderzoek. Ik focus me daarbij niet op alle jonge Nederlanders, maar alleen op 18- tot en met 30-jarigen. Een groot deel van deze groep bouwt al pensioen op door middel van werkgeverspensioen. Daarnaast heeft deze doelgroep nog voldoende tijd om te bepalen wat zij belangrijk vinden voor hun pensioen en hoe zij dit willen financieren. De centrale onderzoeksvraag die bij dit onderzoek hoort is:

Hoe kunnen 18- tot en met 30-jarigen overtuigd worden van het belang van pensioenvoorbereiding?

Deze vraag beantwoord ik aan de hand van drie deelvragen:

1. Wat is de attitude van de doelgroep ten opzichte van pensioenvoorbereiding?
2. Welke onderwerpen zijn belangrijk voor de doelgroep met betrekking tot hun pensioen?
3. In hoeverre kan communicatie over belangrijke onderwerpen met betrekking tot pensioen de doelgroep overtuigen van het belang van pensioenvoorbereiding?

Hoofdstuk 2: Het Nederlandse pensioenstelsel

Om te begrijpen wat voor kansen en mogelijkheden Nederlandse 18- tot en met 30-jarigen hebben met betrekking tot hun pensioen, is het verstandig om eerst het Nederlandse pensioenstelsel uit te leggen. Dit stelsel bestaat uit drie pijlers: de Algemene Ouderdomswet (AOW), het werkgeverspensioen en individuele aanvullende pensioenvoorzieningen.

De AOW is een verplicht collectief ouderdomspensioen. Ieder jaar dat je in Nederland woont of werkt, bouw je 2% van het recht op uitkering op. Je moet dus 50 jaar in Nederland wonen of werken, om volledig AOW te ontvangen. Een volledig AOW is voor een alleenstaande gelijk aan 70% van het nettominimumloon. Voor gehuwden en samenwonenden is dat per persoon 50%, wat samen uitkomt op 100% van het nettominimumloon. De Nederlandse overheid bepaalt de leeftijd waarop je voor het eerst je AOW-uitkering ontvangt. Deze AOW-leeftijd wordt steeds hoger, onder andere vanwege de steeds hogere levensverwachting. Je bent echter niet verplicht om op die datum te stoppen met werken: je kunt eerder, maar ook later stoppen (DNB, 2019; Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2020). Het is aantrekkelijk om eerder met pensioen te gaan, wanneer je bijvoorbeeld je werk fysiek niet meer aankan. Daarentegen kun je ook langer doorwerken en dus later met pensioen gaan, wanneer je bijvoorbeeld nog veel plezier beleeft aan je werk of wanneer je nog niet genoeg pensioen hebt opgebouwd om je vertrouwde levensstandaard voort te zetten. De AOW-uitkering is namelijk voor veel mensen onvoldoende om comfortabel van te leven (Mandemaker, 2019).

De tweede pijler van het Nederlandse pensioenstelsel is het werkgeverspensioen. Het grootste deel van de werkgevers in Nederland biedt werknemers een aanvullende pensioenregeling aan, waardoor gepensioneerde werknemers een aanvullende uitkering krijgen boven op de AOW-uitkering. Het werkgeverspensioen wordt opgebouwd door pensioenpremie die afgestaan wordt aan pensioenfondsen en -verzekeraars. Meestal betaalt de werknemer een deel van deze premie door een gedeelte van zijn of haar bruto-inkomen af te staan. Het andere deel betaalt de werkgever. Op een vooraf afgesproken datum komt het opgebouwde pensioenbedrag vrij en ontvangt de werknemer hiervan pensioen. De pensioendatum hoeft niet gelijk te zijn met de AOW-datum. Het kan dus zijn dat iemand een aantal maanden voorafgaand aan zijn of haar AOW-datum al werkgeverspensioen ontvangt (DNB, 2019; Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2020).

Als derde pijler heeft het Nederlandse pensioenstelsel individuele aanvullende pensioenvoorzieningen. Dat zijn bijvoorbeeld lijfrenten, koopsommen,

spaarrekeningen en beleggingen. Het zijn dus middelen waar iemand zelf verantwoordelijk voor is. Je kunt kiezen om in deze middelen te investeren, om bijvoorbeeld het financiële verschil tussen je looninkomsten, en je AOW-uitkering en werkgeverpensioen te compenseren. Een andere reden is om tijdens je pensioen over extra financiële middelen te beschikken en zodoende je wensen te kunnen financieren. Dergelijke voorzieningen kunnen na verloop van tijd veel waard worden, maar vereisen vaak wel dat iemand eigen vermogen als inleg gebruikt. Wanneer je weinig financiële middelen ter beschikking hebt, kan het daarom moeilijk zijn om aanvullende pensioenvoorzieningen te financieren.

Het huidige Nederlandse pensioenstelsel moet echter vanaf januari 2022 veranderen. Dit is noodzakelijk vanwege de vergrijzing van de Nederlandse samenleving en het onbegrip voor en gebrek aan vertrouwen in het huidige pensioenstelsel. Gepensioneerden vinden het namelijk frustrerend dat de pensioenuitkeringen al jaren niet zijn verhoogd, terwijl jongeren juist vrezen dat de ouderen de pensioenpotten leeghalen (Trouw, 2020; Vogels, 2020).

In het nieuwe stelsel wordt de opbouw van het werkgeverspensioen individueeler dan in het huidige stelsel (Trouw, 2020). Zo moet het duidelijker worden hoeveel per deelnemer aan premie is ingelegd en welk vermogen hij of zij heeft opgebouwd. De hoogte van je pensioenuitkering hangt – in vergelijking met het oude stelsel – meer samen met de staat van de economie. Je uiteindelijke pensioenuitkering kan daarom omhoog gaan wanneer het economisch goed gaat, maar ook omlaag gaan wanneer het economisch slecht gaat. De uiteindelijke hoogte van je pensioenuitkering staat pas vast wanneer je met pensioen gaat (Vogels, 2020). Het is daarom nog belangrijker om aanvullende pensioenvoorziening op te bouwen, zodat je in economisch slechte tijden een tegenvallende pensioenuitkering kunt compenseren.

Hoofdstuk 3: Theoretisch kader

Volgens Muratore en Earl (2010) is het verstandig om al vroeg te beginnen met pensioenvoorbereiding. Begint iemand te laat, dan ontstaat de kans dat diegene onvoldoende tijd heeft om al zijn of haar pensioenplannen te realiseren. Pensioen is namelijk geen eenvoudig onderwerp. Je moet rekening houden met meerdere domeinen, zoals huisvesting, gezondheid, vrije tijd en financiën. Hoe wil je bijvoorbeeld wonen na je pensioen? En denk je weinig of juist veel medische kosten te hebben tijdens je pensioen?

Uit Brits onderzoek van Kotecha, Kinsella en Arthur (2010) naar het vermogen van Britten om hun pensioeninkomen in te schatten, blijkt dat velen van hen hier grote moeite mee hebben. De voornaamste reden hiervoor is dat zij veel onvoorspelbare variabelen voorzien die invloed hebben op hun uiteindelijke pensioeninkomen. Dit zijn variabelen zoals familiesituatie, werksituatie en gezondheid. De Britten die wel een goede inschatting konden maken, hadden veelal moeite om in te schatten wat zij tijdens hun pensioen daadwerkelijk aan pensioeninkomen nodig hebben. Dat wil zeggen, hoeveel pensioeninkomen hebben zij nodig om hun onkosten te kunnen betalen?

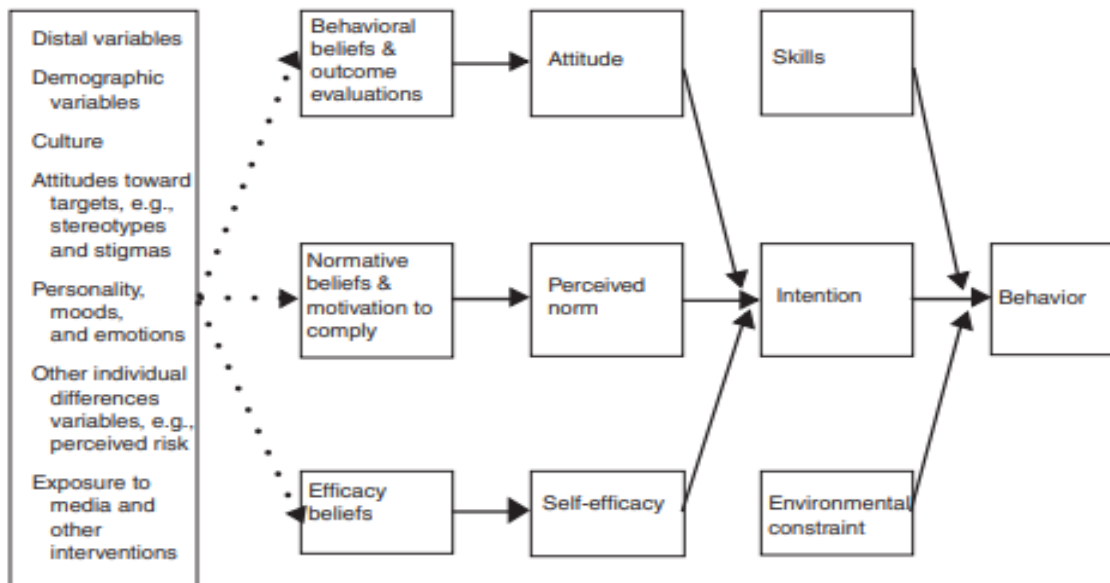
Gelukkig hebben Nederlanders ruim de tijd om hun pensioen voor te bereiden en in te schatten hoeveel zij aan inkomsten nodig zullen hebben. Op het moment van schrijven gaan de meesten met pensioen wanneer zij ongeveer 66 jaar oud zijn (CBS, 2019). Met name jonge Nederlanders hebben daarom veel tijd om zich voor te bereiden op hun pensioen, door bijvoorbeeld zelfstandig te sparen of te beleggen. Toch lijkt juist deze groep het minst de intentie te hebben om hun pensioen voor te bereiden (Muratore & Earl, 2010).

3.1 Intentie en attitude

Om een gedraging uit te voeren, is het echter wel van groot belang dat een persoon de intentie hiertoe heeft. Volgens het *integrative model of behavioral prediction* (figuur 1) van Fishbein en Yzer (2003) is intentie namelijk een van de belangrijkste voorspellers van gedrag. Intentie wordt op zijn beurt onder andere gevormd door de attitude ten opzichte van een gedraging. Een attitude is een algemene mentale evaluatie van een gedraging (Hoeken, Hornikx & Hustinx, 2012), oftewel: hoe positief of negatief vindt men iets?

In dit onderzoek richt ik mij op de intentie om pensioen voor te bereiden en de attitude ten opzichte van pensioenvoorbereiding. Ik kies hiervoor, omdat deze twee determinanten een grote rol spelen bij pensioenvoorbereiding. Het is namelijk belangrijk dat iemand de intentie heeft om zich voor te bereiden op

pensioen, maar ook dat diegene pensioenvoorbereiding als iets positiefs of nuttigs ziet.



Figuur 1. Het integrative model of behavioral prediction, overgenomen van Fishbein & Yzer (2003).

Uit gesprekken van Stichting Weet Wat Je Besteedt (2012, in Krijnen, Breugelmans & Zeelenberg, 2014) met Nederlandse adolescenten en jonge professionals, blijkt echter dat de intentie in veel gevallen niet voldoende is om een gedraging uit te voeren. De jongste geïnterviewden geven namelijk aan dat zij de intentie hebben om zich op pensioen voor te bereiden wanneer zij *gesetteld* zijn, en geïnterviewden die wat ouder zijn, zeggen dat zij zich willen voorbereiden wanneer zij 40 of 50 jaar oud zijn. Nederlandse adolescenten en jonge professionals lijken dus wel de intentie te hebben om zich ooit voor te bereiden, maar blijven pensioenvoorbereiding desondanks uitstellen (Krijnen et al., 2014). Dat wekt de vraag op wat hen tegenhoudt om intentie om te zetten in gedrag.

Volgens O'Donoghue en Rabin (2001) verschilt de manier waarop de intentie om een handeling uit te voeren tot stand komt, van de manier waarop de daadwerkelijke uitvoering van een handeling tot stand komt. De intentie om iets uit te voeren, zou namelijk worden gevormd door alle voordelen en nadelen met elkaar te vergelijken. Daarentegen ontstaat de keuze om een gedraging daadwerkelijk uit te voeren door een vergelijking te maken tussen de voor- en nadelen die op dat moment kunnen opspelen.

Door mensen te wijzen op de voordelen van pensioenvoorbereiding op de lange termijn, kunnen zij de intentie vormen om zich voor te bereiden: pensioenvoorbereiding levert immers voordelen op wanneer iemand met pensioen gaat, ten opzichte van een relatief insignificant nadeel, te weten geld

opzijzetten. Maar of iemand daadwerkelijk geld opzij gaat leggen voor pensioen, hangt voornamelijk af van het directe gevolg van deze gedraging. Wanneer de nadelen hiervan zwaarder wegen dan de voordelen, zal iemand kiezen om de gedraging niet uit te voeren (Krijnen et al., 2014). Voor pensioenvoorbereiding lijkt er vooral een nadeel in het heden te zijn: je hebt immers minder geld te besteden aan andere zaken. Voordelen in het heden lijken er nauwelijks te zijn. Mogelijk is dit een reden dat mensen kiezen om nog niet hun pensioen voor te bereiden.

Dat mensen de voorkeur hebben om meer met het heden bezig te zijn dan met de toekomst, sluit aan op de *present bias*: voordelen van gedrag in het heden wegen psychologisch zwaarder dan voordelen in de toekomst (Ainslie, 1975). De present bias beïnvloedt ook de evaluatie van nadelen, maar dan is sprake van een omgekeerde tendens: doordat mensen meer belang hechten aan het heden, lijken nadelen minder negatief in de toekomst. Mensen stellen daarom zaken uit die negatieve gevolgen met zich meebrengen, omdat deze in de toekomst minder negatief lijken dan in het heden (Krijnen et al., 2014; O'Donoghue & Rabin, 1999). Daarnaast zijn veel mensen niet in staat om een concrete voorstelling te maken van zaken die temporeel ver weg zijn (Trope & Liberman, 2010). Het gevaar dreigt dan dat men in een vicieuze cirkel terechtkomt. De nadelen die zij uitstellen naar de toekomst, wegen namelijk in de toekomst nog even zwaar en worden daarom opnieuw uitgesteld. Op deze manier blijven mensen gedragingen uitstellen, waardoor ze mogelijk nooit uitgevoerd worden (Fischer, 1999).

3.2 Attitude ten opzichte van pensioenvoorbereiding

Volgens Foster (2017) moeten de attitudes en behoeften van jonge mensen ten opzichte van pensioen en sparen eerst onderzocht en begrepen worden, voordat middelen om pensioen voor te bereiden voor deze doelgroep ontwikkeld kunnen worden. Bij dergelijk onderzoek moet onderscheid gemaakt worden tussen de leeftijd en baanstatus van jonge mensen. Zo kan er niet vanuit worden gegaan dat de jongsten uit deze doelgroep evenveel kan inleggen als de oudsten. Daarnaast moet ook rekening gehouden worden met gender en opleiding.

Om de attitude van jonge Britten ten opzichte van pensioenvoorbereiding en automatisch pensioensparen nader te onderzoeken, interviewde Foster (2017) 30 mensen tussen de 18 en 30 jaar oud. Aan de hand van deze interviews identificeerde hij verschillende factoren die kunnen bijdragen aan de weerstand ten opzichte van pensioenvoorbereiding. Deze factoren zijn: een gebrekkige kennis van pensioen, niet weten waar je advies kunt krijgen, onvoldoende vertrouwen in pensioenaanbieders, een zelfwaargenomen onvermogen om

pensioensparen te kunnen financieren, en een voorkeur om bezig te zijn met het heden, in plaats van met de verre toekomst.

