

Pensioenuitvoerders:
Hoe gaan jullie data en keuzearchitectuur inzetten
om pensioendeelnemers te helpen
een passende pensioenkeuze te maken?



Programma:
Onderwerp eindopdracht:
Auteurs:
Begeleider:
Datum:

Netspar Pensioen Innovatie Programma
Stuurt big data ons keuzegedrag?
Renate Bredenoort
Wendela Landstra
Alwin Oerlemans
13 september 2020

Voorwoord

In september 2019 zijn wij gestart met het Netspar Pensioen Innovatie Programma. Tijdens dit programma wordt deelnemers de mogelijkheid geboden een eindopdracht te schrijven. Uit de beschikbare onderwerpen hebben wij gekozen voor het thema “Stuurt big data ons keuzegedrag?”. Dit onderwerp sprak ons vanwege de actualiteit en toekomstgerichtheid het meeste aan.

Renate is vanuit haar werk als productmanager bij BeFrank bezig om het pensioenproduct steeds beter aan te laten sluiten bij de wensen van de klanten (werkgevers en deelnemers). Het ontwikkelen van eenvoudige klantreizen en duidelijke communicatie zijn daarin een cruciaal onderdeel.

Wendela is vanuit haar werk bij DNB als expert toezichthouder pensioenen geïnteresseerd in dit onderwerp, omdat het ingaat op de keuzemogelijkheden in het nieuwe pensioenakkoord en de te verwachten rol van pensioenuitvoerders op dit thema.

De uitkomsten van deze eindopdracht zijn bedoeld voor een brede groep: voor pensioenuitvoerders en alle andere geïnteresseerden in hoe pensioendeelnemers geholpen kunnen worden in het maken van pensioenkeuzes.

We zijn begonnen met een groep van vier waarbij we de werkzaamheden hadden verdeeld op basis van persoonlijke voorkeuren en kennisgebieden. Gedurende het jaar zijn twee groepsgenoten gestopt om zakelijke en persoonlijke redenen waarna Renate en Wendela de overige werkzaamheden hebben verdeeld.

Graag willen wij Alwin bedanken voor zijn begeleiding en support tijdens dit traject. Dank je wel voor je inzet en het helpen verder aanscherpen van onze eindopdracht.

Renate Bredenoort, Lopikerkapel, 13 september 2020

Wendela Landstra, Assen, 13 september 2020

Samenvatting

Uit de beschikbare onderwerpen van het Netspar Pensioen Innovatie Programma hebben wij gekozen voor het thema “Stuurt big data ons keuzegedrag?”. Dit onderwerp sprak ons aan vanwege de actualiteit en toekomstgerichtheid.

Voor ons onderzoek hebben wij een centrale onderzoeksvraag en deelvragen gedefinieerd. De centrale onderzoeksvraag is:

Welke data en keuzearchitectuur kunnen pensioenuitvoerders gebruiken om hun deelnemers beter te helpen bij het maken van keuzes uit het nieuwe pensioenakkoord?

Dankzij het pensioenakkoord neemt het aantal keuzes voor de deelnemers toe. Op basis van een onderzoek van de theorie over keuzegedrag, data, ethiek, keuzearchitectuur en financiële geletterdheid zijn vragen geformuleerd die getoetst zijn in een praktijkonderzoek onder medewerkers in de financiële sector. Er is gebruik gemaakt van een empirisch kwalitatief onderzoek door middel van vragen in de vorm van een enquête. In deze enquête zijn de onderdelen uit het theoretisch kader uit hoofdstuk 2 uitgewerkt.

We kunnen concluderen dat financiële geletterdheid invloed kan hebben op de keuzearchitectuur, omdat financiële geletterdheid:

- Bij mannen hoger is dan bij vrouwen.
- Hoger is bij mensen ouder dan 35 jaar.
- Hoger is bij samenwonenden dan bij alleenstaanden.
- Lager is bij mensen met netto salaris onder de 3.000 euro.
- Een kwart van mensen die 1 vraag of meer fout hebben, willen geen advies/begeleiding. 36% van de mensen die minimaal 1 keer ‘weet niet’ heeft ingevuld willen geen advies/begeleiding.

Uit het onderzoek komt naar voren dat pensioenuitvoerders de volgende mogelijkheden hebben om deelnemers beter te helpen bij het maken van keuzes uit het nieuwe pensioenakkoord:

- Pas de communicatie aan op basis van de behoefte (rekening houdend met de mate van financiële geletterdheid) van de specifieke deelnemer.
- Informeer en activeer deelnemers via email of het persoonlijke pensioenportaal.
- Communicatie via overige social media kanalen is bijzaak.
- Geef de deelnemer het advies/de begeleiding die bij hem past (rekening houdend met de mate van financiële geletterdheid).
- Stimuleer de deelnemer om meer data aan te leveren om een beter financieel inzicht te krijgen.
- Communiceer duidelijk wat je als uitvoerder met de data doet en geef aan dat de deelnemer zelf de regie over het gebruik van de data heeft.

Naast bovenstaande conclusies doen wij een aantal aanbevelingen voor de pensioenuitvoerders en BV Nederland.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	3
1 Inleiding.....	5
1.1 Aanleiding tot het onderzoek	5
1.2 Doel van het onderzoek	5
1.3 Leeswijzer.....	6
2 Theoretisch kader	7
2.1 Pensioenakkoord	7
2.1.1 Een transparanter en persoonlijker pensioenstelsel	7
2.1.2 Nieuwe keuzemogelijkheden	8
2.1.3 Uitbreiding zorgplicht	9
2.2 Keuzegedrag van de mens	10
2.2.1 Keuzegedrag algemeen.....	10
2.2.2 Pensioenkeuzes.....	11
2.3 Data	12
2.4 Ethische elementen bij (big-)data gebruik voor pensioenadvisering	14
2.5 Keuzearchitectuur.....	16
2.6 Financiële geletterdheid	18
2.7 Lessen uit de theorie.....	19
3 Onderzoeksmethode en gegevensverzameling.....	21
3.1 Onderzoeksmethode	21
3.2 Onderzoekspopulatie	21
3.3 Gegevensverzameling en -verwerking	21
3.4 Respons.....	21
4 Onderzoeksresultaten.....	22
4.1 Beantwoording deelvragen.....	22
4.2 Lessen uit het onderzoek	28
5 Conclusie en aanbevelingen	30
5.1 Conclusie	30
5.2 Aanbevelingen	31
6 Literatuurlijst.....	32
Bijlage 1 Summary Statistics in the 2010 DNB Household Survey (%)	35
Bijlage 2 Onderzoeksvragen	36
Bijlage 3 Achtergrond respondenten	40

1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding tot het onderzoek toegelicht. Vervolgens zal het doel van het onderzoek worden besproken.

1.1 Aanleiding tot het onderzoek

Na jarenlang overleggen is er een definitief akkoord tussen kabinet en sociale partners bereikt over de uitwerking van het pensioenakkoord. In het nieuwe pensioenstelsel krijgen mensen meer keuzemogelijkheden. Ze kunnen bijvoorbeeld kiezen voor een beperkt bedrag ineens of voor een vaste of variabele pensioenuitkering. Er komt ook meer aandacht voor de mogelijkheden om (gedeeltelijk) eerder te stoppen met werken. In het pensioenakkoord zijn afspraken gemaakt die ervoor moeten zorgen dat werkenden in Nederland gezond de pensioendatum kunnen halen. Meer keuzevrijheid zorgt ervoor dat de pensioenuitkering beter kan aansluiten op persoonlijke voorkeuren.

Mensen willen graag keuzes hebben, maar in de praktijk blijken zij moeilijk keuzes te kunnen maken, wat mogelijk leidt tot suboptimale keuzes en vaak ook tot keuzestress (Linley & Joseph, 2004). Brüggem, Post, & Van der Heijden (2017) stellen dat een keuzearchitectuur gecreëerd moet worden die de deelnemer faciliteert bij het maken van keuzes en daarbij ongewenste gevolgen vermijdt. Het is belangrijk dat de deelnemers duidelijke informatie krijgen om inzicht te krijgen in de effecten van keuzes op hun persoonlijke financiële situatie. Deelnemers moeten daarbij geholpen worden met een adequate keuzestructuur met goed gekozen standaardopties, goede framing van keuzes, peer-informatie en interactieve pensioentools (Ponds, Steenbeek, & Vonken, 2016).

In deze onzekere tijden met meer keuzevrijheid wordt het steeds belangrijker om grip op je persoonlijke financiën te krijgen. Grip op geld is volgens het Nibud (Van der Schors en Warnaar, 2015) niet alleen belangrijk voor nu, maar ook voor later. Het is nodig dat mensen vooruit kijken en rekening houden met (on)voorziene omstandigheden, zodat inkomsten en uitgaven in balans zijn. Onderzoek van het Nibud (Van der Schors, 2015) laat zien dat 60% van de Nederlanders niet weet of hij tijdens zijn pensioen genoeg inkomsten heeft om alle verwachte uitgaven te betalen. Uit het onderzoek blijkt ook dat mensen die voorbereid zijn op een inkomensdaling, de helft minder kans hebben om in financiële problemen te komen.

1.2 Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is om te bepalen of deelnemers willen dat pensioenuitvoerders¹ hen actiever gaan helpen om inzicht te geven in hun financiële situatie en op welke manier zij dat prettig vinden. Pensioenuitvoerders beschikken over een schat aan waardevolle persoonlijke deelnemergegevens. Door meer inzicht te krijgen in zijn financiële situatie beschikt een deelnemer over een beter overzicht van hoe hij er nu voor staat en wat dat zou betekenen op zijn pensioendatum.

Met behulp van big data en de nieuwe keuzemogelijkheden vanuit het pensioenakkoord kan de pensioenuitvoerder de deelnemer meer handelingsperspectief bieden om zijn pensioendoel te behalen. De deelnemer kan passendere keuzes maken en zijn pensioen beter aan laten sluiten op zijn persoonlijke situatie.

Om deze doelstelling te behalen is antwoord nodig op de volgende centrale onderzoeksvraag:

Welke data en keuzearchitectuur kunnen pensioenuitvoerders gebruiken om hun deelnemers beter te helpen bij het maken van keuzes uit het nieuwe pensioenakkoord?

¹ Pensioenuitvoerders zijn volgens de Pensioenwet (2006) ondernemingspensioenfondsen, bedrijfstakpensioenfondsen, algemeen pensioenfondsen, premiepensioeninstellingen en verzekeraars die een zetel hebben in Nederland.

Deelvragen

Om de vraagstelling te kunnen beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld:

1. Welke keuzemogelijkheden krijgen pensioendeelnemers vanuit het nieuwe pensioenakkoord?
2. Wat is er bekend in de gedragswetenschap over het keuzegedrag van de mens?
3. Willen mensen wel keuzes hebben om hun pensioen beter aan te laten sluiten op de persoonlijke situatie?
4. Welke data zijn pensioendeelnemers bereid om te delen met de pensioenuitvoerder?
5. Met welke ethische elementen moet rekening worden gehouden bij het verzamelen en het gebruik van deze data?
6. Welke controle willen pensioendeelnemers over persoonlijke data?
7. Wat wordt verstaan onder keuzearchitectuur?
8. Op welke manier en door wie willen pensioendeelnemers advies/begeleiding krijgen over hun pensioenopbouw?
9. Speelt financiële geletterdheid een rol in de vormgeving van keuzearchitectuur en behoefte aan advies/begeleiding?

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden vanuit de literatuur de deelvragen 1, 2, 5 en 7 beantwoord. De centrale onderzoeksvraag wordt in de praktijk getoetst door een empirisch onderzoek. In hoofdstuk 3 worden de onderzoeksmethode en gegevensverzameling toegelicht. Hoofdstuk 4 beschrijft de resultaten en de analyse van het empirisch onderzoek en beantwoording van deelvragen 3, 4, 6, 8 en 9. De centrale onderzoeksvraag zal in hoofdstuk 5 in de conclusies en aanbevelingen worden beantwoord.

2 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk zal worden ingegaan op de keuzemogelijkheden binnen het pensioenakkoord en de literatuur over keuzegedrag, data, ethiek, keuzearchitectuur en financiële geletterdheid.

2.1 Pensioenakkoord

Het kabinet heeft samen met werknemers- en werkgeversorganisaties op 5 juni 2019 een pensioenakkoord gesloten met afspraken over pensioenen en AOW. Op 4 juli 2020 heeft het kabinet definitief overeenstemming bereikt over de uitwerking van pensioenakkoord met de sociale partners. Op dit moment vindt de nadere uitwerking van het pensioenakkoord plaats. Specifieke onderdelen zijn reeds aan de Tweede Kamer gestuurd ter goedkeuring (Swalef, 2020).

