

Tijd voor Pensioenbewustzijn

Lambrecht van Eekelen, Anneke van Rossum, Arjan Smits en
Mieke Wit

NETSPAR ACADEMIC SERIES

TIJD VOOR PENSIOENBEWUSTZIJN



LAMBRECHT VAN EEKELEN

ANNEKE VAN ROSSUM

ARJAN SMITS

MIEKE WIT

TIAS/Netspar Masterclass Pensioeninnovatie

Thesis onder begeleiding van Prof. Dr. E.H.M. Ponds

Juni 2015

INHOUD

Voorwoord	3
Inleiding.....	4
1 Pensioenbewustzijn en gedrag.....	5
1.1 Wat is pensioenbewustzijn?	5
1.2 Waarom is pensioenbewustzijn belangrijk?	6
1.3 Pensioenbewustzijn in Nederland en andere landen.....	6
1.4 Menselijk gedrag en de impact op pensioensparen.....	8
1.5 Conclusie.....	9
2 Risicogroepen bij een gebrek aan pensioenbewustzijn.....	10
2.1 Welke groepen van deelnemers lopen risico.....	10
2.2 Conclusie.....	12
3 Communicatie die pensioenbewustzijn van risicogroepen verhoogt.....	13
3.1 De manier waarop pensioeninformatie wordt gebracht.....	13
3.2 Wie hebben de informatie nodig?	16
3.3 Conclusie.....	18
4 Beschikbare informatie	19
4.1 Het Uniform Pensioenoverzicht.....	19
4.2 Wijzer in Geldzaken	20
4.3 Mijnpensioenoverzicht.nl	21
4.4 Pensioen kijker.....	22
4.5 Nibud Pensioen Schijf van Vijf	23
4.6 Voorbeelden van initiatieven van pensioenuitvoerders.....	25
4.7 De vergelijking van de diverse informatiebronnen in schema	26
4.8 Conclusie.....	28
5 Conclusie en aanbevelingen	29
5.1 Conclusie.....	29
5.2 Aanbevelingen	31
Lijst met geïnterviewden.....	32
Literatuur.....	33

VOORWOORD

Pensioenbewustzijn begint doorgaans pas bij de eerste leesbril en is bij de meeste mensen laag. Men gaat liever naar de tandarts, dan dat men zich in zijn pensioensituatie verdiept. Veel deelnemers overschatten de hoogte van hun pensioen, terwijl anderen geen goede inschatting maken van het pensioeninkomen bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd. Het wordt dan wel heel moeilijk om vooraf te beoordelen of het pensioeninkomen voldoende is en wat voor oplossingen er zijn om het pensioeninkomen aan te sluiten op de gewenste levensstandaard. Dit baart ons zorgen, omdat pensioenbewustzijn een essentiële voorwaarde is voor goede persoonlijke financiële planning.

Meer pensioenbewustzijn leidt ertoe dat mensen beter kunnen plannen en realistischere verwachtingen hebben van hun pensioen. Dit verkleint de kans dat achteraf blijkt dat iemand te weinig of juist teveel heeft gespaard voor het pensioen. Bovendien kan meer kennis over algemene pensioenmechanismen bijdragen aan het herstel van het sinds de financiële crisis van 2008 fors ingedeukte vertrouwen in de pensioensector.

Wat is pensioenbewustzijn en wat zijn de risico's die gelopen worden bij een gebrek aan pensioenbewustzijn? Daar hebben wij ons in deze thesis mee bezig gehouden in het kader van de afronding van de masterclass Pensioeninnovatie van TIAS Netspar. De samenstelling van onze studiegroep is divers: twee deelnemers van een pensioenuitvoerder, een deelnemers van de Sociale Verzekeringsbank en een deelnemer is werkzaam bij een levensverzekeringsmaatschappij.

We willen onze begeleider Prof. Dr. E.H.M. Ponds hartelijk bedanken voor zijn tijd, zijn originele invallen en de uitdaging die hij ons geboden heeft.

INLEIDING

Steeds meer financiële risico's worden bij pensioendeelnemers zelf gelegd, terwijl wij ons afvragen of deze deelnemers zich hier wel bewust van zijn. De SER Pensioencommissie (2008) beschrijft de veranderingen van pensioenregelingen in de afgelopen jaren en de opkomst van keuzevrijheid in het pensioenstelsel. Baanverandering en echtscheiding zijn naast deze veranderingen persoonlijke gebeurtenissen die een grote invloed hebben op het pensioen van de Nederlander. Sinds 2008 heeft een financiële crisis plaatsgevonden, waardoor veel pensioenfondsen te kampen hebben gehad met een te lage dekkingsgraad. Om de lage dekkingsgraad op te vangen zijn pensioenen niet altijd geïndexeerd en is in sommige gevallen zelfs tot afstempeling van pensioenen overgegaan. Bovendien wordt sinds 2013 de AOW-leeftijd geleidelijk verhoogd van 65 naar 67 jaar en daarna gekoppeld aan de levensverwachting.

Al deze ontwikkelingen maken dat Nederlanders er niet meer op kunnen vertrouwen dat hun pensioen 70% van het laatst genoten salaris is en dus dat na de pensioendatum op eenzelfde niveau van welvaart kunnen doorleven onzeker is. Dit vergroot de noodzaak voor mensen om zich bewust te zijn van hun toekomstige pensioensituatie, zodat zij als dat nodig is maatregelen kunnen treffen. Ook de overheid erkent het belang van pensioenbewustzijn en organiseert hiervoor een nationale pensioendialoog. Probleem is dat het aan inzicht ontbreekt over wat nodig is om het pensioenbewustzijn onder mensen te vergroten. Daarom hebben wij de volgende probleemstelling gedefinieerd:

Wat is nodig voor een goed pensioenbewustzijn?

Deze centrale vraag wordt in deze thesis uitgewerkt aan de hand van de volgende deelvragen:

1. Wat verstaan we onder pensioenbewustzijn en wanneer kan men spreken van een goed pensioenbewustzijn? (hoofdstuk 1)
2. Welke risico's loop je als individu en samenleving bij een gebrek aan pensioenbewustzijn? Daarbij komt aan de orde welke groep Nederlanders iets kan en ook wil veranderen aan de pensioensituatie. Het risico van te weinig pensioen kennen is interessant, maar het uiteindelijk doel is het risico te accepteren of tijdig maatregelen te kunnen treffen om een pensioentekort te voorkomen. (hoofdstuk 2)
3. Hoe wordt de informatie die beschikbaar is gebracht bij degenen die pensioenbewustzijn nodig hebben? (hoofdstuk 3)
4. Welke instrumenten zijn beschikbaar zijn om het pensioenbewustzijn te verhogen en keuzes te maken op dit vlak? Daarbij wordt gekeken of dit toereikend is en wat er ontbreekt. (hoofdstuk 4)

De scope van deze thesis blijft niet beperkt tot de eerste (AOW) en tweede pijler (werknemerspensioen). Net als in de Nibud Pensioen Schijf van vijf worden ook de derde (lijfrente), vierde (overig vermogen) en vijfde pijler (werk na pensionering) meegenomen.

Deze thesis wordt afgesloten met aanbevelingen over wat nodig is om het pensioenbewustzijn te verhogen voor de groep waarvoor dat zin heeft, en aanbevelingen voor diegenen die naar verwachting geen eigen middelen, kennis en of capaciteit hebben om hun pensioensituatie te beïnvloeden.

1 PENSIOENBEWUSTZIJN EN GEDRAG

In dit hoofdstuk wordt het begrip pensioenbewustzijn uitgewerkt, waarbij een relatie wordt gelegd met gedrag.

1.1 WAT IS PENSIOENBEWUSTZIJN?

In 2008 verscheen een rapport van de SER Pensioencommissie over pensioenbewustzijn. In dit rapport was geen expliciete definitie van pensioenbewustzijn opgenomen. De wijze waarop er over werd geschreven wees in de richting van pensioenkennis. Bij het laatste gaat het om kennis over een eventueel pensioentekort (of –overschot) en weten welke veranderingen in de persoonlijke situatie een pensioentekort (of –overschot) kunnen veroorzaken, maar ook de kenmerken en voorwaarden van het pensioenstelsel.

Een jaar later is door de stichting Pensioen kijker de Pensioenbewustwordingmeter geïntroduceerd (Wijzer in Geldzaken 2009). Met deze thermometer wordt sinds 2009 het pensioenbewustzijn in Nederland regelmatig gemeten. Bij de introductie is de volgende definitie van pensioenbewustzijn geformuleerd:

“Pensioenbewustzijn is de mate waarin men op de hoogte is van pensioeninkomen bij ouderdom, overlijden en arbeidsongeschiktheid, weet of dat in de eigen situatie voldoende is, weet (indien gewenst) welke oplossingen er zijn en daar een afweging in maakt.”

Synoniemen voor bewustzijn zijn besef hebben en kennis hebben van. Bewustzijn gaat in de definitie van de Pensioenbewustwordingmeter dus verder dan pensioenkennis, het ziet ook op de toepassing: Wat is de hoogte van mijn pensioen? Is het te bereken pensioen voldoende voor mijn uitgaven? Welke acties zijn mogelijk? Op basis hiervan worden vier niveaus van pensioenbewustzijn gedefinieerd: van 1 “volledig pensioen onbewust” tot en met 4 “volledig pensioenbewust”:

1. Degenen die geen realistische inschatting kunnen maken hoe hoog hun pensioeninkomen is
2. Degenen die wel de hoogte van hun pensioen kunnen inschatten maar niet of dat toereikend is
3. Degenen die de hoogte en toereikendheid kunnen inschatten maar niet de mogelijkheden kennen het pensioeninkomen te verhogen
4. Degenen die de hoogte en toereikendheid kunnen inschatten en de mogelijkheden kennen om hun pensioenvermogen te verhogen

Ook de Autoriteit Financiële Markten (AFM 2012), die toeziet op de pensioencommunicatie, hanteert dezelfde definitie. Het model van de AFM kent echter wel een aantal aanvullingen. De AFM definieert drie stappen:

- a) Overzicht: mensen hebben een goed overzicht van hun opgebouwde en te bereiken pensioen;
- b) Inzicht: mensen hebben inzicht in de gevolgen hiervan voor hun financiële positie en weten of het verwachte pensioen toereikend is;
- c) Actie: waar nodig kunnen mensen aanvullende maatregelen nemen om een passend pensioen te verkrijgen.

Voordelen van de definitie van pensioenbewustzijn van de Pensioenbewustwordingmeter en de benoemde vier niveaus zijn dat de eerste twee elementen (weten hoe hoog het pensioeninkomen is en weten of dat toereikend is) zowel meetbaar zijn, als objectief controleerbaar.

Na de introductie van de meter in 2009 zijn de aandelenkoersen flink gedaald en is de lange rente veel lager dan in het verleden. De verlaging van pensioenen die als gevolg hiervan kunnen plaatsvinden is een risico dat (nog) niet wordt bevestigd in de Pensioenbewustwordingmeter. Wanneer wordt bedacht dat risico's gerelateerd aan het te bereiken pensioen steeds meer bij de deelnemer worden belegd, is de meter op dit punt inderdaad onvolledig.

Het is goed hier op te merken, dat wanneer er wordt gesproken over pensioenbewustzijn vaak in een adem wordt doorgesproken over een pensioentekort. Parlevliet en Kooiman (2014) en Knoef e.a. (2015) tonen aan dat er in Nederland groepen deelnemers een pensioentekort kennen, terwijl anderen bewust en onbewust een verwacht totaal pensioen kennen dat boven het gewenste niveau ligt. In het laatste geval leidt pensioenonbewustzijn niet tot toekomstige teleurstellingen en is dus geen risico.

1.2 WAAROM IS PENSIOENBEWUSTZIJN BELANGRIJK?

Om verschillende redenen is pensioenbewustzijn van belang voor deelnemers. Prast en Van Soest (2014) noemen in dit kader de volgende zaken:

- Het is relevant is voor het individu te weten welke veranderingen in zijn persoonlijke situatie of pensioenregeling een pensioentekort kunnen veroorzaken
- Steeds meer regelingen omvatten keuzemogelijkheden voor deelnemers
- De verschuiving van het aandelenmarktrisico richting het individu

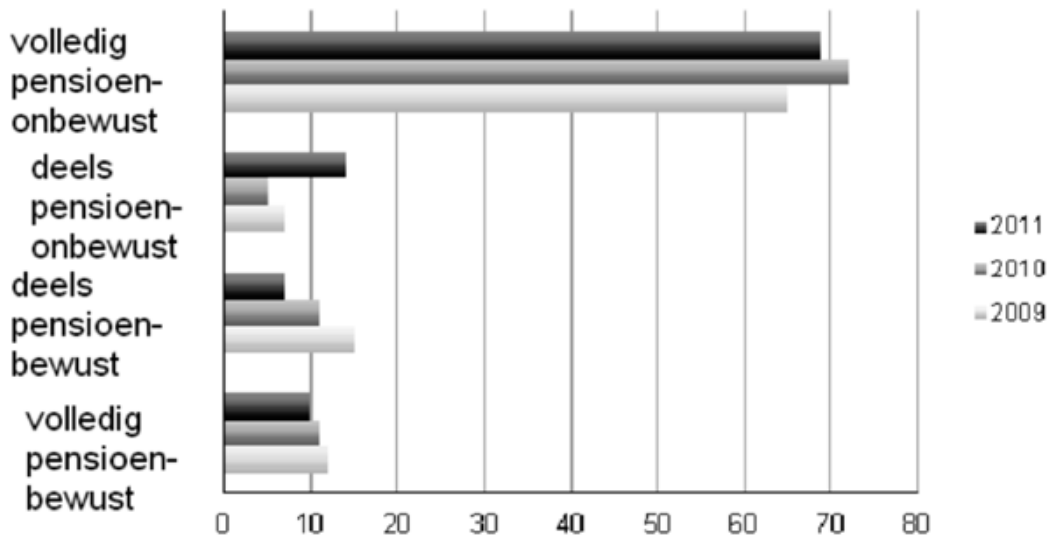
De SER Pensioenadviescommissie (2008) vat de noodzaak tot pensioenbewustzijn als volgt samen:

“Pensioenbewustzijn is nodig omdat pensioenuitkomsten onzeker zijn. Die onzekerheid kent verschillende oorzaken. Deze zijn voor een deel gelegen in de aard van pensioen als product. Voor een ander deel hangen zij samen met gebeurtenissen in het persoonlijk leven. Pensioenbewustzijn betekent naast een algemene notie van pensioen vooral dat de betrokkenen kennis hebben van de gebeurtenissen die van invloed zijn op pensioen, zodat zij een reactie daarop kunnen bepalen.”