Concluderend schrijft Foster (2017) dat instanties duidelijk moet maken aan jonge mensen dat pensioenvoorbereiding loont. Een voorwaarde hiervoor is wel dat organisaties zich transparant en flexibel opstellen en jongeren toegang geven tot onpartijdige hulp.

3.3 Pensioencommunicatie

Uit exploratief onderzoek van Sanders, Van Krieken, Nijenhuis, Boggio & Prast (2016) naar de frames die ‘gewone’ mensen gebruiken wanneer zij over pensioen en beleggen spreken, blijkt nog een andere mogelijke reden voor een slechte pensioenvoorbereiding. De taal van pensioeninformatie zou namelijk ook een belangrijke rol spelen. Lentz en Pander Maat (2013, in Sanders et al., 2016) stellen dat de algemene woordenschat van ontvangers aanzienlijk bijdraagt aan het begrip van pensioeninformatie. Volgens Hewings (1990, in Sanders et al., 2016, p. 2) is kenmerkend aan financiële teksten, dat deze veel metaforen bevatten. Dergelijke teksten zouden namelijk ‘tussen de echte en hypothetische wereld in liggen, en de metaforen in deze teksten kunnen het begrip van deze hypothetische wereld faciliteren en bevorderen’.

Metaforen kunnen werken als signaalwoord voor een bepaald *frame*. Dit is een talige of visuele aanwijzing die bepaalde aspecten van de werkelijkheid selecteert en daarmee stuurt naar een bepaalde interpretatie van deze werkelijkheid (Entman, 1993). Een dergelijke metafoor is bijvoorbeeld ‘vermogensopbouw’. Deze metafoor kan de vergelijking veroorzaken met een constructie die opgebouwd wordt (Sanders et al., 2016).

Prast, Rossi, Torricelli en Druta (2014) stellen dat taal door middel van metaforen beelden kan oproepen die bekend en vertrouwd zijn, maar ook beelden die onbekend en niet vertrouwd zijn. Een voorbeeld van een metafoor die een bepaald frame op kan roepen, is ‘verslaat’ in de zin ‘dit nieuwe pensioenproduct verslaat andere producten’. Deze metafoor kan een frame oproepen van strijd en zodoende geassocieerd worden met spanning en risico om te verliezen. Een dergelijke metafoor kan daardoor een lezer onbedoeld afschrikken. Dit kan als gevolg hebben dat de lezer de informatie niet verwerkt (Sanders et al., 2016).

Veel metaforen in financiële teksten zouden voornamelijk beelden oproepen die mannen aanspreken. Dit is een voorbeeld van een situatie waarin een groep lezers mogelijk afgeschrikt wordt. Sommige vrouwen zouden zich door dit taalgebruik minder aangesproken kunnen voelen en de tekst daardoor niet verwerken (Sanders et al., 2016).

De onderzoeken in dit theoretisch kader geven inzichten in de attitude van mensen ten opzichte van pensioen en pensioenvoorbereiding. Er blijven echter een aantal vragen onbeantwoord. Ervaren Nederlandse 18- tot en met 30-jarigen bijvoorbeeld dezelfde belemmeringen als de Britse doelgroep die door Foster (2017) is onderzocht? En wat vinden Nederlandse 18- tot en met 30-jarigen belangrijk aan communicatie over pensioenonderwerpen? Uit de studie van Sanders et al. (2016) blijkt namelijk wel dat het verstandig is om de taal van pensioeninformatie af te stemmen op wat bekend en vertrouwd is voor de lezer, maar uit diezelfde studie komt niet naar voren wat ‘vertrouwde taal’ is voor de doelgroep die centraal staat in mijn onderzoek. Wat voor taal zou een organisatie als NN moeten gebruiken om 18- tot en met 30-jarigen te benaderen? Om antwoord te geven op deze vragen en de deelvragen die ik in de inleiding heb toegelicht, neem ik veertien interviews af met 18- tot en met 30-jarigen die fulltime in loondienst werken en voer ik een experiment uit. In de volgende hoofdstukken bespreek ik deze onderdelen van mijn onderzoek.

Hoofdstuk 4: Interviews

Uit het onderzoek van Foster (2017) blijkt dat Britse 18- tot en met 30-jarigen verschillende belemmeringen ervaren die hen ervan weerhouden om pensioen voor te bereiden. Mogelijk ervaren Nederlandse 18- tot en met 30-jarigen ook dergelijke belemmeringen.

In de eerste fase van mijn onderzoek richt ik mij daarom op de attitude die 18- tot en met 30-jarigen hebben ten opzichte van pensioenvoorbereiding. Daarnaast probeer ik onderwerpen bloot te leggen die aan deze doelgroep het belang van pensioenvoorbereiding duidelijk kunnen maken. In het vervolg van dit praktijkonderzoek beschrijf ik de zojuist genoemde doelgroep als ‘starters’. Aan de hand van de interviews geef ik antwoord op de eerste en tweede deelvraag van dit praktijkonderzoek.

4.1 Methode

Door een kwalitatieve onderzoeksmethode te gebruiken, probeer ik een diepgaand inzicht te verkrijgen in wat de doelgroep belangrijk vindt met betrekking tot hun pensioen. Ik hou me daarbij niet strikt aan een voorgeschreven schema met interviewvragen. Ik gebruik juist een semigestructureerd interviewschema, zodat ik de mogelijkheid heb om door te vragen naar bepaalde (onverwachte) onderwerpen en meer in gesprek te gaan met de geïnterviewde persoon dan bij een gestructureerd interview. Het is belangrijk om door te kunnen vragen of iets af te kunnen wijken van mijn interviewschema, omdat ik vermoed dat veel starters niet of nauwelijks hebben nagedacht over hun pensioen. Als zij geen antwoord hebben op een vraag uit mijn interviewschema, hebben zij dat misschien wel op een vervolgvraag. Op die manier kan ik hen helpen verder na te denken en zodoende tot een antwoord te komen.

4.1.1 Interviewschema

Om het interviewschema (bijlage 1) vast te stellen, heb ik met pensioenexperts van NN gesproken. Zodoende kreeg ik meer inzicht in welke pensioenonderwerpen – volgens hen – belangrijk zijn voor de doelgroep. Daarnaast heb ik gebruik gemaakt van het interviewschema dat Nationale-Nederlanden (2020)¹ heeft gebruikt voor een onderzoek naar de behoeften van inactieve klanten op het gebied van informatievoorziening over pensioenen.

¹ Bron niet publiekelijk toegankelijk.

Ook heb ik een aantal onderwerpen laten terugkomen in het schema waar Britse 18- tot en met 30-jarigen problemen mee hebben. Dit zijn: kennis van pensioenen, vertrouwen in het nut van pensioenvoorbereiding, mogelijke bronnen van informatie, en korte- of langetermijngerichtheid (Foster, 2017).

Wanneer ik gedurende de interviews onderwerpen met starters besprak die nog niet in het interviewschema stonden maar wel relevant voor het onderzoek waren, voegde ik deze onderwerpen toe aan het schema. Een voorbeeld hiervan is de vraag over de AOW. Dit onderwerp kwam niet voor in het interviewschema van het eerste interview, maar is wel relevant voor pensioenvoorbereiding. Daarom heb ik het onderwerp in de volgende interviews wel opgenomen.

Tijdens de interviews was het belangrijk om zo min mogelijk sturende vragen te stellen, zodat de geïnterviewde starters zelf konden bedenken welke onderwerpen belangrijk voor hen zijn. Om die reden noemde ik bijvoorbeeld pensioen niet (letterlijk) tijdens het interview, totdat de geïnterviewde de term zelf noemde. Op die manier wilde ik voorkomen dat de geïnterviewde starters door mij aan pensioen zouden denken, wanneer ik hen bijvoorbeeld vroeg naar belangrijke onderwerpen in de verre toekomst.

4.1.2 Respondenten

In totaal heb ik veertien starters geïnterviewd, van wie negen mannen en vijf vrouwen. De geïnterviewden komen uit mijn persoonlijke kring of heb ik door middel van collega's en bekenden benaderd. De leeftijd van de geïnterviewden is tussen de 22 en 29 jaar oud met een gemiddelde van 25 jaar. Twee van de geïnterviewden hebben mbo als hoogst afgeronde opleiding, zeven van hen hbo en vijf van hen wo.

Alle geïnterviewde starters hebben een fulltimebaan en werken in loondienst. Ik heb hiervoor gekozen, omdat ik vermoedde dat mensen die nog niet (fulltime) werken, niet of nauwelijks over pensioen hebben nagedacht. Daarnaast is het voor hen moeilijk om in aanraking te komen met enige vorm van pensioenvoorbereiding. Deze vermoedens werden bevestigd in een interview dat ik heb afgenomen met iemand die nog niet werkte, maar wel fulltime stageliep. Deze persoon had nog nooit over pensioen nagedacht, wist nauwelijks iets over pensioenzaken en bouwde zelf ook nog geen significant pensioen op. Ik heb dit interview uiteindelijk niet kunnen gebruiken in mijn onderzoek.

De geïnterviewden die wel in dit onderzoek opgenomen zijn, beoefenen verschillende beroepen, zoals fysiotherapeute, inkoper van roestvrijstalen buizen en kok. In tabel 1 staat een overzicht van de geanonimiseerde, demografische

gegevens van de geïnterviewde starters. De interviews duurden tussen de 18 en 42 minuten met een gemiddelde tijd van 31 minuten.

Tabel 1

Demografische gegevens van de geïnterviewden met geanonimiseerde namen.

Geïnterviewde	Geslacht	Leeftijd	Opleiding	Beroep
Pieter	Man	26	Hbo	Teamleider restaurant
Maarten	Man	25	Wo	Internationaal trainee
Laurens	Man	22	Hbo	Management trainee
Fabiënne	Vrouw	23	Wo	Management trainee
Timon	Man	25	Hbo	Webmaster
Johan	Man	25	Wo	Inkoper
Robin	Man	29	Mbo	Verkoper
Marie	Vrouw	24	Mbo	Kok
Femke	Vrouw	25	Wo	Legal counsel
Ibrahim	Man	26	Wo	IT'er
Erik	Man	26	Hbo	IT'er
Jamila	Vrouw	24	Hbo	Salesvertegenwoordiger
Jochem	Man	24	Hbo	Frontofficemedewerker
Feyza	Vrouw	24	Hbo	Fysiotherapeute

4.1.3 Procedure

Vanwege de COVID-19-pandemie, was het niet verantwoord om de interviews in fysiek bijzijn van de geïnterviewden af te nemen. Om die reden gebruikte ik Microsoft Teams, een programma waarmee je online kunt videobellen en gesprekken kunt opnemen. Nadat ik alle interviews afgenomen had, heb ik deze getranscribeerd en geanonimiseerd (bijlage 2).

4.1.4 Data-analyse

Omdat ik gebruik maakte van een semigestructureerd interviewschema, hebben geïnterviewden ook vragen beantwoord die niet in het schema stonden, zoals sommige vervolgvragen. Voorafgaand aan de analyse van de transcripten, heb ik daarom eerst alle vragen gegroepeerd. Dit deed ik door verschillend geformuleerde vragen die hetzelfde onderwerp bevroegen onder één hoofdvraag te scharen. Zo heb ik bijvoorbeeld vervolgvragen en bijhorende antwoorden ondergebracht bij de oorspronkelijke vraag. Zodoende ontstonden er veertien hoofdvragen. Ook deze hoofdvragen heb ik gecategoriseerd. Dit deed ik door naar

inhoudelijke raakvlakken tussen de hoofdvragen te zoeken. Zo ontstonden vier categorieën.

De veertien hoofdvragen uit de interviews en de vier categorieën waaronder deze verdeeld zijn, staan in tabel 2. De eerste categorie omvat financiële onderwerpen waarmee starters zich op dit moment bezighouden. Als tweede is er pensioenbewustzijn, waaronder alle hoofdvragen vallen die ingaan op de mate waarin de geïnterviewde bezig is met zijn of haar pensioen en welke onderwerpen daarbij belangrijk voor hen zijn. De derde categorie heeft betrekking op de kennis die de geïnterviewden hebben van financiële middelen voor pensioen. De vierde categorie omvat de hoofdvragen die ingaan op pensioeninformatie. Dat wil zeggen: hoe zouden de geïnterviewden zich willen laten informeren over pensioen en wat vinden zij belangrijk aan deze informatie?

Tabel 2

Categorieën en bijhorende hoofdvragen.

Actuele onderwerpen	Pensioenbewustzijn	Kennis van financiële middelen voor pensioen	Pensioeninformatie
Met welke financiële middelen hou je je bezig?	Heb je nagedacht over later?	Wat voor financiële middelen voor pensioen ken je?	Welke bron voor pensioeninformatie zou je gebruiken?
Welke bronnen gebruik je voor informatie?	Wat zijn je doelen voor later?	Wat weet je van je AOW?	Welk kanaal zou je voor pensioeninformatie gebruiken?
Waarom is sparen belangrijk voor jou?	Hoe maak je het belang van pensioenvoorbereiding duidelijk?	Hoeveel nut denk je dat pensioenvoorbereiding heeft?	Wat vind je belangrijk aan de informatie? Wat vind je van mijn-pensioenoverzicht? In hoeverre was je bezig met je pensioen tijdens je contractbespreking?

Na de hoofdvragen en categorieën vastgelegd te hebben, analyseerde ik de antwoorden op de hoofdvragen en voorzag ik deze van ‘analytische memo’s’, oftewel een beschrijving in (enkele) woorden waarin de uiting kan worden samengevat (Foster, 2017). Het was mogelijk dat een antwoord op een hoofdvraag

meerdere analytische memo's toegewezen kreeg. Daarentegen kon een memo maar één keer voorkomen per persoon per hoofdvraag. Een voorbeeld van dit proces staat in tabel 3. De analytische memo's die horen bij de hoofdvragen zijn te vinden in bijlage 3. In de resultaten die ik in hoofdstuk 4.2 bespreek, baseer ik mij op de hoeveelheid analytische memo's die in bijlage 3 staan.

Tabel 3

Voorbeeld van het toewijzen van analytische memo's aan hoofdvragen.

Hoofdvraag	Antwoord	Analytische memo's
Met welke financiële onderwerpen houdt jij je bezig?	Ik ben bezig om te <u>sparen</u> voor een <u>buffer</u> , zodat ik onverwachte kosten kan betalen. Ik wil ook een <u>hypotheek</u> aanvragen.	- Sparen - Financiële buffer - Hypotheek

Vanwege het beperkt aantal interviews kan er niet vanuit worden gegaan dat saturatie van de bevindingen is opgetreden. Ik kan dus niet uitsluiten dat extra interviews nieuwe inzichten kunnen opleveren. Het huidige onderzoek is daarom voornamelijk illustratief voor onderwerpen en thema's die belangrijk kunnen zijn voor de pensioenvoorbereiding van Nederlandse 18- tot en met 30-jarigen. Toch kan het huidige onderzoek een diepgaand inzicht bieden in de onderwerpen die van waarde kunnen zijn wanneer men meer toenadering tot deze doelgroep zoekt.

4.2 Resultaten interviews

Aan de hand van de mentale memo's (bijlage 3) bespreek ik nu per categorie hoe de geïnterviewde starters reageerden op de hoofdvragen (tabel 3). Ik verwijs daarbij naar de geïnterviewde aan de hand van diens geanonimiseerde naam (tabel 1).

