

# Hoe vertrouwen in politiek en maatschappij doorwerkt in vertrouwen in pensioeninstutities

Harry van Dalen en Kène Henkens

**NETSPAR ACADEMIC SERIES**

# Hoe vertrouwen in politiek en maatschappij doorwerkt in vertrouwen in pensioeninstuties

*Harry van Dalen en Kène Henkens*

*Vertrouwen in politiek en maatschappij staat herhaaldelijk ter discussie, maar in welke mate werkt dat door op het vertrouwen in pensioeninstuties? Op basis van LISS-data uit februari 2020 worden twee hoofdvragen geanalyseerd: (1) Welke homogene groepen ten aanzien van vertrouwen in politieke en maatschappelijke instuties bestaan er in de Nederlandse samenleving? (2) Hoe hangt deze typologie van groepen samen met vertrouwen in het pensioenbeheerders? Een kleine groep (14%) etaleert breed wantrouwen richting politiek en maatschappij; er is een grote groep (51%) die breed vertrouwen heeft in politiek en maatschappij; en een middengroep (35%) die de politiek wantrouwt, maar de uitvoerders in het publieke domein (zoals wetenschap, gezondheidszorg) vertrouwt. Vooral de beide uiterste klassen in dit vertrouwenspectrum spelen sterk door in het vertrouwen in pensioenbeheerders.*

## 1 Inleiding

Vertrouwen is een centraal begrip binnen de pensioensector en lijkt de laatste jaren alleen maar aan belang te hebben gewonnen. Zeker nu het nieuwe pensioenstelsel meer keuzeropties introduceert, zal dit belang nog groter worden omdat uit diverse studies blijkt hoe sterk vertrouwen en keuzes met elkaar verweven zijn. Wie bijvoorbeeld weinig vertrouwen heeft in een pensioeninstelling zal meer geneigd zijn om via ontsnappingsroutes, denk aan lumpsum opname van pensioenvermogen, zich te onttrekken aan het collectief (Agnew et al. 2012; Van Dalen en Henkens 2018a; 2021; Van der Cruisen en Jonker 2019). Maar vertrouwen raakt een breder probleem, omdat het uiteindelijk ook om de geloofwaardigheid van een gehele sector draait. In een 'high-trust' samenleving zullen transacties met minder transactiekosten tot stand komen in vergelijking met een 'low-trust' samenleving. Bij zijn afscheid als voorzitter van het pensioenfonds PfwZW reflecteerde Peter Borgdorff over tal van problemen waar de pensioensector mee worstelt. En op de vraag wat de grootste verandering is die heeft plaatsgevonden in de sector:

*“Rond de eeuwwisseling hadden mensen nog ‘onbewust vertrouwen’ in pensioenfonds. Het geld klotste over de plinten in de jaren negentig, maar Nederland was zich er niet zo van bewust. Vervolgens zagen die deelnemers in de internetcrisis van 2001 en daarna veel nadrukkelijker in de crisis van 2008 de grote risico’s van het Nederlandse systeem waarin al het pensioengeld belegd wordt. De dekkingsgraden daalden en dat onbewuste vertrouwen sloeg om in ‘bewust wantrouwen’. Dat is, denk*

*ik, de grootste verandering die we hebben ondergaan.” (NRC Handelsblad, 4 december 2020)*

Het begrip ‘vertrouwen’ is een begrip dat talloze malen ook in andere beschouwingen van pensioenexperts terugkeert. Zo meent de een dat met keuzevrijheid en ‘maatwerk’ het vertrouwen weer terugkeert en weer een ander maakt duidelijk dat het afgrenzen van eigendomsrechten hiervoor essentieel is (zie bijvoorbeeld de vele auteurs in Tamerus en Van Dedem 2020). Dit soort gedachtes suggereert dat de gemiddelde burger zich bewust is van de architectuur van het pensioenstelsel en de problemen waar de pensioensector mee worstelt. In dat opzicht is de waarneming van Borgdorff interessant omdat hij afstand neemt van de techniek van de pensioenfinanciering en in de huid van de deelnemer probeert te kruipen; een deelnemer die verre van alwetend, rationeel of geïnteresseerd is. Het herwinnen van het vertrouwen zal een moeizame weg worden, omdat pensioen voor velen toch een ver-van-hun-bed-show is. Wellicht valt het herwinnen in sommige gevallen ook buiten het bereik van pensioenbeheerders en -bestuurders, omdat het aangetaste vertrouwen in pensioenfondsen dieper en verder gaat dan wat er in de pensioensector omgaat.

In deze bijdrage willen we daarom de blik op vertrouwen in pensioeninstuties verbreden en verbinden met het onderliggende vertrouwen dat mensen hebben in politieke en maatschappelijke instuties. Onze aanname is dat er verschillende homogene groepen in de samenleving aanwezig zijn die duidelijk verschillen in de mate waarin men de belangrijkste maatschappelijke en politieke instuties in Nederland vertrouwt, van het vertrouwen in parlement en regering tot het vertrouwen in de rechtspraak, onderwijs of de wetenschap. Vaak wordt over vertrouwen van de gemiddelde burger gesproken (cf. SCP 2020) al sof de gemiddelde Nederlander bestaat, maar deze gemiddelden maskeren een grote diversiteit van groepen binnen de bevolking. Om de mogelijkheid van het bestaan van deze diverse groepen te onderzoeken maken we gebruik van een latente klasse-analyse (Vermunt en Magidson 2004). Met deze analysetechniek, waarover later meer, kan men statistisch vaststellen of er homogene groepen bestaan binnen een samenleving inzake het vertrouwen in de politieke en maatschappelijke instuties. Vervolgens kan men bezien langs welke sociaaleconomische kenmerken deze groepen verschillen en hoe belangrijk die groepen zijn om het vertrouwen in pensioeninstuties beter te begrijpen. In zekere zin biedt dit ook de mogelijkheid om te ontdekken of het ‘bewuste wantrouwen’, waar Borgdorff het over heeft, in pensioenfondsen veel meer te maken heeft met het bredere wantrouwen richting maatschappelijke instuties die in bepaalde groepen in de samenleving eerst. Deze kennis kan bijvoorbeeld van belang zijn voor communicatiebeleid van pensioenuitvoerders richting verschillende groepen omdat het bijvoorbeeld kan betekenen dat groepen met een breed wantrouwen in politieke en maatschappelijke instuties vatbaarder zijn voor andere aspecten van het doen het laten van pensioenfondsen dan groepen die veel vertrouwen in politieke en maatschappelijke instuties hebben.

In dit artikel onderzoeken we het vertrouwen in de pensioensector in 2020 (pre-corona) en hoe dit samenhangt met het bredere vertrouwen in de Nederlandse politiek en samenleving

(eveneens pre-corona gemeten in 2020). De opbouw van dit paper bevat de volgende bouwstenen. Eerst wordt in paragraaf 2 een kort literatuuroverzicht geboden over vertrouwen in instituties en onderliggende determinanten van vertrouwen. Vervolgens worden in paragraaf 3 de data en methoden gepresenteerd. In paragraaf 4 worden achtereenvolgens drie vragen behandeld: (1) Welke homogene klassen in vertrouwen in politieke en maatschappelijke instituties in de Nederlandse samenleving kunnen we onderscheiden? (2) Hoe hangt deze typologie van politiek en maatschappelijk vertrouwen samen met het vertrouwen in pensioenfondsen en verzekeringsmaatschappijen? En (3) in hoeverre verschillen determinanten van vertrouwen in pensioeninstituties, zoals gepercipieerde stabiliteit en deskundigheid van pensioenfondsen en -verzekeraars, tussen de onderscheiden klassen? Tot slot biedt paragraaf 5 enige conclusies.