Dit overziend, is pensioenbewustzijn geen doel op zich, maar een middel of anders gezegd een voorwaarde om voldoende pensioen te helpen realiseren. Pensioenbewustzijn wordt daarom ook wel samengevat als van *overzicht* via *inzicht* naar *actie*.

1.3 PENSIOENBEWUSTZIJN IN NEDERLAND EN ANDERE LANDEN

Hoe is het gesteld met het pensioenbewustzijn in Nederland? Omdat inzichtelijk te maken wordt jaarlijks de Pensioenbewustwordingmeter uitgevoerd. Hieronder is een overzicht opgenomen, dat is gepubliceerd door de Stichting Pensioenkijker en Wijzer in Geldzaken op basis van metingen in 2009, 2010 en 2011 van het pensioenbewustzijn van een representatieve groep Nederlanders (ca. 2.200 werknemers die actief een tweede pijlervoorziening opbouw kennen).



Dit overzicht toont aan dat het pensioenbewustzijn in Nederland laag is. Uit Mulder en Mets-op 't Land (2013) en Wijzer in Geldzaken (2014) blijkt dat er na 2011 weinig is veranderd in de kennis, de houding en het gedrag rondom pensioen. Van Raaij e.a. (2011) hebben onderzocht op basis van de data van de Pensioenbewustwordingmeter 2009 met welke persoonlijke en baankenmerken pensioenbewustzijn samenhangt. Zij trokken de volgende conclusies:

- oudere werknemers zijn meer pensioenbewust dan jongeren;
- hoger opgeleiden zijn meer pensioenbewust dan lager opgeleiden;
- alleenstaanden zijn meer pensioenbewust dan personen in een meerpersoonshuishouden;
- mannen zijn meer pensioenbewust dan vrouwen;
- mensen met meer algemene kennis en ervaring met financiële producten zijn meer; pensioenbewust, maar het is niet duidelijk of het hier gaat om oorzaak en gevolg.

Op basis van hun analyse onderscheiden Van Raaij e.a. (2011) een aantal risicogroepen onder degenen die volledig pensioen onbewust zijn:

- degenen met een lager pensioen dan hun partner;
- degenen die binnen 20 jaar met pensioen gaan;
- degenen met lage financiële buffers;
- en degenen die hun pensioeninkomen overschatten.

Pensioenbewustzijn leidt niet per definitie tot een intentie om gedrag te veranderen en zal dus ook niet altijd tot een gedragsverandering leiden. En bovendien is denkbaar dat deze groepen niet de mogelijkheid hebben om meer geld opzij te leggen voor later.

Naast de Pensioenbewustwordingmeter zijn er nog andere onderzoeken geweest die iets zeggen over de mate van pensioenbewustzijn van Nederlanders. In een studie door Montae (2012) wordt naar specifieke aspecten van pensioenkennis gekeken, op basis van data van begin 2012. Hieruit blijkt dat:

- ruim de helft van de Nederlanders (53 procent) niet weet wat voor pensioenregeling zij hebben.
- bijna drie van de vier Nederlanders weten niet hoe hoog hun pensioenpremie is

- de meerderheid (56 procent) weet niet welk pensioenbedrag ze na pensionering per maand overhoudt. Van de groep die daar wel een verwachting van heeft, denkt gemiddeld ruim 70 procent van het huidige salaris over te houden – gezien recente ontwikkelingen een erg optimistisch beeld. Ruim een derde van de respondenten heeft geen idee wat indexatie inhoudt. Toch hebben veel Nederlanders hun verwachtingen in vergelijking met 2010 wel aangepast. In 2010 dacht bijvoorbeeld nog 40 procent dat het pensioeninkomen ruim voldoende zou zijn om van te leven, maar in 2012 was dat nog maar 22 procent.

Een andere indicator die iets zegt over pensioenbewustzijn is de mate waarin Nederlanders in de leeftijd 25 tot 65 op de hoogte zijn van het bestaan van het uniform pensioenoverzicht (UPO) en Mijnpensioenoverzicht.nl, en of ze daarvan daadwerkelijke gebruik maken. Kuiper e.a. (2012) hebben dit onderzocht op basis van de gegevens die afkomstig waren van de meting van de Netspar Pensioenbarometer in de zomer van 2012. Hieruit bleek dat 28 procent van de Nederlanders niet op de hoogte is van het bestaan van het UPO. Dit zijn vooral laag opgeleiden, jongeren, lagere inkomensgroepen, en degenen die van zichzelf al zeggen dat ze in het algemeen weinig verstand van geldzaken hebben. Degenen die op de hoogte zijn van het bestaan van het UPO (72%) zeggen opmerkelijk vaak dat ze het UPO duidelijk en nuttig vinden, al heeft het ze lang niet altijd aan het denken gezet. Ook hier is een positief verband met inkomen en leeftijd: ouderen en hogere inkomensgroepen worden eerder aan het denken gezet door het UPO dan jongeren en mensen met een laag inkomen. De gegevens van Kuiper e.a. (2012) laten zien dat Mijnpensioenoverzicht.nl bij minder mensen bekend is dan het UPO (ruim 48 procent in plaats van 72 procent). Ruim 21 procent van alle 25 tot 65 jarigen heeft Mijnpensioenoverzicht.nl wel eens geraadpleegd.

Als je het pensioenbewustzijn vergelijkt met andere landen dan blijkt ook in andere landen de pensioen kennis laag (Chan en Stevens (2008), Ceccarelli en Rinaldi (2011), Oehler en Werner (2008), Larsson e.a. (2008), Coppala en Gasche (2011)). De meeste studies betreffen de Verenigde Staten, maar ook Italië, Duitsland, het Verenigd Koninkrijk en Zweden bijvoorbeeld is de pensioen kennis laag. Towers Watson (2012) concludeert op basis van een eigen inventarisatie dat het pensioenbewustzijn van Nederlanders in internationaal perspectief laag is. Op basis van hun enquête onder ruim 50.000 werknemers waarvan ongeveer 1.000 in Nederland, concluderen ze dat in Nederland 22 procent niet weet of ze pensioen bij hun werkgever opbouwen, vergeleken met een gemiddelde van 14 procent in Europa en 8 procent wereldwijd. Vooral in landen waar het pensioenstelsel individueel in plaats van collectief is, is de pensioen kennis groter dan in Nederland.

1.4 MENSELIJK GEDRAG EN DE IMPACT OP PENSIOENSPAREN

Uit de vorige paragrafen bleek dat het pensioenbewustzijn laag is in Nederland, ondanks dat er veel geïnvesteerd is én wordt in algemene voorlichting en wettelijk verplichte specifieke pensioencommunicatie richting deelnemers. Maar ondanks dat is het pensioenbewustzijn niet wezenlijk gestegen. Voor de oorzaak verwijzen veel wetenschappers naar de kenmerken van het menselijk gedrag. Daarin kunnen verklaringen liggen voor het gedrag met betrekking tot oudedagsvoorzieningen en tegelijkertijd mogelijk aangrijpingspunten bieden om het pensioenbewustzijn te vergroten.

In de behavioral economics worden bevindingen uit onder andere psychologie en neurologie toegepast op het economische gedrag van individuen. De belangrijkste uitkomst is dat de homo economicus, die op rationele gronden beslist en aan veel economische modellen ten grondslag ligt, niet bestaat. In de financiële en economische beslissingen die mensen nemen, spelen emotionele factoren een grote rol. Prast (2005) heeft enkele van de bevindingen uit de behavioral economics die

ook een rol spelen in het pensioendomein omschreven als de zeven wetten van de emotie-economie:

1. Het individu is risico-avers. Verlies telt (tweemaal) zwaarder dan winst.
2. In een verliessituatie heeft het individu echter een voorkeur voor risico (met de kans het verlies te beperken).
3. Het individu prefereert de middenweg (mijdt extremen).
4. Het individu heeft een zelfbeheersingsprobleem. Mensen maken op korte termijn keuzes die hun welzijn over de gehele planningshorizon aantasten.
5. Het individu is financieel analfabeet; de financiële deskundigheid is heel beperkt.
6. Het individu is rampbijziend. Mensen onderschatten de kans op een extreme gebeurtenis, maar overschatten deze kans nadat zich een extreme gebeurtenis heeft voorgedaan.
7. Het individu filtert informatie, met een voorkeur voor welgevallige en bevestigende informatie.

Ook uit onderzoek van DellaVigna (2009) en Nijboer en Boon (2012) naar het menselijk gedrag blijkt het menselijk gedrag een blokkade vormt voor zuiver rationele, consistente en onafhankelijke beslissingen en dus ook voor beslissingen ten aanzien van de vorming van een oudedagvoorziening:

- Mensen hebben een overwaardering voor consumptie op korte termijn;
- Mensen zijn vaak bovenmatig pessimistisch of optimistisch;
- Mensen hechten te veel waarde aan beperkte ervaring;
- Mensen projecteren huidige voorkeuren naar de toekomst;
- Mensen handhaven bij voorkeur een status quo;
- Mensen zijn gevoelig voor framing, keuzemenu's, sociale druk en emotie;

1.5 CONCLUSIE

Zowel in Nederland als in andere landen, blijkt dat de meeste mensen weinig pensioenkennis hebben. Deze mensen zijn zich onvoldoende bewust van pensioenrisico's en zullen vaak niet bewust actie ondernemen om gedurende hun arbeidzame leven voldoende te sparen om na de pensioengerechtigde leeftijd over voldoende inkomen te beschikken in relatie tot de verwachte uitgaven. Op basis van kennis opgedaan in de behavioral economics is het gedrag van het individu, waar het gaat om het interpreteren van pensioeninformatie en het nemen of niet nemen van actie om risico's op een pensioentekort af te dekken, verklaarbaar. Om effectieve pensioencommunicatie te realiseren is het aan te bevelen de ontdekkingen en constatering en gedaan in de behavioral economics daarbij te betrekken.

2 RISICOGROEPEN BIJ EEN GEBREK AAN PENSIOENBEWUSTZIJN

2.1 WELKE GROEPEN VAN DEELNEMERS LOPEN RISICO

Gebrek aan pensioenbewustzijn kan leiden tot risico's voor deelnemers. AFM (2010) ziet met name de kloof tussen pensioenverwachting en realisatie als een risico. De verwachtingen van de consumenten over hun pensioen zijn te hoog. Consumenten hebben onvoldoende inzicht in uitkomst en onzekerheden van hun pensioen. De uitkomst van voorbeeldregelingen ligt in de buurt van wat consumenten denken nodig te hebben om hun levensstandaard na pensionering te kunnen voortzetten, maar de werkelijk te realiseren uitkering kan aanzienlijk lager of hoger uitvallen door het persoonlijke profiel van de deelnemer of individuele gebeurtenissen. In dat geval wordt een cruciale doelstelling van pensioen, een constant consumptiepatroon tijdens de hele levenscyclus mogelijk maken, niet gerealiseerd.

Door de lange looptijd (circa 60 jaar) en onzekerheid over maatschappelijke en economische ontwikkelingen is de pensioenuitkomst met vele onzekerheden omgeven. De economische en financiële ontwikkelingen hebben invloed op bezittingen en verplichtingen van een pensioenfonds, op de financiële situatie en op de mogelijkheid tot indexeren. Naast deze niet-beïnvloedbare macro-economische omstandigheden wordt de onzekerheid over de pensioenuitkomst versterkt doordat het pensioen (en de pensioenwensen) worden beïnvloed door allerlei micro-economische, persoonlijke omstandigheden. Deze worden onderscheiden in onzekerheden in pensioengebeurtenissen en persoonlijke gebeurtenissen.

Pensioengebeurtenissen zijn:

- Veranderingen in pensioenregelingen
- Veranderingen in economische omstandigheden (economische groei, inflatie, etc.)
- Veranderingen op de financiële markten (rente, waarde obligaties en aandelen, etc.)
- Veranderingen in de demografie
- Veranderingen in wet- en regelgeving (AOW, belasting, internationale boekhoudregels (IFRS), etc.)

Persoonlijke gebeurtenissen zijn:

- Loopbaanpatroon
- Verandering van baan
- Voor jezelf beginnen
- Werkloosheid
- Invaliditeit
- Huwelijk
- Echtscheiding
- Overlijden (partner)

De volgende vraag is, welke groepen van deelnemers lopen een pensioenrisico, lees hebben met grote mate van zekerheid onvoldoende pensioeninkomen vanaf pensioengerechtigde leeftijd. Op deze vraag geeft het hetzelfde AFM-rapport uit 2010 een antwoord.