4.2.1 Actuele onderwerpen

Op de vraag welke financiële onderwerpen de geïnterviewden bezighouden, gaven negen van de veertien aan zich bezig te houden met een hypotheek. Zo zijn een aantal van hen bezig om een eerste huis te kopen. Zij verwachten hier veel persoonlijk kapitaal voor nodig te hebben, bijvoorbeeld voor de kosten koper. Zo zei Erik:

Als je een huis koopt moet je een hele spaarrekening hebben en een hypotheek kunnen aanvragen. En behalve dat je je eigen vermogen moet hebben, moet je

dan ook je hele inboedel kopen. En ja, dat zijn allemaal dingen waarvan je weet, dat gaat bakken met geld kosten.

Naast de kosten van een hypotheek, houden ook veel starters rekening met hun studieschuld. Vijf van hen gaven aan geld opzij te zetten voor hun studieschuld of bezig te zijn om deze af te lossen. Enkele van hen doen dit vanwege de invloed die een studieschuld heeft op je hypotheekaanvraag. Op de vraag wat Femke prioriteit geeft met betrekking tot sparen, antwoordde ze:

Ik denk die studieschuld. Ik heb bedacht dat ik die vrij snel wil afbetalen, zodat ik er ook geen gezeur van heb of dat het impact heeft wanneer je een huis wilt kopen.

De geïnterviewde starters houden zich niet alleen bezig met leningen en schulden, maar ook met vrijetijdsbesteding. Vijf starters gaven aan te sparen voor vakanties en één persoon houdt geld apart om uit eten te gaan. Robin zei:

Je moet altijd zorgen dat je wel een buffertje hebt. En gewoon zorgen dat je altijd op vakantie kunt gaan. Dat je wel leuke dingen kunt blijven doen.

De meeste starters noemden dus actuele onderwerpen. Slechts drie van de veertien geïnterviewde starters gaven aan zich bezig te houden met hun pensioen. Twee van hen lijken dat niet volledig uit zichzelf te doen. Fabiënne is namelijk werkzaam bij een grote pensioenverzekeraar en is dagelijks bezig met pensioenproducten en Feyza geeft aan dat zij vanuit haar beroep verplicht is om zelf een pensioenverzekering af te sluiten. Dat was voor haar een vervelende ervaring, vooral omdat ze pensioenmaterie lastig vond:

Nou ik hou me bezig met pensioen omdat het moet. Ik weet van, ik moet m'n pensioen opbouwen (...) Nee, inmiddels is het een negatieve sfeer.

Ondanks dat weinig geïnterviewde starters bezig zijn met hun pensioen, lijken zij wel het belang van sparen in te zien. Op de vraag waarom zij sparen belangrijk vinden, antwoordden zes geïnterviewden opnieuw om een deel van de kosten van hun hypotheek te betalen. Vier van hen noemden financiële stabiliteit als doel. Twee van de geïnterviewden noemden een buffer als reden om te sparen. Robin zei hierover:

Je weet nooit wat er gaat gebeuren natuurlijk. Of je tegenslagen krijgt ofzo, of je moet verbouwen aan je huis of er gaat iets kapot. Je moet altijd zorgen dat je wel een buffertje hebt.

Op de vraag waar de geïnterviewde starters informatie vandaan halen over de zojuist genoemde onderwerpen, blijken collega's en vrienden de meest voorkomende bronnen te zijn. Tien geïnterviewde starters gaven namelijk aan bij bekenden informatie te zoeken. Jochem gaf aan nog niet op internet te zoeken, maar vooral informatie van bekenden te krijgen:

Ik moet zeggen dat het voornaamste wel meer komt uit de kenniskring om me heen. Ik ben nog niet daadwerkelijk zelf op zoek op internet of andere verschillende kanalen.

Twee van de veertien geïnterviewden gaven aan een persoonlijk adviesgesprek te hebben gehad. Een van hen heeft al een huis gekocht en de ander heeft concrete stappen gezet om een hypotheek aan te vragen.

4.2.2 Pensioenbewustzijn

Na gesproken te hebben over actuele financiële onderwerpen, vroeg ik de starters in hoeverre zij zich bezighouden met de verre toekomst en het moment dat zij stoppen met werken. Velen van hen gaven aan daar nog niet over nagedacht te hebben. Zeven van de geïnterviewde starters zeiden dat niet te doen, omdat het geen prioriteit voor hen heeft, maar dat zij daar misschien wel in de nabije toekomst mee willen beginnen. Ibrahim zei:

Nee, ik heb daar totaal nog niet aan gedacht. Dat zou ik eigenlijk wel moeten. (...) Als je er niet op tijd mee begint, dan haal je het niet even in.

Drie van de veertien geïnterviewden gaven aan liever over het nu na te denken. Zij lijken bewust niet bezig te zijn met de verre toekomst of met hun pensioen. Timon zei hierover:

Ik zie er nog niet de prioriteit in. Puur omdat je situatie in de korte termijn kan veranderen. Ook voornamelijk met de huidige situatie in de wereld.

Vier anderen gaven aan zich wel verdiept te hebben in pensioen, omdat ze zelf willen bepalen wanneer zij met pensioen gaan. Fabiënne wil dat ook:

Maar als ik er geen zin meer in heb, wil ik ook op m'n 62^{ste} kunnen stoppen. Dus ik wil niet afhankelijk zijn. Tot m'n 62^{ste} zou ik het lekker vinden om dan vrij te staan in de keuze of ik stop of niet. En ik niet moet gaan werken omdat ik het anders niet ga redden.

Twee van deze vier geïnterviewden gaven aan dat zij pensioenmaterie te lastig vinden om verdere stappen te ondernemen. Femke heeft een pensioenseminar bijgewoond dat door haar werkgever werd georganiseerd, omdat ze benieuwd was naar alle mogelijkheden rondom pensioen. De informatie bleek echter te moeilijk te zijn voor haar:

Dus ik dacht ik ga maar eens luisteren, maar nu snap ik er nog minder van. Dus om nou te zeggen dat ik me er echt mee bezig hou, ik heb me er proberen in te verdiepen. Maar het is ingewikkeld.

Toen ik de geïnterviewde starters vroeg naar hun doelen voor hun pensioen, reageerden zeven van de veertien dat zij financiële stabiliteit willen realiseren. Vijf keer noemden zij 'zorgeloos zijn'. Voor deze vijf starters is het belangrijk om

gedurende hun pensioen te kunnen doen wat ze willen, zonder dat ze zich zorgen hoeven te maken over kosten. Laurens zei daarover:

Als ik op een gegeven moment met pensioen zou gaan, dan vind ik het belangrijk dat ik m'n pensioen kan uitzitten zonder geldstress.

Op de vraag wat voor dingen Laurens dan wil bekostigen als hij met pensioen is, antwoordde hij:

Ik wil later graag kinderen, ik vind dat belangrijk dat ik hen alles kan bieden wat nodig is.

Laurens is niet de enige die het belangrijk vindt om familie te kunnen ondersteunen tijdens het pensioen. In totaal noemden zes geïnterviewde starters dat het belangrijk is om familie te kunnen ondersteunen in de verre toekomst. Jochem zei bijvoorbeeld:

Ik zou ervoor willen zorgen dat (...) je je kinderen plezier meegeeft. Dat zij op dat moment eventueel geen omkijken daarnaar hebben. Dat je daar voldoende geld voor hebt gerealiseerd, om hen te kunnen ondersteunen.

Ik vroeg de geïnterviewden ook hoe het belang van een goede pensioenvoorbereiding duidelijk gemaakt kan worden aan starters die het niet belangrijk vinden om zich voor te bereiden. Zeven van hen antwoordden daarop dat gecommuniceerd moet worden wat het concrete nut is van pensioenvoorbereiding. Anders gezegd, wat heb je eraan om nu al je pensioen voor te bereiden? Femke zei over deze communicatie:

Door een heel concreet beeld te schetsen van: als je nu meer in je pensioen gaat inleggen, dan heb je goede kans dat je vijf jaar eerder kan stoppen met werken. Dat soort voorbeelden.

Ook noemden de starters vaak dat de noodzaak van voorbereiding duidelijk gemaakt moet worden. Dat wil zeggen, je moet starters duidelijk maken dat een ontoereikende pensioenvoorbereiding gepaard gaat met risico's, bijvoorbeeld dat je je pensioen onvoldoende kunt financieren. Pieter zei over deze noodzaak:

Als je een noodzaak kan vinden, op een manier van: als je er nu niet over gaat nadenken dan kan je dit of dit voorkomen, of als je nu even dit gaat doen, dan kun je zo 10.000 euro extra krijgen. Ik denk dat je dan een prikkel bij onze generatie kan creëren.

Over de manier waarop instanties het belang van pensioenvoorbereiding duidelijk kunnen maken aan starters, zeiden vier geïnterviewden dat de informatie *gepusht* moet worden. Dat wil zeggen, instanties moeten starters confronteren met de informatie. Een andere oplossing zou zijn om les te geven over pensioenen. Ibrahim gaf aan dat hij het een goed idee vindt om daar al op school aandacht aan te geven:

Ik zou het sowieso graag iets actiever zien. Ik zou bijvoorbeeld al op scholen en opleidingen het erover hebben, over pensioen en wat je ongeveer gaat sparen.

4.2.3 Kennis van financiële middelen voor pensioen

Een groot deel van de geïnterviewde starters lijkt dus nog niet concreet met pensioen bezig te zijn. Maar wat weten zij van middelen om hun pensioen voor te bereiden? En in hoeverre denken zij dat deze middelen in staat zijn om een comfortabel pensioen te financieren? Ook daar heb ik de starters naar gevraagd.

Twaalf geïnterviewde starters noemden sparen als mogelijk middel om pensioen te financieren. Timon zei daarover:

Dat je standaard geld opzij kunt zetten en dergelijke. Dat, zover ik weet, kun je online regelen. Zorgen dat er iedere maand 100 euro van m'n rekening wordt geschreven.

Negen van de veertien geïnterviewden noemden hun werkgeverspensioen als middel om hun pensioen te bekostigen. Sommige van hen weten daar weinig over. Fabiënne gaf als reden hiervoor dat zij haar werkgeverspensioen nog niet relevant vindt:

Ik moet zeggen dat de brieven van ons pensioenfonds ongeopend de prullenbak ingaan. Ik heb weleens sporadisch ingelogd op mijnpensioenoverzicht.nl, maar ook daar word ik nog niet warm van.

Op de vraag waarom Fabiënne daar niet warm van wordt, antwoordde ze:

Ik heb heel vaak het gevoel dat ik gewoon daar heel weinig invloed in heb. Terwijl ik weet dat ik bij m'n werkgever kan aangeven dat ik meer of minder risicovol kan beleggen. Maar ik lees die brieven en dan denk ik, het zal allemaal wel.

Datzelfde gevoel heeft Johan. Op de vraag of hij weleens bezig geweest is met zijn werkgeverspensioen, antwoordde hij:

Een paar weken geleden zag ik m'n actuele status. Maar ja, daar zag ik ook informatie staan, waarvan ik niet helemaal zeker of ik er iets aan kon veranderen.

Marie heeft een ander gevoel bij haar werkgeverspensioen. Zij vindt juist wel dat alle kleine beetjes meehelpen. Zij had een ervaring waarbij een pensioenfonds mogelijk een klein opgebouwd bedrag zou 'kwijschelden'. Ze lijkt zich dan ook bewust van de pensioenpotjes die zij gedurende haar baantjes heeft opgebouwd:

Het gaat wel om de jaren dat je dat opbouwt. Het zijn best wel wat jaren. (...) Dingetjes van 70 euro, daar heb je zeker wel iets aan. Alle kleine beetjes helpen. Dus ik denk dat dat belangrijk is om over na te denken.

Naast zelfstandig sparen en het werkgeverspensioen, noemden zes geïnterviewden dat je ook door middel van beleggen je pensioen kunt financieren. Sommigen van hen beleggen ook daadwerkelijk, maar niemand doet dat al specifiek voor zijn of haar pensioen.

Slechts bij één interview werd de AOW genoemd als middel. Om te ontdekken of de geïnterviewden daadwerkelijk niets over de AOW wisten, of dat zij simpelweg niet aan dit middel dachten, vroeg ik hen naar hun kennis over het onderwerp. Negen van de veertien gaven aan weinig van de AOW te weten en drie van hen zeiden niets te weten. Een van de starters, Laurens, zei over de AOW:

Ik weet dat ik nu wel iets afsta aan pensioen en dat er iets apart wordt gelegd. Maar dat maakt me niet heel erg uit eigenlijk.

Laurens was niet de enige met een onverschillig gevoel ten opzichte van AOW. Johan gaf bijvoorbeeld aan niet veel om de AOW te geven, omdat dit ‘toch wel een gegeven was’. Fabiënne zei over de AOW:

Ik weet dat ik het op AOW alleen niet ga redden. Ik zie dat als mooi meegenomen.

Negen van de veertien geïnterviewden gaven aan dat pensioenvoorbereiding zinvol is. Op de vraag of het nut heeft om nu al geld opzij te zetten voor je pensioen, antwoordde Maarten bijvoorbeeld:

Ik heb toen tegen mezelf gezegd dat ik aan het eind van de maand 500 euro wil sparen. (...) Dat zijn wel dingen en hetgeen dat ik stop in aandelen waarvan ik denk: ja, ik denk wel dat dat wat oplevert.

Maar niet iedereen denkt zoals Maarten. Vier van de geïnterviewden gaven namelijk aan te twijfelen aan het nut van pensioenvoorbereiding. Een van deze starters is Timon. Hij gaf aan dat hij geen geld overheeft om zich op pensioen voor te bereiden, omdat het eerst naar de kosten voor een hypotheek gaat:

Ik denk meer aan de korte termijn. Op het moment dat je een huis koopt heb je bijna geen inkomen daarnaast meer. Je spendeert alles daaraan. Pas over 10 jaar kun je je financiële situatie beoordelen en dan geld opzijzetten.

4.2.4 Pensioeninformatie

Ik vroeg de starters ook hoe zij de zoektocht naar pensioeninformatie zouden aanpakken. De geïnterviewden noemden verschillende bronnen van informatie: vier starters noemden bekenden en collega's, drie noemden een onafhankelijke

adviseur, drie noemden hun eigen pensioenfonds en drie anderen zouden bekende instanties benaderen, zoals Nationale-Nederlanden of de overheid.

Jochem was een van de geïnterviewden die bekenden en collega's noemde als bron voor pensioeninformatie. Hij gaf aan bekenden te vertrouwen voor pensioeninformatie, omdat zij hem persoonlijk kennen. Op de vraag hoe hij informatie over zijn pensioen zou zoeken, antwoordde hij:

Dan zou ik denk toch wat meer rondvraag doen bij bekenden. (...) Als ik kijk naar m'n eigen kenniskring denk ik aan vrienden en familie, daar pik ik wel dingen sneller van op, dan dat ik dingen van een krant of website lees.

Drie geïnterviewden noemden een onafhankelijke adviseur als bron waarvan zij informatie willen ontvangen. Een van hen is Femke. Zij wil niet dat een partij waarvan ze informatie krijgt, haar ook iets probeert te verkopen:

Ik heb het er ook weleens met m'n vriend over gehad. Moeten wij ook niet eens met een adviseur gaan praten? Maar dan loop je er toch tegenaan dat die toch niet onafhankelijk zijn. Dat ze je constant dingen proberen te verkopen en daar zit je ook niet op te wachten.

Timon zou zijn eigen pensioenfonds raadplegen om meer informatie over pensioen te verkrijgen. Op de vraag of de bron van pensioeninformatie voor hem belangrijk is, reageerde hij:

Ik zou naar m'n huidige pensioenfonds gaan. Ik zou niet specifiek google gebruiken, want je krijgt heel vaak informatie over fondsen waar je niet bij zit waar regels anders zijn

De 26-jarige Erik is een van de geïnterviewden die bij bekende organisaties informatie zou inzamelen. Hij zei daarover:

In eerste instantie zou ik meer geneigd zijn om de informatie over hoe het zit te halen bij bekende bedrijven of overheidsinstanties, belastingdienst. Nationale-Nederlanden kent iedereen van reclames. Dat is groot, Nederlands en betrouwbaar dus daar zou ik op kunnen klikken.