2.1.1 Een transparanter en persoonlijker pensioenstelsel

Het nieuwe stelsel wordt transparanter (Overeenstemming over uitwerking pensioenakkoord, 2020). Werkenden en gepensioneerden krijgen duidelijker inzicht in het opgebouwde vermogen. Het geeft daarnaast een realistischere verwachting en biedt meer perspectief op een koopkrachtig pensioen. De pensioenaanspraken uit het huidige stelsel worden losgelaten, waarmee de noodzaak voor het gebruik van rekenrente en dekkingsgraden komt te vervallen. Pensioenen en uitkeringen kunnen daardoor eerder meebewegen met de stand van de economie dan nu het geval is. Niet alles wordt overigens anders. Veel goede zaken uit het oude stelsel blijven behouden, zoals solidariteit, collectief beleggen en de huidige verplichtstelling.

Het pensioenakkoord (Pensioenakkoord: een transparanter en persoonlijker pensioenstelsel, 2020) moet zorgen voor:

- Een transparanter en persoonlijker pensioenstelsel.
- Een minder snel stijgende AOW leeftijd.
- Betere pensioenafspraken voor mensen met zware beroepen.
- Extra keuzerecht voor iedereen bij pensioen.
- Een beter nabestaandenpensioen.
- Een verplichte arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen.

Bovenstaande heeft geleid tot twee varianten (tabel 1) namelijk het nieuwe contract en een uitbreiding/aanpassing van de Wet verbeterde premieregeling (WVP).

Nieuw contract	WVP
Premieregeling	Premieregeling
Opbouw in vermogen	Opbouw in vermogen
Projectie van verwacht pensioen met projectierendement	Projectie van verwacht pensioen met projectierendement
Collectief beleggingsbeleid	Individueel pensioenvermogen met lifecycle – eventueel een collectieve uitkeringsfase
Behoud van de mogelijkheid geen leenrestrictie te hanteren binnen het collectief	Praktisch geen mogelijkheid tot opheffen leenrestrictie
Geen individuele keuzemogelijkheid voor beleggingsprofielen	In bepaalde gevallen individuele keuzemogelijkheid voor beleggingsprofielen
Eén collectief (geïntegreerde opbouw- en uitkeringsfase)	Gescheiden opbouw- en uitkeringsfase
Ruimte om te rekenen met een (prudent) projectierendement	Ruimte om te rekenen met een (prudent) projectierendement
Deling renterisico jong/oud wordt in beginsel opgeheven	Geen deling renterisico jong/oud

Gerichte toedeling rendementen en renterisico op fondsniveau naar risicodraagkracht en in lijn met de risicohouding van de deelnemers	Gerichte (individuele) toedeling rendementen op basis van lifecycle, eventueel delen van beleggingsrisico en langlevensrisico in de uitkeringsfase
Intrinsieke intergenerationele risicodeling via solidariteitsreserve	Optioneel intergenerationele risicodeling via solidariteitsreserve voor bedrijfstak- en beroepspensioenfondsen.
Variabele uitkering	Keuze voor vaste of variabele uitkering
Geen shoprecht	Beperkt shoprecht

Tabel 1. Overeenkomsten en verschillen tussen het nieuwe contract en WVP (Hoofdpijnennotitie uitwerking pensioenakkoord, 2020).

2.1.2 Nieuwe keuzemogelijkheden

Het is belangrijk om als deelnemer tijdig inzicht te krijgen in de mogelijkheden die het nieuwe pensioenakkoord biedt en de gevolgen daarvan zodat zij, afhankelijk van hun persoonlijke situatie, passende keuzes kunnen maken. Aan de hand van scenario's kunnen deelnemers bijvoorbeeld inzicht krijgen in het effect van de door hun gemaakte keuzes. De pensioensector krijgt zo de mogelijkheid om deelnemers bij het maken van hun keuzes te begeleiden.

De eenmalige uitkering = lump sum

Met de eenmalige uitkering krijgen deelnemers de mogelijkheid om op pensioendatum tot maximaal 10 procent van de waarde van het opgebouwde ouderdomspensioen op te nemen (Extra keuzerecht voor iedereen bij pensioen, 2020). Deze eenmalige uitkering bij pensionering kan vrij besteedt worden. De resterende levenslange pensioenuitkering gaat na opname naar evenredigheid omlaag, maar moet boven de afkoopgrens van kleine pensioenen liggen. De beoogde datum van inwerkingtreding van de keuzemogelijkheid bedraagt in 2022. De eenmalige uitkering zal als specifieke invulling van de hoog/laag constructie worden ingevoerd.

Beleggingen op maat

Binnen de collectieve beleggingen van het pensioenfonds krijgen deelnemers de mogelijkheid om te beleggen op maat. Jongeren worden gestimuleerd om meer risico te nemen om voldoende rendement te halen voor een goed pensioen. Ouderen die dicht bij de pensioendatum komen mogen minder beleggingsrisico nemen om meer zekerheid op een stabiele uitkering te kunnen realiseren (SER, 2019).

Verruiming verlofsparen

Werknemers krijgen de mogelijkheid om honderd weken verlof te sparen om eerder te stoppen met werken. De werknemer heeft hiermee de mogelijkheid om vervroegd te pensioneren. De werkgever kan extra verlof toezeggen door bijvoorbeeld overwerk of ploegendiensten (deels) te belonen met extra verlofopbouw. Het streven is om de vrijstelling van het verlofsparen per 1 januari 2021 in werking te laten treden (Advies Raad van State wetsvoorstel bedrag ineens, RVU en verlofsparen, 2020).

Versoepeling RVU-heffing

Mensen met zware beroepen moeten zelf het laatste deel van hun loopbaan kunnen inrichten (Betere pensioenafspraken voor mensen met zware beroepen, 2020). Hiervoor bestaan mogelijkheden zoals:

- eerder stoppen met werken;
- geleidelijk stoppen met werken, bijvoorbeeld door deeltijdpensioen;
- een generatiepact (een vorm van arbeidsduurverkorting voor oudere werknemers);
- pensioen eerder in te laten gaan.

Bij uittreding maximaal 3 jaar voor de AOW leeftijd wordt er geen strafheffing in rekening gebracht als de werkgever met de werknemer een afspraak maakt over eerder stoppen met werken. Van 2021

tot en met 2025 betalen werkgevers geen heffing over regelingen voor vervroegde uittreding (RVU-heffing) tot een bedrag dat netto overeenkomt met de AOW. Het streven is om de vrijstelling van de RVU-heffing per 1 januari 2021 in werking te laten treden (Beter pensioenafspraken voor mensen met zware beroepen, 2020).

Verkenning verdergaande keuzemogelijkheden.

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is bereid andere keuzemogelijkheden te verkennen die op termijn kunnen worden toegevoegd aan het tweede pijler pensioenstelsel.

2.1.3 Uitbreiding zorgplicht

Nu deelnemers zelf steeds meer keuzes kunnen gaan maken wordt het thema zorgplicht belangrijker bij de pensioenuitvoerder, werkgever of overheidsinstelling.

Zorgplicht en keuzebegeleiding

Mede vanuit zorgplicht is in 2018 MiFID II in werking getreden. Het doel hiervan is het efficiënter en transparanter maken van de Europese financiële markten en het vergroten van de bescherming van beleggers. De AFM heeft tijdens de uitwerking van het nieuwe pensioenakkoord aandacht gevraagd voor de wenselijkheid van een versteviging of concretisering van de zorgplicht van pensioenuitvoerders, respectievelijk de wijze waarop zij individuele deelnemers begeleiden bij keuzes (Hoofdlijnennotitie uitwerking pensioenakkoord, 2020). De stuurgroep heeft in deze uitwerking niet besloten om deelnemers extra individuele keuzemogelijkheden te bieden. De voorstellen met betrekking tot de pensioencontracten en de transitie kunnen in relatie met bestaande keuzemogelijkheden op pensioendatum, zoals de hoog/laag constructie, zorgen voor een verhoogde complexiteit. Daarom zal bij de invulling van zorgplicht en keuzebegeleiding in de wet- en regelgeving hier aandacht aan worden besteed.

De AFM (2013) schrijft het volgende over zorgplicht op haar website: “De zorgplicht is opgenomen in de Wet op het financieel toezicht (Wft) en uitgewerkt in verschillende wetsartikelen. Beleggingsondernemingen die execution only beleggen aanbieden, winnen de kennis en ervaring in van de cliënt, met betrekking tot de financiële dienst of het financiële product. Vervolgens beoordeelt de onderneming of deze dienst of dat product passend is voor de cliënt en acteert daarop.” Het lijkt in lijn met de intentie (past de dienstverlening bij de klant) van de eisen op het gebied van zorgplicht dat deze ook gaan gelden voor de partij die deelnemers gaat adviseren over de keuzes met betrekking tot pensioen. Dit binnen de spelregels van het pensioenakkoord.

Klantbeeld

Om als uitvoerder aan je zorgplicht te kunnen voldoen is het belangrijk om een compleet klantbeeld op te stellen. Hierbij moet aandacht zijn voor het inwinnen van relevante informatie en er moet worden vastgesteld over welke ‘kennis en ervaring’ de klant beschikt. Er moet doelgericht belegd worden en er moet gekeken worden naar de mate van risico die de klant kan dragen in relatie tot de mate van risico die een klant wil lopen. Daarna dient vastgesteld te worden of de doelstelling(en) van de klant, in dit geval pensioenopbouw, en de risicobereidheid van de klant bij elkaar passen.

Klantoplossing

Als er een volledig klantbeeld is opgesteld kan er een vertaling worden gemaakt naar een klantoplossing.

Doorlopende (na)zorg

Doorlopende monitoring van risico en doel van beleggingsportefeuilles is noodzakelijk. Klanten dienen hierover te worden geïnformeerd tijdens de dienstverlening en klanten dienen geïnformeerd te worden over het behalen van de doelstelling. Tevens dient het klantbeeld alsmede de dienstverlening periodiek te worden geëvalueerd.

Conclusie

Door het nieuwe pensioenakkoord krijgen deelnemers meer keuzemogelijkheden. Met het toenemen van het aantal keuzes gaan er voor pensioenuitvoerders veranderingen plaatsvinden in de wijze waarop zij deelnemers begeleiden bij het maken van keuzes en de zorgplicht die daarbij hoort.

2.2 Keuzegedrag van de mens

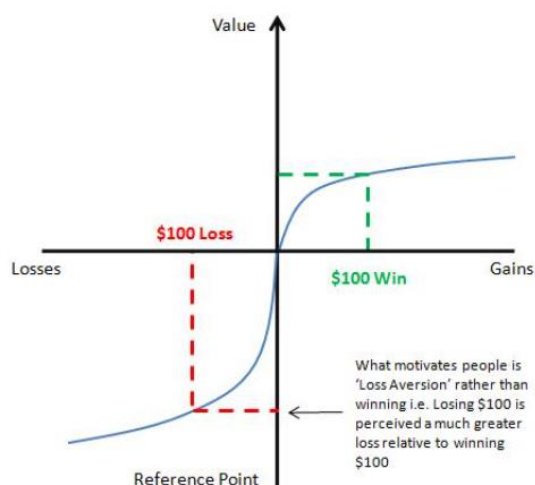
Keuzes maak je de hele dag door. Door de keuzes die je maakt, onderscheid je je van andere mensen. Op die manier bepaal je je eigen identiteit en kies je de dingen die passen bij jou als persoon en de situatie waarin je je bevindt. Maar naarmate het aantal keuzemogelijkheden groeit, kunnen wij uiteindelijk door de bomen het bos niet meer zien. Het kunnen kiezen is dan geen bevrijding meer, maar wordt dan steeds meer een last. In deze paragraaf zal worden gekeken naar de literatuur in de gedragswetenschappen over hoe wij keuzes maken.

2.2.1 Keuzegedrag algemeen

Volgens de homo economicus theorie maakt een mens keuzes door een zakelijke afweging van alle voor- en nadelen van de beschikbare opties om vervolgens de optie te kiezen die het beste bij zijn situatie past en daarmee het voor hem hoogste nut behaalt (Kahneman, 2014). Bovendien moet je in staat zijn de consequenties van je daden te overzien om van een handeling op basis van vrije wil te kunnen spreken. In 1838 stelt Darwin dat vrije wil een illusie is, omdat de mens zelden zijn motieven analyseert en zijn handelingen meestal instinctief zijn (Swaab, 2019). De homo economicus bestaat alleen in een wereld met enkel rationele en onafhankelijke actoren met consistente voorkeuren en perfecte informatie (Meniar-Van Vuuren, Van Mierlo, Milko, & Montulet, 2014). Swaab stelt ook dat het bewustzijn achter de feiten aan hobbelt, maar dat het nuttig blijft. Het feit dat veel van ons handelen onbewust tot stand komt, sluit niet uit dat je ook bewust kunt handelen als je ergens de aandacht op vestigen.