Uit de door de AFM gepubliceerde analyse blijkt dat de volgende groepen consumenten extra risico lopen op een sober pensioen:

Risicogroepen	Grootte risicogroep	Impact
Zelfstandigen zonder personeel (ZZP'ers)	In 2008 ruim 640.000 ZZP'ers (Bron CBS). Waarschijnlijk bouwt meer dan de helft geen aanvullend pensioen op (Bron Netspar-paper)	Geen pensioenopbouw boven AOW.
Eerste generatie allochtonen	In 2030 zijn er vierhonderdduizend eerste generatie allochtonen van 65 jaar en ouder. (Bron CBS)	Gemiddelde verlaging van AOW is 38% (Bron CBS). Daarnaast heeft men in het land van herkomst geen noemenswaardig pensioen opgebouwd.
Hoge franchise/lage opbouw	Rond de 10% van de consumenten (inschatting AFM)	Pensioen 10% lager dan vergelijkbare persoon met modale regeling
Beschikbare premieregelingen	5% van de deelnemers maar aantal stijgt (Bron DNB)	Uitkomst onzeker en afhankelijk van beleggingsrendement. Bovendien mogelijk slecht geadviseerd of karige regeling wegens beperkt draagvlak werkgever.
Steil carrière pad	5% verdient bij pensionering meer dan twee maal modaal (Bron CBS)	Pensioen in verhouding tot laatstverdiende brutosalaris tot 40% lager dan relatieve pensioen van werknemer met modale loopbaanontwikkeling.
Echtscheiding	Echtscheidingspercentage 34% en slechts de helft van de vrouwen is economisch onafhankelijk. (Bron CBS)	Pensioen tot tientallen procenten lager afhankelijk van duur huwelijk en eventueel pensioen van partner.
Aflossingsvrije hypotheek	43% van de nieuwe hypotheek volledig aflossingsvrij (Bron Consumentenmonitor AFM 2008 Q3)	Door wegvallen hypotheekrenteaftrek na 30 jaar kunnen woonlasten verdubbelen

Bron: AFM (2010), p. 18

Naast de risicogroepen die AFM noemt, kunnen ook expats als risicogroep worden aangemerkt. Knoef e.a. (2015) en Parlevliet en Kooiman (2014) beschreven dat consumenten in meerdere risicogroepen kunnen vallen en dat de persoonlijke omstandigheden verschillen. Daarom is een analyse op individueel niveau nodig om te bepalen welke risico's mensen lopen.

Ter illustratie het voorbeeld van een werknemer met een beschikbare premieregeling en een beleggingshypotheek: Wanneer de financiële markten zich positief ontwikkelen en een goed

rendement geven, heeft de werknemer een goed pensioen en bij aflossing dekt de opgebouwde beleggingsportefeuille de hypotheekschuld. In dat geval dus een pensioen met een voldoende vervangingsratio en lage woonlasten. Maar wat als de financiële markten zich niet gunstig ontwikkelen, in dat geval heeft de gepensioneerde werknemer een lager pensioen met lager vervangingsratio en de geplande lagere woonlasten kunnen mogelijk niet worden gerealiseerd door de restschuld na aflossing van de hypotheecaire lening.

2.2 CONCLUSIE

Op microniveau zijn er risico's bij weinig pensioenopbouw (ZZP'ers, allochtonen), of veranderingen die effect hebben op het inkomen en uitgaven (chtscheiding, baan). Er is een cocktail mogelijk van pensioenrisico's voor individuele deelnemers en groepen van deelnemers. Ingeval de risico's negatief uitvallen is sprake van cumulatieve benadeling van de deelnemer, wat grote gevolgen kan hebben op het leven na de pensioendatum. Bij dit alles moet bedacht worden dat het totale oudedaginkomen behalve door pensioen ook bepaald wordt door spaargeld, het eigen huis, ander vermogen en andere inkomsten. Of het oudedaginkomen genoeg is, wordt naast noodzakelijke uitgaven ook bepaald door het gewenste uitgavenpatroon. Hiervoor hebben we gekeken naar pensioenrisico's voor de individuele deelnemer of homogene groepen van deelnemers.

Ook op macroniveau hebben de pensioenrisico's hun weerslag. Als veel individuen of grote groepen deelnemers een materieel pensioentekort hebben, raakt dit de maatschappij. Er zal verarming optreden onder de gepensioneerden. Deze groep zal een beroep doen op de algemene middelen van de overheid. Denk daarbij aan bijstandsuitkeringen, huursubsidies, extra niet door het individu gedekte zorgkosten. Kortom: de overheid heeft er een groot belang bij, dat alle burgers een redelijke oudedagsvoorziening opbouwen, waarvan de eerste pijler de AOW een belangrijk onderdeel is en blijft.

3 COMMUNICATIE DIE PENSIOENBEWUSTZIJN VAN RISICOGROEPEN VERHOOGT

Dit hoofdstuk gaat over de vraag: “hoe breng je de informatie die beschikbaar is bij degenen die dat nodig hebben?”. Deze vraag heeft verschillende aspecten:

1. De “Hoe”-vraag heeft betrekking op de manier waarop maar ook op de technisch praktische kant.
2. “Degenen die het nodig hebben” gaat over wie dat zijn en waarom? Wat kan gedaan worden als de informatie niet “landt”?

3.1 DE MANIER WAAROP PENSIOENINFORMATIE WORDT GEBRACHT

Diverse organisaties uit overheid, pensioensector en financiële sector hebben tijd en geld gestoken in de pensioeneducatie van de Nederlander. Ondanks deze inspanningen staat maar 29% van de consumenten open voor informatie over pensioen (Kortleve, Verbaal en Kuiper 2013).

Omdat het pensioenakkoord belangrijke wijzigingen voor deelnemers met zich meebracht moest inzichtelijk en transparant over pensioenen en de wijzigingen daarin worden gecommuniceerd. Daarom is eind 2011 onder leiding van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een klankbordgroep gestart om het pensioenakkoord uit te werken. Visser, Oosterveld en Kloosterboer (2012) onderzochten voor deze werkgroep de behoeften en barrières bij pensioencommunicatie. De naam van dit onderzoek is :Pensioen communicatie : behoeften en barrières. Doel van dit onderzoek was om na te gaan welke barrières er zijn en wat er moet gebeuren om de consument deze barrières te laten overwinnen. Het onderzoek beantwoordt de vraag : “Wat wil de doelgroep weten?” en secundair: “ Hoe wil de doelgroep dat over pensioen wordt gecommuniceerd?”

Voorwaarden voor geslaagde pensioencommunicatie zijn volgens Visser e.a. (2012):

- Aansluiting tussen de communicatie en de behoefte van en wensen van de consument
- Daarnaast moet de consument openstaan voor de informatie.

Kortleve e.a. (2013) stelden dat bij het opzetten van pensioencommunicatie het zogenaamde “Denkmodel” de boventoon voert. Het denkmodel gaat ervan uit dat degenen die de informatie krijgt zijn houding en gedrag verandert. Dat werkt als men met gemotiveerde consumenten te maken heeft. Maar wat te doen voor de 71% ongemotiveerde consumenten? Wat zou de aanpak kunnen zijn voor deze consumenten?

Visser e.a. (2012) stellen dat gedrag niet alleen verandert door juiste informatie. De kennis moet ook rationeel en emotioneel binnenkomen bij de consument. Daarnaast moet rekening worden gehouden met omgevingsfactoren als verstoord vertrouwen (zoals in de woekerpolisaffaire) of ontbreken van handelingsperspectieven. Welke factoren zijn belangrijk als men wil dat een boodschap ook binnenkomt? Om dit te bepalen hebben Visser e.a. (2012) gebruikgemaakt van het TNS Beliefs Framework. Dit is een model dat ervan uitgaat dat aan houdings- en gedragsverandering verschillende beweegredenen ten grondslag liggen. De som van deze beweegredenen leidt tot een bepaalde houding ten opzichte van, in casu, pensioenen. Hetgeen dan weer kan leiden tot een bepaald gedrag. Uit toepassing van het TNS Beliefs framework blijkt dat vier factoren bepalen of consumenten openstaan voor pensioencommunicatie:

1. Betrokkenheid: het thema pensioen moet meer tot de verbeelding gaanspreken.
2. Sense of urgency: dit kan bereikt worden door meer aandacht in de media, meer maatschappelijke discussie. Laat zien wat de kansen zijn op en gevolgen zijn van een te laag pensioen.

3. Vergroten van de eigen vaardigheid: dit kan door de pensioeninformatie begrijpelijker te maken. Daarnaast is het belangrijk om pensioeninformatie af te stemmen op behoeften en kenmerken van de consument. Dan is aansluiting bij levensfase en levensstijl dus belangrijk.
4. Beoordeling van de informatie: de consument wil weten of de hoogte van het pensioeninkomen toereikend is. Eveneens is belangrijk om te weten of er ruimte is om invloed uit te oefenen.

Bovenstaande opsomming in ogenschouw nemend; In welke vorm zou pensioeninformatie dan naar de consument worden gebracht? Welke wijze van communiceren heeft de voorkeur?

Uit het onderzoek van Visser e.a. (2012) blijkt dat het merendeel van de doelgroep (deelnemers en gepensioneerden) de informatie aangereikt willen krijgen.

Daarbij geniet internet de grootste voorkeur als men de hoogte van het pensioen wil weten. Voor de overige onderwerpen verkiest men folders en brochures.

Dashboard

In het onderzoek van Visser e.a.(2012) is gevraagd of deelnemers een online pensioendashboard zouden gebruiken. Van de groep die in het onderzoek heeft aangegeven niet open te staan voor pensioeninformatie heeft 51% aangegeven waarschijnlijk wel open te staan voor een pensioendashboard en 30% van deze groep gaf aan dit zeker te gaan gebruiken.

Voor de groep die heeft aangegeven wel open te staan voor pensioeninformatie heeft 50% aangegeven zeker een dashboard te gaan gebruiken en 30% heeft aangegeven daar waarschijnlijk wel open voor te staan. Als reden hiervoor werd opgegeven dat men met een pensioendashboard de hoogte van het pensioen kan vaststellen ook bij verschillende opties en keuzes. In het onderzoek is een dashboard getoond met een link naar oplossingsmogelijkheden. Hierdoor hebben deelnemers het idee dat ze invloed kunnen uitoefenen, waardoor ze ook weer handelingsperspectief zien en meer open staan voor (pensioen)communicatie. De vraag blijft wel of consumenten ook daadwerkelijk gebruik zouden maken van het pensioendashboard. Tevens bleek uit het onderzoek dat het als belangrijk werd ervaren dat het dashboard van een onafhankelijke partij is.

Pensioenbijsluiter

Uit Visser e.a. (2012) bleek dat een pensioenbijsluiter door 68% van de ondervraagden zou worden gelezen omdat men op de hoogte wil blijven en geïnformeerd wil zijn. Daarbij bleek belangrijk dat er handelingsperspectief wordt geboden. Uit het onderzoek bleek dat deelnemers afzenders AFM, NIBUD of MijnPensioenoverzicht.nl als meest geloofwaardig ervaren.

De hoofdconclusie van Visser e.a. (2012) is dat het Ministerie van SZW samen met de pensioensector een nieuwe communicatiestrategie moet ontwikkelen omdat blijkt dat de verhoogde inspanning op communicatie niet altijd effectief is. Omdat deelnemers de informatie niet begrijpen (43%) en/of er niet voor openstaan 71% bereikt veel informatie de doelgroep niet (Visser e.a.2012).

In het onderzoek wordt gesteld dat het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hierin een aanleiding ziet om samen met de pensioensector een nieuwe communicatie strategie te ontwikkelen die tot doel heeft dat meer deelnemers bereikt worden. Hiervoor stellen de onderzoekers vier groepipaden voor te weten:

- Hoe kunnen we de informatie begrijpelijker maken voor de groep die daarvoor openstaat?
- Hoe kunnen we de deelnemers meer open laten staan voor pensioeninformatie?
- Hoe kunnen we gewenst gebruik of het gedrag van deelnemers vergroten door in te spelen op nieuwe behoeften met nieuwe tools?
- Hoe kan het gedrag bij andere stakeholders worden beïnvloed om het voor de deelnemer beter te begrijpen en toegankelijker te maken? (Visser e.a. 2012)

Bij bestudering van het rapport op het punt van deze groeipaden komt een aantal zaken aan de orde die van belang zijn voor de vraag die wij onszelf in dit hoofdstuk hebben gesteld: op welke wijze de informatie kan worden gebracht bij degenen die dat nodig hebben. Onderstaand geven wij een opsomming hiervan:

- De pensioeninformatie moet concreet en persoonlijk zijn;
- De informatie moet een mogelijkheid bevatten om te toetsen of het toereikend is;
- Een online totaaloverzicht lijkt een goed hulpmiddel;
- Niet alleen via de werkgever maar ook via de media;

In de memorie van Toelichting van de Wet pensioencommunicatie (Kamerstukken II 2014/15) hebben o.a. de aanbevelingen van Visser e.a. (2012) als uitgangspunt gediend.

Als dit wordt toegepast op de vijf pensioenpijlers betekent dit:

- De informatie persoonlijk en concreet moet worden gebracht via een online tool;
- De reikwijdte van deze tool moet gaan over de vijf pijlers bijvoorbeeld zoals in de Pensioen Schijf van Vijf, als je ervan uitgaat dat bedoeld wordt met het “totaaloverzicht” dat Visser e.a. (2012) noemen;
- Dat in de genoemde tool handelingsperspectief moet worden geboden;
- Dat de afzender/initiatief nemer een onafhankelijk instantie moet zijn zonder winstoogmerk, een werkgever of een pensioen uitvoerder kan, maar is te beperkt. Zowel in aantal pijlers als ook in degenen die je ermee bereikt. Derhalve lijkt een instantie als AFM en Nibud meer aangewezen om hieraan invulling te geven;

In de vergelijking van de mogelijkheden om de situatie met betrekking tot toekomstig pensioeninkomen te beoordelen die in het volgende hoofdstuk wordt behandeld, wordt ook de vergelijking gemaakt in welke mate de diverse mogelijkheden invulling geven aan de diverse groeipaden.

Vormgeving in de praktijk

Aangenomen dat online, over vijf pijlers, met handelingsperspectief de beste manier is om zoveel mogelijk consumenten te bewegen aandacht te schenken aan hun pensioen is de vraag hoe kan zorg worden gedragen voor koppeling van alle bestanden die informatie bevatten over een van de 5 pijlers?

Voor de eerste en tweede pijler is de informatie digitaal ontsloten en toegankelijk via de diverse informatiedragers zoals Mijn pensioenoverzicht.

Mr. drs. M Visser, brein achter de Pensioen Schijf van Vijf, schreef na introductie van de pensioen schijf van vijf schreef in een recensie van deze tool van het Nibud (Visser 2012) dat verzekeraars en banken, derde pijler dus, voor lijfrenten nog geen digitale transparantie bieden. Dit zou wel de manier zijn om op een consumentvriendelijke wijze het totaaloverzicht op te bouwen. Vooralsnog lijkt hierin nog geen beweging te zijn gekomen. Momenteel moet de consument bij het invullen van de Pensioen Schijf van Vijf zelf veel bronnen raadplegen om antwoord te krijgen op de vraag hoeveel inkomen er is bij pensionering. Informatie over de hoogte van de vierde pijler zou ontsloten kunnen worden via de banken en vermogensbeheerders. Ook daar zou digitale informatie-uitwisseling de manier zijn om het totaaloverzicht online vorm te geven.