## 2 Vertrouwen in vogelvlucht

### 2.1 Vertrouwen in instituties

De vertrouwensliteratuur is een zeer brede literatuur waarop verschillende disciplines, zoals economie, management, marketing, psychologie, en sociologie, hun licht laten schijnen. Er is ook een enorme diversiteit in begrippen waardoor het overzicht en de vergelijkbaarheid soms moeilijk is (zie voor algemeen overzicht Van Raaij 2016, en voor een recent empirisch overzicht van vertrouwen in de financiële sector, Van der Cruijssen et al. 2020).

Vertrouwen kunnen we in algemene termen definiëren als de overtuiging van een persoon dat andere personen waar zij mee te maken hebben zich gedragen conform hun woord of hun belofte (Van Raaij 2016). Uiteraard doet vertrouwen zich het meest direct gevoelen in opdrachtgever-opdrachtnemer-relaties, omdat daar een directe afhankelijkheid bestaat. Vertrouwen is een essentiële component van wederzijds profijtelijke handelingen of samenwerking en het is onderdeel van alle sociale interacties in onze maatschappij. Vertrouwensrelatie kunnen echter onstabiel zijn, zeker wanneer deze nieuw zijn. Het vertrouwen in een ander persoon is daarmee omgeven door de onzekerheid of gemaakte of veronderstelde beloftes wel worden ingelost. Het geven van vertrouwen behelst derhalve vaak het nemen van risico of de bereidheid zich kwetsbaar op te stellen.

De vertrouwensrelatie tussen personen en organisaties of organisaties onderling is een stap verder en op dit punt kan de taxonomie van Grayson et al. (2011) van nut zijn. Zij onderscheiden de volgende tweedeling:

- Specifiek vertrouwen ('Narrow-scope trust'). Dit betreft de concrete relatie tussen een klant met een specifieke organisatie of een specifiek persoon, dus in het geval van pensioenen betreft dit de verwachting die een pensioendeelnemer heeft dat bijvoorbeeld het eigen pensioenfonds betrouwbaar is en beloftes nakomt.

- Breed vertrouwen ('Broad-scope trust') betreft het vertrouwen dat individuen hebben in de sociale context waarin een relatie zich ontwikkelt of een zakelijke transactie plaatsvindt. In tegenstelling tot specifiek vertrouwen, waarin het draait om een specifieke organisatie, betreft het hier het vertrouwen in de zakelijke context waarin de organisatie opereert. In het geval van pensioenen draait het dan om pensioenfondsen in het algemeen en niet om het eigen pensioenfonds waar men rechten opbouwt. Deze vorm van vertrouwen is abstracter dan de bovengenoemde vorm, maar het voegt ook een realistisch element toe aan het geven van vertrouwen, omdat geen enkele organisatie in een vacuüm opereert. In de literatuur (zie ook Van der Cruisen et al. 2021) kan men deze verbreding van vertrouwen in verschillende vormen tegenkomen. Het begrip 'broad-scope trust' kan slaan op een algemeen type organisatie (bijvoorbeeld pensioenfondsen), maar het kan ook slaan op het stelsel (pensioenstelsel) of een groep van organisaties (denk aan banken, verzekeraars en pensioenfondsen) die zich in een markt begeven en een dienst aanbieden. Een laatste vorm van broad-scope vertrouwen betreft sociaal vertrouwen ('generalized trust'): de mate waarin men andere mensen in het algemeen vertrouwt. Het is een maatstaf die wereldwijd in tal van vergelijkende surveys (WVS, ESS, GSS) in tal van varianten worden gebruikt in micro-economisch onderzoek maar ook in macro-economisch onderzoek om het onderlinge vertrouwen in een land samen te vatten.<sup>1</sup>

Wat wij in deze studie willen toetsen is de vraag of er naast het brede vertrouwen in pensioenbeheerders er een nog bredere vorm van vertrouwen doorwerkt in het vertrouwen dat mensen hebben in pensioenbeheerders. Geen enkele sector of stelsel waarbinnen organisaties opereren staat immers op zichzelf, en is afhankelijk van hoe politieke en maatschappelijke instituties opereren. In zekere zin gaat dit om een meta-vorm van vertrouwen: het vertrouwen in de spelers en de spelregels binnen een democratie. Het vertrouwen in politieke en maatschappelijke instituties is immers een breed begrip dat betrekking heeft op het functioneren van de rechtsstaat en de samenleving. Dergelijke instituties vormen uiteraard voor burgers een moeilijk grijpbaar fenomeen. Burgers hebben immers veelal geen diepe kennis van de binnenkant van publieke instituties en het vertrouwen daarin zal men baseren op hoe de uitkomsten en diensten die door instituties worden geleverd worden gepercipieerd en gewaardeerd door burgers. Het gaat hier om het vertrouwen in de instituties die onderdeel zijn van de 'Trias politica': de rechterlijke (rechters), wetgevende (parlement) en de uitvoerende macht (regering). Daarnaast worden in de politicologische literatuur andere machtselementen onderscheiden die van belang worden geacht om de dynamiek binnen samenlevingen te kunnen begrijpen. Denk hierbij aan de vierde macht (ambtenaren), de vijfde macht (media), alsook de zesde macht (lobbyisten en adviseurs). In veel onderzoeken naar dit vertrouwen in politieke en maatschappelijke instituties (denk aan ESS, WVS, LISS) wordt een mengeling van deze

---

<sup>1</sup> Opgemerkt zij dat in de economische vertrouwensliteratuur (Glaeser et al. 2000; Fehr et al. 2009; Sapienza et al. 2013) veel onenigheid bestaat over wat dit nu precies meet en welk verband er bestaat tussen deze zelf-gerapporteerde maat en experimentele metingen van vertrouwen. De zelf-gerapporteerde maatstaf wordt in hoge mate beïnvloed door psychologische kenmerken van personen, maar ook socialisatie speelt hier een grote rol.

machtsonderdelen gebruikt om inzicht te krijgen in de mate waarin burgers vertrouwen hebben in het functioneren van de politieke en maatschappelijke instituties.