Het levenscyclusmodel veronderstelt dat mensen hun nut over de levenscyclus maximaliseren. “Nut” is daarbij een maat voor de tevredenheid die iemand ondervindt bij het consumeren van goederen en diensten. Hoe meer mensen consumeren, hoe hoger het “nut”. Echter, er is wel sprake van afnemende meeropbrengsten: een keer op vakantie per jaar is fijn. De tweede vakantie is ook fijn, maar het extra nut dat men krijgt van de tweede vakantie is kleiner dan het nut dat men ontleent aan de eerste vakantie (Knoef, 2019, Schwartz, 2007). Shefrin en Thaler (1988) hebben het traditionele levenscyclusmodel verrijkt met elementen uit de gedragseconomie. Zij stellen dat rijkdom is verdeeld in drie mentale accounts - huidige inkomsten, huidige activa en toekomstige inkomsten - de verleiding om te besteden is het grootst voor huidige inkomsten en het minst voor toekomstige inkomsten.

Tiemeijer (2011) stelt dat inzichten uit de gedragseconomie laten zien dat mensen bij het maken van hun keuzes vooral gericht zijn op de korte termijn en dat te veel keuzes ontmoedigd om een keuze te maken. De prospect theory van Kahneman en Tversky (1979) stelt dat mensen zekerheid verkiezen boven kansen en verlies zwaarder weegt dan winst. Mensen hebben een relatief korte evaluatiehorizon en leiden aan ‘verliesaversie’. Dalingen ten opzichte van een referentiepunt worden twee maal heftiger ervaren dan stijgingen van dezelfde grootte (figuur 1).



Figuur 1. Prospect Theory (Kahneman & Tversky 1979)

Over het algemeen hebben mensen de neiging om heftiger te reageren op kleine kansen, terwijl ze minder reageren op grote kansen. Dit wordt 'probability weighting' genoemd. De kansinschattingen worden vaak beïnvloed door heuristieken. Dat zijn vertekeningen die worden veroorzaakt door de manier waarop onze hersenen werken. Kahneman en Tversky onderkennen drie vormen:

- Beschikbaarheidsheuristiek: als iemand een gebeurtenis vaker heeft meegemaakt, wordt de kans dat dat opnieuw gebeurt over het algemeen hoger ingeschat.
- Ankerheuristiek: schattingen worden gebaseerd op referentiepunten (ankers) en vanuit dat punt wordt verder gedacht.
- Representativiteitsheuristiek: hier wordt ervan uitgegaan dat iemand die 1 kenmerk heeft van een bepaalde categorie/groep dan ook alle eigenschappen zal hebben van die groep.

Als deze heuristieken (vertekeningen) zorgen voor onjuiste inschattingen of niet rationale keuzes dan is er sprake van een bias. Present bias is dat mensen liever nu een beloning ontvangen dan later (Loewenstein, O'Donoghue, & Rabin, 2003). Wat daarop aansluit is de 'projection bias'. Als mensen een keuze moeten maken waarbij ze een inschatting moeten maken van hun toekomstige situatie dan redeneren zij vaak vanuit het nu. Er wordt dan onvoldoende rekening gehouden met veranderende voorkeuren en omstandigheden. Dijksterhuis (2015) geeft drie manieren aan hoe mensen keuzes maken:

- Snelle keuze waarbij nauwelijks wordt nagedacht.
- Belangrijke informatie neem je in je op en slaap er eerst een nachtje over. Houdt het goede gevoel de volgende dag aan, dan kies je ervoor.
- Maak een analyse van de opgenomen informatie en kies voor het beste alternatief.

2.2.2 Pensioenkeuzes

In paragraaf 2.1.1 wordt duidelijk dat het aantal pensioenkeuzes zal gaan toenemen. Verzekeraars en PPI's bieden al een ruimer aanbod aan pensioenkeuzes dan de pensioenfondsen, bijvoorbeeld ten aanzien van beleggingen. Als je kijkt naar de neoklassieke economie dan zou je mensen volledige keuzevrijheid moeten geven. Baumol en Ide (1956) stellen dat met behulp van keuzes de kans groter is dat individuele doelen en voorwaarden behaald worden. Keuzevrijheid geeft volgens Veitch en Gifford (1996) een verhoogd gevoel van controle en Kahneman en Tversky (1979) stellen dat het individu een extra nut ervaart van het kiezen tussen alternatieven. De pensioendeelnemer kan door deze keuze zijn pensioen beter laten aansluiten op zijn persoonlijke situatie. Echter, zien we in de praktijk dat mensen vaak niet kiezen of keuzes blijven uitstellen. Onderzoeken onder pensioendeelnemers in de Verenigde Staten, Australië, Engeland en Zweden laat zien dat men geen actieve keuze maakt en daardoor in de standaardoptie blijft zitten (Cronqvist en Thaler, 2004; Bateman et al., 2014; Madrian en Shea, 2001). Van Dalen en Henkens (2016) wijzen erop dat een minderheid van werknemers waarde hecht aan keuzevrijheid.

Op dit moment leven wij in een tijdperk van haast ongelimiteerde keuzemogelijkheden. Voor veel mensen is het lastig om keuzes te maken. Als er veel keuzemogelijkheden zijn kiezen veel mensen vaak verkeerd voor zichzelf. Als de eerder benoemde heuristieken (vertekeningen) zorgen voor onjuiste inschattingen of niet rationele keuzes dan is er sprake van een bias. Echte verdieping blijkt dan lastig te zijn (Thaler & Sunstein, 2018). Een lage eigenwaarde maakt keuzes maken nog moeilijker.

Waarom is het lastig om keuzes te maken (Brüggen et al., 2013)?

- Je bent bang om de verkeerde keuzes te maken. Als je bang bent om keuzes te maken en daardoor blijft twijfelen, is het belangrijk om te beseffen dat een keuze vaak niet definitief is ook al lijkt het vaak wel zo.
- Je weet niet wat je wilt. Veel mensen hebben moeite om de toekomst of zichzelf in de toekomst te visualiseren.
- Mensen denken later nog wel een beslissing te kunnen nemen.

Victor Lamme (2014) geeft net als Shefrin en Thaler (1988) en Loewenstein et al (2003) aan dat ons brein veel minder gevoelig is voor beloningen op de lange termijn. Als je moet kiezen tussen nu een verre reis maken of een grotere auto rijden en 'later' is de keus vaak snel gemaakt. Voor het wegzetten van geld voor over 30 jaar in de hoop dat het voldoende pensioen is, geldt hetzelfde. Daarnaast wordt pensioen geassocieerd met ziekte, dood, armoede en onzekerheid. Zoveel negativiteit en onzekerheid zorgen voor een angstprikkel. Gevolg hiervan is vaak een kop-in-het-zand reactie. En zoals Tiemeijer (2011) ook aangeeft dat teveel keuzes mensen ontmoedigt om een keuze te maken. Pensioen bijvoorbeeld is iets voor in de verre toekomst, dus waarom zou je daar nu al mee bezig zijn. Als je pensioen tussen de oren wilt krijgen, moet je het naar het heden halen. Associeer het met dingen waar mensen blij van worden of aan een doel, zoals het aflossen van je huis.

Naast het feit dat pensioen een onderwerp is wat ongrijpbaar is en pensioenplanning erg ingewikkeld is om te begrijpen, laat staan uit te voeren (Damasio, 1994), hebben veel mensen (te) weinig financiële kennis (Van Rooij et al., 2012).

Pensioenbewustzijn wordt gezien als een middel om een passend pensioen te realiseren (SZW, 2012). Pensioenbewustzijn (Wijzer in geldzaken, 2009) 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. Het rapport Pensioen in duidelijke taal (SZW, 2012) geeft als één van de aanbevelingen "Bied de deelnemer een handelingsperspectief". Het doel is niet alleen de deelnemer duidelijk en efficiënt te informeren, maar ook ervoor zorgen dat de deelnemer die informatie zo goed mogelijk gebruikt. Het is van belang dat de deelnemer gestimuleerd wordt om actie te ondernemen wanneer dat nodig is, zodat hij te zijner tijd een passend pensioen heeft.

Conclusie

De theorie met betrekking tot keuzegedrag stelt dat door het geven van keuzes de kans groter is dat individuele doelen en voorwaarden behaald worden. Keuzevrijheid geeft een verhoogd gevoel van controle en deelnemers ervaren een extra nut van het kiezen tussen alternatieven. Echter, zien we in de praktijk dat mensen vaak niet kiezen of keuzes blijven uitstellen. Pensioen blijft een onderwerp wat voor velen ongrijpbaar is en pensioenplanning is erg ingewikkeld. Daarnaast hebben veel mensen wellicht (te) weinig financiële kennis om een bewuste keuze te maken.

2.3 Data

In deze paragraaf zal dieper in worden gegaan op persoonlijke data, big data en nudging.

Persoonlijke data

Tijdens de levensloop van een deelnemer worden er op vele momenten data over de betreffende persoon en zijn of haar omgeving verzameld. Vooral sinds het toenemend internetgebruik en de introductie van sociale media is het aantal gegevens wat verzameld wordt explosief toegenomen.

Niet al deze gegevens zijn vrij beschikbaar voor advisering omdat deze verspreid zijn over verschillende platforms (zoals bijv. overheid, belastingdienst, werkgevers, UWV, banken, verzekeraars en sociale platforms). Een pensioenuitvoerder registreert de (historische) loongegevens, (bijzondere) persoonsgegevens, WIA, dienstverband gegevens en pensioenverzekeringsgegevens. Naast financiële gegevens kan gedacht worden aan medische gegevens en sociale media.

Hildebrandt (2013) stelt dat *Personal Data Management* (PDM) zich richt op het doelgebonden gebruik van data tezamen met de contextuele integriteit en het waarborgen van vier waarden in het belang van de deelnemer, namelijk: privacy, vertrouwelijkheid, transparantie en identiteit. Het borgen van deze vier waarden met betrekking tot big data en nudging moet ervoor zorgdragen dat de deelnemer in staat blijft controle uit te oefenen op zijn data en de wijze waarop hij beïnvloed wordt.

Met PDM kan zijn autonomie en vrijheid beschermd worden. Als de pensioenuitvoerder hier invulling aan kan geven dan laat zij zien dat zij in staat is om aan andermans belang te denken en de zorgplicht adequaat te vervullen.

Big data

Big data zijn een belangrijke bron van informatie (Kleine, Broers, Van Kessel en Bouhuys, 2017), maar tonen slechts de helft van het klantbeeld. Het is relevant om buiten het perspectief van de eigen organisatie te treden en het perspectief van de deelnemer aan te nemen. Alleen dan kan worden achterhaald hoe deelnemers pensioenproducten beleven en welke rol deze producten spelen in hun leven.

De definitie van big data (Gartner, 2020) is niet altijd duidelijk en de term big data wordt vaak ten onrechte gebruikt. Volgens Gartner gaat het om drie factoren:

- de hoeveelheid data;
- de snelheid waarmee de data binnenkomen en/of opgevraagd worden;
- de diversiteit van de data. Hiermee wordt met name bedoeld dat de data ongestructureerd zijn en niet in een traditionele database opgeslagen kunnen worden.

Als aan minimaal twee van bovenstaande factoren is voldaan, spreekt men in het algemeen over big data.

Voordelen (Kleine et al, 2017) van big data voor de deelnemer zijn:

- personalisatie met big data;
- geoptimaliseerde zoekmachines met big data;
- klantrelaties versterken met big data.

Het menselijk handelen is zowel rationeel als intuïtief. Mensen kijken naar gevolgen maar handelen ook op basis van intenties. Big data en nudging kunnen bijdragen aan een economische rationalisering van de deelnemerskeuze. Hierbij is het voor de deelnemer relevant om te weten in wiens belang wordt gehandeld. Voor pensioenuitvoerders is het van belang om hun deelnemers zorgvuldig te ondersteunen en om de juiste nudges toe te passen. Big data kan daarbij helpen.