Inkomsten uit werk na pensionering is ons inziens een persoonlijke inschatting van de consument. In de online tool zou een rekenmodule opgenomen kunnen worden waar bijvoorbeeld ingeschatte werkuren en ingeschat inkomen per uur zou moeten leiden tot een indicatie van het inkomen van de vijfde pijler. Wellicht dat daar op den duur werkgelegenheid kansen aan zouden kunnen worden toegevoegd maar dat lijkt voor dit moment veel te speculatief.

Er is een platform in ontwikkeling waarbij alle Nederlanders hun eigen persoonsgegevens uit verschillende bestanden kunnen koppelen. Dit platform heet QIY (spreek uit als key) en is een beveiligde internetomgeving. De QIY-foundation, een onafhankelijke organisatie die een infrastructuur ontwikkelt heeft waar persoonlijke QIY domeinen deel van uitmaken, streeft ernaar dat iedereen zijn eigen persoonlijke plek op het internet krijgt: een QIY-domein. Vanuit dit individuele QIY-domein heeft de consument niet alleen toegang tot zijn data waarover aangesloten partijen (zoals banken, overheid en scholen) beschikken, maar hij bepaalt ook zelf met wie deze informatie gedeeld mag worden. In het geval van de oudedagsvoorziening zou dat betekenen dat zowel pensioenuitvoerders als banken als vermogensbeheerders en verzekeraars informatie kunnen ontsluiten waardoor de consument een totaaloverzicht krijgt.

Uit onderzoeken van de SVB onder 57-65 jarigen (Heskes 2013; SVB 2013) blijkt dat zowel een aanzienlijk deel van de 57-65-jarigen graag een automatisch gevulde Pensioen Schijf van Vijf zou gebruiken, terwijl veel anderen huiverig staan ten opzichte van het koppelen van persoonsinformatie op een beveiligde internetomgeving.

3.2 WIE HEBBEN DE INFORMATIE NODIG?

Men kan stellen dat de overheid communicatie over oudedagsvoorzieningen voor iedereen belangrijk vindt. Dat is voor werknemers met een tweede pijler pensioen af te leiden uit de onlangs aangenomen Wet pensioencommunicatie en de publicaties en onderzoeken die daaraan vooraf gingen (Kamerstukken II 2014/15). Naast communicatie over tweede pijler pensioen is er ook aandacht voor pensioen voor zelfstandigen. In 2013 bood de minister van SZW de Tweede Kamer een onderzoek naar pensioen van zelfstandigen aan (SZW/Fin/EZ 2013).

Daarnaast lopen er verschillende initiatieven waarbij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid betrokken is of initiatiefnemer is die communicatie over de oudedag tot doel hebben. Hierop wordt later in deze thesis teruggekomen.

Hoe brengt men de informatie bij degenen die het nodig hebben vragen wij onszelf aan het begin van deze paragraaf af en in het verlengde daarvan: "Wat te doen voor degenen die het wel nodig hebben om over pensioen na te denken maar het niet doen, ook niet met een online totaal overzicht waarin handelingsperspectief wordt geboden? En wie moet er eigenlijk nadenken over pensioen?"

Voor het beantwoorden van deze vragen zou men kunnen werken met een vierluik waarin de bereidheid zich te verdiepen in pensioen wordt afgezet tegen de financiële mogelijkheden om de eigen pensioen situatie te verbeteren. Daaruit zou men dan weer kunnen afleiden welke type maatregelen per groep genomen zouden kunnen worden.

	Heeft geen financiële slagkracht	Heeft wel financiële slagkracht
Wil geen verdieping	A	C
Wil wel verdieping	B	D

Ad A en B

Daar waar geen financiële slagkracht is om de eigen situatie te verbeteren lijkt het weinig zin te hebben om energie en geld te steken in het verbeteren of creëren van informatiebronnen die naast informatie ook mogelijkheden bieden iets aan de eigen situatie te veranderen.

In scenario A en B lijkt het de meest voor de hand liggende oplossing de reeds bestaande collectieve pensioenregeling waarin geprofiteerd kan worden van de voordelen die een collectiviteit met zich meebrengt en die al deel uitmaken van het arbeidsvoorwaardenpakket. Dit zal voor werknemers die verplicht deelnemen aan een ondernemings- of bedrijfstakpensioenfonds een oplossing zijn, pensioengaten door wisseling werkgever en echtscheiding daargelaten.

Maar wat te doen voor de groeiende groep zelfstandigen zonder personeel (hierna te noemen ZZP'ers)? Voor deze groep geldt geen verplichte pensioenopbouw. Zonder financiële slagkracht

bestaat het risico dat deze groep na pensioendatum het inkomen drastisch zal zien dalen. Dat is zowel voor het individu als voor de maatschappij een onwenselijke situatie.

Ad C

Is het wenselijk of juist te paternalistisch om waar wel sprake is van financiële slagkracht maar waar geen bereidheid is om zich in het onderwerp pensioen te verdiepen (categorie C uit bovenstaande tabel) default keuzes te introduceren?

Kooreman en Prast (2007) stellen dat de meest belangrijke boodschap van gedragseconomie is dat op sommige gebieden consumenten, in hun eigen belang, geholpen moeten worden in het maken van keuzes. Het is voor beleidsmakers belangrijk zich te realiseren dat de gedragseconomie alternatieven kan bieden die effectief, goedkoop en niet opdringerig zijn.

Van Dalen en Henkens (2014) beschreven dat als men een deelnemer vraagt of hij keuzevrijheid wil men dat over het algemeen aangeeft dat te willen. Maar wordt de vraag voorgelegd of zaken op het gebied van pensioen automatisch geregeld moeten worden de respondenten antwoorden dat dat inderdaad zou moeten. Daaruit zou afgeleid mogen worden dat sturing niet perse vermeden hoeft te worden, integendeel zelfs. Als sturing, voor degenen die niet pensioenbewust zijn of (willen) worden, een mogelijkheid lijkt om hen en de maatschappij te behoeden voor armoede waarover dan besluiten moeten worden genomen?

Niveau waarop een keuze wordt gemaakt

Van Ewijk e.a. (2014) geven een uiteenzetting over het niveau van keuzevrijheid. Waar kan dat liggen? Op individueel niveau of op het niveau van bijvoorbeeld sociale partners? In Zweden bijvoorbeeld is de uitvoerder waaruit men kan kiezen geregeld door de sociale partners. Daarbij zit ook een standaardoptie. In Australië en het Verenigd Koninkrijk wordt er een default fonds door de overheid aangeboden.

Mate van sturing

De sturing op default keuzes kan meer of minder stringent zijn. Als werknemers automatisch worden aangemeld voor een bepaalde standaard keuze en er alleen vanaf kunnen wijken als ze zelf in actie komen geeft dat meer sturing dan dat een deelnemer zelf moet kiezen waarbij de standaard een van de keuzes is. Bijvoorbeeld bij keuzes in beleggingsmix.

Op welk gebied kan men kiezen of niet kiezen?

Voor werknemers met een pensioenregeling:

- Wanneer er door het individu keuzes gemaakt kunnen worden op het gebied van de beleggingsmix; een standaardkeuze in te stellen door bijvoorbeeld de pensioenuitvoerder of de verzekeraar.
- Keuze op het gebied van pensioenleeftijd: een standaardpensioenleeftijd instellen bijvoorbeeld gekoppeld aan AOW.
- Keuze voor hoog laag of uitruil. In principe niet meenemen, tenzij de deelnemer hiertoe het initiatief neemt.
- Bij een vastgesteld pensioentekort (bijvoorbeeld op basis van bijvoorbeeld de Pensioen Schijf van Vijf), standaard een eigen bijdrage inhouden. Daarbij zou dan gedefinieerd moeten worden wanneer sprake is van een tekort, hoe en bij welke partij dit tekort zou moeten worden opgeheven.

Voor zelfstandig ondernemers:

Een interessant idee van E.H.M. Ponds (persoonlijke communicatie, 22 mei 2015) is om een verplichte basispensioenregeling voor ZZP'ers in te stellen, die net als de omzetbelasting wordt gefinancierd uit de toegevoegde waarde. Dan wordt naast de BTW ook een PTW (pensioen toegevoegde waarde) geheven. Dat zou kunnen werken als de BTW maar zal dan worden geheven

over de vergoeding die ZZP'ers voor hun werk krijgen ten behoeve van een door de overheid beheerd pensioenfonds.

Ad D

Consumenten met zowel de bereidheid om zich in de pensioenmaterie te verdiepen als de financiële middelen om iets aan hun toekomstige situatie te veranderen zijn op het moment aangewezen op de initiatieven zoals die hierna worden besproken. Aan deze consumenten kan bij verplichte aanpassingen gevraagd worden om zelf een keuze te maken in plaats van de oplossing default aan te bieden. Om te bepalen of zij nog iets zouden moeten veranderen aan hun toekomstige situatie kunnen deze consumenten gebruikmaken van de tools die in hoofdstuk 4 worden besproken.

3.3 CONCLUSIE

Veranderende omstandigheden en veranderende wet- en regelgeving maken het nodig dat consumenten zich verdiepen in hun oudedagsvoorziening. Daarom is communicatie over oudedagsvoorzieningen belangrijk en is daar ook veel aandacht aan besteed in diverse onderzoeken onder andere voorafgaand aan de Wet pensioencommunicatie. Het blijkt echter heel moeilijk de belangstelling van de consument hiervoor te krijgen. De manier waarop pensioeninformatie wordt verstrekt is daarom erg belangrijk.

Als het gaat om pensioenbewustzijn en pensioenbewust maken, zouden consumenten in vier groepen kunnen worden ingedeeld:

- A. Niet geïnteresseerd en ook geen financiële slagkracht om iets aan de situatie veranderen;
- B. Wel geïnteresseerd, maar geen financiële slagkracht om iets aan de situatie veranderen;
- C. Niet geïnteresseerd, maar wel financiële slagkracht om iets aan de situatie veranderen;
- D. Wel geïnteresseerd en ook financiële slagkracht om iets aan de situatie veranderen.

De maatregelen (zoals pensioencommunicatie of defaults) die genomen zouden kunnen worden om voor elk van de groepen de situatie te optimaliseren zouden (mede) afhankelijk gemaakt kunnen worden van deze indeling.

4 BESCHIKBARE INFORMATIE

In de voorgaande hoofdstukken werd het theoretisch kader beschreven van pensioenbewustzijn, risico's, en distributie. In dit hoofdstuk beoordelen we bestaande initiatieven om Nederlanders te laten nadenken over pensioen en aan te zetten tot handelen als dat nodig is. Wanneer je gaat zoeken en vragen blijkt dat er in de afgelopen jaren heel veel aan (verbetering van) pensioeninformatievoorziening is gedaan. Er is een grote diversiteit in het aanbod: er zijn verschillende publieke sites, sinds enige jaren wordt het Uniform Pensioenoverzicht gemaakt en sinds 2011 bestaat 'Mijnpensioenoverzicht'. Daarnaast zijn er verschillende eigen initiatieven van uitvoerders. Het Nibud vervult een eigen rol in het speelveld van pensioeninformatievoorziening. Om duidelijk te maken welke rol de verschillende initiatieven vervullen lopen we de meest bekende stuk voor stuk langs. Daarnaast bekijken we een aantal ad-hoc initiatieven in volgorde van startdatum. Gelet op het grote aanbod is dit overzicht verre van volledig.

4.1 HET UNIFORM PENSIOENOVERZICHT

Elke uiting, tool of site over pensioen verwijst in meerdere of mindere mate naar het Uniform Pensioen Overzicht (afgekort) UPO. Over het algemeen wordt het UPO bij de bezoeker/deelnemer als bekend, duidelijk en bruikbaar verondersteld. Vanuit de Nieuwe Pensioenwet zijn pensioenfondsen en pensioenverzekeraars sinds 1 januari 2007 verplicht om hun actieve deelnemers elk jaar een Uniform Pensioenoverzicht te verstrekken. Voor slapers (premiëvrije polissen) geldt deze verplichting eens per vijf jaar. Het doel van het UPO is om deelnemers en hun eventuele nabestaanden jaarlijks een duidelijk inzicht te geven in de huidige en toekomstige pensioensituatie. De uniformiteit beoogt de mogelijkheid om de bedragen van de pensioenoverzichten van de verschillende fondsen en verzekeraars, makkelijk bij elkaar te kunnen optellen zodat een deelnemer eenvoudig zijn totale situatie kan beoordelen. De pensioenkoepels hebben daar gezamenlijk UPO-modellen voor ontwikkeld. Het UPO voor actieve deelnemers is wettelijk vastgelegd. De UPO-modellen die getoond worden op de website van www.uniformpensioenoverzicht.nl voor bijvoorbeeld gewezen deelnemers zijn als 'best practice' te beschouwen. Deze website is een initiatief van de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars en hierop worden voor de pensioenuitvoerders alle UPO-modellen met toelichtingen en handleidingen beschikbaar gesteld. Het feit dat iedere uitvoerder met hetzelfde model moest werken heeft de opzet niet eenvoudig gemaakt. In de beginperiode van het UPO ontvingen deelnemers dan ook paginalange overzichten van elke uitvoerder waar ze een (deel van een) regeling hadden lopen. Omdat de systemen van veel uitvoerders hier niet op toegerust waren, was er ook nog weinig sprake van consolidatie en kreeg men van één uitvoerder ook nog meerdere UPO's. Deze situatie leverde uiteraard veel onderzoeksmogelijkheden naar de gebruiksvriendelijkheid van het UPO op. De AFM presenteerde in februari 2010 het AFM UPO onderzoek -Een onderzoek naar interesse in, duidelijkheid van en behoefte aan informatie via het pensioenoverzicht-. Dit onderzoek was gericht op het gebruik en de perceptie van het UPO. De conclusies zijn op dat moment over het algemeen niet positief. Naar aanleiding van opmerkingen uit verschillende hoeken hebben is het UPO drastisch herzien. Dit betekende dat het UPO meer moest inhouden dan alleen een toelichting op dan wel verduidelijking van de regeling en aanspraken.