## 2.2 Determinanten van vertrouwen in pensioeninstituties

Naast de invloed van een mogelijk algemeen vertrouwen in maatschappelijke en politieke instituties op het vertrouwen in pensioenfondsen zijn er ook specifieke elementen die dat vertrouwen bepalen. Mayer et al. (1995) hebben de verzameling van eigenschappen die een organisatie vertrouwenwekkend (“trustworthiness”) maken verbonden aan drie eigenschappen: competentie, integriteit en goede bedoelingen richting de doelgroep die men bedient. In de loop van de tijd zijn daar meer eigenschappen aan toegevoegd. Zo worden in latere onderzoeken naar het vertrouwen in financiële organisaties de volgende zes determinanten onderscheiden op het terrein van financieel gedrag (cf. Van Raaij 2009, 2016; Gärling, et al. 2015; Van Esterik-Plasmeijer en Van Raaij 2017; Pirson en Malhotra 2008, Van Dalen en Henkens 2018b):

1. *Deskundigheid*. Het gaat hier om de vraag of een institutie in de ogen van een klant laat zien dat het de kennis bezit die nodig is om de belangen van de klant te kunnen bedienen.
2. *Stabiliteit*. Dit aspect van een financiële organisatie kan gerelateerd zijn aan de omvang, vermogenspositie of de beslissingen van een organisatie uit het verleden. Stabiliteit is vaak gerelateerd aan voorspelbaarheid. Wie zich als opdrachtnemer stabiel toont kan in de ogen van klanten zijn verwachtingen beter nakomen.
3. *Integriteit*, een factor die vaak vertaald wordt in een eerlijke en onbevooroordeelde behandeling die klanten kunnen verwachten van financiële instituties.
4. *Klantenbelang*: de goede bedoelingen waarmee een organisatie de belangen van een klant behartigt of bedient. De tegenhanger van het dienen van het klantenbelang is dat een organisatie het eigen belang nastreeft.
5. *Transparantie*: de openheid van de wijze waarmee financiële instellingen met klanten op directe of indirecte wijze communiceren. Openheid kan echter wel een divergerend effect hebben op groepen, omdat volledige openheid, bijvoorbeeld klanten, informatie biedt die wellicht alleen voor financieel geletterden eenduidig interpreteerbaar is, terwijl dezelfde informatie voor ongeletterden dubbelzinnig of nietszeggend kan zijn.
6. *Gedeelde waarden*. Wanneer een organisatie en haar klanten waarden delen, zal er meer ruimte voor vertrouwen zijn dan wanneer beide partijen niets met elkaar delen of waarden tegengesteld zijn. De inzet van waarden kan ook gebruikt worden om in het financiële speelveld een bepaalde klantengroep aan te trekken. Triodos Bank of ASN hebben bijvoorbeeld een imago en een missie die erop duidt dat men duurzaamheid hoog in het vaandel heeft.

De eerste vier determinanten worden vaak ‘dissatisfiers’ genoemd (Van Raaij 2009). Het zijn in feite noodzakelijke voorwaarden. Stilzwijgend wordt bijvoorbeeld aangenomen dat een bepaalde organisatie deskundig is. Echter, wanneer deze organisatie zich laat kennen als incompetent dan is dit een reden voor wantrouwen. De laatste twee waarden worden ‘satisfiers’ genoemd: wanneer daaraan voldaan wordt dan kan dit het vertrouwen versterken. Herstel van vertrouwen kan echter pas plaatsvinden als de ‘dissatisfiers’

waarden bezitten die erop duiden dat de basis van een financiële organisatie op orde is. Een organisatie kan bijvoorbeeld precies dezelfde waarden bezitten als klanten, maar als klanten een organisatie als ondeskundig zien, dan zullen de gedeelde waarden weinig aanleiding geven om zo'n organisatie te vertrouwen. Men kan daarom wel aannemen dat het terugwinnen van vertrouwen bij deelnemers die wantrouwend zijn ten aanzien van de basiselementen van vertrouwen veel tijd en geduld zal kosten omdat de basiswaarden ('dissatisfiers') alleen maar via langdurig 'gebleken gedrag' een positieve bijdrage kan leveren.

### 3 Data en methode

Wij maken gebruik van gegevens uit het LISS-panel van CentERdata. Het LISS-panel is een longitudinaal opgezet databestand waarmee individuen in de tijd gevolgd kunnen worden. Het LISS-project bevat een aantal kernstudies die met een zekere regelmaat worden uitgevoerd en deze studies kunnen gekoppeld worden aan specifiek uitgevoerde enquêtes binnen het LISS. Voor dit paper maken wij gebruik van de module Politiek en waarden (Wave 12, december 2019-februari 2020, respons 88%) en de module Persoonlijkheid (Wave 11, mei-juni 2019, response 81%) van het LISS naast een studie die voor het NIDI is uitgevoerd in februari 2020 (response 81%). In totaal gaat het om een gecombineerd databestand van 1244 respondenten. Opgemerkt zij dat de vertrouwensvragen over (i) politieke en maatschappelijke instituties en (ii) pensioeninstuties gepeild zijn op verschillende momenten. Het scheiden in de tijd van het bevragen van de verschillende soorten van vertrouwen – politiek en maatschappelijk, vertrouwen in andere mensen en vertrouwen in pensioeninstuties – heeft onderzoekstechnisch als voordeel dat men niet de kans loopt op het 'besmetten' van de antwoorden (zogenaamde 'single source bias').

De methode van analyse betreft in eerste instantie een zogenaamde latente klasse -analyse (LKA) (zie verder Vermunt en Magidson 2004). Een LKA is eigenlijk een exploratieve statistische analyse die latente homogene groepen probeert te onderscheiden op basis van gemeten kenmerken. Op basis van een aantal geobserveerde variabelen – in dit geval het vertrouwen in politieke en maatschappelijke instituties – kan een achterliggende, niet geobserveerde variabele – in dit geval de klassen in de maatschappij – worden geïdentificeerd. Deze latente variabele geeft aan of er meerdere latente klassen van respondenten met een vergelijkbaar vertrouwen in politieke en maatschappelijke instituties kunnen worden onderscheiden. De latente variabele die het resultaat is van deze analysemethode is een (discrete) variabele met minimaal twee klassen.

In tweede instantie analyseren we met behulp van een ordered logit analyse in welke mate het vertrouwen in de relevante spelers in het pensioenveld wordt beïnvloed door het vertrouwen in politieke en maatschappelijke instituties. Daarbij wordt dus de (latente) vertrouwensklasse waartoe men behoort als voorspellende variabele in het model opgenomen. De vraagstelling in dit onderzoek is mede door het karakter van de LKA nadrukkelijk exploratief omdat (1) het gaat om het onderzoeken of er verschillende klassen