Op de vraag of hij daarbij onderscheid maakt tussen de overheid en een commerciële partij, reageerde hij:

Voorrang heeft bij mij in eerste instantie de overheid. Dat voelt toch wat objectiever en officiëler aan. En die hoeven geen winst van mij te maken.

Over de manier waarop de geïnterviewden informatie willen ontvangen, oftewel via welk communicatiekanaal, gaven acht van de veertien aan dat zij een persoonlijk gesprek willen. Vijf keer noemden zij door middel van een website. Marie gaf aan een persoonlijk gesprek met haar collega's beter te vinden dan websites. Ze zei:

Ik heb dat liever uit de praktijk dan van een of andere website. Dat een website zegt van, het zit dus zo, maar dat je in de praktijk erachter komt dat dat heel anders werkt.

Op de vraag of zij dan websites helemaal niet zou raadplegen, reageerde ze dat ze toch wel informatie van websites zou halen. Als reden dat ze toch de voorkeur geeft aan informatie van een bekende, zei ze:

Als je iemand met ervaring spreekt, dat zijn mensen van een jaartje of 40. Die hebben twee keer zoveel levenservaring als ik. Dan luister je daar sneller naar.

Op de vraag wat de geïnterviewde starters belangrijk vinden aan de vormgeving en stijl van de informatie, reageerden de meesten dat de informatie kort, persoonlijk en puntsgewijs moet zijn. Ook zouden links naar verdere informatie kunnen helpen. Vijf van hen gaven aan dat visualisaties gebruikt kunnen worden om toe te lichten wat bepaalde informatie betekent. Fabiënne zei:

Ik ga ook lekker op websites die lekker kort en bondig zijn. Zodra het echt zo'n financiële website wordt met ellenlange teksten en ik dan 15 cijfers zie staan in zo'n tekst, dan ben ik al out voor ik ben begonnen. Ik wil gewoon bulletpoints.

Een bron waarbij veel informatie gepresenteerd wordt, lijkt dus voor Fabiënne onwenselijk. Op de vraag wanneer informatie wel aantrekkelijk gepresenteerd wordt, reageerde Jamila:

Dat is lastig met zo'n onderwerp, maar ik denk wanneer je het idee hebt dat het persoonlijk aan jou gericht is, of dat het echt op jou slaat.

Informatie moet dus volgens Jamila persoonlijk zijn en toegesneden op je persoonlijke situatie. Een voorbeeld van een bron met persoonlijke informatie – waarbij deze kort en overzichtelijk wordt gepresenteerd – is mijnpensioenoverzicht.nl. Dit is een website van de Nederlandse overheid, waar je een overzicht kunt vinden van al je pensioenpotjes en het vermogen in die potjes. Vier geïnterviewde starters gaven aan een dergelijk overzicht prettig te vinden. Pieter zei hierover:

Handig. Heel handig om zonder omweggetjes informatie te krijgen.

Een andere mogelijkheid om meer informatie te krijgen over je pensioen, is tijdens de bespreking van een arbeidscontract. Tien van de veertien starters gaven

aan dat zij hier toentertijd geen gebruik van hebben gemaakt. Enkele starters gaven aan dat dit ook niet hoeft, voornamelijk omdat zij hun huidige baan als tijdelijk zien en denken dat ze binnen enkele jaren een andere baan hebben of bij een ander bedrijf zullen gaan werken. Vier van de geïnterviewden gaven aan wel behoefte te hebben aan informatie over hun pensioen tijdens een contractbespreking. Jamila zei bijvoorbeeld:

Nou als je daar een keuze in zou hebben, (...) dan is dat wel belangrijker om daar wat meer van op de hoogte te zijn. Want ik had het idee dat het gewoon zo is, dat een organisatie gewoon kiest bij welke pensioending ze gaan. Maar ik denk dat het wel, op het moment dat je keuzes hebt, interessanter wordt.

Anderen geven aan dat zij bij hun meest recente contractbespreking geen behoefte hieraan hadden, maar mogelijk wel bij een komende bespreking. Zo zei Johan:

Dus, toen ik dat [vorige contract, red.] kreeg, dacht ik er komen nog wel momenten dat ik nieuwe contracten krijg. Waar ik misschien meer ook te eisen heb.

4.3 Conclusie

In de eerste fase van dit praktijkonderzoek heb ik een antwoord gezocht op deelvraag 1 en 2. Voor deelvraag 1 onderzocht ik daarvoor de attitude die starters hebben ten opzichte van pensioenvoorbereiding. Uit de semigestructureerde interviews bleek dat de geïnterviewde starters pensioenvoorbereiding geen prioriteit geven. De geïnterviewde starters lijken keuzes te moeten maken waar zij hun beperkte middelen voor inzetten, en bijna geen van hen gaf hierbij pensioen prioriteit. Andere onderwerpen die meer op de korte termijn spelen – zoals een hypotheekaanvraag of het afbetalen van studieschuld – krijgen voorkeur.

Wel lijken de starters het nuttig te vinden om te sparen en financiële buffers te creëren voor onverwachte kosten. Deze buffers zijn echter niet bedoeld voor kosten gedurende iemands pensioen. Veel starters lijken te denken dat zij de kosten van hun pensioen vooral kunnen betalen door zelfstandig te sparen en door middel van een werkgeverspensioen. De AOW-uitkering lijkt daarbij een bijrol te spelen: de meeste starters weten niet hoeveel een AOW-uitkering is of zien deze enkel als extraatje.

Voor het antwoord op deelvraag 2 identificeerde ik aan de hand van de interviews onderwerpen met betrekking tot pensioen die voor starters belangrijk zijn. Hieruit zijn drie onderwerpen naar voren gekomen. Ten eerste willen de geïnterviewde starters in hun vrije tijd kunnen doen wat zij willen. Ze willen bijvoorbeeld op vakantie of uit eten kunnen gaan, zonder zich daarbij zorgen te

maken om de kosten. Ten tweede willen veel van de geïnterviewde starters zelf bepalen wanneer zij met pensioen gaan en dus niet gebonden zijn aan de AOW-leeftijd om met pensioen te gaan. Ten derde wil een groot deel van de starters financiële stabiliteit realiseren. Voor velen van hen betekent financiële stabiliteit dat zij kunnen wonen zoals zij zelf willen. Zij lijken het dus belangrijk te vinden om als gepensioneerde hun woonlasten te kunnen betalen.

Over de communicatie rondom pensioeninformatie gaven de starters aan dat zij dit voornamelijk bij deskundigen zouden zoeken, aan de hand van een persoonlijk gesprek. Ook noemden zij het internet vaak als kanaal dat zij zouden gebruiken. De informatie hierop moet wel kort en beknopt moet zijn, duidelijk moet aangeven wat voorbereiding hen kan opleveren en wat het risico is van een inadequate voorbereiding. Daarnaast zou een visualisatie kunnen bijdragen aan het begrip van de informatie.

4.4 Discussie

De interviews bieden een aantal inzichten met betrekking tot de attitudes die starters hebben ten opzichte van pensioenvoorbereiding. Uit de interviews blijkt dat dat starters zich voornamelijk bezighouden met het nu: ze sparen om binnen enkele jaren een hypotheek te financieren, om hun studieschuld af te betalen en om een financiële buffer te creëren voor (on)voorziene kosten. Bij veel van de geïnterviewde starters is pensioen iets dat nog geen prioriteit heeft. Het is iets waar zij wel over willen gaan nadenken in de nabije toekomst, maar nog niet in het heden.

Dit is in lijn met de bevindingen van Krijnen et al. (2014) en de present bias van Ainslie (1975). Zij schrijven dat mensen pensioenvoorbereiding uitstellen, omdat zij meer prioriteit geven aan onderwerpen die op de korte termijn iets opleveren. Ook komt het overeen met de bevindingen van O'Donoghue en Rabin (2001). Zij schrijven dat motivatie om een handeling daadwerkelijk uit te voeren afhankelijk is van de afweging tussen directe voor- en nadelen. Voor de geïnterviewde starters wegen de directe nadelen – oftewel geld opzij zetten en zodoende minder te besteden hebben – blijkbaar zwaarder dan de directe voordelen. Ze lijken geen of nauwelijks voordelen op de korte termijn te zien.

Wel geven veel starters aan dat zij meer aandacht aan hun pensioen willen besteden, wanneer zij een volgende baan krijgen. Het risico bestaat echter dat zij de voorbereiding dan opnieuw uitstellen en zodoende de voordelen missen die een vroege pensioenvoorbereiding hen kan opleveren. Dit is een reëel risico. Dezelfde resultaten kwamen namelijk naar voren in de gesprekken van Stichting Weet Wat Je Besteedt (2012, in Krijnen et al., 2014) met Nederlandse adolescenten en jonge professionals pensioenvoorbereiding.

Ondanks dat zij pensioenvoorbereiding mogelijk uit blijven stellen, hebben de geïnterviewde starters wel doelen voor hun pensioen. Om deze te financieren, zijn financiële middelen nodig. Veel van de geïnterviewde starters zijn op de hoogte van hun werkgeverspensioen, maar begrijpen niet hoe dit pensioen in elkaar zit. Voor een aantal van hen is dat omdat zij de pensioenmaterie te ingewikkeld vinden. Anderen vinden het pensioen dat zij bij hun huidige baan opbouwen niet interessant, omdat zij verwachten dat het pensioen dat zij opbouwen bij hun volgende baan pas echt impact gaat hebben. Deze starters lijken niet te denken dat het nu al noodzakelijk is om extra vermogen voor het pensioen op te bouwen, of denken dat hun inspanningen daarvoor nu nog geen significante impact hebben.

Van de AOW-uitkering weten bijna alle geïnterviewde starters maar weinig. Sommige van hen kennen enkele aspecten van de uitkering, maar niemand weet precies wat deze inhoudt. Mogelijk is dit omdat de geïnterviewden denken dat zij de uitkering hoe dan ook zullen ontvangen, dus dat het niet noodzakelijk is om er iets over te weten. Een aantal geïnterviewden gaf ook aan de AOW enkel te zien als extraatje, maar niet als significant middel om hun pensioen te financieren.

Net als Britse 18- tot en met 30-jarigen, hebben de geïnterviewde Nederlandse starters dus een gebrekkige kennis van pensioen en pensioenmiddelen, denkt een groot deel van hen dat zij niet in staat te zijn om hun pensioen voor te bereiden en zijn liever bezig met het heden bezig dan met de toekomst. Uit de interviews van mijn onderzoek blijkt echter geen wantrouwen ten opzichte van pensioenaanbieders, wat wel het geval is voor de Britten uit het onderzoek van Foster (2017). Dat Nederlandse starters geen wantrouwen voelen, blijkt ook uit de bronnen die zij voor informatie zouden gebruiken. Velen van hen geven namelijk aan dat zij informatie van bekende instanties zoals pensioenverzekeraars willen ontvangen. Dit is gunstig voor organisaties zoals NN, die graag starters willen helpen met pensioenvoorbereiding.

Wat echter wel problematisch kan zijn, is dat de meeste geïnterviewde starters een adviseurs noemen als bron van informatie. Pensioen lijkt dus een onderwerp te zijn waar de geïnterviewde starters deskundigheid en kennis voor verlangen. De gewenste deskundigheid verhoogt mogelijk de drempel voor starters om zich te verdiepen in pensioenen. Aan bekenden kun je namelijk eenvoudig informatie vragen, maar een persoonlijk gesprek met een adviseur van een verzekeraar kan geld kosten of enige inspanning vereisen om te organiseren. Voor een onderwerp dat niet veel prioriteit heeft, kan dat als gevolg hebben dat iemand geen actie onderneemt om zich te informeren.

Naast een persoonlijk adviesgesprek, noemden de geïnterviewde starters ook het internet als bron voor pensioeninformatie. Daarbij werden media zoals websites, forums en social media genoemd. Voor de geïnterviewden is het belangrijk dat de informatie op dergelijke media kort, beknopt, persoonlijk en eenvoudig is. Dit

biedt een uitdaging, omdat veel aangeboden financiële informatie en pensioeninformatie nou eenmaal niet makkelijk is voor veel mensen (Visser et al., 2012). Daarnaast zijn er zoveel mogelijkheden, keuzes en mogelijke consequenties, dat organisaties moeten kiezen welke informatie essentieel is, en welke overbodig.

De geïnterviewde starters lijken niet veel moeite te willen doen om zich te verdiepen in pensioeninformatie en af te haken wanneer de informatie te uitgebreid of moeilijk is. De starters willen de informatie snel begrijpen en weten waar ze aan toe zijn. Dit is in lijn met wat Sanders et al. (2016) adviseren over het taalgebruik van financiële teksten. Zij stellen dat het verstandig is om bekende en vertrouwde taal te gebruiken voor een tekst, omdat schrijvers anders het risico lopen dat lezers zich niet aangesproken voelen en de tekst niet zullen verwerken.

Hoofdstuk 5: Experiment

In het voorgaande hoofdstuk heb ik de attitude van de geïnterviewde starters ten opzichte van pensioenvoorbereiding onderzocht en besproken. Daarnaast heb ik drie onderwerpen blootgelegd die mogelijk het belang van pensioenvoorbereiding duidelijk kunnen maken aan deze doelgroep: zorgeloos kunnen doen wat je leuk vindt, zelf een pensioendatum kunnen kiezen en je woonlasten kunnen betalen.

Na meer inzicht in deze onderwerpen verkregen te hebben, bespreek ik in het huidige hoofdstuk hoe deze drie onderwerpen zich tot elkaar verhouden als het om de invloed gaat die zij hebben op de intentie om pensioen voor te bereiden en de attitude ten opzichte van pensioenvoorbereiding. Om hierachter te komen, verwerk ik de drie onderwerpen in een online boodschap (bijlage 4) en voer ik een experiment uit.

De geïnterviewde starters noemden hypotheek en woonlasten het vaakst als onderwerp dat in het nu en in de verre toekomst belangrijk voor hen is. Daarom vermoed ik dat een online boodschap over de invloed van een goede pensioenvoorbereiding op de mate waarin je later je woonlasten kunt betalen, de meeste invloed heeft op de intentie en attitude van starters. Mijn hypothese is:

H1: Een online boodschap over de woonlasten die iemand heeft tijdens zijn of haar pensioen, veroorzaakt een hogere score op de intentie om pensioen voor te bereiden en op de attitude over pensioenvoorbereiding dan de andere twee onderwerpen.

5.1 Methode

5.1.1 Materiaal

5.1.1.1 Online boodschap

De meeste geïnterviewde starters gaven aan informatie via persoonlijk contact te krijgen. Vanwege tijdsrestricties van het onderzoek is het voor dit experiment niet mogelijk om een persoonlijk gesprek met respondenten te houden. Internet was na een persoonlijk gesprek het meest genoemde kanaal, dus heb ik gekozen om dit kanaal te testen. Daarnaast heeft NN als doel om 100% digitaal te gaan. Een online boodschap sluit dus aan bij deze doelstelling.

Bij het ontwerpen van de boodschappen hield ik rekening met de informatiekenmerken die de geïnterviewde starters als aantrekkelijk bestempelden. De boodschappen zijn daarom kort en beknopt, bevatten eenvoudig woordgebruik en zijn met een persoonlijke toon geschreven.

In de inleiding van de online boodschap introduceer ik het onderwerp en stel ik de lezer de vraag hoe hij of zij een van de drie onderwerpen wil financieren tijdens het pensioen. In het tweede tekstveld van de online boodschap staat een voorbeeld van hoe iemand zich op zijn of haar pensioen kan voorbereiden. Ik heb dit gebaseerd op een bestaand beleggingsproduct van NN, genaamd FitvoorLater (NN Investment Partners, z.d.).