Lentz en Pander Maat (2013) hebben onderzoek gedaan naar de gebruiksvriendelijkheid van het UPO. Ze hebben hiervoor twee studies als basis genomen. In de eerste studie is gewerkt met een 'normaal' UPO, zoals dat dus vanaf 2007 was opgesteld: de zogenaamde lange versie. In de tweede studie is gewerkt met de nieuwe, kortere UPO-variant die wordt voorgesteld in het kader van

Pensioen 1-2-3 door de Pensioenfederatie. Hieruit is naar voren gekomen dat pensioen kennis geen bijdrage levert aan het vinden en begrijpen van UPO-informatie, maar opleiding (vinden en begrijpen) en woordenschat (begrijpen) wel. Er is een duidelijke relatie tussen opleiding en woordenschat. De mogelijkheid om de UPO informatie toe te passen in de diverse tools en daarmee het pensioenbewustzijn te vergroten, hangt dus ook af van de achtergrond van de deelnemer om de UPO te begrijpen. Sanders (2014) beweert juist dat voorkennis wel sterk van invloed is. Hij voegt er nog een vierde factor aan toe namelijk: leeftijd. Naarmate de leeftijd stijgt, en dus de pensioengerechtigde leeftijd nadert, zou een pensioenspaarder meer gemotiveerd zijn zich te verdiepen in het pensioensysteem. Hoofdzakelijk door de toegenomen urgentie. Als je af moet gaan op de gasten, klagers en geïnterviewden in televisieprogramma's waarin pensioen het thema is zoals bijvoorbeeld Kassa! en Radar dan zijn het inderdaad doorgaans 50-plussers die zich in de materie hebben verdiept en daar tot, veelal zorgwekkende, conclusies zijn gekomen. Bij dergelijke onderwerpen komen over het algemeen geen jongeren aan bod.

Ten tijde van het schrijven van deze tekst hebben wij onze eigen UPO's gecheckt. Conclusie is dat over de jaren heen de hoeveelheid pagina's niet is afgenomen maar de duidelijkheid en daardoor vindbaarheid van de informatie wel toegenomen. Nadeel is nog steeds dat je van ieder pensioenvorm een UPO ontvangt en van de slapersrechten uit vorige regelingen ook. De vraag die tijdens dit onderzoek opkomt is: Waarom er nog uit alle regelingen papieren UPO's worden verstuurd terwijl er op Mijnpensioenoverzicht.nl een geconsolideerd overzicht beschikbaar is.

4.2 WIJZER IN GELDZAKEN

Wijzer in Geldzaken is een initiatief van het ministerie van Financiën, waarin partners uit de financiële sector, de wetenschap, de overheid en onderwijs-, voorlichtings- en consumentenorganisaties hun krachten bundelen om verantwoord financieel gedrag in Nederland te bevorderen.

De partners van het platform Wijzer in Geldzaken hebben de afgelopen vijf jaar samen aan het vergroten van financieel bewustzijn in Nederland gewerkt. Dit initiatief en de hieruit volgende site gaat dus verder dan alleen pensioen. Naast de inmiddels bekende [Week van het geld](#) is ook de [Pensioen3daagse](#) een hieruit volgend initiatief en heeft Wijzer in Geldzaken financiële educatie in Nederland in brede zin op de kaart gezet.

De site van Wijzer in Geldzaken is compact. Feitelijk is er alleen een homepage met tabs per levensfase waaronder zich de verdere informatie bevindt. Voor pensioen is er ook een tab. Wanneer die wordt aangeklikt, komen er 8 kaders met vragen in beeld:

- Check je pensioen,
- Veranderingen in je pensioen,
- Je pensioen en je AOW,
- Werknemerspensioen,
- 6 manieren om je pensioen aan te vullen,
- Pensioen aanpassen,
- Bijna met pensioen,
- Hoe werkt pensioen voor zelfstandigen?

Elk van deze vragen wordt in de volgende laag eenvoudig maar duidelijk en uitgebreid beantwoord. Er zijn overal rekentools, verwijzingen en links naar andere sites zoals mijnpensioenoverzicht, de AOW ingangsdatum rekentool van de Rijksoverheid, folders etc.

Er worden op de site ook nog een aantal 'hulpmiddelen' aangeboden zoals de tool 'wat moet ik doen voor mijn pensioen'. Hiermee wordt de consument gevolgd door middel van het invullen van vragen een digitaal stappenplan. Er is ook een pensioenchecklist en een expliciete verwijzing naar de Pensioen Schijf van Vijf van het Nibud. Er wordt niet aangegeven wat je uiteindelijk met deze tools kan bereiken.

Deze site geeft ook geen peersituaties weer. De bezoeker heeft wellicht moeite om zich te herkennen. Er wordt geen gebruik gemaakt van bijvoorbeeld filmpjes, tekeningen of gesproken tekst. De tekst wordt naast het Nederlands ook in het Engels weergegeven. Een andere taal die veel gesproken wordt in Nederland als Turks of Marokkaans behoort niet tot de mogelijkheden. Hierdoor wordt toch maar een deel van de beoogde doelgroep, zijnde de totale Nederlandse bevolking, bereikt.

4.3 MIJNPENSIOENOVERZICHT.NL

De website heeft tot doel om het voor iedere Nederlandse burger mogelijk te maken om een overzicht te krijgen van de opgebouwde en op te bouwen pensioenaanspraken bij pensioenfondsen en pensioenverzekeraars én opgebouwde AOW-rechten.

De dienstverlening van Mijnpensioenoverzicht.nl wordt gratis voor elke Nederlandse burger ter beschikking gesteld en wordt beschouwd als een publieke voorziening. Mijnpensioenoverzicht.nl heeft een wettelijke grondslag. Op basis daarvan ontsluit de Stichting Pensioenregister de Nederlandse (collectieve) pensioenaanspraken en AOW via de website. In 2006 werd de verplichting om te komen tot een pensioenregister in de wet opgenomen. De deadline voor de lancering van het Pensioenregister op 1 januari 2011 was wettelijk vastgelegd. De pensioensector is volgens deze wet zelf verantwoordelijk is voor het realiseren en de kosten van het Pensioenregister. De Consumentenbond en Wijzer in Geldzaken zijn betrokken in de communicatie over deze site. Daarnaast is de Pensioen3daagse gebruikt om bekendheid te geven aan het ontstaan/bestaan van deze site.

Na de lancering van mijnpensioenoverzicht.nl heeft het bestuur veel suggesties ontvangen voor uitbreiding van de website. In overleg met pensioenuitvoerders zijn deze suggesties beoordeeld op relevantie voor gebruikers en haalbaarheid op de korte termijn. Op basis daarvan heeft het bestuur in 2011 besloten om mijnpensioenoverzicht.nl nog met enkele functionaliteiten uit te breiden. Dit betrof onder andere de mogelijkheid om een schatting van het netto pensioeninkomen te bekijken. In eerste instantie toonde mijnpensioenoverzicht.nl alleen brutobedragen. Door de presentatie op basis van de schatting van het netto pensioeninkomen krijgen bezoekers beter inzicht in wat ze na hun pensionering werkelijk te besteden hebben. Ook in 2012 zijn weer de nodige uitbreidingen van de beschikbare gegevens gerealiseerd.

Zoals gesteld is de site bedoeld voor iedere Nederlandse burger. Via DigiD verkrijgt men toegang tot de persoonlijke gegevens. In het introductiejaar 2011 waren er al meer dan 3 miljoen bezoekers op de site. In 2012 nam dat aantal af tot 2,2 miljoen waarna het in 2013 weer is toegenomen tot 2,6 miljoen (Stichting Pensioenregister 2010, 2011, 2012, 2013, 2014). Aangezien het jaarverslag over 2014 op het moment van het schrijven van deze thesis nog niet beschikbaar is kunnen we over dit jaar geen aantallen noemen. Een bezoek wordt meegeteld als iemand succesvol heeft ingelogd via DigiD, het Burgerservicenummer is herkend bij de SVB en de AOW-gegevens zijn opgehaald uit het

SVB-systeem. In deze aantallen zijn ook de herhaalbezoeken opgenomen. De website wordt relatief vaak bezocht aan het begin van het jaar, rond de verzending van de Uniforme Pensioenoverzichten en tijdens publiekscampagnes. De site wordt ook ondersteund door een servicedesk die op verschillende manieren is te bereiken (telefoon, mail, chat).

Veenstra (2014) onderzocht de zoekeffectiviteit van de structuur van Mijnpensioenoverzicht. Hierbij moesten proefpersonen aan de hand van Mijnpensioenoverzicht.nl een reeks scenariovragen beantwoorden. De conclusie van dit onderzoek is dat de structuur van Mijnpensioenoverzicht.nl onvoldoende effectief is voor het vinden van gezochte informatie. De meeste informatie werd goed (voor 80-95%) gevonden, maar de mogelijkheden voor het vinden van informatie over contactgegevens, bij scheiding en bij overlijden zijn ruim onvoldoende (10-35% effectiviteit). De websitenavigatie bleek onduidelijk en daardoor te zorgen voor veel onnodig lange zoekprocessen waarbij mensen op verkeerde pagina's terecht kwamen of verkeerde conclusies trokken. De conclusie hieruit was dat de website Mijnpensioenoverzicht.nl op dit moment op een onvoldoende aantal vlakken positief bijdraagt aan het pensioenbewustzijn in Nederland.

Om op www.mijnpensioenoverzicht.nl in te loggen is een gebruikersnaam en je DigiD nodig. Op de homepage waar deze inlogmogelijkheid zich bevindt, staan nog algemene opmerkingen bijvoorbeeld over wat de site toont en de AOW. Na inloggen worden de gegevens geladen en worden er nog een aantal vragen gesteld over de burgerlijke staat en of het dienstverband de afgelopen 2 jaar nog veranderingen heeft ondergaan. Dan opent zich het scherm met een aantal tabs te weten:

- Totaal;
- Per uitvoerder;
- Scheiding indien er een echtscheiding heeft voorgedaan met gevolgen voor het pensioen, (wanneer dit niet het geval is dan wordt deze tab niet getoond);
- Schatting netto.

Op het scherm 'totaal' wordt in grafiekvorm de pensioensituatie vanaf leeftijd 65 getoond. Onder de tab 'Per uitvoerder' worden de pensioenbedragen uitgewerkt naar uitvoerders en zowel naar te bereiken pensioen als naar opgebouwd pensioen. De tab scheiding laat zien welk deel van het pensioen is bestemd voor de ex-partner. Als laatste is er de tab 'schatting netto' waar uiteindelijk het netto te verwachten pensioen per jaar en per maand wordt getoond.

Mijnpensioenoverzicht geeft op zich een redelijk goed beeld. De gegevens waarmee gewerkt wordt, zijn altijd enigszins gedateerd omdat het de gegevens van het voorgaande jaar betreffen maar het geheel benaderd de stand van zaken met betrekking tot het te verwachten werkgeverspensioen en de AOW goed. Om het beeld compleet te krijgen zijn nog de derde pijler gegevens nodig.

In een interview gaf Résalieke Vlieger, communicatiemanager van Mijnpensioenoverzicht.nl, aan dat de volgende stap in de ontwikkeling ook de opname van deze derde pijler gegevens betreft. Daarnaast gaat de site de mogelijkheid ondersteunen om de mogelijkheden met het pensioen zoals het vervroegen en uitstellen van het pensioen te simuleren.

4.4 PENSIOENKIJKER



Pensioenkijsker is alleen een digitaal initiatief. Pensioenkijsker.nl omschrijft zich op de site als volgt: 'Pensioenkijsker.nl wil ervoor zorgen dat Nederlanders gaan nadenken over hun pensioen. Ook maken we pensioen begrijpelijker. Daarnaast geven we objectieve informatie over pensioen.'

De Pensioenkijker is tot stand gekomen in samenwerking met: ABP, Consumentenbond, Delta Lloyd, E-Quality, FNV, FNV Vrouw, MHP, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Nibud, Pensioenfederatie, Sociale Verzekeringsbank, Verbond van Verzekeraars en VNO-NCW – MKB-Nederland. De informatie op deze site is in eerste instantie onderverdeeld in drie pensioensituaties:

- Ik bouw pensioen op
- Ik ga bijna met pensioen
- Ik ben met pensioen

Vervolgens staat er onder elk van deze rubrieken een aantal bullets met:

- items (voorbeeld: pensioenstelsel: drie pijlers)
- issues (voorbeeld: veranderingen in uw privésituatie)
- vragen (voorbeeld: wanneer gaat uw pensioen in?)

Hierop kan de bezoeker klikken, waarna verdere uitsplitsing plaatsvindt en men weer kan doorklikken. Bij het doorklikken gaat de site eerst weer naar de bovenkant en moet men zelf in de gaten hebben dat er naar beneden moet worden gescrold om de nieuwe informatie te lezen wat enigszins verwarrend werkt.

Het betreft een site met algemene informatie over pensioen. De site bevat ook een uitgebreide begrippenlijst. Deze informatie is algemeen en niet op de persoon geschreven. Op deze site wordt ook een pensioenplanner beschikbaar gesteld. Met deze planner kan aan de hand van het Uniform Pensioen Overzicht een totaalbeeld worden verkregen van het gezinsinkomen als iemand met pensioen gaat. De werking van de pensioenplanner wordt met een demonstratiefilmpje duidelijk gemaakt. In de pensioenplanner zelf zijn voor de uitleg van de verschillende onderdelen filmpjes opgenomen.

De publieksinformatie die wordt verstrekt door Pensioenkijker.nl is sinds 1 mei 2012 in beheer bij de [Stichting Pensioenregister](#). Deze stichting beheert ook de website.