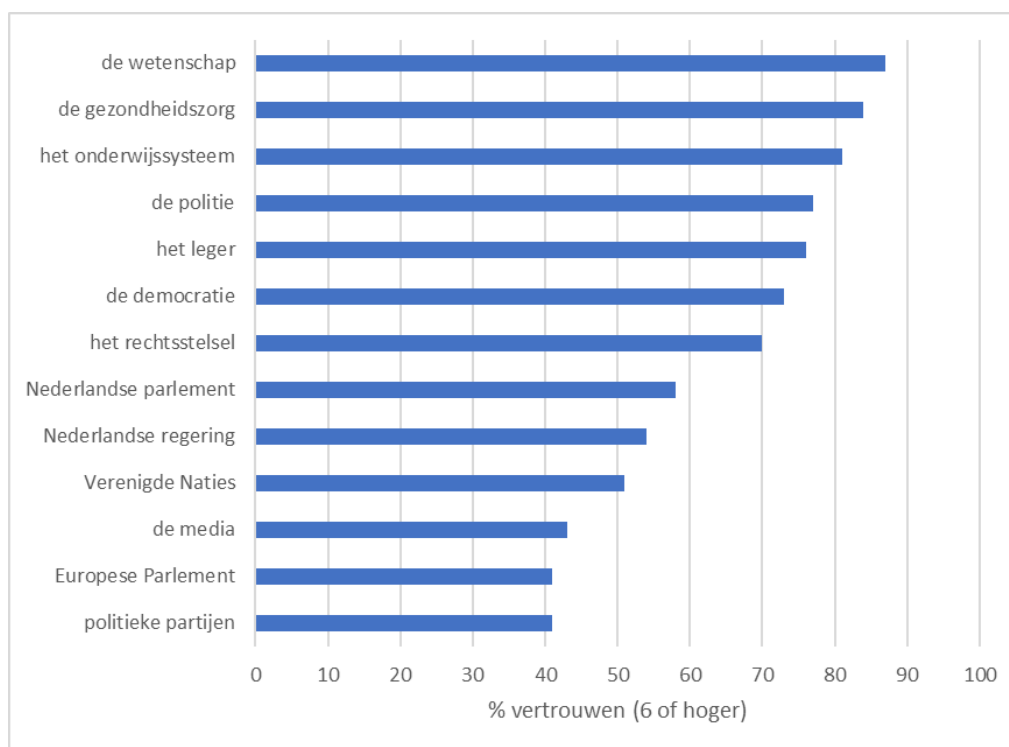
zijn met een bepaalde blik of houding jegens politiek en maatschappij; en (2) de vraag is of verschillende klassen in de samenleving de pensioenuitvoerders op verschillende wijze beoordelen en vertrouwen. Bij deze laatste vraag zullen de onderliggende determinanten van vertrouwen (zie 4.2) aan bod komen.

## 4 Resultaten

### 4.1 Latente klassen in vertrouwen in politiek en maatschappij

Om een overzicht te bieden van de mate van vertrouwen die Nederlandse burgers in politieke en maatschappelijke instituties hebben biedt figuur 1 een goed overzicht. In deze figuur is het vertrouwen in verschillende deelinstituties weergegeven op basis van LISS-data die in december 2019-februari 2020 zijn verzameld.

**Figuur 1** Gemiddeld vertrouwen in politieke en maatschappelijke instituties, 2020



Bron: LISS (2020). N = 1445. Respondenten is gevraagd om op een 11-puntschaal (van 0 tot 10) hun vertrouwen in instituties uit te drukken. In deze figuur is dit omgezet het percentage mensen dat een 6 of hoger heeft aangegeven per institutie. De vragen waarop deze uitkomsten zijn gebaseerd luidt: "Kunt u op een schaal van 0 tot 10 aangeven hoeveel vertrouwen u persoonlijk hebt in elk van de volgende organisaties?"



De figuur laat zien dat vooral instituties, veelal uitvoerende organisaties, die ver van politiek Den Haag staan door de overgrote meerderheid van de bevolking worden vertrouwd. Meer dan 80 procent van de bevolking heeft vertrouwen in de wetenschap, de gezondheidszorg en het onderwijssysteem. Veel minder mensen hebben vertrouwen in de instituties die verbonden zijn met het politieke bedrijf. Slechts iets meer dan de helft van de bevolking geeft aan vertrouwen te hebben in het parlement en regering. Voor politieke partijen ligt dit percentage nog iets lager. In internationaal perspectief is dit vertrouwen in politieke instituties nog relatief hoog; het vertrouwen dat politieke partijen in Nederland genieten (ruim 40 procent) zal menig land binnen de OESO jaloers maken. Het vertrouwen in deze verschillende individuele instituties hangt naar verwachting sterk samen. Om na te gaan of er min of meer homogene groepen zijn waarbinnen dezelfde patronen van vertrouwen bestaan, maken we gebruik van een latente klasse-analyse. Voor de bovenstaande instituties in figuur 1 is latente klasse-analyse uitgevoerd en het resultaat van die analyse is weergegeven in tabel 1.

**Tabel 1** Latente klasse-analyse van vertrouwen in politiek en maatschappelijke instituties

Instituties:	Klasse I 'Breed wantrouwen publieke instituties'	Klasse II 'Wantrouwen politiek, vertrouwen uitvoerders'	Klasse III 'Breed vertrouwen publieke instituties'
Nederlandse regering	0,01	0,20	0,94
Nederlands parlement	0,02	0,23	0,99
het rechtsstelsel	0,02	0,59	0,97
de politie	0,07	0,76	0,97
politieke partijen	0,02	0,06	0,77
het Europees Parlement	0,01	0,10	0,73
de Verenigde Naties	0,06	0,31	0,77
de media	0,06	0,30	0,63
het leger	0,12	0,74	0,94
het onderwijs	0,15	0,83	0,97
de gezondheidszorg	0,24	0,87	0,97
de wetenschap	0,32	0,91	0,99
democratie	0,10	0,65	0,97
Verdeling klassen	14%	35%	51%
N			1.445
AIC			15.605,92
BIC			15.822,23

Noot: alle vertrouwensitems op een 11 puntschaal zijn binair gemaakt en vervolgens geanalyseerd (te weten de volgende indeling: 0=0-5; 1=6-10). De drie klassen indeling is tot stand gekomen in vergelijking met een- en tweeklasse-indeling waarbij de modelindicatoren Akaike Information Criterion (AIC) en Bayesian Information Criterion (BIC)-waarden zijn vergeleken): een klasse AIC 21.941,91 en BIC 22.010,49 en twee klassen AIC 16.667,51 en BIC 16.809,96. Een vierklasse-indeling genereerde non-convergentie in de schatting van klassen.

De analyse leverde drie duidelijk verschillende klassen op. De kolompercentages geven weer wat het vertrouwensprofiel is in iedere latente klasse. De eerste klasse noemen we 'breed wantrouwen in maatschappelijke instituties' (klasse I) en deze omvat 14% van de populatie. In deze klasse bestaat weinig vertrouwen in *alle* onderscheiden instituties. Bijvoorbeeld, voor instituties als parlement of het rechtsstelsel heeft slechts 2 procent vertrouwen. Binnen deze groep bestaat enkel enig vertrouwen in de wetenschap (32% heeft vertrouwen in de wetenschap) en de gezondheidszorg (24% in deze groep heeft vertrouwen in de gezondheidszorg).

De tweede klasse omvat 35% van de populatie. Deze klasse hebben we aangegeven met de titel 'Wantrouwen politiek, vertrouwen uitvoerders'. Deze klasse wordt gekenmerkt door een breed vertrouwen in uitvoerende instituties, zoals de wetenschap (91%), onderwijs (83%) en gezondheidszorg (87%), maar zodra men de blik wendt naar de wetgevende (parlement), de uitvoerende macht (regering) en de media dan is het vertrouwen laag. Vooral het vertrouwen in politieke partijen is met 6 procent erg laag. Binnen deze klasse bestaat daarentegen wel vertrouwen in de machten die 'law and order' moeten bewaken: de rechterlijke macht, rechters, de politie en het leger.