Nudge

De definitie van een nudge uit het gelijknamige boek luidt: 'is een duwtje in de goede richting dat betrekking heeft op alle mogelijke aspecten van de keuzearchitectuur die het gedrag van mensen op voorspelbare wijze veranderen zonder opties te verbieden of de financiële stimulansen aanzienlijk te wijzigen' (Thaler & Sunstein, 2018). Hansen (2017) heeft elk aspect van deze definitie grondig uitgewerkt en aangetoond dat net de combinatie van 'keuzearchitectuur' en 'voorspelbaarheid' het doelbewust inschakelen van onbewuste cognitieve grenzen, biases, gewoonten en routines impliceert.

De uitdaging voor de pensioenuitvoerders ligt in het ontwikkelen van nudges die de deelnemer sterker maken, die ervoor zorgen dat deelnemers blijven leren en zich ontwikkelen, die waarde toevoegen en helpen een goede keuze te maken. Het tonen van de keuzes die gelijkgestemden hebben gemaakt, het aanbieden van bijvoorbeeld adviesgesprekken of het inzetten van onafhankelijke experts zijn soms misschien wel de beste nudges voor pensioenuitvoerders om te hanteren. De deelnemer kan daardoor worden aangemoedigd om zijn financiële planning ter hand te nemen en informatie te willen delen over zijn of haar financiële situatie. De pensioenuitvoerder kan vervolgens diensten op maat aanleveren en nudges om tot passende keuzes te komen.

Het internationaal onderzoek van State Street (State Street Global Advisors, 2018) toont aan, dat hoe meer er gedaan wordt om mensen te helpen begrijpen hoe zij financieel zijn voorbereid op hun pensioen, of wat ze moeten doen om op koers te geraken, hoe optimistischer ze worden. Big data en nudging zijn geëigende middelen om deelnemers te helpen, snel én effectief (Kleine et al., 2017). Ze zorgen voor een sterke relatie tussen de deelnemer en pensioenuitvoerder. Mits zorgvuldig toegepast, en afgestemd op doelgroep kan nudging kan een effectief middel zijn voor pensioenuitvoerders om gedrag van deelnemers te beïnvloeden. Het advies van Van de Ven en Steenhuisen (2016) is om de nudge vooral te richten op het leren en ontwikkelen van de deelnemer op financieel gebied. Zij stellen ook voor om dit met mate te doen en vooral gebruik te maken van de tactieken van wederkerigheid, sociale bevestiging en autoriteit.

Conclusie

Het gebruik van persoonlijke data, big data en nudging kan deelnemers helpen bij het maken van keuzes. Voor pensioenuitvoerders is het van belang om hun deelnemers hierin zorgvuldig te begeleiden en om de juiste nudges toe te passen. Het doel zou moeten zijn dat de deelnemers het gevoel hebben in staat te zijn een (passende) keuze te maken. Nudges die de pensioenuitvoerder kan gebruiken zijn onder andere: wat kiezen gelijkgestemden en adviesgesprekken met experts. Pensioenuitvoerders beschikken over de nodige data, maar om de deelnemer een beter financieel inzicht te geven zijn overige persoonlijke (financiële) data ook relevant.

2.4 Ethische elementen bij (big-)data gebruik voor pensioenadvisering

Vertrouwen is belangrijk als het gaat om gebruik van persoonlijke data/informatie. Data ethiek met betrekking tot pensioenadvisering op basis van big data zou zich moeten baseren op onderstaande elementen (EESC, 2017):

1. Eigenaarschap

De mogelijkheid van een deelnemer om controle uit te oefenen over het gebruik van persoonlijke data. Hieronder valt o.a. het wel/niet toestemming geven voor het gebruik van bepaalde bronnen, het delen van data/uitkomsten, het verwerken van data. In Europa is het eigenaarschap mede geregeld door de General Data Protection Regulation (GDPR). In Nederland is dit onderdeel van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

2. Transparantie in gebruik

Door het gebruik van persoonlijke data heeft de deelnemer het recht om te weten waarom bepaalde data verzameld en gebruikt wordt, of, en zo ja, hoe lang data opgeslagen wordt en of er de mogelijkheid is om door de betrokkene zelf deze gegevens gewijzigd kan worden. Tevens moet duidelijk zijn of data hergebruikt zal worden in de verdere verbetering van het algoritme of bij advisering van andere deelnemers (bijvoorbeeld indien men adviezen wil presenteren met een indicatie hoe vaak een bepaalde keuze is gemaakt door andere deelnemers in een vergelijkbare situatie).

3. Toestemming

De gebruiker moet expliciet om toestemming gevraagd worden voor het gebruik van verschillende databronnen en het eventueel verdere gebruik van de resultaten, hieronder vallen ook het gebruik van resultaten ter verbetering van het algoritme en feedback van de gebruiker over het gebruik.

4. Privacy

Door het gebruik van gevoelige persoonlijke data (bijv. gezinsinformatie, loon, eventueel medische gegevens) dient het ontwerp algoritme/infrastructuur aan de maximale privacy voorwaarden te

voldoen. Bij het ontwerp zou het uitgangspunt moeten zijn dat deze zo inherent veilig mogelijk moet zijn bijvoorbeeld door het niet centraal verzamelen van data.

5. Transparantie in ontwerp

Bij het gebruik van machine learning technieken bestaat de kans dat er in een algoritme bepaalde biases ontstaan, bijv. op basis van ras of sekse. Hierdoor kunnen adviezen van het algoritme onbedoeld op basis van bestaande vooroordelen gebaseerd worden. Bij het ontwerp van het algoritme zal hiermee rekening moeten worden gehouden. Het uiteindelijke algoritme moet geen bepaalde groepen uitsluiten of minder optimale adviezen presenteren.

Advisering kan leiden tot het aanbieden van aanvullende diensten en producten. Dit kan leiden tot belangenverstrengeling of het aanbieden van niet-optimale diensten omdat het algoritme toegang heeft tot een beperkte data/informatiebronnen bijvoorbeeld van alleen de eigen pensioenuitvoerder. Het moet de gebruiker duidelijk zijn welke mogelijkheden men heeft in het gebruik van de advisering en het advies zou zo algemeen mogelijk opgesteld moeten zijn zodat het de deelnemer in staat stelt zelf een beslissing te nemen.

Aan het verzamelen van data kleeft ook een ethisch aspect. Het verzamelen en gebruik maken van data ligt gevoelig, zoals bij ING en Facebook (figuur 2) is gebleken.



Figuur 2. Voorbeelden ING en Facebook

Ten koste van de gebruikers heeft Facebook persoonlijke data onrechtmatig gebruikt voor commerciële doeleinden. De Autoriteit Persoonsgegevens oordeelde dan ook dat Facebook de gegevens van gebruikers zonder hun medeweten of toestemming verwerkte. En dat Facebook anderen in staat stelde gebruik te maken van gegevens die Facebook-gebruikers als privé mochten beschouwen. Wat is het motief? Hoe ethisch is het van Facebook om geld te verdienen met klantdata zonder hierover transparant te zijn. Het is voor pensioenuitvoerders die big data gaan gebruiken van belang om transparant te communiceren over het gebruik van big data en hiervoor toestemming te vragen.

Big data in de pensioen sector

Deelnemers kunnen op basis van big data en nudging geholpen worden rationele(re) keuzes te maken die helpen een levenslang koopkrachtig pensioen te behouden en daarnaast eventueel gebruik te maken van bijvoorbeeld de mogelijkheid tot eenmalige uitkering.

Pensioenuitvoerders dienen bij het inrichten van de informatievoorziening rekening te houden met de effecten van data op onderlinge solidariteit. Vanwege het delen van risico's kan averse selectie optreden bij toenemende keuzemogelijkheden. Als we kijken naar big data in de context van pensioenuitvoering dan kunnen we stellen dat ook pensioenuitvoerders over (persoonlijke) data beschikken (Kleine et al, 2017). De pensioenuitvoerder beschikt over data aangeleverd door de overheid, werkgever en werknemer. Om tot een zo zorgvuldig mogelijk advies te komen is het van belang zoveel mogelijk relevante informatie te verzamelen en die met behulp van big data en nudging te verwerken tot één of potentieel meerdere adviezen voor de deelnemer. Ook kan een deelnemer informatie worden gegeven over deelnemers in vergelijkbare situaties en de keuzes die zij hebben gemaakt. Hierbij geldt dan wel de beperking dat de pensioenuitvoerder wellicht alleen de beschikking heeft over eigen data en niet die van ander uitvoerders waarbij theoretisch de mogelijkheid bestaat dat er in bepaalde sectoren door deelnemers andere keuzes worden gemaakt op basis van dezelfde data.

Conclusie

Bij gebruik van persoonlijke data is het belangrijk dat de deelnemer controle uit kan oefenen over het gebruik en daar ook toestemming voor geeft. Hij heeft het recht om te weten wat er met de data gedaan wordt. De infrastructuur van de uitvoerder moet aan de maximale privacy voorwaarden voldoen en het algoritme moet geen bepaalde groepen uitsluiten of minder optimale adviezen presenteren. Pensioenuitvoerders beschikken over behoorlijk wat data van hun deelnemer en kan op basis daarvan adviezen geven (o.a. wat doen gelijkgestemden in jouw situatie). Daarbij moet dan wel de kanttekening worden gemaakt dat het advies gebaseerd is op de bij de pensioenuitvoerder bekende gegevens. De pensioenuitvoerder kan de deelnemer vragen om meer gegevens aan te leveren voor een beter financieel inzicht en een passender advies.

2.5 Keuzearchitectuur

Het onderzoek van Limpens en Vonken (2018) laat zien dat deelnemers het fijner vinden als pensioen voor hen geregeld wordt en dat zij geen keuzes hoeven te maken. Maar wanneer er gekeken wordt hoe deelnemers pensioenopties waar ze zelf voor hebben gekozen waarderen, vergeleken met pensioenopties die automatisch voor hun geregeld zijn, dan blijkt dat deelnemers pensioenopties waar ze zelf voor hebben gekozen beter waarderen. Zij stellen dat het aanbieden van pensioenkeuzes een positief effect kan hebben, namelijk een hogere waardering van het verkregen pensioen. Om dit effect te realiseren is het echter belangrijk dat pensioenuitvoerders deelnemers stimuleren om keuzes te maken en helpen met het maken van pensioenkeuzes.

Keuzearchitectuur volgens Prast en Van Soest (2014) is het aanbieden van producten en keuzes op een manier die het mensen gemakkelijk maakt om hun intenties op pensioenterrein om te zetten in actie, zonder dat de keuzevrijheid wordt beperkt of mensen de eindverantwoordelijkheid uit handen wordt genomen. Ook wordt er informatie aangeboden in termen van wat keuzes betekenen voor de levensstandaard na pensioen, waarbij risicocommunicatie niet alleen over de kans maar ook over de impact moet gaan over wat mensen tekort komen in plaats van over wat ze hebben opgebouwd.

Brüggen et al. (2017) stellen dat keuzearchitectuur en het framen van een boodschap mensen kan helpen in het maken van tijdige pensioenkeuzes. Kahneman en Tversky (1979) hebben aangetoond dat voorkeuren van mensen veranderen als er anders geframed wordt.

Volgens Thaler en Sunstein (2008) is een nudge elk aspect van de keuzearchitectuur dat het gedrag van mensen verandert op een voorspelbare manier, zonder opties te verbieden en/of financiële prikkels significant te veranderen. Nudging kan worden gezien als een duwtje in de goede richting. Nudging is volgens hen een goede aanvulling op de drie traditionele instrumenten van gedragsbeïnvloeding, namelijk wetgeving, voorlichting en financiële prikkels. Deze kunnen te dwingend, te paternalistisch of te duur zijn en ze gaan uit van de mens als rationeel wezen.

Keuzes met behulp van keuzearchitectuur moeten zodanig worden aangeboden dat mensen geholpen of gestuurd worden om een passendere keuze te maken dan dat zij anders zouden hebben gedaan, maar zonder de keuzevrijheid te beperken (Thaler en Sunstein, 2008). Brügger, Post en Van der Heijden (2017) hebben 7 stappen voor de ontwikkeling van een goede keuzearchitectuur opgesteld:

1. Bepaal welk ideale gedrag je wilt stimuleren.
2. Bepaal het design van de alternatieven: hoeveel attributen je wilt aanbieden en in welke volgorde.
3. Bepaal het design van de keuzes: beperk het aantal alternatieven en categoriseer ze.
4. Denk na over de presentatie van de keuzes: laat je alle alternatieven zien of opeenvolgend, hanteer je een default.
5. Denk na over framing (manier waarop de keuzes beschreven worden), priming (subtiel een mindset teweeg brengen) en de formulering van de keuzes (gebruikelijke taal).
6. Test de keuzearchitectuur op echte individuen.
7. Pas de keuzearchitectuur aan als dat uit stap 6 terugkomt en test vervolgens weer opnieuw.