Vijf van de geïnterviewde respondenten gaven ook aan visualisaties prettig te vinden als extra uitleg bij informatie. Daarom heb ik een grafiek toegevoegd aan de boodschappen. De grafiek illustreert wat het beleggingsproduct van NN na 30 jaar kan opleveren (NN Investment Partners, z.d.). Volgens Slutsky (2014) kunnen grafieken gebruikt worden om gecompliceerde data toe te lichten, zonder veel tekst te gebruiken. Een grafiek is echter overbodig wanneer een enkele zin voldoende is om de data toe te lichten. Daarnaast moet de grafiek duidelijk en leesbaar zijn, en moet deze voorzien worden van onder andere een opschrift, assenstelsel en een legenda.

Door een grafiek toe te voegen, worden de online boodschappen langer en uitgebreider. Dat is juist wat veel van de geïnterviewden niet willen. Daarnaast kan ik niet inschatten in hoeverre de respondenten het beleggingsproduct begrijpen. Wanneer zij het product begrijpen aan de hand van de tekst, is de grafiek overbodig. Om deze redenen heb ik van elk onderwerp een online boodschap met grafiek en een online boodschap zonder grafiek gemaakt. Het experiment heeft daarom een 3 x 2 ontwerp, met als onafhankelijke variabele het onderwerp en wel of geen visualisatie.

Omdat beleggen risico's met zich meebrengt, heb ik hiervoor een waarschuwing gegeven. Dit gebeurt ook vaak bij echte beleggingsproducten. Daarnaast noem ik tweemaal dat het geschetste resultaat van de belegging een voorbeeld is. Op die manier heb ik geprobeerd om een realistisch voorbeeld te geven van wat pensioenvoorbereiding kan opleveren, zonder de respondent te misleiden of een positiever beeld te schetsen dan wat de werkelijkheid is.

De titel, afbeelding, kleuren en het voorbeeld van hoe iemand zijn of haar pensioen kan voorbereiden, zijn gelijk voor alle versies. Ook de visualisatie is gelijk voor de drie versies die deze hebben.

5.1.1.2 Vragenlijst

Om te toetsen in hoeverre communicatie over belangrijke onderwerpen de intentie en attitude van starters beïnvloedt, heb ik een vragenlijst ontworpen (bijlage 5). De meeste vragen worden beantwoord aan de hand van een 7-punts Likertschaal.

De vragenlijst begint met drie vragen over de intentie van de respondenten om zich binnen een maand te verdiepen in pensioenmaterie en vier vragen over de attitude ten opzichte van deze gedraging. Deze zeven vragen zijn gebaseerd op Hoeken et al. (2012, pp. 215-216) en Fishbein en Ajzen (2010). Hoeken et al. (2012) schrijven dat je het bevroegde gedrag persoonlijk moet maken ('Ik ben van plan om...') en concreet bent over het gedrag ('zoeken') en de periode waarin het gedrag wordt uitgevoerd ('de komende maand').

Na deze zeven vragen volgen drie vragen over hoe belangrijk de respondenten de onderwerpen van de drie online boodschappen vinden. Ik heb deze vragen toegevoegd, omdat ik ook wil meten hoe belangrijk de respondenten de onderwerpen vinden waarover zij niet lezen.

Daarna volgen twee vragen over de geschiktheid van een online boodschap voor communicatie over pensioenvoorbereiding. Ik heb gekozen om dit te bevroegen, omdat uit de interviews verschillende meningen blijken over het gebruik van e-mail voor het communiceren van pensioeninformatie. Internet wordt – in verhouding met andere media – vaak genoemd door de geïnterviewde starters. E-mail werd daarentegen veel minder genoemd als geschikt medium. Aan de hand van deze twee vragen wil ik hier meer duidelijkheid over krijgen.

Na de vragen over de geschiktheid van het medium, volgt één vraag over de toon van de online boodschap. NN spreekt klanten en lezers voornamelijk aan in de u-vorm. In de online boodschap spreek ik de lezer echter aan met de je-vorm. Ik heb hiervoor gekozen omdat de geïnterviewde starters aangaven persoonlijke informatie prettig te vinden. Omdat zij relatief jong zijn, spreek ik hen daarom aan met de je-vorm. Omdat dit afwijkt van de stijl die NN normaal gesproken aanhoudt, heb ik de respondenten ook naar hun mening hierover gevraagd.

De vraag over de aanspreekvorm is de laatste schaalvraag. Na deze vraag krijgt de respondent de mogelijkheid om iets over het onderzoek te zeggen, aan de hand van een open tekstveld. Vervolgens vraag ik de respondenten om hun demografische gegevens in te vullen. Naast leeftijd, geslacht, en opleiding vraag ik hen ook naar hun werkstatus (fulltime, parttime, zoekende en geen) en of zij in loondienst werken of als ZZP'er. Als laatste vraag ik hen of zij zelf al sparen voor hun pensioen. Ik ben benieuwd of zij dit doen, omdat het mogelijk kan verklaren waarom sommige starters zich wel en sommigen zich niet interesseren voor pensioenvoorbereiding.

5.1.2 Respondenten

Voor dit experiment heb ik gebruik gemaakt van Respondenten.nl, een organisatie die onderzoeken van respondenten voorziet. Op de website van de organisatie konden starters zich aanmelden voor mijn experiment. Respondenten kregen

daarvoor een kleine financiële vergoeding. In totaal hebben 151 respondenten de vragenlijst ingevuld. Dat komt uit op ongeveer 25 respondenten per versie.

De respondenten zijn tussen de 18 en 30 jaar oud, met een gemiddelde leeftijd van ongeveer 25 jaar ($SD = 3.42$). Een variantieanalyse wijst uit dat de leeftijd van de respondenten gelijk verdeeld is over de zes versies ($F(5, 145) = 1.00, p = .42$). In totaal deden 77 vrouwen en 74 mannen mee met het experiment. Een Chi-kwadraattoets wijst uit dat ook het aantal mannen en vrouwen gelijk is verdeeld over alle versies ($\chi^2(5) = 4.41, p = .49$). Uit een Chi-kwadraattoets blijkt dat ook het aantal respondenten dat wel of niet al spaart voor hun pensioen gelijk verdeeld is over alle versies ($\chi^2(5) = 1.05, p = .96$). Het kan dus niet zo zijn dat een bepaalde versie meer door spaarders is gezien dan andere versies. Een overzicht van alle demografische gegevens staat in bijlage 6.

5.1.3 Procedure

Bij aanvang van het experiment kregen respondenten een introductie te lezen waarin de aanleiding van het experiment kort werd toegelicht. In deze introductie staat dat de online boodschap afkomstig is van een grote Nederlandse pensioenverzekeraar en gebruikt kan worden in bijvoorbeeld een e-mail. Ik heb NN niet genoemd, om te voorkomen dat oordelen over de organisatie mee zouden wegen in het oordeel van de respondenten over de online boodschap.

Na de introductie kregen respondenten één van de zes versies van de online boodschap te zien en volgde de vragenlijst (bijlage 5). De vragenlijsten voor de verschillende versies verschilden op één aspect: de volgorde van vraag 8 tot en met 10 was zo ingericht dat de eerste vraag van deze groep overeenkwam met het onderwerp van de online boodschap die een respondent te zien kreeg.

Respondenten mochten tijdens het invullen van de vragenlijst de online boodschap opnieuw bekijken. In een natuurlijke setting zouden respondenten de boodschap namelijk ook meerdere keren kunnen bekijken.

5.1.4 Data-analyse

Om de data van het experiment te analyseren, heb ik gebruik gemaakt van Microsoft SPSS 25. Sommige data moest ik ompoolen voordat ik statistische toetsen kon uitvoeren. Dit was het geval voor de vragen over de attitude van de respondenten (vraag 4 tot en met 7). Deze moest ik ompoolen zodat een negatieve attitude aangegeven werd met een 1 op de 7-punts Likertschaal en een positieve attitude met 7. Vraag 8 tot en met 10 moest ik herindelen, omdat deze vragen per onderwerp verschilden in volgorde. Als laatste heb ik de opleidingsniveaus gecategoriseerd in laag (geen, basisschool & middelbare school, mbo; $N = 45$),

gemiddeld (hbo; N = 49) en hoog (wo; N = 57), en heb ik leeftijd ingedeeld in jong (18 - 24 jaar; N = 62) en ouder (25 - 30 jaar; N = 89).

5.2 Resultaten

5.2.1 Betrouwbaarheidsscores

Om de antwoorden op de vragen over intentie, attitude en geschiktheid van het medium te analyseren, heb ik eerst de interne consistentie van deze vragen getoetst. Hieruit bleek dat de vragen over intentie ($\alpha = .92$) en geschiktheid van het medium ($\alpha = .88$) betrouwbaar zijn. De vier vragen over attitude bleken echter onvoldoende valide te zijn ($\alpha = .59$). De derde vraag bleek de validiteit omlaag te brengen. Daarom heb ik deze niet meegenomen in de verdere analyse. Na deze weggelaten te hebben, was de validiteit voor attitude wel voldoende ($\alpha = .73$). Daarna heb ik – per construct – de vragen samengevoegd tot één schaal.

5.2.2 Invloed van onderwerp

Om te toetsen of er een significant effect is van onderwerp op intentie, attitude en geschiktheid van medium, heb ik drie variantieanalyses uitgevoerd. Hieruit bleek dat er geen significant verschil is voor intentie ($F(2, 148) = .65; p = .53$), attitude ($F(2, 148) = .08; p = .92$) en geschiktheid van het medium ($F(2, 148) = .60; p = .55$). De scores verschillen dus niet significant van elkaar (tabel 4).

Tabel 4.

Scores (en standaarddeviaties) op intentie, attitude en geschiktheid van medium voor elk onderwerp (1 = negatief, 7 = positief) (N = 151).

	Intentie	Attitude	Geschiktheid medium
Vrije tijd (N = 50)	3.46 (1.68)	5.49 (1.15)	4,83 (1.48)
Pensioendatum (N = 50)	3.71 (1.48)	5.42 (1.25)	5.14 (1.44)
Woonlasten (N = 51)	3,37 (1.49)	5.40 (1.12)	4.98 (1.35)

Om te ontdekken of er wel een significant verschil is tussen de mate waarin alle respondenten de onderwerpen belangrijk vinden, heb ik een variantieanalyse uitgevoerd met onderwerp (vrije tijd/pensioendatum/woonlasten) als onafhankelijke variabele en het belang als onafhankelijke variabele. Hieruit bleek dat er ook geen significant verschil is tussen de mate waarin respondenten de drie onderwerpen belangrijk vinden ($F(6, 446) = .87; p = .52$).

5.2.3 Invloed van grafiek

Om te onderzoeken of de aanwezigheid van een grafiek invloed heeft op de intentie, attitude van de respondent en de mate waarin een respondent het medium geschikt vindt voor de boodschap, heb ik opnieuw een variantieanalyse uitgevoerd. Hieruit bleek dat er geen significant effect is voor intentie ($F(1, 149) = .49; p = .48$), attitude ($F(1, 149) = .75; p = .39$) of de geschiktheid van het medium ($F(1, 149) = .24; p = .63$). De scores van de verschillende versies verschillen dus niet van elkaar (tabel 5).

Tabel 5

Scores (en standaarddeviaties) voor intentie, attitude en de geschiktheid van het medium voor online boodschappen met en zonder grafiek (1 = negatief, 7 = positief) (N = 151).

	Intentie	Attitude	Geschiktheid medium
Geen grafiek (N = 75)	3.56 (1.54)	5.36 (1.04)	5.03 (1.38)
Met grafiek (N = 76)	3.46 (1.56)	5.51 (1.19)	4.92 (1.47)

5.2.4 Interactie tussen onderwerp en aanwezigheid van grafiek

Om te toetsen of er een interactie effect is voor het onderwerp van de online boodschap en de aanwezigheid of afwezigheid van een grafiek op intentie, heb ik een tweeweg-variantieanalyse uitgevoerd. Hieruit bleek dat er geen significant interactie-effect is voor intentie ($F(1, 151) = .70, p = .50$), attitude ($F(1, 151) = .70, p = .50$) of geschiktheid van het medium ($F(1, 151) = 1.00, p = .37$).

5.2.5 Invloed van opleiding

Om te testen of het soort opleiding van een respondent invloed heeft op de intentie, attitude, geschiktheid van het medium en waardering van de toon van de online boodschap, heb ik opnieuw een variantieanalyse uitgevoerd. Hieruit bleek dat er geen significant effect is voor intentie ($F(2, 148) = 2.27; p = .11$), attitude ($F(2, 148) = .70; p = .50$), geschiktheid van het medium ($F(2, 148) = .82; p = .44$) en waardering voor de toon van de boodschap ($F(2, 148) = .40; p = .67$).

5.2.6 Invloed van leeftijd

Om te testen of de leeftijd van een respondent invloed heeft op de intentie, attitude, geschiktheid van het medium en waardering van de toon, heb ik een variantieanalyse uitgevoerd. Bij deze toets vergeleek ik de jongere respondenten (18 - 24 jaar) met de oudere respondenten (25 - 30 jaar). Hieruit bleek dat er geen

significant effect is voor intentie ($F(1, 149) = .46; p = .50$), attitude ($F(1, 149) = .96; p = .33$), geschiktheid van het medium ($F(1, 149) = .40; p = .53$) en waardering van de toon ($F(1, 149) = .29; p = .59$).

5.2.7 Invloed van baanstatus

Om te testen of de baanstatus van een respondent invloed heeft op de intentie, attitude, geschiktheid van het medium en waardering van de toon van de online boodschap, heb ik nogmaals een variantieanalyse uitgevoerd. Hieruit bleek dat er geen significant effect is voor attitude ($F(2, 148) = 1.17; p = .31$), geschiktheid van het medium ($F(2, 148) = .18; p = .84$) toon van de boodschap ($F(2, 148) = 2.53; p = .08$), maar wel voor intentie ($F(2, 148) = 5.94; p < .01$).

Uit een Tukey post-hoc toets bleek dat dit veroorzaakt wordt door een significant verschil tussen de intentie van mensen die fulltime werken, en de mensen die geen baan hebben of zoekende zijn ($p < .01$). Mensen met een fulltime baan hebben dus significant meer de intentie om zich voor te bereiden op hun pensioen dan mensen zonder baan of die zoekende zijn (tabel 6).

Tabel 6

Scores (en standaarddeviaties) voor intentie, attitude, geschiktheid van medium en toon voor mensen met een fulltimebaan, parttimebaan en mensen zonder baan/werkzoekende (1 = negatief, 7 = positief) (N = 151).

	Intentie	Attitude	Geschiktheid medium	Toon
Fulltime (N = 69)	3.86* (1.35)	5.50 (1.07)	5.05 (1.28)	5.33 (1.16)
Parttime (N = 50)	3.52 (1.60)	5.52 (.99)	4.93 (1.54)	5.32 (1.30)
Geen/zoekend (N = 32)	2,75* (1.63)	5.17 (1.28)	4.89 (1.55)	4.75 (1.52)

* Significant bij $\alpha = 0.05$

Om de invloed van werken in loondienst of als ZZP'er te toetsen, heb ik een variantieanalyse uitgevoerd. Deze toets laat zien dat er geen verschil is tussen de attitude ($F(2, 148) = .99; p = .38$), geschiktheid van het medium ($F(2, 148) = .13; p = .88$) en de waardering van de toon van de online boodschap ($F(2, 148) = 1.94; p = .15$) voor mensen in loondienst, ZZP'ers en mensen zonder baan of die zoekende zijn. Wel is er opnieuw een significant verschil voor intentie ($F(2, 148) = 3.27; p < .05$).