Tot slot is er een derde klasse onderscheiden, getiteld 'Breed vertrouwen publieke instituties'. Deze klasse, die ruim de helft van de populatie omvat, kenmerkt zich door een breed basisvertrouwen in de publieke instituties, waarbij alleen het vertrouwen in de media wat lager is dan de andere instituties: 63% van deze klasse heeft hier vertrouwen in.

#### 4.2 Vertrouwen in politieke en maatschappelijke instituties en vertrouwen in pensioeninstituties

De kernvraag is uiteraard in welke mate het vertrouwen in politieke en maatschappelijke instituties doorwerkt in het vertrouwen in pensioenfondsen en die andere grote speler in het pensioenveld, de verzekeringsmaatschappijen. Om deze vraag te beantwoorden is bezien hoe de drie vertrouwensklassen die zijn afgeleid in de voorgaande paragraaf samenhangen met het vertrouwen in pensioenfondsen en aanpalende spelers in de pensioensector.

Grote verschillen tussen de drie onderscheiden klassen van vertrouwen in politieke en maatschappelijke instituties zien we als achterliggende determinanten van vertrouwen in pensioeninstituties. We hebben daarnaast respondenten gevraagd om pensioenfondsen en verzekeraars te beoordelen op een aantal kenmerken die volgens economisch psychologen (Gärling et al. 2015; Van Raaij 2016; Colquitt et al. 2007) de kern vormen van het vertrouwen dat klanten hebben in organisaties. In tabel 2 zijn deze vier zelf-gerapporteerde kernwaarden gepresenteerd die de vier basiswaarden van vertrouwen vormen (zie paragraaf 2.2): stabiliteit, eerlijkheid, deskundigheid en het klantenbelang. En ook hier zien we een duidelijke rangschikking in het typeren van pensioenfondsen: mensen met breed wantrouwen in maatschappelijke instituties (klasse I) kenmerken pensioenfondsen overwegend als instabiel, oneerlijk, ondeskundig en het vooropstellen van eigen belang. Het omgekeerde kan men aantreffen bij de groep met breed *vertrouwen* (klasse III): zij zien

62 Hoe vertrouwen in politiek en maatschappij doorwerkt in vertrouwen in pensioeninstuties

pensioenfondsen overwegend als eerlijk en deskundig. Over de stabiliteit en het klantenbelang is deze groep enigszins verdeeld: een kwart ziet pensioenfondsen als instabiel en een derde als stabiel. En ten aanzien van het klantenbelang, ziet 29 procent van deze groep dat het eigen belang voorop staat, terwijl maar 27 procent ziet dat het klantenbelang telt.

**Tabel 2** Typering van pensioenfondsen en verzekeraars in zake pensioenbeheer, naar klassen<sup>a</sup>, 2020

Hoe mensen pensioeninstuties zien				
<i>Stabiliteit</i>	Instabiel	Neutraal	Stabiel	Totaal
<b>Pensioenfondsen</b>				
Klasse I	49	40	11	100
Klasse II	38	40	22	100
Klasse III	26	40	34	100
<b>Verzekeraars</b>				
Klasse I	40	45	15	100
Klasse II	26	48	26	100
Klasse III	15	46	39	100
<i>Eerlijkheid</i>	Oneerlijk	Neutraal	Eerlijk	Totaal
<b>Pensioenfondsen</b>				
Klasse I	43	49	8	100
Klasse II	32	42	26	100
Klasse III	16	45	39	100
<b>Verzekeraars</b>				
Klasse I	51	41	8	100
Klasse II	44	39	17	100
Klasse III	28	50	22	100
<i>Deskundigheid</i>	Ondeskundig	Neutraal	Deskundig	Totaal
<b>Pensioenfondsen</b>				
Klasse I	35	51	14	100
Klasse II	21	47	32	100
Klasse III	9	43	48	100
<b>Verzekeraars</b>				
Klasse I	25	57	18	100
Klasse II	19	51	30	100
Klasse III	9	44	47	100
<i>Belang klant</i>	Eigen belang	Neutraal	Belang klant	Totaal
<b>Pensioenfondsen</b>				
Klasse I	51	40	9	100
Klasse II	44	41	15	100
Klasse III	29	44	27	100
<b>Verzekeraars</b>				
Klasse I	61	31	8	100
Klasse II	64	24	12	100
Klasse III	53	30	17	100

Bron: LISS (2020).

(a) Klasse I = 'Breed wantrouwen publieke instituties'; Klasse II = 'Wantrouwen politiek, vertrouwen uitvoerders'; en Klasse III = 'Breed vertrouwen publieke instituties'. De oordelen over pensioenfondsen en -verzekeraars zijn gebaseerd op basis van de vraag hoe respondenten deze zouden typeren, waarbij men 5-punts antwoordcategorieën had met als uitersten (1) instabiel-stabiel; (2) Oneerlijk- eerlijk; (3) Ondeskundig-deskundig; (4) Gericht op eigen belang - belang van de klant.

Dezelfde kernwaarden zijn ook voor de verzekeraars in kaart gebracht en deze komen *grosso modo* overeen met die van pensioenfondsen, hoewel op bepaalde punten mensen toch wel enige verschillen waarnemen. Verzekeraars worden als iets meer stabiel gezien, maar ook veel oneerlijker dan pensioenfondsen, hetgeen wellicht samenhangt met de perceptie dat verzekeraars gezien worden als partijen die veel meer hun eigen belang nastreven dan pensioenfondsen.

Hoe sterk deze percepties doorwerken in het vertrouwen in pensioenfondsen en verzekeraars toont tabel 3. Het algemene vertrouwen in beide partijen is gemeten aan de hand van de vraag in welke mate men vertrouwen heeft in pensioenfondsen, c.q. verzekeraars in het bieden van een goed pensioen, waarbij met de keuze had uit vijf antwoordcategorieën, variërend van (1) geen vertrouwen tot (5) veel vertrouwen.

**Tabel 3** Verklaring vertrouwen in pensioenfondsen en verzekeraars, hiërarchische regressieanalyses

	Pensioenfondsen		Verzekeraars	
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
Vertrouwen in mensen	0,15** (0,04)	0,10** (0,03)	0,07** (0,03)	0,05 (0,03)
Oordeel over pensioenfondsen				
Stabiliteit	-	0,68** (0,08)	-	0,36** (0,08)
Eerlijkheid	-	0,81** (0,09)	-	0,81** (0,09)
Deskundigheid	-	0,40** (0,09)	-	0,02 (0,08)
Belang klant	-	0,20** (0,07)	-	0,44** (0,06)
Vertrouwensklassen (Breed wantrouwen (I) = 0)				
Politiek wantrouwen (II)	0,63** (0,16)	0,18 (0,17)	0,45** (0,16)	0,22 (0,17)
Breed vertrouwen (III)	1,36** (0,16)	0,68** (0,17)	1,20** (0,16)	0,68** (0,17)
Controle factoren <sup>a</sup>	Ja	Ja	Ja	Ja
Pseudo R <sup>2</sup>	0,05	0,23	0,03	0,15
N =	1284	1284	1284	1284

(a) Gecontroleerd voor leeftijd, geslacht en opleiding. Geschat met ordered logit; significantie is aangegeven met \* p < 0,05; \*\* p < 0,01. Zie voor overzicht van de beschrijvende statistieken van deze variabelen bijlage A1.