Belangrijk binnen de keuzearchitectuur is de manier hoe er over pensioen gecommuniceerd wordt. Brügger en Knoef (2017) benoemen 5 punten voor effectieve pensioencommunicatie:

1. Maak gebruik van de zes overtuigingsprincipes van Cialdini (2009): sociale bewijskracht, wederkerigheid, commitment en consistentie, sympathie, autoriteit, en schaarste.
2. Let op het framen van een boodschap. Beter een zekerheids- ofwel verliesframing dan een investerings- ofwel winstframing.
3. Overweeg het gebruik van een financiële incentive om mensen in actie te krijgen.
4. Sociale media kunnen effectief ingezet worden om mensen naar pensioenwebsites te verwijzen.
5. Voer veldexperimenten uit, meet hoe verschillende manieren van communicatie op gedrag werken, deel kennis met de sector.

Uit het onderzoek "Effectieve ondersteuning van zelfmanagement voor de consument" van Lapperre, Oerlemans en Dellaert (2016) blijkt dat op microniveau:

- Consumenten steeds meer verantwoordelijkheden krijgen ten aanzien van hun loopbaan.
- Consumenten een gebrek aan belangstelling tonen ten aanzien van actief zelfmanagement en dit voor sommige consumenten ook onhaalbaar of lastig is.
- De wens steeds sterker wordt onder een bepaalde groep consumenten om zelf actief beslissingen te nemen op het gebied van bijvoorbeeld persoonlijke pensioenregelingen.
- Er een behoefte komt aan gemakkelijke, maar tegelijkertijd ook persoonlijke en analytisch geavanceerde ondersteuning van de financiële en loopbaanplanning.

Op mesoniveau wordt de conclusie getrokken in dit onderzoek dat:

- Co-creatie de meeste kansen biedt, waarbij met consumenten en andere aanbieders wordt samengewerkt.
- Levensloopplanning een breed aandachtsgebied is met verschillende activiteiten en markten (arbeidsbemiddeling, financiële dienstverlening, financieel management, IT-technologie, big data-analyse).

De manier waarop dit kan worden gerealiseerd loopt uiteen van bijvoorbeeld een onafhankelijk platform (commercieel of als vertegenwoordiger van consumenten) tot bijvoorbeeld het uitbouwen van de omgeving van een pensioenuitvoerder tot een volwaardige zelfmanagement omgeving. Het is van belang dat een deelnemer een volledig inzicht verkrijgt in de voor het doel gebruikte relevante data om te komen tot een weloverwogen keuze gebaseerd op de uitkomsten (Ponds et al, 2016) van de big data analyse en nudging.

Conclusie

Keuzes moeten zodanig worden aangeboden dat mensen geholpen of gestuurd worden om een betere keuze te maken dan dat zij anders zouden hebben gedaan, maar zonder de keuzevrijheid te beperken. De deelnemer kan immers beslissen op andere gronden dan enkel op basis van informatie die is meegenomen in de big data en nudging en moet daarom altijd van de voorgestelde keuze kunnen afwijken.

2.6 Financiële geletterdheid

Om tot een passende keuze te komen is het van belang om de effecten van financiële geletterdheid van de deelnemer op de mate van advisering/begeleiding te onderzoeken. Deelnemers met een hoge financiële geletterdheid hebben wellicht andere behoeftes bij de advisering dan mensen die laag financieel geletterd zijn (Bucher-Koenen et al, 2012).

Financieel geletterd (Nibud, 2017) zijn betekent volgens de OESO dat je voldoende kennis en begrip van geldzaken bezit zodat je vaardig genoeg bent om op financieel gebied deel te kunnen nemen aan de samenleving. Het is belangrijk dat deelnemers begrijpen dat risicospreiding een relevant element is in de beleggingsstrategie tijdens de opbouw- of uitkeringsfase van het pensioen.

Gebaseerd op een overzicht van onderzoeksstudies sinds 2000, vallen de vele conceptuele definities van financiële geletterdheid in vijf categorieën: (1) kennis van financiële concepten, (2) vermogen om te communiceren over financiële concepten, (3) bekwaamheid in het beheren van persoonlijke financiën, (4) vaardigheid in het nemen van passende financiële beslissingen en (5) vertrouwen in het effectief plannen van toekomstige financiële behoeften (Remund, 2010).

In Amerika hebben Annamaria Lusardi en Olivia Mitchell (GFLEC, 2020) vragen ontwikkeld om een indicatie te krijgen van iemands financiële geletterdheid. Deze vragen zijn wereldwijd gebruikt in onderzoeken naar financiële geletterdheid zo ook in Nederland. Bucher-Koenen et al. (2011) lichten toe dat de eerste twee vragen meten of respondenten een basisbegrip hebben van renteberekening en inflatie. Renteberekening en inflatie zijn economische basisconcepten voor financiële beslissingen. De derde vraag evalueert de kennis van risicodiversificatie, een meer geavanceerde manier van het bepalen financiële geletterdheid.

Het betreft de volgende 3 vragen:

1. Stel je hebt \$ 100 op een spaarrekening staan en de rente bedroeg 2% per jaar. Hoeveel denk je dat je na 5 jaar op je rekening hebt staan als je er tussentijds niets afhaalt?
2. Stel je voor dat het rentetarief op je spaarrekening 1% per jaar is en de inflatie is 2% per jaar. Na 1 jaar, hoeveel zou je kunnen kopen met het geld op deze rekening.
3. Wilt u aangeven of navolgende juist of onjuist is. "Het kopen van aandelen van één bedrijf levert over het algemeen een beter rendement op dan een belegging in een beleggingsfonds.

Uit de DNB Household Survey uit 2010 (zie Bijlage 1) blijkt het volgende met betrekking tot financiële geletterdheid: de financiële geletterdheid is niet wijdverbreid bij de Nederlandse bevolking. Deze conclusie wordt getrokken op basis van de beantwoording van de bovengenoemde drie meerkeuze

vragen over financiële geletterdheid. Iets meer dan de helft (51,9%) van de Nederlandse bevolking kan een vraag over risicospreiding goed beantwoorden.

Van Rooij et al. (2012) beschrijven dat driekwart van de Nederlandse bevolking niet beleggen in aandelen of in beleggingsfondsen. Er is ook geen aandacht voor deze onderwerpen op school. Daarnaast had minder dan de helft van de totale populatie alle drie de vragen correct beantwoord.

Conclusie

Om deelnemers te helpen bij het maken van een passende keuze is het van belang om de effecten van financiële geletterdheid van de deelnemer op de mate van advisering/begeleiding te onderzoeken.

2.7 Lessen uit de theorie

In tabel 2 worden de observaties uit de theorie inzake de deelvragen van het onderzoek (zie paragraaf 1.2) weergegeven. Daarbij wordt een aanzet gegeven voor vragen in het praktijkonderzoek (via ). Het praktijkonderzoek zal in hoofdstuk 3 worden toegelicht.

Onderwerp	
Pensioenakkoord Deelvraag 1	• Toenemende keuzes voor de deelnemer. • Focus onderzoek op eenmalige uitkering, beleggingsrisico, eerder stoppen met werken (deze sluiten beter aan bij de doelgroep van het onderzoek qua realistische mogelijkheden). • Verandering zorgplicht pensioenuitvoerders.
Keuzegedrag Deelvraag 2 Deelvraag 3	• Keuzevrijheid geeft een verhoogd gevoel van controle. • Deelnemers ervaren een extra nut van het kiezen. • In de praktijk kiest men niet of stelt men keuzes uit. • Pensioen ongrijpbaar en ver weg. • Te weinig financiële kennis kan het maken van keuzes in de weg staan.  Willen mensen keuzes hebben om hun pensioen beter aan te laten sluiten op de persoonlijke situatie?
Data Deelvraag 4	• Persoonlijke data, big data en nudging helpen bij het maken van keuzes. • Pensioenuitvoerders moeten nudges ontwikkelen waardoor deelnemers zich ontwikkelen op financieel gebied. • Om financieel inzicht te krijgen is naast big data ook persoonlijke data relevant.  Welke data zijn pensioendeelnemers bereid om te delen met de pensioenuitvoerder?
Ethische aspecten Deelvraag 5 Deelvraag 6	Deelnemer moet: • Controle uit kunnen oefenen over het gebruik van persoonlijke data. • Toestemming geven voor het gebruik. • Weten wat er met de data gedaan wordt. Uitvoerder moet: • Een infrastructuur hanteren die aan de maximale privacy voorwaarden voldoet. • Geen bepaalde groepen uitsluiten of minder passende adviezen presenteren.

	• Duidelijk maken op basis van welke gegevens de adviezen worden gegeven.  Welke controle willen pensioendeelnemers over hun persoonlijke data?
Keuzearchitectuur Deelvraag 7 Deelvraag 8	• Keuzearchitectuur moet mensen helpen of sturen om een meer passende keuze te maken. • Deelnemer moet haar keuzevrijheid behouden, omdat de pensioenuitvoerder niet over alle informatie van de deelnemer beschikt.  Op welke manier en door wie willen pensioendeelnemers advies /begeleiding krijgen over hun pensioenopbouw?
Financiële geletterdheid Deelvraag 9	• Financiële geletterdheid kan van invloed zijn op de informatie/adviseringsbehoefte van deelnemers.  Speelt financiële geletterdheid een rol in de vormgeving van keuzearchitectuur en behoefte aan advies/begeleiding?

Tabel 2. Observaties uit de theorie inzake de deelvragen van het onderzoek

3 Onderzoeksmethode en gegevensverzameling

Om antwoord te geven op de centrale onderzoeksvraag (hoofdstuk 1) en theoretische concepten (hoofdstuk 2) te kunnen toetsen is een empirisch onderzoek opgezet dat uitgevoerd is in augustus 2020. In dit hoofdstuk zal de onderzoeksmethode en de manier van gegevensverzameling worden toegelicht. In hoofdstuk 4 worden de resultaten besproken.

3.1 Onderzoeksmethode

Er is gekozen voor een praktijkgericht onderzoek. Er wordt gebruik gemaakt van een empirisch kwalitatief onderzoek door middel van vragen in de vorm van een enquête. In deze enquête zijn de onderdelen uit het theoretisch kader uit hoofdstuk 2 (zie paragraaf 2.7) met een 🎯 uitgewerkt. Wij hebben daarbij gebruikgemaakt van verschillende vraagtypen. In totaal zijn er 12 vragen met 1 antwoordmogelijkheid, 6 meerkeuzevragen, 7 stellingsvragen met 1 antwoordmogelijkheid en 1 rankingvraag. In Bijlage 2 is de volledige vragenlijst opgenomen.

3.2 Onderzoekspopulatie

Het onderzoek is uitgezet onder 153 personen. Deze personen zijn werkzaam de financiële sector. Er is een gemêleerde groep qua werkzaamheden aangeschreven. Alle personen hebben een pensioenregeling.

3.3 Gegevensverzameling en -verwerking

De enquête is op 12 augustus 2020 verstuurd met enquêtesoftware Survalyzer. Deze personen hebben tot 21 augustus 2020 de tijd gekregen voor het beantwoorden van de vragen. De enquête is anoniem ingevuld. De antwoorden zijn niet te herleiden naar een bepaald persoon.

De respondenten moesten alle vragen verplicht invullen, daardoor ontbreekt er geen data. De resultaten zijn in Excel gezet en vervolgens geanalyseerd.

3.4 Respons

Uiteindelijk hebben 85 personen van de 153 gereageerd. Daarmee is de respons op de uitvraag 56%.

4 Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten toegelicht van het empirisch onderzoek. Daarbij zal antwoord worden gegeven op deelvragen 3, 4, 6, 8 en 9 (zie paragraaf 1.2).