Het beheer door de Stichting Pensioenregister is een gevolg van de beëindiging van de jaarlijkse subsidie van de overheid aan de stichting Pensioenkijker zelf, waardoor het voortbestaan van de stichting onzeker was geworden wat ertoe heeft geleid dat op 1 mei 2012 het beheer van [www.pensioenkijker.nl](#) is ondergebracht bij de Stichting Pensioenregister. De Stichting Pensioenregister is een initiatief van de gezamenlijke Nederlandse pensioenfondsen, de pensioenverzekeraars en de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Dit samenwerkingsverband stelt sinds 6 januari 2011 ook de website [www.mijnpensioenoverzicht.nl](#) beschikbaar voor het Nederlandse publiek.

4.5 NIBUD PENSIOEN SCHIJF VAN VIJF



In 2012 hebben Nibud en Wijzer in Geldzaken de Pensioen Schijf van Vijf ontwikkeld naar het idee van Visser (2011). Hij baseerde zijn idee op een betoog van Gerry Dietvorst dat mensen zich meer en

eerder dan tot nu toe het geval is moeten gaan verdiepen in hun pensioen maar ook met een bredere blik naar hun pensioen moeten gaan kijken (Dietvorst 2010). Daar waar over het algemeen gesproken wordt van de drie pijlers van pensioen (AOW, arbeidsgerelateerd pensioen en privévoorzieningen zoals lijfrenteverzekeringen) betoogt Dietvorst dat het logisch en noodzakelijk is om het gezichtsveld te verbreden van drie naar vijf pijlers waarbij hij het menselijk kapitaal als de vierde pijler ziet. Hierbij doelt hij op het vermogen om ook op latere leeftijd flexibel door te werken, vooral in deeltijd, met als doel om het inkomen en pensioen aan te vullen. Onder de vijfde pijler verstaat hij het zelf gespaarde vermogen zoals het saldo van een spaarrekening of de overwaarde van de eigen woning. Visser zelf geeft er de voorkeur aan om de invulling van de vierde en de vijfde pijler om te draaien en het menselijk kapitaal te zien als de laatste mogelijkheid om het inkomen op de oude dag nog (enigszins) bij te sturen. Vanuit de kern van het betoog van Visser: "We moeten af van het statisch denken over in beton gegoten pensioenpijlers, in elk geval richting de consument" heeft hij het format uitgewerkt wat de basis is geworden voor de ontwikkeling van de pensioenschijf van vijf naar analogie met de voedingsschijf van het Voedingscentrum. Deze ideeën en input hebben geresulteerd in de rekentool Pensioenschijf-van-vijf zoals die op de site van het Nibud terug te vinden is. Bij deze schijf wordt er voor het inkomen na de pensioendatum uitgegaan van vijf verschillende bronnen van inkomen:

1. AOW;
2. Uitkeringen uit werknemerspensioen of beroepspensioenfonds;
3. Zelf afgesloten regelingen zoals lijfrentes via verzekeraar of banken en tegoeden van bankspaarregelingen;
4. Zelf opgebouwd vermogen zoals spaargeld, beleggingen en een (hypotheekvrije) woning;
5. Inkomsten uit werk na pensionering.

De eerste stap in de schijf is het in kaart brengen van de persoonlijke situatie met betrekking tot het al dan niet hebben van een partner en het type woning en of dit een huur- of koopwoning is. In het laatste geval wordt ook gevraagd of er verwacht wordt of de woning afgelost is op de pensioendatum. Via een inventarisatie naar het type auto op de pensioendatum kom je op het deel van de schijf waar de verwachte inkomsten uit de vijf pijlers worden uitgevraagd.

Daarna kom je in de stap die een overzicht geeft van de verwachte uitgaven na de pensionering. Dan wordt het resultaat getoond door de verdeling door middel van verschillend gekleurde schijven naar de verschillende inkomsten. De verhouding tussen de inkomsten en de uitgaven wordt getoond en positieve of negatieve saldo tussen deze twee. Dan wordt er als gevolg van het resultaat aangegeven of de verwachte inkomsten na pensionering voldoende of onvoldoende zijn na pensionering. Als geconstateerd wordt dat deze onvoldoende zijn dan worden er een aantal mogelijkheden genoemd die ertoe kunnen leiden dat de bestedingsruimte na pensioendatum wordt verhoogd. Tenslotte wordt aangegeven dat de getoonde uitkomst een momentopname is en dat veranderingen in de persoonlijke situatie invloed hebben op verwachte inkomsten na pensionering. Omdat ook wensen en omstandigheden kunnen veranderen wordt geadviseerd om de financiële situatie na een dergelijke wijziging altijd weer in kaart te brengen al dan niet met behulp van een financieel adviseur (Nibud 2015)

Het betreft een zeer goede persoonlijke inventarisatie van inkomsten en uitgaven na de pensioendatum. Het betreft een momentopname en er kan nog van alles in een leven gebeuren maar het geeft de bezoeker op het moment van raadplegen een goed inzicht en het zorgt ervoor dat men een goed beeld krijgt van de diverse aspecten. Men wordt in ieder geval aangezet tot nadenken en dus tot pensioenbewustzijn. Nadeel is dat het tijd kost om over alle vragen na te denken. Het vergt ook inzicht in de huidige financiële situatie. Als men daar nu ook geen inzicht in heeft dan zal men zeker niet in staat zijn om over zoveel jaar heen te kijken. De tool is goed voor die personen die echt vroegtijdig bezig zijn met hun pensioentoeekomst.

Verdeling van het inkomen naar de genoemde eerder genoemde bronnen sluit ook aan op de ideeën over individueel ALM zoals deze ook zijn gepresenteerd door E.H.M. Ponds (persoonlijke communicatie, 1 oktober 2014). Ponds gaat in op de noodzaak van individueel zelfbeheer, individueel ALM dus, om een individu zelf aan het roer te laten staan met betrekking tot de middelen waarmee hij pensioen wil of kan opbouwen. Vooral met betrekking tot de 3^e, 4^e en 5^e schijf van de Schijf van Vijf bepaalt het individu zelf in welke componenten hij wil investeren voor zijn pensioenopbouw. Dit is dus de keuzevrijheid bij de planning voor een adequaat oudedagspensioen waarbij op individuele basis gezocht kan worden naar de juiste balans tussen de beschikbare middelen en de bestedingen.

4.6 VOORBEELDEN VAN INITIATIEVEN VAN PENSIOENUITVOERDERS

Pensioenuitvoerders, zowel maatschappijen als pensioenfondsen doen zelf ook veel aan vergroting van pensioenbewustzijn.

Kracht on tour

Met dit initiatief wil minister Jet Bussemaker van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen vrouwen helpen hun talent beter in te zetten en daarmee financieel zelfstandiger te worden. Het initiatief speelt zich af in zes regio's, waarbinnen bedrijven en instellingen met elkaar samenwerken.

Ook in de regio Rotterdam is hierop actie ondernomen. Landelijk is maar de helft van de vrouwen economisch zelfstandig maar in Rotterdam ligt dit percentage zelfs nog 5% lager. Nationale-Nederlanden heeft in het kader van Kracht on Tour in Rotterdam onder meer met de gemeente, het Havenbedrijf, Watertalent, Croon Elektrotechniek, Erasmus Universiteit, ROC Albada Collega en het gemeentelijk vervoersbedrijf RET workshops georganiseerd voor lager opgeleide vrouwen.

In april 2015 werden op één ochtend twee workshops georganiseerd. In de workshop 'Money Talks: lekker in je financiële vel' werden de deelnemers op een speelse manier 'gedwongen' om bewust na te denken over de eigen financiële situatie en werden taboes doorbroken, doordat er open en eerlijk werd gesproken over de impact hiervan op het eigen gevoel. In de tweede workshop genaamd 'Jouw financiële later', werd vooral gekeken naar de toekomstige financiële situatie. Wat zijn je dromen en wat kan je er zelf aan doen om die dromen uit te laten komen?

Deze sessies krijgen in september 2015 een vervolg. Het zijn duidelijk niet direct commerciële activiteiten. Dat geldt voor veel meer dingen die worden gedaan zoals eerder ook een aantal activiteiten voor jongeren onder het thema 'Ik & Mijn Later'. Dit wordt gedaan vanuit de verantwoordelijkheid van 'de pensioenuitvoerder om het financieel en pensioenbewustzijn te vergroten. Bij dergelijke activiteiten wordt niet ingespeeld op de grote (anonieme) aantallen maar is er juist sprake van een intensieve, persoonlijke benadering. Dit kan juist wel weer het gevolg hebben dat men zich echt aangesproken voelt en daardoor zijn/haar eigen netwerk van deze kennis op pensioengebied of juist het gemis aan kennis op dit vlak onder de aandacht brengt.

Brochures en nieuwsbrieven ten behoeve van deelnemers

Pensioenuitvoerders dragen ook bij aan de pensioen kennis van de bij hun aangemelde deelnemers door het verstrekken van tijdschriftachtige periodieken en digitale nieuwsbrieven.

Voorbeelden hiervan zijn 'Eigentijd' van Pensioenfonds Zorg en Welzijn en 'Straks' van Zwitserleven. Hiermee worden veel onbewuste deelnemers in de opbouwfase bewust gemaakt van vraagstukken, mogelijkheden en feiten rondom pensioen. Vooral omdat hier de mogelijkheid bestaat om peersituaties als uitgangspunt voor een artikel of interview te nemen draagt de informatie bij aan inzicht in de persoonlijke situatie van de lezer/deelnemer.

Nationale-Nederlanden Mijn Pensioencoach App

Een initiatief dat geheel tegengesteld is aan een papieren brochure, is de 'Mijn Pensioencoach App' van Nationale-Nederlanden. Er is gekozen voor een App op basis van de constatering dat steeds minder mensen gebruik maken van een desktop en steeds meer mensen over zijn gegaan, dan wel over zullen gaan, tot mobiele apparatuur zoals een tablet en/of een smartphone. Er zijn wellicht meer van deze initiatieven maar dit is de eerste App die kan worden gekoppeld aan de verzekeringstechnische administratie van de uitvoerder. Deelnemers van Nationale-Nederlanden die toegang hebben tot de digitale omgeving van de werknemersportal, kunnen deze gegevens koppelen aan de Mijn Pensioencoach App waardoor deze op dit punt automatisch gevuld wordt. Vervolgens dienen ze de overige gegevens, gericht op zowel de verwachte uitgaven als het hieraan gekoppelde benodigde pensioeninkomen, aan te vullen. Door het tonen van een staafdiagram ziet men de verdeling tussen AOW, pensioen bij Nationale-Nederlanden, pensioen bij overige uitvoerders, de zogenaamde pensioenkeuzes (potjes) voor later en het tekort dan wel het overschot in relatie tot het gewenste pensioeninkomen. Vervolgens toont de App de mogelijkheden wat er kan worden gedaan om dit tekort aan te vullen dan wel het overschot weg te werken. Hierbij moet worden gedacht aan mogelijkheden zoals extra bijsparen, langer werken, sabbatical, eerder met pensioen gaan, etc.

In een interview met Ton ter Riele, medebedenker van deze App bij Nationale-Nederlanden, wordt aangegeven dat sinds de introductie enige maanden geleden de App al vaak is gedownload maar dat de tijd nog te kort is om echte conclusies te trekken. Wel kan worden geconstateerd dat de gemiddelde bezoektijd bij zowel het eerste als bij herhaald bezoek circa 7,5 minuten is wat bij een App als een lange gebruikstijd geldt. Een nadeel van deze App is wel het feit dat het lettertype niet vergroot kan worden waardoor de gebruikers van een wat oudere leeftijd moeite zullen hebben met het lezen. Aangegeven werd dat dit is onderkend en dat hieraan gewerkt wordt.

4.7 DE VERGELIJKING VAN DE DIVERSE INFORMATIEBRONNEN IN SCHEMA

Om de diverse algemene informatiebronnen met betrekking tot inzicht in de financiële pensioensituatie met elkaar te vergelijken is een schema opgesteld. In dit schema vergelijken we de tools op verschillende punten. Om te beoordelen of de informatiebronnen inspelen op de factoren die er voor zorgen dat consumenten geïnteresseerd raken door en in de geboden informatie zijn onderaan het schema de vier factoren opgenomen uit het TNS Beliefs Framework wat in hoofdstuk 3 is behandeld:

1. Betrokkenheid, waarbij het thema pensioen meer tot de verbeelding moet gaan spreken.
2. Sense of urgency, het onder de aandacht brengen van wat de kansen en gevolgen zijn van een te laag pensioen.
3. Vergroten van de eigen vaardigheid. Dit kan worden bereikt door de pensioeninformatie zo begrijpelijk mogelijk te maken. Maar ook door de informatie te laten aansluiten bij de informatiebehoefte en de kenmerken van de consument.
4. Beoordeling van de informatie door de consument als antwoord op de vraag of de hoogte van het pensioeninkomen toereikend is en of er ruimte is om invloed uit te oefenen indien dit niet het geval is.

Via een kleurcode hebben we per factor aangegeven of een tool voldoet (groen), redelijk voldoet (oranje), of niet voldoet (rood).