Uit een Tukey post-hoc toets bleek dat dit effect veroorzaakt wordt door een significant verschil tussen de intentie van mensen die fulltime werken, en de mensen die geen baan hebben of zoekende zijn ($p < .05$). Mensen die in loondienst

werken, hebben significant meer de intentie om zich voor te bereiden op hun pensioen dan werkloze mensen of mensen die zoekende naar een baan zijn (tabel 7).

Tabel 7

Scores (en standaarddeviaties) voor intentie, attitude, geschiktheid van medium en toon voor mensen in loondienst, ZZP'ers en mensen zonder baan/werkzoekende (1 = negatief, 7 = positief) (N = 151).

	Intentie	Attitude	Geschiktheid medium	Toon
Loondienst (N = 112)	3.70* (1.53)	5.50 (1.08)	4.97 (1.40)	5.32 (1.19)
ZZP'er (N = 9)	3.07 (1.55)	5.52 (.90)	4.78 (1.84)	5.11 (1.83)
Geen/zoekend (N = 30)	2,94* (1.61)	5.18 (1.06)	5.05 (1.42)	4.80 (1.50)

* Significant bij $\alpha = 0.05$

5.2.8 Invloed van zelfstandig sparen voor pensioen

Om te testen of het invloed heeft of de respondent wel of niet spaart voor pensioen, heb ik nogmaals variantieanalyses uitgevoerd. Uit deze toetsen bleek dat wel of niet sparen een significant effect heeft op de intentie ($F(1, 149) = 5.62$; $p < .05$) en attitude ($F(1, 149) = 7.34$; $p < .01$). Er was geen significant effect voor geschiktheid van het medium ($F(1, 149) = .31$; $p = .58$) en waardering van de toon ($F(1, 149) = .10$; $p = .75$). Spaarders hebben significant meer de intentie om zich voor te bereiden op hun pensioen dan niet-spaarders en hun attitude ten opzichte van pensioenvoorbereiding is positiever (tabel 8).

Tabel 8.

Scores (en standaarddeviaties) voor intentie, attitude, geschiktheid van medium en toon voor mensen die wel en niet zelf voor pensioen sparen (1 = negatief, 7 = positief) (N = 151).

	Intentie	Attitude	Geschiktheid medium	Toon
Wel (N = 56)	3.89* (1.52)	5.75** (1.03)	4.89 (1.41)	5.25 (1.30)
Niet (N = 95)	3.28* (1.53)	5.25** (1.13)	5.03 (1.84)	5.18 (1.31)

* Significant bij $\alpha = 0.05$

** Significant bij $\alpha = 0.01$

5.3 Conclusie

De deelvraag die ik met het experiment wilde beantwoorden, is: 'In hoeverre kan communicatie over belangrijke pensioenonderwerpen de doelgroep overtuigen van het belang van pensioenvoorbereiding?' Ook wilde ik onderzoeken of de online boodschap over woonlasten beter zou scoren op intentie om pensioen voor te bereiden en attitude ten opzichte van pensioenvoorbereiding dan de andere twee online boodschappen.

Uit de zojuist besproken resultaten blijkt dat geen van de drie onderwerpen significant beter scoort op intentie om op korte termijn te beginnen met pensioenvoorbereiding of op attitude ten opzichte van pensioenvoorbereiding. Ook heeft het geen significant effect om een grafiek toe te voegen aan de online boodschappen. Voor leeftijd en opleiding zijn uit de variantieanalyses ook geen significante effecten gebleken op intentie, attitude, geschiktheid van het medium en de toon van het bericht.

De baanstatus van een respondent heeft ook geen significant effect op attitude, geschiktheid van het medium of de toon van de informatie. Wel blijkt er een significant effect te zijn voor de intentie om binnen een maand pensioen voor te bereiden. Mensen die een fulltime baan hebben, scoren namelijk significant hoger op intentie dan mensen zonder baan of die zoekende zijn. Naast de baanstatus van de respondent, heeft het type dienstverband ook invloed op de intentie. Mensen die in loondienst werken, scoren significant hoger op intentie dan mensen die geen baan hebben of zoekende zijn.

Of mensen wel of niet zelf sparen voor hun pensioen, heeft ook effect op de intentie en attitude. Zo hebben mensen die zelf al voor pensioen sparen, significant meer de intentie om hun pensioen voor te bereiden dan mensen die dit niet doen. Spaarders hebben ook een positievere attitude ten opzichte van pensioenvoorbereiding dan mensen die niet zelf al voor hun pensioen sparen.

5.4 Discussie

5.4.1 Effecten

De resultaten van het experiment tonen aan dat geen van de drie onderwerpen een significant hogere intentie om pensioen voor te bereiden of attitude ten opzichte van pensioenvoorbereiding veroorzaakt voor de respondenten. Mijn hypothese moet daarom worden verworpen.

Een oorzaak voor het ontbreken van een effect van het onderwerp, zou gevonden kunnen worden in het ontwerp van de online boodschappen. Ik heb drie tot vier zinnen gebruikt om een onderwerp aan te duiden, maar mogelijk is dit te weinig om duidelijk te maken wat een bepaald onderwerp voor een respondent kan

betekenen. Het onderwerp ‘woonlasten’ zou bijvoorbeeld te abstract kunnen zijn voor een respondent, waardoor het geen indruk op hem of haar maakt. Ik heb echter bewust gekozen om niet te diep in te gaan op een onderwerp, omdat het merendeel van de geïnterviewde starters aangaf beknopte informatie te willen. Mogelijk heb ik de boodschappen zo beknopt gemaakt, dat deze niet meer concreet aantonen wat ‘woonlasten’ zijn.

Naast het ontbreken van een effect van onderwerp, ontbrak ook een effect van de grafiek. Aan de hand van dit experiment en deze online boodschappen, lijkt een grafiek dus niet het voordeel van een goede pensioenvoorbereiding extra duidelijk te maken ten opzichte van het ontbreken van een grafiek. Een mogelijke verklaring voor het uitblijven van een effect is dat de grafiek overbodig was. Zoals Slutsky (2014) aangaf, is een grafiek alleen nodig wanneer de data te gecompliceerd is. Mogelijk hadden de respondenten dus geen grafiek nodig om te begrijpen wat beleggingen over tijd kunnen opbrengen.

Dat mensen met een fulltime baan een significant hogere intentie hebben om pensioen voor te bereiden dan mensen zonder baan, lijkt vanzelfsprekend. Mensen die fulltime werken zullen in veel gevallen meer geld te besteden hebben en mogelijk eerder geneigd zijn om wat opzij te leggen voor pensioen, dan respondenten zonder baan en inkomen. Ditzelfde verschil blijkt tussen mensen die in loondienst werken en mensen die geen baan hebben. Daarentegen is er geen verschil in intentie van ZZP'ers en respondenten die geen baan hebben. Dit is opvallend, omdat ZZP'ers zelf verantwoordelijk zijn voor hun pensioen. Er gaat dus niet automatisch een deel van het inkomen naar een werkgeverspensioen, zoals bij de meeste mensen die in loondienst werken. Voor ZZP'ers lijkt het dus juist belangrijk om hun pensioen goed voor te bereiden, maar dit is niet terug te zien in de scores van dit experiment.

Het significante verschil op intentie en attitude tussen mensen die wel en niet sparen voor pensioen, is ook niet verrassend. Mensen die al voor pensioen sparen, hebben dat namelijk hoogstwaarschijnlijk bewust gedaan.

5.4.2 Scores op schaalvragen

Naast de effecten uit het experiment, kunnen de scores op de verschillende vragen ook een inzicht geven in de intentie om pensioen voor te bereiden en de attitude ten opzichte van pensioenvoorbereiding van de doelgroep. Wel moeten conclusies met betrekking tot de scores voorzichtig genomen worden. Er is immers geen vergelijking met de gemiddelde Nederlander mogelijk, omdat het experiment niet is afgenomen bij mensen uit andere leeftijds- of sociale categorieën. Op basis van dit experiment kan dus niet worden gesteld hoe de intentie om pensioen voor te

bereiden en attitude ten opzichte van pensioenvoorbereiding van starters verschilt van die van Nederlanders uit een andere leeftijds- of sociale categorieën.

De gemiddelde score van alle respondenten voor intentie is 3.51 (SD = 1.55). Uit een one-sample t-test blijkt dat dit significant afwijkt ($p < .001$) van het neutrale middelpunt van de 7-punts Likertschaal. De respondenten hebben dus een redelijk lage intentie om hun pensioen voor te bereiden. De score van alle respondenten op attitude is 5.43 (SD = 1.12). Ook deze score wijkt significant af ($p < .001$) van het neutrale middelpunt. Respondenten evalueren pensioenvoorbereiding daarom als iets redelijk positiefs. Dit lijkt niet overeen te komen met de manier waarop intentie volgens Fishbein en Yzer (2003) tot stand komt (figuur 1). Attitude zou namelijk een belangrijke voorspeller van intentie zijn, maar dat is niet te zien aan de resultaten uit dit onderzoek: de intentie van de respondenten is immers laag. Een mogelijk verklaring hiervoor is dat een andere voorspeller van intentie grote invloed uitoefent op de intentie van respondenten, zoals de waargenomen norm van een gedraging of de zelfeffectiviteit. Wanneer een van deze voorspellers laag is, zou dit ook een lage score op intentie kunnen veroorzaken, ondanks de positieve attitude.

Het verschil tussen de scores op intentie en attitude zou wel verklaard kunnen worden door de manier waarop intentie volgens O'Donoghue en Rabin (2001) tot stand komt. Zij stellen namelijk dat de intentie om een gedraging daadwerkelijk uit te voeren met name bepaald wordt door voor- en nadelen die plaatsvinden in het heden met elkaar te vergelijken. De stellingen van het experiment die de intentie meten, wijzen de respondenten erop dat zij binnen een maand moet beginnen met pensioenvoorbereiding. Mogelijk betrekken de respondenten vooral de voordelen van pensioenvoorbereiding op de lange termijn in hun oordeel over hun attitude ten opzichte van pensioenvoorbereiding. Wanneer zij echter hun intentie een score moeten geven, denken zij misschien aan het geld dat zij per maand kwijt zijn aan pensioenvoorbereiding in combinatie met hun beperkte financiële middelen. Dit kan de lage score op intentie veroorzaken.

De gemiddelde score op de geschiktheid van het medium voor alle respondenten is 4.98 (SD = 1.42) en ligt significant hoger ($p < .001$) dan het neutrale middelpunt van de 7-punts Likertschaal. De respondenten lijken dus redelijk positief te zijn over een online boodschap als medium voor informatie over pensioenvoorbereiding.

Uit een one-sample t-test blijkt dat de score op de toon van de online boodschap (5.21; SD = 1.30) significant afwijkt van het neutrale middelpunt van de 7-punts Likertschaal ($p < .001$). De respondenten lijken dus redelijk positief te zijn over de informele toon van de online boodschap.

Hoofdstuk 6: Algemene conclusie en discussie

In dit praktijkonderzoek heb ik een antwoord gezocht op de vraag: ‘Hoe kunnen 18- tot en met 30-jarigen overtuigd worden van het belang van pensioenvoorbereiding?’ Hiervoor heb ik aan de hand van interviews met starters inzicht gekregen in de attitude die 18- tot en met 30-jarige starters die fulltime in loondienst werken hebben ten opzichte van pensioenvoorbereiding. Ook heb ik de resultaten van de interviews verwerkt in drie online boodschappen en getest hoe deze boodschappen zich tot elkaar verhouden en in hoeverre ze de intentie en attitude van de respondenten beïnvloeden.

Uit de interviews blijkt dat het grootste deel van de geïnterviewde starters wel het nut inziet van pensioenvoorbereiding, maar daar geen prioriteit aan geeft. Ditzelfde resultaat komt terug in de relatief lage scores op intentie van het experiment. De geïnterviewde starters geven voorrang aan onderwerpen waar zij zich op de relatief korte termijn mee bezig willen houden, zoals een hypotheek afsluiten of een studieschuld afbetalen. Zodra zij echter verder komen in hun carrière en een nieuwe baan krijgen, staan zij wel open voor pensioenvoorbereiding.

Het risico bestaat echter dat wanneer zij verder in hun carrière zijn beland, zij de voorbereiding opnieuw uitstellen en zodoende de voordelen missen die een vroege pensioenvoorbereiding hen kan opleveren. Dat pensioenvoorbereiding uitgesteld blijft worden, kan onderbouwd worden door de resultaten van het experiment. Uit een Chi-kwadraattoets blijkt namelijk dat ongeveer evenveel respondenten sparen voor pensioen in de jonge groep respondenten (18 - 24 jaar) als in de oudere groep respondenten (25 - 30 jaar) ($\chi^2(1) = 1.87, p = .17$). Dit resultaat is in lijn met de bevindingen van Stichting Weet Wat Je Besteedt (2012, in Krijnen et al., 2014), die aantonen dat Nederlandse adolescenten en jonge professionals pensioenvoorbereiding uit blijven stellen.

De geïnterviewde starters lijken wel een idee te hebben van hoe zij hun pensioen zouden financieren. Velen van hen noemden sparen en hun werkgeverspensioen als belangrijk middel. Veel geïnterviewde starters zijn echter niet goed op de hoogte van hoe hun werkgeverspensioen in elkaar zit of hoeveel het hen uiteindelijk oplevert. Datzelfde geldt voor hun kennis over de AOW. Dit lijkt voor velen voornamelijk een extraatje te zijn. Omdat veel starters weinig kennis van middelen om pensioen voor te bereiden hebben, lijkt het verstandig om juist daarover te communiceren. De informatie moet dan wel kort zijn en aangeven wat middelen voor pensioen hen kunnen opleveren. Veel geïnterviewde starters hebben namelijk voorkeur voor concrete informatie.

Uit de interviews blijkt ook dat een persoonlijk gesprek de meest gewenste manier om pensioeninformatie te ontvangen is. Het is echter onrealistisch om te denken dat organisaties met iedere 18- tot en met 30-jarige in Nederland een persoonlijk

gesprek kunnen voeren. Na een persoonlijk gesprek, werd het internet het meest als gewenst kanaal genoemd. Uit het experiment – waarin starters een online boodschap te zien kregen – blijkt echter niet dat starters een hoge intentie om pensioen voor te bereiden hadden. Ook blijkt niet zoals verwacht dat een boodschap over woonlasten meer invloed heeft dan een boodschap over het zelf kunnen kiezen van je pensioendatum of zorgeloos kunnen doen wat je wil. Daarentegen scoorden de respondenten wel hoog op attitude ten opzichte van pensioenvoorbereiding. Starters lijken daarom wel te begrijpen dat het goed is om je pensioen voor te bereiden.

Uit dit onderzoek is dus geen instrument voortgekomen om 18- tot en met 30-jarigen te overtuigen van het nut van pensioenvoorbereiding. Desondanks kunnen de bevindingen wel bijdragen aan het begrip van de attitude die Nederlandse 18- tot en met 30-jarigen hebben ten opzichte van pensioenvoorbereiding. Hoewel Foster (2017) de attitude ten opzichte van pensioenvoorbereiding van mensen uit dezelfde leeftijdscategorie al eerder heeft onderzocht, blijft dat onderzoek beperkt tot de attitude ten opzichte van het Britse pensioenstelsel. Omdat dit stelsel afwijkt van het Nederlandse pensioenstelsel, kunnen uit dat onderzoek geen of enkel voorzichtige aannames worden gedaan over de attitude van Nederlandse starters. Mijn onderzoek biedt daarentegen inzichten in de attitude van 18- tot en met 30-jarigen ten opzichte van het Nederlandse pensioenstelsel, en daarmee een handvat voor organisaties die meer toenadering zoeken tot deze doelgroep.