4.1 Beantwoording deelvragen

Achtergrond respondenten

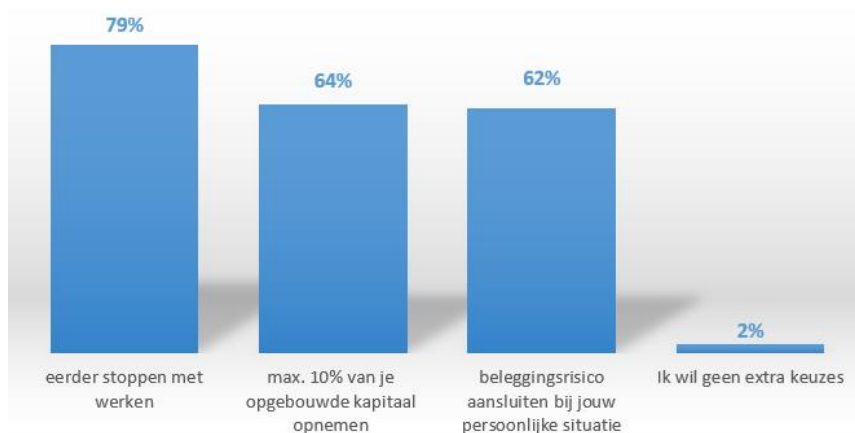
We zien dat er onder de respondenten sprake is van een evenwichtige verdeling tussen man-vrouw. De leeftijdsverdeling is een goede weerspiegeling van de aangeschreven groep. De meeste respondenten wonen samen (met/zonder kinderen). Het opleidingsniveau is bovengemiddeld hoog. Dit is te verwachten binnen de financiële sector, evenals een hoog netto salaris per maand. Er moet hierbij wel aangetekend worden dat in het onderzoek niet het parttimepercentage is uitgevraagd (zie Bijlage 2). Van de respondenten:

- Heeft 90% ingelogd op mijnpensioenregister.nl.
- Vindt 66% zijn pensioensituatie overzichtelijk.
- Weet 69% dat zij invloed kan hebben op de hoogte van zijn pensioen.
- Stelt 42% het maken van plannen voor een beter pensioen uit en geniet liever nu dan bezig te zijn met pensioen.
- Verwacht 59% dat meer keuzevrijheid ervoor gaat zorgen dat men zich meer in pensioen gaat verdiepen.
- Legt 34% informatie van zijn pensioenuitvoerder direct weg.
- Vindt 32% het heel saai om met pensioen bezig te zijn.

Een gedetailleerd overzicht van de demografische kenmerken van de groep respondenten, bekendheid met pensioenregister en de eigen pensioensituatie staat in Bijlage 3.

Willen mensen keuzes hebben om hun pensioen beter aan te laten sluiten op de persoonlijke situatie? (deelvraag 3)

Men kon uit meerdere opties kiezen uit de keuzemogelijkheden van het pensioenakkoord. De 85 respondenten hebben één of meer antwoorden gegeven. Het blijkt dat mensen graag meerdere keuzes willen hebben om het pensioen beter aan te laten sluiten op hun persoonlijke situatie (staafdiagram 1).



Staafdiagram 1. Behoefte aan keuze (percentage van de respondenten)

Welke data is men bereid om te delen met de pensioenuitvoerder? (deelvraag 4)

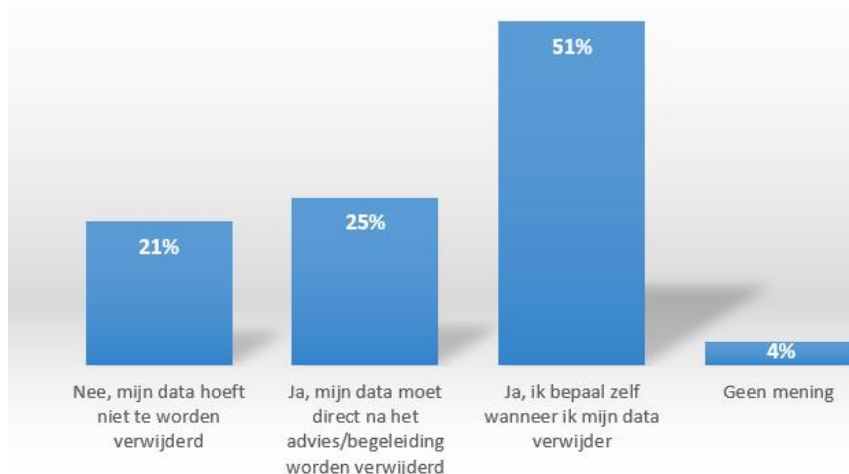
Bij deze vraag (vraag 14, zie Bijlage 2) konden de mensen meerdere antwoorden aanvinken. De meeste respondenten vinden het geen probleem om pensioengegevens opgebouwd bij eerdere werkgevers en de gezinssamenstelling te delen. Wanneer het gaat om inkomsten-uitgaven, bezittingen-schulden en financiële informatie van de partner is men minder bereid deze te delen, maar er is nog steeds een meerderheid die hier wel voor open staat. Overduidelijk is dat er weinig behoefte is om medische gegevens en social media data te delen (tabel 3).

Data	
Pensioen (alle informatie over het pensioen bij voormalige werkgevers)	88,00%
Gezinssamenstelling	85,90%
Inkomsten - Uitgaven	61,20%
Bezittingen - Schulden	58,90%
Financiële informatie van jouw partner	52,90%
Medische gegevens	7,00%
Geen	4,70%
Sociale media data	3,50%

Tabel 3. Data bereid te delen met de pensioenuitvoerder

Welke controle wil men over de persoonlijke data? (deelvraag 6)

Bij deze vraag (vraag 16, zie Bijlage 2) kon men maar 1 antwoord selecteren. De meeste respondenten willen zelf bepalen wanneer de data verwijderd wordt (staafdiagram 2). Gevolgd door het direct verwijderen van de data na het advies/begeleiding. 21% geeft aan dat de persoonlijke data niet verwijderd hoeft te worden. Dat is een interessante constatering gezien de huidige privacy wetgeving.



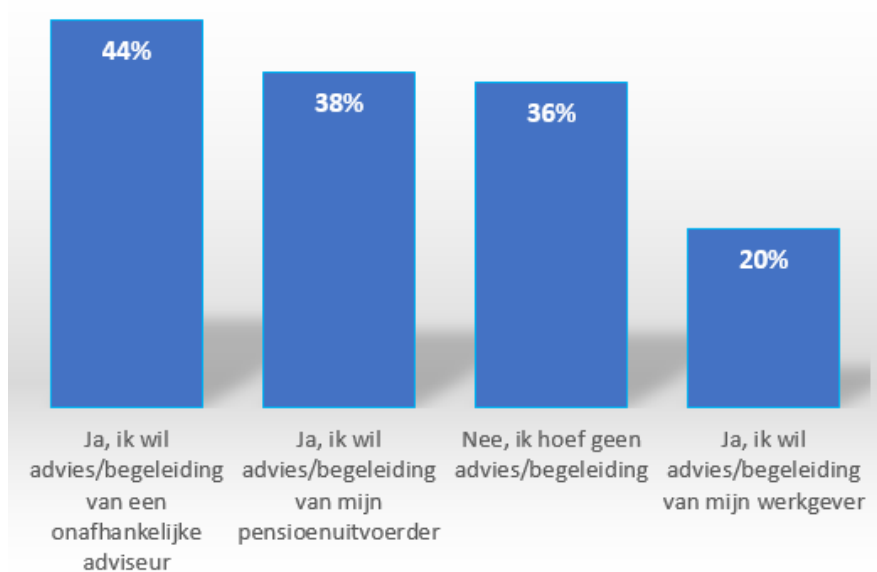
Staafdiagram 2. Controle persoonlijke data

Op welke manier en door wie willen pensioendeelnemers advies/begeleiding krijgen over hun pensioenopbouw? (deelvraag 8)

Deze deelvraag zal beantwoord worden aan de hand van meerdere onderzoeksvragen.

Wil je advies/begeleiding bij de keuzes die je hebt?

Bij de vraag (vraag 12, zie Bijlage 2) konden respondenten meerdere antwoorden aanvinken. Zoals blijkt uit het onderstaande staafdiagram staan respondenten open voor advies/begeleiding. Er is niet gevraagd of zij hiervoor willen betalen.

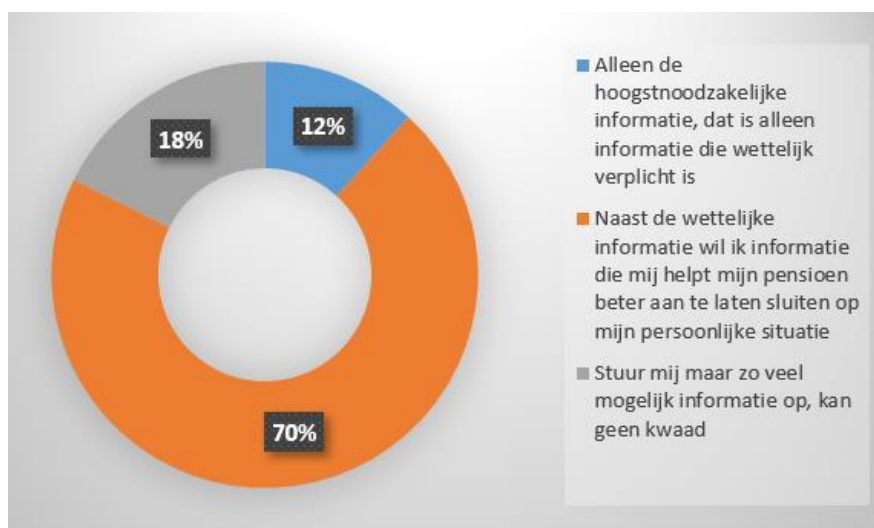


Staafdiagram 3. Op welke manier willen pensioendeelnemers advies/begeleiding (percentage van de respondenten)

Er zijn 31 respondenten die hebben aangegeven geen advies/begeleiding te willen. Twee van de 31 respondenten die hebben aangegeven geen advies/begeleiding te willen ontvangen, hebben ook een antwoord ingevuld bij “ja ik wil advies/begeleiding van een onafhankelijk adviseur” (1 respondent) en 1 bij “ja ik wil advies/begeleiding van mijn pensioenuitvoerder”.

Welke informatie over (jouw) pensioen wil je van jouw pensioenuitvoerder ontvangen?

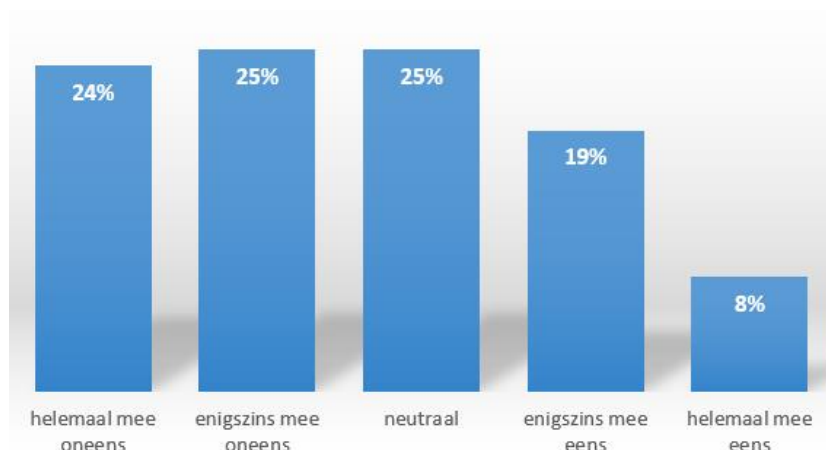
Deze vraag (vraag 15, zie Bijlage 2) kon men met 1 antwoord beantwoorden. Met 70% geven de meeste mensen aan dat zij naast wettelijke informatie, informatie wil ontvangen die hen helpt om het pensioen beter aan te laten sluiten op de persoonlijke situatie. Zoveel mogelijk informatie wil 18% van de pensioenuitvoerder ontvangen en 12% wil alleen maar de hoogstnoodzakelijke wettelijke informatie ontvangen (cirkeldiagram 1).



Cirkeldiagram 1. Informatie die je van pensioenuitvoerder wilt ontvangen

Als er op social media aandacht zou worden besteed aan pensioenen, dan ben ik getriggerd om meer informatie op te zoeken over pensioen?

Deze vraag (17, zie Bijlage 2) kon men met 1 antwoord beantwoorden. Het merendeel 49% geeft aan niet getriggerd te worden. 25% heeft neutraal geantwoord en 27% verwacht wel getriggerd te worden (staafdiagram 4).



Staafdiagram 4. social media als trigger

Wat moet informatie die jij van de pensioenuitvoerder ontvangt vooral doen?

Bij deze vraag (vraag 18, zie Bijlage 2) moest men het belangrijkste bovenaan zetten en minst belangrijke onderaan. Met stip bovenaan staat met 55% informeren en 46% van de respondenten heeft overtuigen op de laatste plaats gezet (tabel 4). Ook zien wij dat adviseren laag scoort, terwijl uit staafdiagram 3 blijkt dat men wel een rol voor de uitvoerder ziet in advisering/begeleiding. Dit zou veroorzaakt kunnen worden door het gebruik van de twee termen advisering en begeleiding in de vraagstelling. We zien wel dat het per persoon verschilt wat men belangrijk vindt.