Tabel 3 bevat uitkomsten van de twee hiërarchische, stapsgewijze regressieanalyses voor zowel het vertrouwen in pensioenfondsen als verzekeraars. Model 1 neemt als

voorspellende variabelen het vertrouwen in politieke en maatschappelijke instituties (middels de klassenvariabele), alsmede het sociaal vertrouwen in mensen ('generalized trust') op. In model 2 zijn ook de oordelen over de vier eigenschappen die men aan pensioenfondsen toedicht als verklarende variabelen opgenomen. Modellen 3 en 4 herhalen deze analyse voor de verzekeringsmaatschappijen in de pensioensector. Model 1 laat zien dat sociaal vertrouwen ('generalized trust') van groot belang is om vertrouwen in pensioeninstuties te verklaren: hoe lager het sociaal vertrouwen, des te lager het vertrouwen in pensioenfondsen, hetgeen een bevestiging is van de analyse van Van der Crujisen et al. (2021). Ook het politieke en maatschappelijk vertrouwen (ingedeeld in de drie klassen) is belangrijk: naarmate men meer vertrouwen heeft in maatschappelijke instituties heeft men ook meer vertrouwen in pensioenfondsen. In model 2 hebben we model 1 uitgebreid met de vier onderliggende karaktertrekken van pensioenfondsen. Door de opname van deze variabelen worden de coëfficiënten van de vertrouwensvariabelen kleiner, hetgeen een indicatie is dat de vier variabelen voor een deel de effecten van het vertrouwen in mensen en de institutionele vertrouwensklassen verdisconteren.<sup>2</sup>

Het belangrijkste inzicht is dat de gemiddelde burger stabiliteit en eerlijkheid als belangrijke karaktertrekken ziet, terwijl deskundigheid en het belang van de klant weliswaar een positieve invloed hebben op het vertrouwen in pensioeninstuties, maar ook minder belangrijk worden gevonden dan stabiliteit en eerlijkheid. Indien we ons richten op de verschillende vertrouwensklassen in politiek en maatschappij bezien, dan is het opvallend dat de groep met een breed vertrouwen (klasse III) een significant effect heeft op het vertrouwen in pensioenfondsen. Dit geeft ook de meerwaarde van de onderliggende latente klasse-analyse aan: deze analyse vangt een aspect dat andere, pensioenspecifieke variabelen niet meten. Deze analyse is op identieke wijze herhaald voor de verzekeraars (model 3 en 4) en het meest opvallende in deze analyse is dat deskundigheid niet als een belangrijke eigenschap wordt beschouwd die het vertrouwensoordeel van respondenten beïnvloedt.

De laatste vraag is of de bovenstaande inzichten uniform gelden voor alle drie institutionele vertrouwensklassen. Het is denkbaar dat mensen met een breed *wantrouwen* in maatschappelijke en politieke instituties aspecten van pensioenbeheerders anders wegen dan mensen met een breed *vertrouwen* in politieke en maatschappelijke instituties. Tabel 4a bevat een subgroep-analyse voor de pensioenfondsen die opvallende verschillen tussen klassen laat zien.

---

<sup>2</sup> Een check op multicollineariteit door middel van het beoordelen van de 'variable inflation factor' (vif) laat zien dat hiervan geen sprake is.

**Tabel 4a** Determinanten van vertrouwen in pensioenfondsen, naar klassen van vertrouwen in politieke en maatschappelijke instituties

	Vertrouwen in pensioenfondsen:		
	Klasse I Breed wantrouwen	Klasse II politiek wantrouwen	Klasse III breed vertrouwen
Oordeel over pensioenfondsen			
Stabiliteit	0,27 (0,21)	0,70** (0,13)	0,78** (0,11)
Eerlijkheid	1,57** (0,33)	0,82** (0,16)	0,73** (0,13)
Deskundigheid	0,74** (0,24)	0,41** (0,14)	0,27* (0,13)
Belang klant	-0,44 (0,24)	0,12 (0,12)	0,35** (0,10)
Controlefactoren <sup>a</sup>	Ja	Ja	Ja
Pseudo R <sup>2</sup>	0,25	0,21	0,19
N =	183	446	655

(a) Geanalyseerd met ordered logit regressie, gecontroleerd voor vertrouwen in mensen, leeftijd, geslacht en opleiding; significantie is aangegeven met \*  $p < 0,05$ ; \*\*  $p < 0,01$

Voor de groep die een breed wantrouwen koestert richting politieke en maatschappelijke instituties blijkt vooral eerlijkheid en (in mindere) mate deskundigheid relevant. Daarmee wijkt deze groep sterk af van de andere twee groepen, voor wie vooral het beeld van stabiliteit bijdraagt aan het vertrouwen. Deskundigheid is ook statistisch significant, maar in verhouding tot de stabiliteit en eerlijkheid minder van belang. Het belang van de klant is alleen van belang bij de groep die breed vertrouwen in politieke en maatschappelijke instituties heeft. Deze verschillen tussen klassen zijn van groot belang, omdat het aangeeft dat verschillende klassen in de maatschappij verschillende waarden belangrijk vinden en blijkbaar is eerlijkheid een zeer belangrijke waarde voor groepen die geen vertrouwen hebben in publieke instanties. Het feit dat deskundigheid ook een belangrijke waarde is valt ook goed te begrijpen in het licht van de vertrouwensliteratuur. Voor wie al weinig vertrouwen heeft in de medemens is het uit handen geven van je pensioenfinanciering aan een pensioenfonds - in de ogen van deze klasse - een riskante zaak. Die onzekerheid over hoe een pensioenfonds met het pensioenvermogen omgaat kan ten dele worden gecompenseerd in de ogen van respondenten door meer waarde toe te kennen aan de deskundigheid van pensioenfondsen.

**Tabel 4b** Determinanten van vertrouwen in verzekeraars, naar klassen van vertrouwen in politieke en maatschappelijke instituties

	Vertrouwen in verzekeraars:		
	Klasse I Breed wantrouwen	Klasse II politiek wantrouwen	Klasse III breed vertrouwen
Oordeel over verzekeraars			
Stabiliteit	0,22 (0,21)	0,35** (0,13)	0,45** (0,12)
Eerlijkheid	1,41** (0,26)	0,44** (0,14)	0,97** (0,13)
Deskundigheid	-0,13 (0,22)	0,11 (0,14)	-0,01 (0,12)
Belang klant	0,53** (0,18)	0,50** (0,11)	0,39** (0,08)
Controlefactoren <sup>a</sup>	ja	ja	Ja
Pseudo R <sup>2</sup>	0,27	0,10	0,13
N =	183	446	655

(a) Geanalyseerd met ordered logit regressie, gecontroleerd voor vertrouwen in mensen, leeftijd, geslacht en opleiding; significantie is aangegeven met \*  $p < 0,05$ ; \*\*  $p < 0,01$