De resultaten van mijn onderzoek bieden ook aanleiding voor vervolgonderzoek. Zo zou in de toekomst onderzocht kunnen worden in hoeverre pensioeninformatie tijdens contractbesprekingen invloed heeft op de intentie om op pensioen voor te bereiden. Wat zou bijvoorbeeld het effect zijn van korte en concrete informatie over spaar- of beleggingsproducten wanneer deze toegevoegd wordt aan een arbeidscontract? De intentie en attitude van mensen die deze informatie ontvangen hebben, zouden vergeleken kunnen worden met de intentie en attitude van mensen die de informatie niet hebben ontvangen. Daarbij zou ook meer rekening gehouden kunnen worden met andere factoren die de intentie beïnvloeden, zoals de waargenomen norm ten opzichte van pensioenvoorbereiding en de eigeneffectiviteit (Fishbein & Yzer, 2003). Ook zou de leeftijd van de onderzochte doelgroep kunnen worden verhoogd. Mogelijk biedt een doelgroep van 25- tot en met 35-jarigen nieuwe inzichten. Veel van de geïnterviewden van het huidige onderzoek gaven namelijk aan *binnenkort* wel over pensioen te willen nadenken.

Hoofdstuk 7: Aanbeveling

Het lijkt een grote opgave te zijn om starters te overtuigen om hun pensioen voor te bereiden. Hoewel starters het belang en nut inzien van pensioenvoorbereiding, gebruiken zij hun – soms beperkte – financiële middelen liever voor onderwerpen en uitgaven die op de korte termijn spelen.

De doelgroep is echter wel ontvankelijk voor concrete informatie over wat pensioenvoorbereiding hen kan opleveren. Uit de interviews blijkt namelijk dat veel starters geïnteresseerd zijn in dergelijke informatie. Zij gaan echter niet zelf op zoek naar dergelijke informatie. Deze moet gepusht worden, bijvoorbeeld tijdens contractbesprekingen.

Wanneer zij over (middelen voor) pensioen geïnformeerd willen worden, geven de meeste starters voorkeur aan een persoonlijk gesprek. Dit is echter erg kostbaar en daardoor mogelijk ongewenst. Het internet wordt ook vaak door hen genoemd en is een realistischer kanaal. De online informatie moet dan wel kort en bondig zijn, en concreet aangeven wat pensioenvoorbereiding hen oplevert. Anders gezegd: hoeveel geld levert pensioenvoorbereiding uiteindelijk op en wat kun je met dat geld doen? Uit de interviews van dit onderzoek komen een aantal onderwerpen naar voren die belangrijk voor starters zijn en mogelijk gebruikt kunnen worden voor dergelijke communicatie. Deze onderwerpen zijn: je woonlasten kunnen betalen, zelf bepalen wanneer je met pensioen gaat, zorgeloos leuke activiteiten ondernemen – zoals op vakantie gaan – en familie kunnen ondersteunen.

Een van de momenten waarop starters van dergelijke informatie voorzien kunnen worden, is tijdens hun arbeidscontractbespreking. Veel van de geïnterviewde starters hebben niet of nauwelijks aandacht besteed aan hun werkgeverspensioen tijdens hun meest recente bespreking, maar zeggen dit wel te willen doen bij hun volgende bespreking. Mogelijk kan NN een pilot beginnen en starters tijdens contractbesprekingen voorzien van een informatiebrochure of catalogus met concrete informatie over verschillende producten ter aanvulling van het werkgeverspensioen.

De vraag is of de mate van inspanning om de doelgroep te overtuigen van het belang van pensioenvoorbereiding opweegt tegen de verwachte resultaten. 18- tot en met 30-jarigen lijken immers andere prioriteiten te hebben. Toch denk ik dat het belangrijk is om hen te blijven informeren over het belang van pensioenvoorbereiding. Ze lijken hier ook wel voor open te staan, zolang hen maar duidelijk gemaakt wordt wat de voorbereiding hen oplevert. De belangrijkste reden om starters te overtuigen, is echter van maatschappelijke aard: iedereen verdient het namelijk om na een leven lang gewerkt te hebben, te kunnen genieten van een comfortabel en zorgeloos pensioen.

Literatuurlijst

- ABN AMRO. (z.d.). *Vroeg beginnen met pensioen opbouwen*.
<https://www.abnamro.nl/nl/prive/pensioen/inzicht-in-uw-pensioen/vroeg-beginnen-met-pensioen-opbouwen.html>. Geraadpleegd op 14 december 2020, van <https://www.abnamro.nl/nl/prive/pensioen/inzicht-in-uw-pensioen/vroeg-beginnen-met-pensioen-opbouwen.html>
- Ainslie, G. (1975). Specious reward: a behavioral theory of impulsiveness and impulse control. *Psychological bulletin*, 82(4), 463.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020, 16 november). *Werknemers bij pensionering voor het eerst gemiddeld boven 65 jaar*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/47/werknemers-bij-pensionering-voor-het-eerst-gemiddeld-boven-65-jaar#:~:text=Ook%20het%20feit%20dat%20de,64%2C5%20jaar%20in%202019>.
- DNB. (2019, 23 september). *Pensioenstelsel en DNB - De Nederlandsche Bank*. De Nederlandsche Bank. <https://www.dnb.nl/over-dnb/pensioenstelsel-en-dnb/index.jsp>
- Entman, R.M. (1993). *Framing: Towards a clarification of a fractured paradigm*. *Journal of Communication*, 43(4), 51-58.
- Fischer, C. (1999). *Read this paper even later: Procrastination with time-inconsistent preferences* (No. 1318-2016-103437).
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). *Predicting and changing behavior: The Reasoned Action Approach*. New York: Psychology Press.
- Fishbein, M., & Yzer, M. C. (2003). Using theory to design effective health behavior interventions. *Communication theory*, 13(2), 164-183.
- Foster, L. (2017). Young people and attitudes towards pension planning. *Social Policy and Society*, 16(1), 65-80.
- Hoeken, H., Hornikx, J., & Hustinx, L. (2012). *Overtuigende teksten: Onderzoek en ontwerp*. Bussum: Coutinho
- Kotecha, M., Kinsella, R., & Arthur, S. (2010). *Research on predictions of income in retirement*. Department for Work and Pensions.
- Krijnen, J., Breugelmans, S. M., & Zeelenberg, M. (2014). Waarom mensen de pensioenvoorbereiding uitstellen en wat daar tegen te doen is. *Netspar economische adviezen Paper*, 52.

- Mandemaker, A. (2019, 15 februari). Leven van alleen AOW is armoede: 'Karel koopt een kant en klare maaltijd en eet daar drie dagen van'. *Eindhovens Dagblad*. <https://www.ed.nl/de-peel/leven-van-alleen-aow-is-armoede-karel-koopt-een-kant-en-klare-maaltijd-en-eet-daar-drie-dagen-van~ab4d54e5/>
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2020, 21 januari). *Opbouw pensioenstelsel*. Rijksoverheid.nl. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/pensioen/opbouw-pensioenstelsel>
- Muratore, A. M., & Earl, J. K. (2010). Predicting retirement preparation through the design of a new measure. *Australian Psychologist*, 45(2), 98-111.
- NN Investment Partners. (z.d.). *FitVoorLater*. Fitvermogen.nl. Geraadpleegd op 12 januari 2021, van <https://www.fitvermogen.nl/fitvoorlater>
- O'Donoghue, T., & Rabin, M. (1999). Doing it now or later. *American economic review*, 89(1), 103-124.
- Prast, H., Rossi, M., Torricelli, C., & Druta, C. (2014). *Do women prefer pink? The effect of a gender stereotypical stock portfolio on investing decisions*. Tilburg: Netspar discussion papers.
- Sanders, J., Van Krieken K., Prast, H., Nijenhuis, L., & Boggio, C. 2016. Praten over pensioen: Communicatie over financiële zaken nu en later. In: D. van de Mierop, L. Buysse, R. Coesemans & P. Gillaerts (eds.) *De macht van taal. Taalbeheersingsonderzoek in Nederland en Vlaanderen*. Leuven/Den Haag: Acco, 239-250
- Slutsky, D. J. (2014). The effective use of graphs. *Journal of wrist surgery*, 3(2), 67.
- Trope, Y., & Liberman, N. (2010). Construal-level theory of psychological distance. *Psychological review*, 117(2), 440.
- Trouw. (2020, juli 8). Er ligt een uitstekend pensioenakkoord op tafel. *Trouw*. <https://www.trouw.nl/binnenland/er-ligt-een-uitstekend-pensioenakkoord-op-tafel~b4dfe1d5/>
- Visser, J., Oosterveld, P., & Kloosterboer, M. (2012, juni). *Pensioencommunicatie: Behoeften en barrières*. TNS NIPO. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2012/06/26/rapport-pensioencommunicatie-behoeften-en-barrieres>
- Vogels, P. (2020, 24 juni). Nieuw pensioenakkoord: dit is wat er precies verandert. *AD*. <https://www.ad.nl/ad-werkt/nieuw-pensioenakkoord-dit-is-wat-er-precies-verandert~adfb309/>

Bijlagen

Bijlage 1 – Interviewschema

Opening

Bedankt dat je mee wilt doen aan dit interview voor mijn afstudeeronderzoek. Ik zal me eerst even voorstellen. Mijn naam is Rick, ik ben 24 jaar oud en woon in Utrecht in een appartementje met twee vrienden. Op het moment volg ik de master communicatie en organisatie aan de universiteit Utrecht en loop ik stage bij Nationale-Nederlanden. Tijdens deze stage doe ik in opdracht van Nationale-Nederlanden onderzoek naar in hoeverre starters bezig zijn met financiële onderwerpen.

Wat belangrijk is om te vermelden: ik heb geen financiële achtergrond. Er bestaan geen goede of foute antwoorden, ik ben enkel nieuwsgierig naar je mening.

En ik wil dit interview graag opnemen, vind je dat goed?

Interview

A. Kennismaking

- Kun je iets over jezelf vertellen?
 - o Waar woon je?
 - o Hoe lang werk je al?
 - o Welke opleiding heb je gedaan?

B. Algemeen financiële onderwerpen

1. Kun je me vertellen in hoeverre je over financiële onderwerpen nadenkt?
 - 1.1. Waarom wel/niet?
2. Wat voor financiële onderwerpen vind je belangrijk?

Suggesties: studieschuld, hypotheek, reizen

 - 2.1. Wat vind je het belangrijkste? Waarom?
 - 2.2. Wat geef je dan prioriteit?
3. Wanneer begon je die onderwerpen belangrijk te vinden?
 - 3.1. Waarom toen denk je?

4. In hoeverre ben je dan actief op zoek naar informatie?
5. Op wat voor momenten ben je bezig met informatie?
6. Zijn er dingen waar je voor spaart? Waarom?

C. Algemeen pensioen financieren

7. Kun je vertellen hoe je je leven voor je ziet als je later stopt met werken?
 - 7.1. Als het eenmaal zover is, waarmee denk je dan vooral bezig te zijn?
 - 7.2. Op welke leeftijd denk je te stoppen met werken?
8. Zijn er specifieke doelen die je wilt behalen tijdens je oude dag?
 - 8.1. In hoeverre vind je die doelen belangrijk?
 - 8.2. In hoeverre ben je daar al mee bezig?
 - 8.3. Hoe is je gevoel ten opzichte van die toekomst?
9. In hoeverre denk je dat je je nu al financieel kunt voorbereiden op je oude dag?
 - 9.1. Hoe zinvol denk je dat is om je op je oude dag voor te bereiden?
10. Wat weet je over de mogelijkheden om je oude dag te financieren?
 - 10.1. Zijn er genoeg middelen voor al je wensen? Of waarom denk je van niet?
11. Heb je een idee hoeveel je later nodig hebt om je oude dag te financieren?
 - 11.1. Wat weet je over je AOW?
 - 11.1.1. Heb je een idee hoeveel je AOW per jaar is?

D. Vragen wanneer iemand nog niet bezig is met pensioen

12. Waarom hou je je nog niet mee bezig om je oude dag voor te bereiden?
13. Wanneer zou je dan je oude dag willen voorbereiden?
 - 13.1. Waarom dan wel?
14. Zijn er wel momenten geweest waarop je wel informatie over je pensioen wilde?
 - 14.1. Wat voor momenten waren dat?
 - 14.2. Wat hield je toen tegen?
15. Hoe zou je het vinden als anderen je met informatie zouden helpen?
 - 15.1. Wat voor bron zou je dan prettig vinden?
 - 15.2. En wat voor kanaal?

E. Eigen acties om pensioen te financieren

16. In hoeverre ben je zelf al bezig om te sparen voor je oude dag/later?
 - 16.1. Hoe zou je je daarop kunnen voorbereiden?
 - 16.2. Waarom vind je het (nog niet) belangrijk om je voor te bereiden op je pensioen?
17. Op welke momenten dacht je aan je pensioen? Waarom toen?
 - 17.1. Kwam pensioen naar voren in je arbeidscontract? Hoe belangrijk vond je het toen?
18. Op welke momenten in uw leven was je actief aan de slag met je pensioen? Waarom toen?
 - 18.1. Waren er ook momenten in je leven dat je iets aan pensioen wilde doen, maar geen actie ondernam? Waarom?
19. Hoe zou je starters kunnen motiveren om zich voor te bereiden op hun pensioen?

19.1. Wat denk je dat de grootste uitdaging daarin is?

F. Pensioeninformatie zoeken

20. Als je meer informatie over pensioenen zou willen zoeken, welke mediakanalen gebruik zou je dan gebruiken?

21. Wanneer zou je informatie interessant of nuttig vinden?

22. Wat voor bron zou je raadplegen? Waarom?

22.1. Hoe belangrijk vind je de zender van informatie?

23. Wat vind je belangrijk als je pensioeninformatie zoekt?

24. Wat vind je belangrijk als je pensioeninformatie ontvangt? Waarom?

24.1. Hoe vaak zou je informatie willen?

25. Wat vind je belangrijk voor de manier waarop die informatie gepresenteerd wordt?

25.1. Kort/bondig/gedetailleerd/concreet/statistisch/voorbeelden? Wat voor toon?

Bijlage 2 – Transcripten

Ik heb de transcripten toegevoegd als bijlage aan de mail aan mijn beoordelaars vanuit Universiteit Utrecht.