	Uniform pensioen-overzicht	Wijzer in Geldzaken	Mijn Pensioen-overzicht	Pensioenkijsker	Pensioen Schijf van Vijf
Sinds	2007	2009	2011	2012	2012
Door wie	Pensioenfondsen en Pensioenverzekeraars	Rijksoverheid en partners uit financiële sector	St. Pensioenregister	Diverse partners uit overheid, sociale partners, pensioen-sector, verzekeraars en Nibud. Nu door St. Pensioenregister	Nibud en Wijzer in Geldzaken
Digitaal ja/nee	Nee, schriftelijk	Ja, vrij toegankelijk	Ja, na DigiD	ja vrij toegankelijk	Ja, vrij toegankelijk
Pijlers	alleen 2e pijler	Incl. 3e pijler en overige inkomsten	alleen 1 ^e en 2 ^e pijler	Incl. zeer beperkte info 3e pijler	Incl. 3e pijler en overige inkomsten
Algemeen/persoonlijk	Persoonlijk	Algemeen	Persoonlijk	Algemeen	Algemeen maar wordt persoonlijk
Extra info naast pensioen	Nee	Ja, o.a. huishoudboekje en pensioen-checklist	Nee	Ja, pensioen-begrippenlijst	Ja, bijv. persoonlijk budgetadvies
Totaalbeeld financiën pensioen	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja
Mate van begrijpelijkheid	Redelijk, je moet wel weten waar je naar wilt zoeken, voordeel van papier is overzichtelijkheid	Goed, duidelijk taalgebruik en deelnemergericht	Redelijk, gegevens gedateerd, je moet grafieken kunnen lezen	Matig, gaat niet uit van de deelnemer maar van de begrippen	Goed, op deelnemer geschreven met veel pop-up info-opties
Betrokkenheid	Wel persoonlijke gegevens, maar geen context.	Weinig toelichting, Geen waarschuwing voor gevolgen als je niets of niet genoeg doet	Wel persoonlijke gegevens, maar geen context.	Weinig aansprekend, informerend zonder de behoefte van de deelnemer als uitgangspunt te nemen	Compleet in inkomensbronnen, maar weinig toelichting
Sense of urgency	Geen	Beperkt, mogelijkheden genoemd om gewenst pensioeninkomen vast te stellen en eventuele tekorten aan te vullen	Eenvoudig vergelijkbaar van netto pensioen in vergelijking met huidig inkomen wat bij tekort kan aanzetten tot actie	Worden nauwelijks termijnen genoemd. Er wordt niet indringend aangezet tot actie	Na startbutton wordt info gegeven die context biedt en uitnodigt om uit te zoeken hoe je er zelf voorstaat
Vergroten van eigen vaardigheid	Geen aansluiting op levensfase of -stijl. Alleen financiële weergave van stand van zaken van de weergegeven pensioentoezegging	Geen aansluiting op levensfase of -stijl. Wel verwijzing naar werkgever of pensioenuitvoerder voor persoonlijke situatie	Beperkt onderscheid naar levensfasen, maar in opbouwfase ontbreken wijzigende omstandigheden	Geen aansluiting op levensfase of -stijl. Alleen financiële weergaven van de diverse pensioentoezeggingen	Onderscheid naar levensstijl door vragen over woning en auto
Beoordeling van informatie	Als je pensioen bij meerdere uitvoerders hebt, kun je uit één UPO geen totaaloordeel over toereikendheid vormen.	Geen eigen tool, wel links naar tools van anderen en 'huishoudboekjes' maar deze laatste vergen bezit van en handigheid met smartphone	Overzicht van totale bruto en netto maandelijkse 1e en 2e pijler pensioen in vergelijking met het huidige inkomen	Eigen tool "pensioenplanner" blijft beperkt tot 1e en 2e pijler. Daarnaast staan links naar uitgebreidere tools om pensioeninkomsten te bepalen.	Goed inzicht in toekomstige inkomsten en uitgaven, overschotten en tekorten en maatregelen die invloed hebben op het pensioen

4.8 CONCLUSIE

Op basis van de uitkomst van de vergelijking kan worden gesteld dat de Pensioen Schijf van Vijf het meest rekening houdt met de factoren uit het TNS Beliefs Framework. Daarnaast kun je met behulp van 'mijnpensioenoverzicht' via de Schijf van Vijf het beste inzicht in je financiële pensioensituatie krijgen. Men moet wel veel inspanning leveren om deze schijf in te vullen. Mogelijk is het QIY-domein hier het begin van een oplossing. Verder is het opvallend dat in geen van de informatiebronnen aandacht wordt besteed aan de issues bij de aankoop van een pensioen of lijfrente uit een pensioen kapitaal of lijfrente kapitaal. Hier speelt immers de mogelijkheid van tegenvallende resultaten en de shopmogelijkheid een rol. Ook is er geen uitleg over de gevolgen van een nabestaandenpensioen op risicobasis die van wezenlijk belang kunnen zijn voor de partner.

5 CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

5.1 CONCLUSIE

In deze thesis hebben we onderzocht wat nodig is voor goed pensioenbewustzijn. Onder pensioenbewustzijn verstaan wij met Wijzer in Geldzaken (2009):

“de mate waarin men op de hoogte is van pensioeninkomen bij ouderdom, overlijden en arbeidsongeschiktheid, weet of dat in de eigen situatie voldoende is, weet (indien gewenst) welke oplossingen er zijn en daar een afweging in maakt.”

Maar pensioenbewustzijn leidt niet per definitie tot een intentie om gedrag te veranderen en zal dus ook niet altijd tot een gedragsverandering leiden. Pensioenbewustzijn is geen doel op zich, maar een middel of anders gezegd een voorwaarde om voldoende pensioen te helpen realiseren. Pensioenbewustzijn wordt daarom ook wel samengevat als van *overzicht* via *inzicht* naar *actie*.

Pensioenonbewustzijn brengt risico's met zich mee zowel op microniveau als op macroniveau. Op microniveau zijn er risico's bij weinig pensioenopbouw (ZZP'ers, allochtonen), of veranderingen die effect hebben op het inkomen en uitgaven (echtscheiding, baan). Deze risico's kunnen ook in combinatie voorkomen waardoor een cumulatieve benadeling kan ontstaan. Als grote groepen consumenten een materieel pensioentekort hebben raakt dit de maatschappij en zal een verarming optreden onder de gepensioneerden. Het is daarom van belang dat mensen die risico lopen op een pensioentekort inzicht krijgen in hun pensioentoekomst en maatregelen die ze hiervoor kunnen nemen.

Er zijn veel mogelijkheden om de pensioentoekomst in kaart te brengen. Je zou kunnen stellen dat niemand die enigszins om kan gaan met internet zich zou kunnen beroepen op het feit dat ze hun financiële positie na pensioneren niet in kaart hebben kunnen brengen. Probleem is echter dat pensioen een “very low interest”-product is. SER Pensioencommissie (2008) onderbouwt dit door panelonderzoek en vele eerdere onderzoeken op dit gebied. Het beeld dat hieruit naar voren komt, is dat Nederlanders het belangrijk vinden om het een en ander te weten over het eigen pensioen. Maar haaks hierop blijkt dat slechts een klein deel van de mensen ook van zichzelf vindt daadwerkelijk op de hoogte te zijn van het eigen pensioen. Mensen die wel op zoek gaan naar specifieke informatie kunnen de informatie inderdaad naar tevredenheid kan vinden. De belangrijkste informatiebronnen zijn dan het pensioenoverzicht, de pensioenadviseur, de werkgever, het pensioenfonds of de verzekeraar en in toenemende mate het internet.

Ondanks dat veel mensen zeggen dat ze pensioen belangrijk vinden, interesseert het weinig mensen zich actief te interesseren voor hun pensioen. Het is dus belangrijk en noodzakelijk dat men, al dan niet dwingend, op relevante momenten in het leven bijvoorbeeld bij een echtscheiding wordt gewezen op het bestaan van de mogelijkheden om de financiële toekomst na pensioneren in kaart te brengen en het belang ervan om dit ook werkelijk te doen. Je kunt deze stelling beschrijven als dat het noodzakelijk is dat de interesse van mensen om je op de noodzakelijke momenten te verdiepen in je pensioen sterk gestuurd moet worden. Daarnaast moet worden gesteld dat het wel veel tijd, moeite en inzicht kost om de benodigde informatie te leveren om inzicht te krijgen waarbij het verkregen inzicht feitelijk maar een beperkte houdbaarheid heeft. Dit lijkt een drempel om zelf te investeren in het pensioenbewustzijn.

Is er een reëel beeld van de benodigde pensioeninkomsten?

Opvallend is dat in verschillende tools een vergelijking wordt gemaakt met het inkomen en de uitgaven gericht op dagelijks levensonderhoud. De verwachte uitgaven worden nog wel aangevuld

met nog wat grotere uitgaven als bijvoorbeeld voor vakanties maar dan houdt het over het algemeen wel op. De vraag is of dan inderdaad de uitgaven na pensioen hiermee in kaart zijn gebracht waardoor iemand werkelijk voldoende pensioeninkomen heeft als deze is gestopt met werken.

De verschillen in pensioeninkomen zijn groot. Tegenover dertig procent van de huishoudens die te weinig pensioen opbouwen ten opzichte van hun gewenste pensioeninkomen, bouwt 25 procent van de huishoudens juist te veel pensioen op (Knoef e.a. 2015). Onduidelijk is of er gekeken is naar de mogelijkheid om ook na de pensioeningangsdatum nog inkomsten opzij te leggen om enigszins te sparen. Ook in de diverse tools op de sites wordt hieraan geen aandacht besteed. Gelet op de stijgende levensverwachting, zullen er na de pensioeningangsdatum nog steeds zaken zijn die aan slijtage onderhevig zijn en die (nog meerdere malen) vervangen moeten worden. Denk hierbij bijvoorbeeld huishoudelijke apparatuur en een auto. Er zullen ook nog meerdere jubilea gevierd kunnen gaan worden (men behaalt bijvoorbeeld zowel het 50- als het 60-jarig huwelijk). Daarnaast kan er nog sprake zijn van meerdere verhuizingen zoals van een eengezinswoning naar een appartement en daarna nog naar woonruimte in een verzorgingsomgeving die de nodige kosten met zich meebrengen. Dit nog los van het feit dat een eigenaar van een koopwoning zelf voor het onderhoud zorg dient te dragen. Over het algemeen neemt de mogelijkheid om deze werkzaamheden, bijvoorbeeld het schilderen van de woning, zelf te doen af en zal men vaker een beroep moeten doen op betaalde hulp. Voor al deze uitgaven bij een langer leven zullen deelnemers ook financiële middelen beschikbaar willen hebben. Er is veel onzekerheid over de toekomstige financiering van de zorg. Steeds meer zorg moet door patiënten en hun familie zelf geregeld en bekostigd worden. Naarmate iemand ouder wordt, nemen vaak de zorgkosten toe. Voor veel ouderen is het jaarlijkse verplichte eigen risico een vaste kostenpost geworden.

Door al deze onzekerheden over de uitgaven is het wenselijk om naast een pensioeninkomen over een vrij te besteden kapitaal te beschikken waarvan men dit soort uitgaven kan bekostigen. Gelet op de toename van de levensverwachting kun je dus niet al te gauw spreken van een te groot spaarbedrag. Het lijkt goed om hiervoor zowel bij de bepaling van het toereikend zijn van pensioeninkomsten ook aandacht voor te vragen en rekening mee te (laten) houden.

Uit toepassing van de vier factoren uit het TNS Beliefs framework, betrokkenheid, sense of urgency, vergroten van de eigen vaardigheid en beoordeling van de informatie, blijkt dat het merendeel van de doelgroep de informatie aangereikt wil krijgen daarbij geniet internet de voorkeur. We hebben de factoren uit het TNS Beliefs framework toegepast op vijf overzichten van pensioeninkomen. Van deze overzichten houdt de Pensioen Schijf van Vijf het meest rekening met de factoren uit het TNS Beliefs Framework. Daarnaast kun je met behulp van 'mijnpensioenoverzicht' via de Schijf van Vijf het beste inzicht in je financiële pensioensituatie krijgen. Men moet wel veel inspanning leveren om deze schijf in te vullen mogelijk is het QIY-domein hier het begin van een oplossing.

Als we de verschillende bouwstenen hierboven combineren leidt dit tot de volgende conclusie:

Voor een goed pensioenbewustzijn moeten mensen die risico lopen op een pensioentekort inzicht krijgen in hun pensioentoeekomst en maatregelen die ze hiervoor kunnen nemen. Van de onderzochte tools biedt de Pensioen Schijf van Vijf de beste mogelijkheden om inzicht in de eigen pensioentoeekomst te krijgen. Het aanbieden van goede defaults kan uitkomst bieden als dit inzicht ontbreekt. Als er geen financiële middelen zijn, is men aangewezen op de eerste pijler en datgene wat eventueel opgebouwd is in de tweede pijler.

5.2 AANBEVELINGEN

We hebben een aantal aanbevelingen om het pensioenbewustzijn te verbeteren:

- 1) Aanbevelingen voor pensioenuitvoerders:
 - a) Periodiek benaderen van deelnemers door pensioenuitvoerders. Bijvoorbeeld bij het bereiken van een kroonjaar (iedere 5 of 10 jaar). Zo kunnen pensioenuitvoerders wat uitgebreider communiceren met deelnemers en nagaan of de huidige pensioenopbouw voldoet. Ook de dienstverlening kan worden voorgelegd. Het jaarlijks verzenden van een papieren UPO kost veel geld, terwijl dit weinig informatie toevoegt. Als pensioenuitvoerders periodiek voorleggen of deelnemers wel behoefte hebben aan een papieren UPO dan kunnen zij hierop besparen.
 - b) Actief benaderen van risicogroepen om de pensioensituatie door te nemen op noodzakelijke momenten, bijvoorbeeld na een scheiding. Dit kan op basis van gegevens in de jaarlijkse aangifte bij de fiscus. Als hier relevante wijzigingen worden geconstateerd zou een kennistoets over dit onderwerp verplicht kunnen worden gesteld.
 - c) Steek energie in de vraag wie gebaat zijn bij keuzevrijheid en goede communicatie daarover en wie gebaat zijn bij goede default keuzes.
- 2) Aanbevelingen voor het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid:
 - a) Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft een centrale rol in veel initiatieven over pensioenbewustzijn. Zij kunnen deze rol gebruiken om de verschillende initiatieven beter te stroomlijnen
 - b) Zorg dat ZZP'ers verplicht pensioen opbouwen. Onderzoek de mogelijkheden van een verplicht pensioen voor ZZP'ers via een PTW (Pensioen Toegevoegde Waarde). Dat zou kunnen werken als de BTW maar zal dan worden geheven over de vergoeding over de omzet van ZZP'ers en beheerd worden door een pensioenfonds.
- 3) Aanbevelingen voor pensioenberekentools:
 - a) In de informatie over een toereikend pensioen aandacht besteden aan het belang van een vrij besteedbaar kapitaal om ad-hoc uitgaven als vervangings- en verhuiskosten, kosten van het vieren van jubilea en kosten voor onderhoud van de eigen woning waar men niet meer zelf toe in staat is van te bekostigen. Gelet op de toename van de levensverwachting zal hier vaker en meer sprake van zijn dan een aantal jaren geleden.
 - b) Een koppeling van gegevens aan de Pensioen Schijf van Vijf zodat, zodat deze automatisch gevuld worden aangezien hoe minder tijd men kwijt is aan het invullen, des te meer zal men alle benodigde stappen helemaal doorlopen. Dit zou kunnen met beveiligde digitale platforms als DigiD of QIY.
- 4) Aanbevelingen voor iedereen die zich bezighoudt met pensioencommunicatie:
 - a) Om effectieve pensioencommunicatie te realiseren is het aan te bevelen de ontdekkingen en constatering gedaan in de behavioral economics in relatie tot kennis, houding en gedrag rondom pensioen daarbij te betrekken.