1. Informeren	5. Aanzetten tot actie
2. Aanzetten tot nadenken	6. Zekerheid bieden
3. Vertrouwen geven	7. Adviseren
4. Ondersteunen bij beslissingen	8. Overtuigen

Tabel 4. Informatie van pensioenuitvoerder moet vooral

In hoeverre moet informatie van jouw pensioenuitvoerder voldoen aan de volgende eigenschappen?

De respondenten konden voor deze vraag (vraag 19, zie Bijlage 2) meerdere antwoorden invullen. Belangrijk is dat de informatie persoonlijk is en mogelijkheid tot handelen biedt. 71% wil ook graag zien wat anderen kiezen in een soortgelijke situatie. Opvallend is dat het nemen van een besluit minder belangrijk wordt geacht dan handelingsperspectief en informatie op een relevant moment beschikbaar stellen is minder belangrijk dan informatie die specifiek is voor de persoonlijke situatie (tabel 5).

Is specifiek voor mijn situatie	84%
Leeft zich in mij in	78%
Biedt mij de mogelijkheid tot handelen	74%
Laat zien wat anderen in mijn situatie kiezen	71%
Vertelt mij iets nieuws	55%
Heeft het beste met mij voor	55%
Zet mij aan tot lezen	46%

Bevat voor mij bruikbare informatie	42%
Komt op een voor mij relevant moment	38%
Bevat voor mij een duidelijk stappenplan	34%
Helpt mij bij het nemen van besluiten	32%
Sluit aan bij eerdere informatie	32%

Tabel 5. informatie uitvoerder moet voldoen aan (percentages op basis van aantallen)

Via welke social media zou je algemene pensioeninformatie van je pensioenuitvoerder willen ontvangen?

Bij deze vraag (vraag 20, zie Bijlage 2) konden respondenten meerdere antwoorden invullen. Overduidelijk is hier gebruikgemaakt van de antwoordcategorie “anders”. 54% wil geen algemene pensioeninformatie via social media ontvangen, maar het liefst via de mail of het persoonlijk pensioenportaal. Degenen die wel via social media informatie willen ontvangen heeft dat het liefste via LinkedIn (26%) of via WhatsApp (24%).

Speelt financiële geletterdheid een rol in de vormgeving van keuzearchitectuur? (deelvraag 9)

Vraag 6, 7 en 8 (zie Bijlage 2) toetsen gezamenlijk de financiële geletterdheid. In de toelichting op deze resultaten zal ook worden ingegaan op hoe financiële geletterdheid van invloed is op eerdere resultaten met betrekking tot keuzes en advies/begeleiding. In totaal hebben 64 mensen alle vragen goed beantwoord. Er zijn 8 mensen die 1 of meer vragen over financiële geletterdheid foutief hebben beantwoord en er zijn 14 mensen die hebben aangegeven op 1 of meer vragen het antwoord niet te weten.

De demografische factor geslacht lijkt van invloed op de beantwoording van de vragen op het gebied van financiële geletterdheid (zie Bijlage 2). Van de mannen beantwoord 85% alle drie de vragen correct. Bij vrouwen is dit 64%. Hierbij valt wel op dat vrouwen wellicht onzekerder zijn bij de beantwoording omdat 32% van de vrouwen minimaal 1 keer een vraag heeft beantwoord met ‘weet niet’. Mannen deden dit slechts in 4% van de gevallen. Van de vrouwen heeft 8% een foutief antwoord gegeven van de mannen is dit 11% (tabel 6).

Financiële geletterdheid naar geslacht				
Rijlabels	Aantal van geslacht			
Man	46	54%		
Vrouw	39	46%		
Eindtotaal	85	100%		

Rijlabels	Aantal van geslacht			
Goed beantwoord	64			
Man	39	85%		
Vrouw	25	64%		

Rijlabels	Aantal van geslacht			
Fout beantwoord	5	11%		
Man	5	11%		
Vrouw	3	8%		

Rijlabels	Aantal van geslacht			
Weet niet	14			
Man	2	4%	100%	
Vrouw	12	31%	103%	

Financiële geletterdheid komt uit op 86 personen ipv 85, omdat 1 persoon een vraag fout heeft beantwoord en bij een vraag weet niet heeft ingevuld

Tabel 6. Financiële geletterdheid naar geslacht

Het opleidingsniveau van onze populatie is hoog. 95% is hbo of wo geschoold (zie Bijlage 3). De 8 foute antwoorden werden gegeven door 2 wo-ers en 6 hbo'ers. Weet niet werd door 7 wo-ers en 6 hbo'ers en 1 havo/vwo/mbo2-4-er gegeven. Het opleidingsniveau heeft hier geen correlatie met financiële geletterdheid. Hier blijkt niet dat hoe hoger je bent opgeleid, hoe minder fouten je maakt bij de beantwoording van de vragen over financiële geletterdheid (tabel 7).

Financiële geletterdheid naar opleiding

Rijlabels	Aantal van opleiding
wo	43 51%
havo/vwo/mbo2-4	4 5%
hbo	37 44%
vba/mavo/vmbo/mbo 2-4	1 1%
Eindtotaal	85

Rijlabels	Aantal van opleiding
Goed beantwoord	64
wo	34 79%
havo/vwo/mbo2-4	3 75%
hbo	26 70%
vba/mavo/vmbo/mbo 2-4	1 100%

Rijlabels	Aantal van opleiding
Fout beantwoord	
wo	2 5%
hbo	6 16%

Rijlabels	Aantal van opleiding
Weet niet	14
wo	7 16%
havo/vwo/mbo2-4	1 25%
hbo	6 16%

Tabel 7. Financiële geletterdheid naar opleiding

Leeftijd lijkt enige invloed te hebben op de goede beantwoording van de vragen. In het cohort 20-34 jaar beantwoordt 16% één of meer vragen over financiële geletterdheid incorrect. In leeftijdscohort 35-49 is dit 8% en in leeftijdscohort 50 jaar en ouder doet 7% dit (tabel 8).

Financiële geletterdheid naar leeftijd

Rijlabels	Aantal van leeftijd
20 - 34 jaar	19 22%
35 - 49 jaar	38 45%
50 - 68 jaar	28 33%
Eindtotaal	85

Rijlabels	Aantal van leeftijd
Goed beantwoord	64
20 - 34 jaar	12 63%
35 - 49 jaar	30 79%
50 - 68 jaar	22 79%

Rijlabels	Aantal van leeftijd
Fout beantwoord	
20 - 34 jaar	3 16%
35 - 49 jaar	3 8%
50 - 68 jaar	2 7%

Rijlabels	Aantal van leeftijd
Weet niet	14
20 - 34 jaar	4 21%
35 - 49 jaar	5 13%
50 - 68 jaar	5 18%

Tabel 8. Financiële geletterdheid naar leeftijd

Het salaris lijkt in zoverre van invloed dat in ons onderzoek één persoon minder verdiende dan € 1.500 en deze persoon heeft minimaal één vraag over financiële geletterdheid foutief beantwoord. Het is op basis van n=1 niet gerechtvaardigd hier een conclusie aan te verbinden. 13% van de mensen met een inkomen tussen de € 1.501 en € 3.000 heeft minimaal één vraag over financiële geletterdheid foutief beantwoord. Voor mensen met een inkomen tussen de € 3.001 en € 4.500 en meer dan € 4.500 geldt dat 7% in ieder cohort minimaal één vraag over financiële geletterdheid foutief beantwoordt. Er lijkt dus bij een netto salaris van onder de € 3.000 een licht lagere financiële geletterdheid te zijn dan bij inkomens van € 3.001 en hoger (tabel 9).

Financiële geletterdheid naar netto inkomen

Rijlabels	Aantal van netto salaris
Meer dan 4.500	15 18%
Minder dan 1.500,-	1 1%
Tussen de 1.501 en 3.000	24 28%
Tussen de 3.001 en 4.500	41 48%
Wil ik liever niet zeggen	4 5%
Eindtotaal	85

Rijlabels	Aantal van netto salaris
Goed beantwoord	64
Meer dan 4.500	11 73%
Tussen de 1.501 en 3.000	14 58%
Tussen de 3.001 en 4.500	35 85%
Wil ik liever niet zeggen	4 100%

Rijlabels	Aantal van netto salaris
Fout beantwoord	
Meer dan 4.500	1 7%
Minder dan 1.500,-	1 100%
Tussen de 1.501 en 3.000	3 13%
Tussen de 3.001 en 4.500	3 7%

Rijlabels	Aantal van netto salaris
Weet niet	14
Meer dan 4.500	3 20%
Tussen de 1.501 en 3.000	8 33%
Tussen de 3.001 en 4.500	3 7%

Tabel 9. Financiële geletterdheid naar netto inkomen

Bij de analyse van de gezinssamenstelling zien we dat samenwonenden met/zonder kinderen in 6% van de gevallen een fout hebben gemaakt bij de beantwoording van de vragen. In het cohort alleenstaand zonder thuiswonende kinderen is dit 13%. In deze laatste categorie zitten ook de meeste mensen die 'weet niet' als antwoord hebben gegeven namelijk 27%. Van de alleenstaanden zonder kinderen beantwoord slechts 60% alle vragen goed. Van de samenwonenden beantwoord 80% alle vragen goed. Hier lijkt een duidelijk verband aanwezig (tabel 10).

Rijlabels	Aantal van gezinssamenstelling
Alleenstaand met thuiswonende kinderen	2 2%
Alleenstaand zonder thuiswonende kinderen	16 18%
Anders	4 5%
Samenwonend met kinderen	47 55%
Samenwonend zonder kinderen	17 20%
Eindtotaal	85

Rijlabels	Aantal van gezinssamenstelling
☒ Goed beantwoord	64 100%
Alleenstaand met thuiswonende kinderen	2 100%
Alleenstaand zonder thuiswonende kinderen	9 60%
Anders	2 50%
Samenwonend met kinderen	38 81%
Samenwonend zonder kinderen	13 76%

Rijlabels	Aantal van gezinssamenstelling
☒ Fout beantwoord	2 13%
Alleenstaand zonder thuiswonende kinderen	2 50%
Anders	2 50%
Samenwonend met kinderen	3 6%
Samenwonend zonder kinderen	1 6%

Rijlabels	Aantal van gezinssamenstelling
☒ Veel niet	4 27%
Alleenstaand zonder thuiswonende kinderen	1 25%
Anders	1 25%
Samenwonend met kinderen	6 13%
Samenwonend zonder kinderen	3 18%

Tabel 10. Financiële geletterdheid naar gezinssamenstelling

We hebben ook gekeken of er verschil zit in de advies/begeleidingsbehoefte van mensen die de financieel geletterdheid vragen allemaal goed hebben beantwoord (groep 1) en de mensen die dat niet hebben gedaan (groep 2 en 3).

Vragen 6, 7, 8 Advies/begeleiding van	1. Alle vragen goed (64 van de 85 = 75%)	2. Minimaal 1 vraag fout (8 van de 85 = 9%)	3. Minimaal 1 vraag ingevuld met 'weet niet' (14 van de 85 = 16%)
onafhankelijk adviseur	45%	38%	43%
pensioenuitvoerder	36%	50%	43%
werkgever	17%	25%	29%
Geen advies/begeleiding	38%	25%	36%

Tabel 11. Financiële geletterdheid advies/begeleidingsbehoefte

Bij alle drie de groepen is er behoefte aan advies/begeleiding door een onafhankelijk adviseur. Bij groep 1 en 3 is deze behoefte nagenoeg gelijk en bij groep 2 wat lager. Advies/begeleiding door de pensioenuitvoerder is ook gewenst al is dat bij groep 1 minder dan bij groep 2 en 3. De werkgever wordt ook benoemd als partij waar men advies/begeleiding van wil, maar de wens door de werkgever geadviseerd/begeleidt te worden is substantieel lager over alle groepen en met name bij groep 1. We kunnen concluderen dat de onafhankelijk adviseur en de pensioenuitvoerder een belangrijke rol kunnen gaan spelen in de begeleiding en advisering van pensioendeelnemers en in mindere mate de werkgever (tabel 11).

Opvallend is dat bij de groepen waar minimaal 1 vraag fout of met 'weet niet' is ingevuld de behoefte voor geen advies/begeleiding groot is met 25% en 36%. Dit laatste is wellicht zorgelijk omdat mensen die een vraag fout hebben beantwoord dit wellicht zelf niet weten. Ze weten niet dat ze mogelijk minder financieel geletterd zijn en zijn daarom wellicht eerder verkeerde/niet passende keuzes maken. Van de mensen die 'weet niet' hebben ingevuld kun je concluderen dat men van zichzelf weet dat men minder financieel geletterd is. Het is zinvol om verder te onderzoeken hoe deze groepen via nudges en advies/begeleiding beter te ondersteunen.