Bijlage 3 – Coderingen transcripten

Actuele onderwerpen					
Met welke financiële onderwerpen hoe je je bezig?	N	Wat voor bronnen gebruik je voor informatie?	N	Waarom vind je sparen belangrijk?	N
Hypotheek	9	Vrienden	5	Hypotheek	6
Sparen	8	Internet	5	Financiële stabiliteit	4
Vakanties	5	Persoonlijk adviesgesprek	3	Financiële buffer	2
Studieschuld	5	Bank	2	Studieschuld	2
Aandelen	4	Opleiding	2	Auto	1
Financiële stabiliteit	3	Forums	1	Pensioen	1
Financiële buffer	3	Webinar	1	Nieuwe opleiding	1
Auto	3	Dashboard	1		
Pensioen	3	Social media	1		
Uit eten	1				
Vastgoed	1				
Trouwen en kinderen	1				

Pensioenbewustzijn					
Heb je nagedacht over later?	N	Wat zijn je doelen voor later?	N	Hoe kun je het belang van pensioenvoorbereiding duidelijk maken?	N
Geen prioriteit, misschien later	7	Financiële stabiliteit	7	Wat heb je eraan	7
Zelf pensioendatum kiezen	4	Familie steunen	6	Info pushen	4
Liever over nu	3	Zorgeloos zijn	5	Noodzaak duidelijk maken	3
Financiële stabiliteit	3	Reizen	4	Lesgeven over pensioen	2
Werkgever	2	Zelf pensioendatum kiezen	4	Persoonlijk informeren	1
ZZP'er	2	Hypotheek afbetalen	3	Zelf pensioendatum kiezen	1
Nee, te lastige info	2	Tweede huis	2	Financiële stabiliteit	1
Pensioen	1	In buitenland wonen	2	Eenvoudig	1
Hypotheek afbetalen	1			Auto	1
Huis	1			Vakantie	1
				Huis	1

Kennis van financiële middelen voor pensioen					
Wat voor financiële middelen ken je voor pensioen?	N	Wat weet je van de AOW?	N	Heeft pensioenvoorbereiding nut?	N
Zelfstandig sparen	12	Weinig	9	Ja	5
Werkgeverspensioen	9	Niets	3	Weet ik niet	4
Beleggen	6	Fout	2	Nog niet	3
Vastgoed	3			Sparen heeft nut	2
ZZP-pensioenfond	1			Beleggen heeft nut	1
AOW	1			Werkgeverspensioen weet ik niet	1
Familie	1			Ja, maar geen motivatie	1

Pensioeninformatie											
Wat voor bron gebruik je voor pensioeninformatie?		Welk kanaal gebruik je voor pensioeninformatie?		Wat vind je belangrijk aan de informatie?		Wat vind je van mijnpensioen-overzicht.nl?		Was je bezig met je pensioen tijdens je contractbespreking?		Had je behoefte om pensioen meer te bespreken tijdens je contractbespreking?	
	N		N		N		N		N		N
Bekenden	4	Persoonlijk gesprek	8	Kort	8	Heel handig	2	Nee	10	Ja	4
Onafhankelijk adviseur	3	Website	5	Persoonlijk	6	Geen impact, bedrag te klein	2	Alleen op loonstrook	2	Nee, ik ga binnenkort ergens anders werken	3
Eigen pensioenfonds	3	Forum	2	Puntsgewijs	5	Zal wel helpen	2	Kort	2	Nee, genoeg informatie gehad	2
Bekende organisaties	3	Brochure	2	Verwijzingen	5			Ja, goed doorgelezen	1	Nee	1
Eerst overheid, dan organisaties	2	Social media	2	Visualisaties	5			Bij introductie besproken	1		
Collega's	2	Filmpje	2	Makkelijk	4						
Bank	2	Internet voor oppervlakkige informatie	1	Overzichtelijk	3						
		Iets dat past op m'n telefoon	1	Voorbeelden	3						
		Brief	1	Statistiek	3						
		E-mail	1	Enkel belangrijkste info	2						
		YouTube	1	Anekdoten	1						
		Whatsapp	1	Stand van zaken	1						
		Arbeidscontract	1	Niet te veel moeten jong	1						

Bijlage 4 – Online boodschappen

1A – Vrijtijdsbesteding (zonder grafiek)

MAAK JIJ JE HET LATER MAKKELIJK?

Heb je weleens nagedacht over wat je tijdens je pensioen wilt doen?
Wil je zorgeloos op reis kunnen of lekker vaak uit eten gaan?

Je pensioen is nog ver weg, maar dat biedt juist kansen! Begin nu je voor te bereiden en maak het jezelf in de toekomst een stuk makkelijker om zonder zorgen te doen wat je leuk vindt.

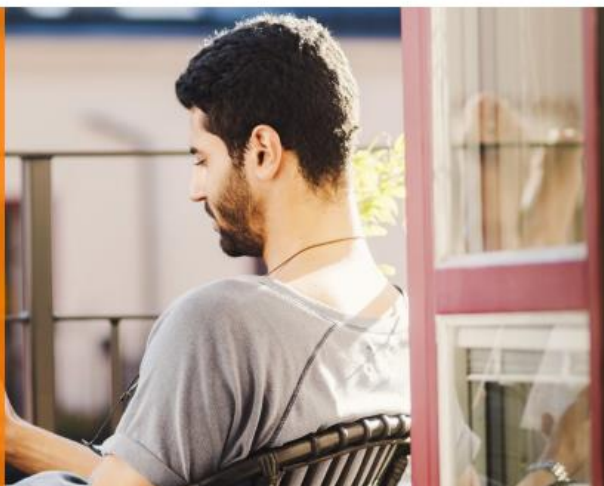
WAT KUN JE DOEN?

Denk eens na of je een klein bedrag per maand opzij kunt leggen. Ook kleine beetjes kunnen op de lange termijn veel opleveren!

Beleg je bijvoorbeeld vanaf je 25e elke maand €50? Dan is je totale inleg op je 60e €21.000, maar je verwachte eindkapitaal €67.000!*

[Meer informatie over sparen op de lange termijn](#)

** Gebaseerd op een voorzichtig beleggingsportfolio. Let op: beleggen heeft risico's. Voor meer informatie [klik hier](#).*



1B – Vrijtijdsbesteding (met grafiek)

MAAK JIJ JE HET LATER MAKKELIJK?

Heb je weleens nagedacht over wat je tijdens je pensioen wilt doen?
Wil je zorgeloos op reis kunnen of lekker vaak uit eten gaan?

Je pensioen is nog ver weg, maar dat biedt juist kansen! Begin nu je voor te bereiden en maak het jezelf in de toekomst een stuk makkelijker om zonder zorgen te doen wat je leuk vindt.



MAAK JIJ JE HET LATER MAKKELIJK?

Heb je weleens nagedacht over wanneer je met pensioen wilt gaan? Misschien wil je wel eerder met pensioen. Maar hoe ga je dat dan financieren?

Je pensioen is nog ver weg, maar dat biedt juist kansen! Begin je nu voor te bereiden en maak het je in de toekomst makkelijker om zelf te bepalen wanneer je met pensioen gaat.

WAT KUN JE DOEN?

Denk eens na of je een klein bedrag per maand opzij kunt leggen. Ook kleine beetjes kunnen op de lange termijn veel opleveren!

Beleg je bijvoorbeeld vanaf je 25e elke maand €50? Dan is je totale inleg op je 60e €21.000, maar je verwachte eindkapitaal €67.000!*

[Meer informatie over sparen op de lange termijn](#)

** Gebaseerd op een voorzichtig beleggingsportfolio. Let op: beleggen heeft risico's. Voor meer informatie [klik hier](#).*



MAAK JIJ JE HET LATER MAKKELIJK?

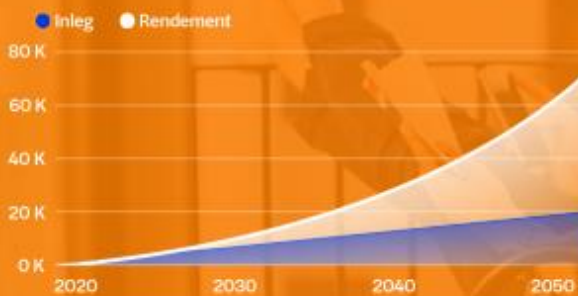
Heb je weleens nagedacht over wanneer je met pensioen wilt gaan? Misschien wil je wel eerder met pensioen. Maar hoe ga je dat dan financieren?

Je pensioen is nog ver weg, maar dat biedt juist kansen! Begin je nu voor te bereiden en maak het je in de toekomst makkelijker om zelf te bepalen wanneer je met pensioen gaat.

WAT KUN JE DOEN?

Denk eens na of je een klein bedrag per maand opzij kunt leggen. Ook kleine beetjes kunnen op de lange termijn veel opleveren!

Beleg je bijvoorbeeld vanaf je 25e elke maand €50? Dan is je totale inleg op je 60e €21.000, maar je verwachte eindkapitaal €67.000!*



[Meer informatie over sparen op de lange termijn](#)

* Gebaseerd op een voorzichtig beleggingsportefolio. Let op; beleggen heeft risico's. Voor meer informatie [klik hier](#).



MAAK JIJ JE HET LATER MAKKELIJK?

Je hebt misschien net een huis gekocht en woont heerlijk. Je wilt eigenlijk altijd wel zo blijven wonen. Maar heb je al een idee hoe je je woonlasten wilt betalen als je later stopt met werken?

Je pensioen is nog ver weg, maar dat biedt juist kansen! Begin je nu voor te bereiden en maak het jezelf makkelijker om in de toekomst te blijven wonen zoals je zelf wilt.

WAT KUN JE DOEN?

Denk eens na of je een klein bedrag per maand opzij kunt leggen. Ook kleine beetjes kunnen op de lange termijn veel opleveren!

Beleg je bijvoorbeeld vanaf je 25e elke maand €50? Dan is je totale inleg op je 60e €21.000, maar je verwachte eindkapitaal €67.000!*

[Meer informatie over sparen op de lange termijn](#)

** Gebaseerd op een voorzichtig beleggingsportfolio. Let op: beleggen heeft risico's. Voor meer informatie [klik hier](#).*



MAAK JIJ JE HET LATER MAKKELIJK?

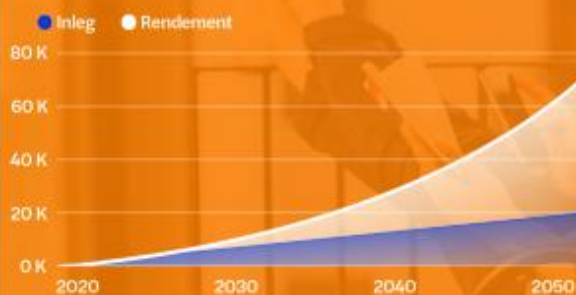
Je hebt misschien net een huis gekocht en woont heerlijk. Je wilt eigenlijk altijd wel zo blijven wonen. Maar heb je al een idee hoe je je woonlasten wilt betalen als je later stopt met werken?

Je pensioen is nog ver weg, maar dat biedt juist kansen! Begin je nu voor te bereiden en maak het jezelf makkelijker om in de toekomst te blijven wonen zoals je zelf wilt

WAT KUN JE DOEN?

Denk eens na of je een klein bedrag per maand opzij kunt leggen. Ook kleine beetjes kunnen op de lange termijn veel opleveren!

Beleg je bijvoorbeeld vanaf je 25e elke maand €50? Dan is je totale inleg op je 60e €21.000, maar je verwachte eindkapitaal €67.000!*



[Meer informatie over sparen op de lange termijn](#)

* Gebaseerd op een voorzichtig beleggingsportefolio. Let op: beleggen heeft risico's. Voor meer informatie [klik hier](#).



Bijlage 5 – Vragenlijst voor experiment

Introductie

Beste meneer, mevrouw,

Hartelijk dank dat u deze vragenlijst wilt beantwoorden. U krijgt zo een online boodschap te zien die bijvoorbeeld per mail verstuurd kan worden. De afzender is een grote Nederlandse pensioenverzekeraar. Na de folder krijgt u een aantal vragen te zien die u moet beantwoorden. U mag tijdens het beantwoorden van de vragen opnieuw naar de online boodschap kijken.

Let op: u kunt niet op de links in de online boodschap klikken, maar ik vraag u om in gedachten te houden dat deze wel werken.

Vragenlijst experiment

1. Door de folder wil ik me in de komende maand meer gaan verdiepen in pensioenvorbereiding.

Zeer onwaarschijnlijk 1 2 3 4 5 6 7 Zeer
waarschijnlijk

2. Door de folder ben ik van plan om binnen vier weken meer informatie over pensioen op te zoeken.

Zeer onwaarschijnlijk 1 2 3 4 5 6 7 Zeer
waarschijnlijk

3. Na het lezen van de folder, verwacht ik dat ik in de komende maand meer informatie over pensioen ga opzoeken.

Zeer onwaarschijnlijk 1 2 3 4 5 6 7 Zeer
waarschijnlijk

Als ik begin om mij op mijn pensioen voor te bereiden terwijl ik nog jong ben, is dat:

4. Verstandig 1 2 3 4 5 6 7 Onverstandig

5. Goed 1 2 3 4 5 6 7 Slecht

6. Schadelijk 1 2 3 4 5 6 7 Voordeling

7. Interessant 1 2 3 4 5 6 7 Vervelend

8. De woonlasten die ik tijdens mijn pensioen heb, vind ik:

Zeer onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 Zeer belangrijk

9. Om tijdens mijn pensioen zorgeloos op vakantie en uit eten gaan, vind ik:

Zeer onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 Zeer belangrijk

10. Zelf kiezen wanneer ik met pensioen ga, vind ik:

Zeer onbelangrijk 1 2 3 4 5 6 7 Zeer belangrijk

11. Een online boodschap is een geschikt medium om me te wijzen op pensioenvoorbereiding.

Zeer oneens 1 2 3 4 5 6 7 Zeer eens

12. Ik vind een online boodschap een geschikt medium voor dit bericht.

Zeer oneens 1 2 3 4 5 6 7 Zeer eens

13. Ik vind de informele toon van de online boodschap:

Onprettig 1 2 3 4 5 6 7 Prettig

14. Wilt u verder nog niets kwijt over de online boodschap?

Open/niet verplicht tekstveld

Demografische gegevens

- **Wat is uw leeftijd?**
- **Wat is uw geslacht?** Man / vrouw / anders
- **Wat is uw werkstatus?** Fulltime / parttime / zoekende / geen
- **Bent u in loondienst of ZZP'er?** Loondienst / ZZP'er / niet van toepassing
- **Wat is uw hoogst behaalde opleidingsniveau?** Geen / basisschool / middelbare school / mbo / hbo / wo
- **Spaart u zelf al voor uw pensioen?** Ja / Nee

Bijlage 6 – gegevens respondenten

		1A (N=25)	1B (N=25)	2A (N=25)	2B (N=25)	3A (N=25)	3B (N=26)	Totaal (N=151)	
Geslacht	Man	11 (44%)	16 (65%)	14 (56%)	12 (48%)	11 (44%)	10 (38,5%)	74 (49%)	$\chi^2 (5) = 4.407$
	Vrouw	14 (56%)	9 (36%)	11 (44%)	13 (52%)	14 (56%)	16 (61,5%)	77 (51%)	
Leeftijd (M)		25,4	24,4	25,7	25,6	24,2	25,5	25,1	F (5, 145) = 1.003
Opleiding	Laag	3 (12%)	-	2 (8%)	5 (20%)	2 (8%)	3 (11,5%)	15 (9,9%)	$\chi^2 (10) = 7.459$
	Gemiddeld	15 (60%)	15 (60%)	13 (52%)	10 (40%)	12 (48%)	14 (53,8%)	79 (52,3%)	
	Hoog	7 (28%)	10 (40%)	10 (40%)	10 (40%)	11 (44%)	9 (34,6%)	57 (37,3%)	
Baanstatus	Fulltime	9 (36%)	14 (56%)	11 (44%)	11 (44%)	14 (56%)	10 (38,5%)	69 (45,7%)	$\chi^2 (10) = 7.720$
	Parttime	12 (48%)	6 (24%)	10 (40%)	7 (28%)	5 (20%)	10 (38,5%)	50 (33,1%)	
	Zoekende/geen	4 (16%)	5 (20%)	4 (16%)	7 (28%)	6 (24%)	6 (23,1%)	32 (21,2%)	
Loondienst/ZZP	Loondienst	22 (88%)	18 (72%)	19 (76%)	15 (60%)	18 (72%)	20 (76,9%)	112 (74,2%)	$\chi^2 (10) = 11.349$
	ZZP	-	-	2 (8%)	3 (12%)	1 (4%)	3 (11,5%)	9 (6%)	
	N.v.t.	3 (12%)	7 (28%)	4 (16%)	7 (28%)	6 (24%)	3 (11,5%)	30 (19,9%)	
Zelf gespaard	Ja	10 (40%)	10 (40%)	8 (23%)	8 (23%)	9 (36%)	11 (42,3%)	56% (37,1%)	$\chi^2 (5) = 1.05$
	Nee	15 (60%)	15 (60%)	17 (77%)	17 (77%)	16 (64%)	15 (57,7%)	95 (62,9%)	

* Significant bij $\alpha = 0.05$

NB. 1A = Vrijtijdsbesteding (zonder grafiek), 1B = Vrijtijdsbesteding (met grafiek), 2A = Pensioendatum (zonder grafiek), 2B = Pensioendatum (met grafiek), 3A = Woonlasten (zonder grafiek), 3B = Woonlasten (met grafiek).