Deze tijd waarin risico's van pensioen bij deelnemers worden gelegd vraagt om meer pensioenbewustzijn. Hiervoor hebben we aanbevelingen gedaan aan institutionele partijen als pensioenuitvoerders en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het is aan deze institutionele partijen om met de pensioencommunicatie en goede defaults te bereiken dat risicogroepen worden gemobiliseerd om hun pensioenbesparingen af te stemmen om hun gewenste pensioen.

LIJST MET GEÏNTERVIEWDEN

Ton ter Riele, medebedenker MijnPensioenCoach App, Nationale-Nederlanden, 28 april 2015

Résalieke Vlieger, communicatiemanager Mijnpensioenoverzicht, 6 maart 2015

LITERATUUR

- AFM (2010), *Geef Nederlanders pensioeninzicht. Werken aan vertrouwen door dichten van de verwachtingskloof*, Amsterdam: Autoriteit Financiële Markten
http://www.afm.nl/~media/files/rapport/2010/rapport_geef_nederlanders_pensioeninzicht.pdf
- AFM (2012), *Een volgende stap naar meer pensioeninzicht. Pensioeninformatie actief gebruiken*, Amsterdam: Autoriteit Financiële markten
<http://www.afm.nl/~profmedia/files/rapporten/2012/pensioeninzicht-pensioeninformatie-actief-gebruiken.pdf>
- Ceccarelli, S. en Rinaldi, A. (2011), *Does literacy really foster pension fund participation? Some evidence from a survey of Italian employees*, Working paper, Rome: Supervisory Commission on Pension Funds (COVIP)
<http://ssrn.com/abstract=1972315>
- Chan, S. en Stevens, A.H. (2008), What you don't know can't help you: pension knowledge and retirement decision-making, *Review of Economics and Statistics*, 90: 253-266 <http://www.nber.org/papers/w10185>
- Coppola, M. en Gasche, M. (2011), Die Riester-Förderung – Das unbekannte Wesen, *MEA Discussion paper 244-2011*, München: Munich Center for the Economics of Aging http://mea.mpsoc.mpg.de/uploads/user_mea_discussionpapers/1251_244-11.pdf
- Dalen, H. van en Henkens, K. (2014), Goedkope praatjes over keuzevrijheid in pensioen, *Mejudice*, 6 november 2014 <http://www.mejudice.nl/artikelen/detail/goedkope-praatjes-over-keuzevrijheid-in-pensioen>
- DellaVigna, S. (2009), Psychology and Economics: Evidence from Field, *Journal of Economic Literature*, 47 (2): 315-372
- Dietvorst, G.J.B. (2010), Van drie naar vijf pensioenpijlers, *Vermogende Particulieren Bulletin*, 2010/58 <http://www.findinet.nl/~uploads/newsModule/ealp0312101.pdf>
- Ewijk, C. van, Lever, M., Bonenkamp, J. en Mehlkopf, R. (2014), *Pensioen in discussie; Risicodeling moeilijker/keuze binnengrenzen*, Netspar Brief Editie 01 Herfst 2014, Tilburg: Netspar
<http://www.netspar.nl/files/documenten/pdfs%20en%20docs/Brief/Netspar%20Brief%201%20Pensioen%20in%20discussie%20Risicodeling%20moeilijker%20keuze%20binnen%20grenzen.pdf>
- GfK Consumer Services (2010), *AFM UPO onderzoek: Een onderzoek naar interesse in, duidelijkheid van en behoefte aan informatie via het pensioenoverzicht*
<http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2010/03/10/afm-upo-onderzoek-naar-interesse-in-duidelijkheid-van-en-behoefte-aan-informatie-via-het-pensioenoverzicht/129-2010-3-14015.pdf>
- Heskes, S. (2013), *Bulletin Board Communicatie Behoeften 57-65 jarigen*, onderzoek Heskes & Partners in opdracht van SVB, Amstelveen: Sociale Verzekeringsbank
<https://www.svb.nl/Images/Bulletin%20Board%20Communicatiebehoeften%2057%20tot%2065%20jarigen-2.pdf>

Kamerstukken II (2013/14), 34008, *Wijziging van de Pensioenwet en de Wet verplichte bedrijfspensioenregeling in verband met verbetering van de pensioencommunicatie (Wet pensioencommunicatie)*, Nr. 3, *Memorie van Toelichting*
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-34008-3.html>

Knoef, M., Goudswaard, K., Been, J. en Caminada, K. (2015), *Veel variatie in de pensioenopbouw van Nederlandse huishoudens*. Netspar Brief Editie 02 april 2015, Tilburg: Netspar
<http://www.netspar.nl/files/documenten/pdfs%20en%20docs/Brief/Netspar%20Brief%202%20web.pdf>

Kooreman, P. en Prast, H. (2007), *What does behavioral economics mean for policy? Challenges to savings and health policies in the Netherlands*, Netspar Panel Paper 2, Tilburg: Netspar
<http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=62173>

Kortleve, N., Verbaal, G. en Kuiper, C. (2013), *Op naar actieve pensioenconsumenten, Inhoudelijke kenmerken en randvoorwaarden van effectieve pensioencommunicatie*, Netspar Design Paper 23, Tilburg: Netspar <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=130381>

Kuiper, C., Soest, A. van en Dert, C. van (2013), *Naar een nieuw deelnemersgericht UPO*. Netspar Design Paper 24, Tilburg: Netspar <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=132582>

Larsson, L., Sundén, A. en Settergren, O. (2008), Pension information: The annual statement at a glance, *OECD Journal: General Papers*, 2008(3): 131-172 http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/economics/pension-information_gen_papers-v2008-art19-en

Lentz, L. en Pander Maat, H. (2013), *De Gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht*, Netspar Occasional Paper, Tilburg: Netspar <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=132199>

Montae (2012), *Pensioenbarometer 2012. Onderzoek van GfK Panel Services, in opdracht van Montae*, Den Haag: Montae
http://www.findinet.nl/~uploads/newsModule/Pensioenbarometer_2012.pdf

Mulder, P. en Mets – Op 't Land, A. (2013), *Wijzer in Geldzaken Pensioenmonitor. Een onderzoek onder de Nederlandse beroepsbevolking naar kennis, houding en gedrag rondom de oudedagsvoorziening*, 32809, Intomart GfK <http://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/20131001-rapport-wijzer-in-geldzaken-pensioenmonitor.pdf>

Nibud (2015), *Pensioenschijf-van-vijf*, geraadpleegd op 27 mei 2015
<http://www.nibud.nl/consumenten/schijf-van-vijf/>

Nijboer, H. en Boom, B. (2012), *Pension contract design and free choice: Theory and practice*, Netspar Panel Paper 27, Tilburg: Netspar <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=122361>

Raaij, W.F. van, Huiskes, N., Verhue, D. en Visser, J. (2011), *Individual differences in pension knowledge*. Tilburg/Amsterdam: Wijzer in Geldzaken/Pensioenkijker.nl
http://www.cass.city.ac.uk/_data/assets/pdf_file/0008/79901/Van-Raaij.pdf

Oehler, A. en Werner, C. (2008), Saving for retirement – A case for financial education in Germany and UK? An economic perspective, *Journal of*

Consumer Policy, 31: 253-283

http://www.researchgate.net/publication/5149436_Saving_for_RetirementA_Case_for_Financial_Education_in_Germany_and_UK_An_Economic_Perspective

Parlevliet J. en Kooiman, T. (2014), *De vermogensopbouw van huishoudens: is het beleid in balans*. Occasional Studies Vol. 13-1, Amsterdam: De Nederlandsche Bank

http://www.dnb.nl/binaries/De%20vermogensopbouw%20van%20huishoudens%20is%20het%20beleid%20in%20balans_tcm46-319011.pdf

Prast, H.M. (2005), *Emotie-economie, de mythe van de persoonlijke financiële planning*, rede Tilburg, juni 2005 <http://core.ac.uk/download/pdf/6258685.pdf>

Prast, H.M., & van Soest, A.H.O. (2014), *Pensioenbewustzijn*. Netspar Panel Paper 37, Tilburg: Netspar <https://pure.uvt.nl/portal/files/3747494/file133679.pdf>

QIY (2015), *Wat is Qiy?* Geraadpleegd op 1 juni 2015 <https://www.qiy.nl/nl/>, <https://youtu.be/BHltqsUp6TQ>

Sanders, C. (2014), *Wijsheid komt met de jaren: Een onderzoek naar de invloed van pensioen kennis op de begrijpelijkheid van Mijnpensioenoverzicht.nl*, Best: Universiteit Utrecht [http://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/295599/Sanders%20\(2014\)%20-%20Wijsheid%20komt%20met%20de%20jaren%20%5BV2%5D.pdf?sequence=2](http://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/295599/Sanders%20(2014)%20-%20Wijsheid%20komt%20met%20de%20jaren%20%5BV2%5D.pdf?sequence=2)

SER Pensioencommissie (2008), *Op weg naar pensioenbewust zijn; de bevindingen van het debat Pensioenbewustzijn*, Den Haag: SER https://www.ser.nl/~media/files/internet/publicaties/overige/2000_2009/2008/b26492/b26492.aspx

SVB (2013), *Later pensioen, wat nu. Enquête onder 57-65 jarigen over reactie op verhoging AOW- en pensioenrichtleeftijd*, Amstelveen: Sociale Verzekeringsbank <https://www.svb.nl/Images/Later%20pensioen,%20wat%20nu.pdf>

SZW/Fin/EZ (2013), *Onderzoek pensioen van zelfstandigen. Onderzoek naar de oorzaken van beperkte pensioenopbouw van zelfstandigen en mogelijke oplossingsrichtingen*, Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid <http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/rapporten/2013/03/18/onderzoek-pensioen-van-zelfstandigen/onderzoek-pensioen-van-zelfstandigen.pdf>

Towers Watson (2012), *Global Workforce Study 2012 Nederland. Zo denkt werkend Nederland*, Amsterdam: Towers Watson <http://www.towerswatson.com/DownloadMedia.aspx?media={DDC1572F-F7F4-443F-BCE0-9C42AB10CEC3}>

Veenstra, L. (2014), *Pensioencommunicatie: niet altijd even simpel. De zoekeffectiviteit van de structuur van Mijnpensioenoverzicht.nl*, Bacheloreindwerkstuk, Beekbergen: Universiteit Utrecht

Stichting Pensioenregister (2010), *Jaarverslag 2009*, Utrecht: Stichting Pensioenregister <http://www.pensioenregister.nl/Pensioenregister%20jaarverslag%202009.pdf>

Stichting Pensioenregister (2011), *Jaarverslag 2010*, Utrecht: Stichting Pensioenregister <http://www.pensioenregister.nl/Pensioenregister%20jaarverslag%202010.pdf>

Stichting Pensioenregister (2012), Jaarverslag 2011, Utrecht: Stichting Pensioenregister
<http://www.pensioenregister.nl/Pensioenregister%20jaarverslag%202011.pdf>

Stichting Pensioenregister (2013), Jaarverslag 2012, Utrecht: Stichting Pensioenregister
<http://www.pensioenregister.nl/Pensioenregister%20jaarverslag%202012.pdf>

Stichting Pensioenregister (2014), Jaarverslag 2013, Utrecht: Stichting Pensioenregister
<http://www.pensioenregister.nl/Pensioenregister%20jaarverslag%202013.pdf>

Visser, M. R. (2011), Ieder zijn eigen pensioenschip van vijf. *Pensioenmagazine*, 38(3), 31-34.
https://pure.uvt.nl/portal/files/1318469/Visser_ieder_zijn_eigen_pensioenschip_van_vijf_110323_publishers_immediately.pdf

Visser, M. (2012), *Recensie: Nibud tool Pensioenschip-van-vijf*, Geraadpleegd op 27 mei 2015
<http://www.pensioenschipvanvijf.nl/2012/10/24/recensie-nibud-tool-pensioenschip-van-vijf/>

Visser, J., Oosterveld, P. en Kloosterboer, M. (2012), Pensioencommunicatie: behoeften en barrières, TNS-NIPO G3436, juni 2012, Amsterdam: TNS NIPO
<http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/06/26/rapport-pensioencommunicatie-behoeften-en-barrieres/rapport-pensioencommunicatie-behoeften-en-barrieres.pdf>

Wijzer in Geldzaken (2009), *Nieuw meetinstrument: 'de pensioenbewustzijn-meter'*, Den Haag : Wijzer in geldzaken

Wijzer in Geldzaken (2011), Deelnemers bewuster van onbewustzijn: 'De pensioenbewustzijnmeter'. Een onderzoek van Wijzer in geldzaken. 1-meting pensioenbewustzijn-monitor, Den Haag: Wijzer in Geldzaken <http://www.wijzingeldzaken.nl/platform-wijzingeldzaken/publicaties/onderzoek-pensioenbewustzijn-meterweb.pdf>

Wijzer in Geldzaken (2012), *Pensioenbewustzijn. Werkgevers spelen cruciale rol bij vergroten pensioenbewustzijn. Derde meting pensioenbewustzijn-meter door TNS NIPO*, Den Haag: Wijzer in Geldzaken <http://www.wijzingeldzaken.nl/bibliotheek/media/pdf/rapp-pensbewustzijn-jan2012.pdf>

Wijzer in geldzaken (2014), *Een onderzoek naar kennis, houding en gedrag rondom de oudedagsvoorziening onder de Nederlandse beroepsbevolking*
<http://www.wijzingeldzaken.nl/bibliotheek/media/pdf/wijzer-in-geldzaken-pensioenmonitor-2014-1.pdf>