Tabel 4b bevat een subgroepanalyse voor de verzekeraars. Deze analyse toont, net als in tabel 4a, opvallende verschillen tussen klassen, maar ook verschillen in relatie tot pensioenfondsen. Voor verzekeraars gelden eerlijkheid en klantbelang als belangrijke eigenschappen, vooral bij de klasse die een breed wantrouwen (klasse I) aan de dag legt. Het feit dat deskundigheid geen rol van betekenis speelt zou wellicht er mee te maken kunnen hebben dat verzekeraars in het beeld van burgers functioneren als volwaardige bedrijven die zich staande moet houden in de markt en om zich staande te kunnen houden is deskundigheid wellicht een vanzelfsprekendheid. Pensioenfondsen kennen veelal de vorm van een stichting en het bestuur van die stichting heeft als taak om de afgesproken pensioenregeling te aanvaarden en uit te voeren en in de uitvoering daarvan dient men de belangen van alle belanghebbenden (werkgevers, deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden) af te wegen. De verstrengeling van belangen en de uitgebreide governance maakt pensioenfondsen in de aard complexer dan verzekeraars. Wellicht dat het beleid meer politiek getint is dan dat van een verzekeraar omdat een pensioenfonds door hun stakeholders directer moet nadenken over rechtvaardigheid en solidariteit en het afleggen van verantwoording. Stabiliteit en eerlijkheid zijn kortom belangrijke eigenschappen van een pensioenbeheerder.

## 5 Conclusies en discussie

Het vertrouwen dat burgers in pensioenfondsen hebben valt niet los te zien van het vertrouwen in politieke en maatschappelijke instituties. Dat is de belangrijkste conclusie van deze studie rond het vertrouwen in pensioeninstuties. Op basis van een statistische analyse zijn drie latente klasse vast te stellen die het vertrouwen in politiek en samenleving

samenvatten: een kleine klasse (14%) die gekenmerkt wordt door een breed wantrouwen in maatschappelijke instituties; een grotere klasse (35%) die weliswaar vertrouwen heeft in instituties die publieke taken uitvoeren, maar weinig vertrouwen heeft in de politieke instituties; en tot slot is er een grote klasse (51%) die een breed vertrouwen heeft in zowel de politieke als de uitvoerende instituties. Die driedeling speelt een belangrijke rol in het hebben van vertrouwen in pensioeninstituties. Nadere analyse van hoe respondenten pensioenfondsen en verzekeraars typeren laat zien dat de groep die een breed wantrouwen richting politiek en samenleving tentoonspreidt, in het beoordelen van pensioenfondsen, factoren als eerlijkheid en deskundigheid heel zwaar laat meetellen in het geven of onthouden van vertrouwen, terwijl in de klasse met 'breed vertrouwen publieke instituties' de eigenschappen stabiliteit en eerlijkheid in gelijke mate doorwerken in het vertrouwen dat men geeft aan pensioenfondsen. Ook voor verzekeraars zien we duidelijke verschillen in waardering in termen van vertrouwen.

De implicaties van deze bevindingen zijn enerzijds eenvoudig, maar wie er dieper over nadenkt ook complex en tot op zeker hoogte speculatief.

De eenvoudigste implicatie is dat men zich niet moet blindstaren op gemiddelde vertrouwenscijfers. Het SCP (2020, p. 14) toont bijvoorbeeld mooie gestaag stijgende cijfers over het gemiddelde vertrouwen in politiek en samenleving. De analyse in deze studie laten een belangrijke diversiteit zien, wanneer het vertrouwen in instituties in onderlinge samenhang wordt geanalyseerd.

Een andere implicatie is dat in het benaderen van burgers over pensioen we te maken hebben met verschillende groepen die met verschillende visies of houdingen in het dagelijks leven staan en daarom mogelijk ook verschillend benaderd moeten worden wil men ze betrekken bij - en informeren over - pensioen. Voor sommigen zal bijvoorbeeld wantrouwen vooral te maken hebben met hun visie op de stabiliteit van de pensioenfondsen. Hun inschatting dat de wereldeconomie instabiel is kan zich dan vertalen in een gebrek aan vertrouwen in de toekomstige pensioenen. Voor anderen kan wantrouwen vooral gevoed worden door emotionele overwegingen; bijvoorbeeld het idee dat men oneerlijk behandeld wordt. Ons onderzoek doet vermoeden dat groepen met een laag vertrouwen in politieke en maatschappelijke instituties dit soort meer emotionele overwegingen zwaarder laten meetellen dan een factor als stabiliteit.

De meer complexe implicaties betreffen de stuurbaarheid van vertrouwen. In pensioendiscussies worden nog wel eens tekentafelvoorstellen gedaan die leiden tot het herstel van vertrouwen bij de burger. Zo kan men wel eens beluisteren dat maatwerk, meer keuzevrijheid of het sterk afgrenzen van eigendomsrechten het herstel van vertrouwen in pensioenfondsen kan bewerkstelligen. Deze zienswijze staat ver af van de praktijk en welbeschouwd kan men afvragen of dit soort aanbevelingen het vertrouwen niet per saldo verkleint in plaats van vergroot. Wie eigendoms grenzen expliciet maakt (bijvoorbeeld individueel pensioenvermogen), bevredigt immers de wensen van de wantrouwende mens en verandert wellicht de wantrouwende mens in een wantrouwende burger. Wij laten



bovendien zien dat het vertrouwen in pensioeninstuties samenhangt met vertrouwen in politiek en samenleving en ook hoe het samengaat met sociaal vertrouwen – het vertrouwen in andere mensen. Het vertrouwen dat pensioeninstuties genieten of ontberen is daarmee verbonden met de Nederlandse cultuur.

Pensioenfondsbestuurders staan voor een zware taak nu het pensioenstelsel fors wordt herzien en er niet meer gesproken wordt over zekerheden of garanties. In een Hoofdpijnennotitie over het nieuwe pensioenakkoord (Rijksoverheid 2020) wordt gesproken van een duurzaam en houdbaar pensioenstelsel dat “eerder perspectief biedt op een koopkrachtig pensioen, wat ook betekent dat het pensioen directer meebeweegt met de ontwikkeling van de economie.” (p.8) Op voorhand lijkt dit een recept voor een vertrouwensbreuk met de Nederlandse pensioendeelnemer. Niemand houdt van onzekerheid als het om pensioen gaan, dus ook niet de Nederlandse pensioendeelnemer: hoe onzekerder het pensioen aanvoelt hoe lager het vertrouwen in het eigen pensioenfonds. Vertrekkend APG-voorzitter Van Olphen benoemde onlangs nog als “fundamentele bedreiging” van het pensioenstelsel het wegvallen van vertrouwen van deelnemers.

*“Die [deelnemers] lezen in de kranten dat we zagezegd het beste stelsel ter wereld hebben, maar ze vertrouwen het eigenlijk niet echt. Hoe kunnen deelnemers ervan uitgaan dat ze bij het overhevelen van het pensioenvermogen naar het nieuwe contract een fair aandeel krijgen? Dat dat op een transparante en heldere manier gebeurt? En dat zij vervolgens geholpen worden bij het dragen van die onzekerheid, een onzekerheid waar die deelnemers niet om gevraagd hebben.” (Telegraaf, 19 december 2020).*

Stabiliteit en eerlijkheid zijn belangrijke waarden om vertrouwen te geven aan pensioenbeheerders, zo wijst onze studie uit. In het licht van de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel waarin onzekerheid van pensioenuitkomsten prominenter zal zijn zal het vertrouwen wel eens een structurele daling kunnen meemaken. De berekeningen (zie Pensioenfederatie, 2020) die tot nu toe gemaakt zijn suggereren dat de onzekerheid in pensioenuitkomsten dragelijk zijn en overeenkomen met de geest van het pensioenakkoord: verliezen in pensioenuitkering, wanneer er gekort moet worden, zijn beperkter dan de toenames van uitkeringen wanneer het economisch tij meezit. Het blijft echter een open vraag hoe pensioendeelnemers na de transitie het nieuwe stelsel met onzekerheid zullen waarderen. De lakmoesproef vormt de eerste periode waarin het economische tij tegenzit en pensioenen neerwaarts worden bijgesteld. Pas dan zal blijken hoe sterk het vertrouwen in pensioenfondsen is.

## Literatuur

- Agnew, J.R., L.R. Szykman, S.P. Utkus en J.A. Young, 2012, Trust, plan knowledge and 401 (k) savings behavior, *Journal of Pension Economics & Finance*, vol. 11(1): 1-20.
- Bjørnskov, C. en P.G. Méon, 2013, Is trust the missing root of institutions, education, and development? *Public Choice*, vol. 157(3-4): 641-669.
- Colquitt, J.A., Scott, B.A. en J.A. LePine, 2007, Trust, trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of Applied Psychology*, vol. 92(4): 909-???.
- Cruisen, C. van der, J. de Haan en D.J. Jansen, 2016, Trust and financial crisis experiences, *Social Indicators Research*, vol. 127(2): 577-600.
- Cruisen, C. van der, J. de Haan en R. Roerink, 2020, Trust in financial institutions: A survey, Working Paper 693, DNB, Amsterdam.
- Cruisen, C. van der, de Haan, J. en R. Roerink, 2021, Financial knowledge and trust in financial institutions, *Journal of Consumer Affairs*, vol. 55: 680-714.
- Cruisen, C. van der, en N. Jonker, 2019, Pension profile preferences: the influence of trust and expected expenses, *Applied Economics*, vol. 51(12): 1212-1231.
- Dalen, H.P. van, en K. Henkens, 2018a, Do people really want freedom of choice? Assessing preferences of pension holders, *Social Policy & Administration*, vol. 52(7): 1379-1395.
- Dalen, H.P. van, en K. Henkens, 2018b, The making and breaking of trust in pension providers: an empirical study of pension participants, *Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, vol. 43(3): 473-491.
- Dalen, H.P. van, K. Henkens en N. Kortleve, 2021, Onzekere pensioenuitkomsten verhogen kans op name 'bedrag ineens', *Economisch Statistische Berichten*, 106, te verschijnen.
- Esterik-Plasmeijer, P. van, en W.F. van Raaij, 2017, Banking system trust, bank trust, and bank loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, vol. 35(1): 97-111.
- Fehr, E., 2009, On the economics and biology of trust, *Journal of the European Economic Association*, vol. 7(2-3): 235-266.
- Gärbling, T., E. Kirchler, A. Lewis, en F. van Raaij, 2009, 'Psychology, financial decision making and financial crises', *Psychological Science in the Public Interest*, vol. 10(1): 1-47.
- Glaeser, E.L., D.I. Laibson, J.A. Scheinkman en C.L. Soutter, 2000, Measuring trust. *Quarterly Journal of Economics*, vol. 115(3): 811-846.
- Grayson, K., D. Johnson en D.F.R. Chen, 2008, Is firm trust essential in a trusted environment? How trust in the business context influences customers, *Journal of Marketing Research*, vol. 45(2): 241-256.
- La Porta, R., F. Lopez-de-Silanes, A. Shleifer en R.W. Vishny, 1997, Trust in large organizations, *American Economic Review*, 333-338.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. en F.D. Schoorman, 1995, 'An integrative model of organizational trust', *Academy of Management Review*, vol. 20(3): 709-734.
- Pensioenfederatie, 2020, Werkgroep Financieel, Pensioenfederatie, Den Haag 19 juni 2020.
- Pirson, M. en D. Malhotra, 2008, 'Unconventional Insights for Managing Stakeholder Trust', *MIT Sloan Management Review*, vol. 49(4): 43-50.
- Raaij, W.F. van, 2009, Hoe krijgt de financiële sector het vertrouwen weer terug? *Me Judice*, 14 mei 2009.
- Raaij, W.F. van. 2016, *Understanding consumer financial behavior: Money management in an age of financial illiteracy*, Springer, New York.
- Rijksoverheid, 2020, *Hoofdlijnennotitie uitwerking Pensioenakkoord*, 20 juni 2020, Den Haag.
- Sapienza, P., A. Toldra-Simats, en L. Zingales, 2013, Understanding trust. *Economic Journal*, vol. 123(573): 1313-1332.

70 Hoe vertrouwen in politiek en maatschappij doorwerkt in vertrouwen in pensioeninstuties

Sociaal Cultureel Planbureau, 2020, *Burgerperspectieven 2020*, SCP, Den Haag.  
 Tamerus, J. en C. van Dedem (red.), 2020, *Waar toe zijn pensioenfondsen op aarde?*, Wolters Kluwer, Deventer.  
 Vermunt, J. K. en J. Magidson, 2004, Latent class analysis, *The Sage encyclopedia of social sciences research methods*, vol. 2:549-553.

**Tabel A1** Beschrijvende statistieken van de kernvariabelen in de analyses

	Gemiddelde/ percentage	s.d.	min	max
Vertrouwen in:				
Pensioenfondsen <sup>a</sup>	3,15	1,03	1	5
Verzekeraars <sup>a</sup>	2,66	0,98	1	5
Typering pensioenfondsen				
Stabiliteit	2,87	1,00	1	5
Eerlijkheid	3,00	0,97	1	5
Deskundigheid	3,22	0,90	1	5
Klantenbelang	2,72	1,00	1	5
Typering verzekeraars				
Stabiliteit	3,06	0,91	1	5
Eerlijkheid	2,73	0,89	1	5
Deskundigheid	3,22	0,85	1	5
Klantenbelang	2,36	1,04	1	5
Vertrouwen in mensen				
Leeftijd (in jaren)	54,54	17,81	16	96
Geslacht (vrouw)	52,0%			
Opleidingsklasse				
Laag	29,0%			
Midden	32,2%			
Hoog	38,8%			
Vertrouwensklassen in politiek en maatschappij				
Breed wantrouwen	14,3%			
Gemengd vertrouwen	34,7%			
Breed vertrouwen	51,0%			

N = 1284. Vertrouwen in pensioenfondsen/verzekeraars is gebaseerd op een vijfpuntsschaal: (1) geen vertrouwen; (2) weinig vertrouwen; (3) neutraal; (4) enig vertrouwen; (5) veel vertrouwen.