4.2 Lessen uit het onderzoek

In tabel 12 worden de observaties uit de praktijk inzake de deelvragen van het onderzoek (zie paragraaf 1.2) weergegeven.

Onderwerp	
Keuzegedrag Deelvraag 3	Willen mensen keuzes hebben om hun pensioen beter aan te laten sluiten op de persoonlijke situatie? - Mensen willen graag keuzes hebben om de pensioenen beter aan te laten sluiten op de persoonlijke situatie. - Mensen willen graag gebruikmaken van meerdere keuzes.
Data Deelvraag 4	Welke data zijn pensioendeelnemers bereid om te delen met de pensioenuitvoerder? Een ruime meerderheid vindt het geen probleem om pensioengegevens van eerdere werkgevers en de gezinssamenstelling te delen.

	• Inkomsten-uitgaven, bezittingen-schulden en financiële informatie van de partner is men in meerderheid bereid te delen. • Er is weinig behoefte is om medische gegevens en social media data te delen.
Ethische aspecten Deelvraag 6	Welke controle willen pensioendeelnemers over persoonlijke data? • Merendeel wil zelf bepalen wanneer de data verwijderd wordt. • Gevolgd door het direct verwijderen van de data na het advies/begeleiding. • 21% geeft aan dat de persoonlijke data niet verwijderd hoeft te worden.
Keuzearchitectuur Deelvraag 8	Op welke manier willen pensioendeelnemers advies/begeleiding krijgen over hun pensioenopbouw? • Naast wettelijke informatie wil men informatie ontvangen die helpt om het pensioen beter aan te laten sluiten op de persoonlijke situatie. • Triggeren via social media of informatie versturen via social media is niet gewenst. • De informatie van de pensioenuitvoerder moet vooral informeren, aanzetten tot nadenken, vertrouwen geven en ondersteunen bij beslissingen. De informatie moet vooral niet proberen iemand te overtuigen. • Informatie van de pensioenuitvoerder moet vooral specifiek voor de eigen situatie zijn, zich inleven in de deelnemer, meer mogelijkheden bieden tot handelen en laten zien wat anderen in mijn situatie kiezen. • Er is beperkte behoefte om algemene pensioeninformatie via LinkedIn en WhatsApp te ontvangen. Het liefste ontvangt men informatie per email of in het persoonlijke pensioenportaal.
Financiële geletterdheid Deelvraag 9	Speelt financiële geletterdheid een rol in de vormgeving van keuzearchitectuur? • Mannen zijn op basis van ons onderzoek financieel geletterder dan vrouwen. • Het opleidingsniveau heeft geen correlatie met financiële geletterdheid. • Financiële geletterdheid bij mensen boven de 35 is hoger dan van mensen jonger dan 35 jaar. • Financiële geletterdheid bij een netto salaris onder de 3.000 euro lijkt lager te zijn dan bij inkomens van 3.001 en hoger. Samenwonenden beantwoorden veel vaker alle vragen over financiële geletterdheid goed dan alleenstaanden. • Men heeft een voorkeur voor advies/begeleiding door een onafhankelijk adviseur of pensioenuitvoerder. • Groepen waar minimaal 1 vraag fout of met 'weet niet' (vragen financiële geletterdheid) heeft substantieel deel geen behoefte aan advies/begeleiding. Terwijl dit voor hun wel relevant is.

Tabel 12. observaties uit de praktijk inzake de deelvragen van het onderzoek

5 Conclusie en aanbevelingen

We kunnen stellen dat er veel gebeurt in de pensioenwereld. We gaan naar een nieuw pensioencontract met nieuwe keuzemogelijkheden voor pensioendeelnemers en een nieuwe manier van werken bij de pensioenuitvoerders.

Onze eindopdracht is er op gericht om in dit kader antwoord te geven op de centrale onderzoeksvraag:

Welke data en keuzearchitectuur kunnen pensioenuitvoerders gebruiken om hun deelnemers beter te helpen bij het maken van keuzes uit het nieuwe pensioenakkoord?

5.1 Conclusie

Dankzij het pensioenakkoord neemt het aantal keuzes voor de deelnemers toe. Op basis van een onderzoek van theorie over keuzegedrag, data, ethiek, keuzearchitectuur en financiële geletterdheid zijn vragen geformuleerd die getoetst zijn in een praktijkonderzoek onder medewerkers in de financiële sector. Uit dit onderzoek blijkt dat men in grote meerderheid keuzes wil hebben om het pensioen beter aan te laten sluiten op de persoonlijke situatie. Hier ligt de voorkeur vooral bij de mogelijkheden om eerder te stoppen met werken, gevolgd door de lump sum en het beter laten aansluiten van de beleggingen op de persoonlijke situatie. Uit de theorie blijkt dat mensen graag keuzes willen, maar in de praktijk blijken mensen vaak geen keuze te maken of stelt men de keuze uit. Te weinig financiële kennis kan het maken van een keuze in de weg staan. Persoonlijke data, big data en nudging kunnen deelnemers helpen bij het maken van keuzes. Het is belangrijk dat pensioenuitvoerders nudges ontwikkelen waardoor deelnemers zich ontwikkelen op financieel gebied. Een volledig financieel plaatje helpt bij een beter inzicht en de mogelijkheid tot een passender advies/begeleiding. Respondenten in ons praktijkonderzoek geven aan de volgende data te willen delen om de pensioenuitvoerder in staat te stellen deelnemers beter te helpen bij het maken van keuzes uit het nieuwe pensioenakkoord:

- pensioen (alle informatie over het pensioen bij voormalige werkgevers);
- gezinssamenstelling;
- inkomsten – uitgaven;
- bezittingen – schulden;
- financiële informatie van jouw partner.

Het merendeel van de respondenten geeft aan zelf te willen bepalen wanneer deze data wordt verwijderd of dat dit direct verdwijnt na de advies/begeleiding. Door het toenemen van het aantal keuzes is de verwachting dat de zorgplicht voor de pensioenuitvoerders gaat toenemen. Zij moet naast de ethische aspecten rondom datagebruik ook zorgvuldig omgaan met de inrichting van de keuzearchitectuur.

De meeste respondenten uit ons onderzoek hebben aangegeven het liefst te worden geadviseerd/begeleid door een onafhankelijk adviseur of door de pensioenuitvoerder.

We hebben gekeken naar de rol die financiële geletterdheid speelt in de vormgeving van keuzearchitectuur. We kunnen concluderen dat:

- Mannen financieel geletterder zijn dan vrouwen.
- Opleidingsniveau geen correlatie heeft met financiële geletterdheid.
- Mensen boven de 35 jaar financieel geletterder zijn dan mensen jonger dan 35 jaar.
- Financiële geletterdheid bij een netto salaris onder de € 3.000 lager lijkt te zijn dan bij inkomens van € 3.001 en hoger.
- Samenwonenden beantwoorden veel vaker alle vragen over financiële geletterdheid goed dan alleenstaanden.

- Men heeft een voorkeur voor advies/begeleiding door een onafhankelijk adviseur of pensioenuitvoerder.
- Een kwart van mensen die 1 vraag of meer fout hebben, willen geen advies/begeleiding. 36% van de mensen die minimaal 1 keer 'weet niet' heeft ingevuld willen geen advies/begeleiding.

Naast wettelijke informatie wil men informatie ontvangen die helpt om het pensioen beter aan te laten sluiten op de persoonlijke situatie. Triggeren via social media of informatie versturen via social media is niet gewenst, zo geven de respondenten in het onderzoek in meerderheid aan. De informatie van de pensioenuitvoerder moet vooral informeren, aanzetten tot nadenken, vertrouwen geven en ondersteunen bij beslissingen. De informatie moet vooral niet proberen iemand te overtuigen. Informatie van de pensioenuitvoerder moet vooral specifiek voor de eigen situatie zijn, zich inleven in de deelnemer, meer mogelijkheden bieden tot handelen en laten zien wat anderen in mijn situatie kiezen. Er is beperkte behoefte om algemene pensioeninformatie via LinkedIn, WhatsApp of andere social media te ontvangen. Het liefste ontvangt men informatie per email of in het persoonlijke pensioenportaal.

Pensioenuitvoerders hebben op basis van ons onderzoek de volgende mogelijkheden om deelnemers beter te helpen bij het maken van keuzes uit het nieuwe pensioenakkoord:

- Pas de communicatie aan op basis van de behoefte (rekening houdend met de mate van financiële geletterdheid) van de specifieke deelnemer.
- Informeer en activeer deelnemers via email of het persoonlijke pensioenportaal.
- Communicatie via overige social media kanalen is bijzaak.
- Geef de deelnemer het advies/de begeleiding die bij hem past (rekening houdend met de mate van financiële geletterdheid).
- Stimuleer de deelnemer om meer data aan te leveren om een beter financieel inzicht te krijgen.
- Communiceer duidelijk wat je als uitvoerder met de data doet en geef aan dat de deelnemer zelf de regie over het gebruik van de data heeft.

5.2 Aanbevelingen

Aanbevelingen voor pensioenuitvoerders

- Onderzoek de informatiebehoefte, gewenste manier van communiceren, eventueel gebruik van nudges en de wens voor advies of begeleiding onder jouw deelnemers.
- Stem de keuzearchitectuur (o.a. customer journeys) af op de verschillende doelgroepen.
- Onderzoek of mensen met geringe/minder financiële geletterdheid behoefte hebben aan extra verdiepingsinformatie en hoe deze informatie dan te verstrekken (telefonisch, op papier, e-learning, e-class etc).
- Probeer zoveel mogelijk deelnemersspecifiek te communiceren, zodat de informatie relevant is.
- Blijf de keuzearchitectuur continu verbeteren door in gesprek te blijven met de deelnemers en resultaten van keuzegedrag en gebruikte middelen te evalueren.
- Werk samen met aangesloten werkgevers om deelnemers te bereiken.

Aanbevelingen voor BV Nederland

- Wij bevelen de BV Nederland aan te investeren om de financiële geletterdheid te verbeteren met bijzondere aandacht voor doelgroepen zoals jongeren en vrouwen.

6 Literatuurlijst

- Advies Raad van State wetsvoorstel bedrag ineens, RVU en verlofsparen, 2020.
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/07/22/advies-raad-van-state-wetsvoorstel-bedrag-ineens-rvu-en-verlofsparen>
- AFM (2013). Geraadpleegd 2020, van <https://www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2013/mei/zorgplicht-fd>
- Bateman, I. J. (2014). Economic Analysis for the UK National Ecosystem Assessment: Synthesis and Scenario Valuation of Changes in Ecosystem Services. *Environ Resource Econ*, 57, 273–297.
https://www.exeter.ac.uk/media/Bateman_et_al_2014_NEA_Synthesis_ERE.pdf
- Baumol, W., & Ide, E. A. (1956). Variety in retailing. *Management Science*, 3(1), 93–101.
<https://doi.org/10.1287/mnsc.3.1.93>
- Betere pensioenafspraken voor mensen met zware beroepen, 2020.
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/pensioen/toekomst-pensioenstelsel/betere-pensioenafspraken-voor-mensen-met-zware-beroepen>
- *Big data*. (z.d.). Gartner. Geraadpleegd 2020, van <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/big-data>
- Brüggem, E. C., & Knoef, M. (2017). Pensioen: de beperkte aandacht voor sparen voor later. *Gedragseconomie en beleid: Koninklijke Vereniging voor de Staathuishoudkunde Preadviezen 2017*, 3–8.
https://openaccess.leidenuniv.nl/bitstream/handle/1887/57811/mk_2017_07.pdf?sequence=1
- Brüggem, E. C., Post, T., & Van der Heijden, K. (2017). *Creating good choice environments: Insights from research and industry practice*. <https://www.netspar.nl/en/publication/keuze-architectuur-pensioensector/>
- Brüggem, E. C., Rohde, I., & Van den Broeke, M. (2013). *Different People, Different Choices: The Influence of Visual Stimuli in Communication on Pension Choice*.
<https://www.netspar.nl/project/different-people-different-choices-the-influence-visual-stimuli-communication-on-pension-choice/>
- Bucher-Koenen, T., Lusardi, A., Alessie, R., & Van Rooij, M. (2012). *How financially literate are women? Some new perspectives on the gender gap*. <https://www.netspar.nl/publicatie/how-financially-literate-are-women-some-new-perspectives-on-the-gender-gap/>
- Cialdini, R. B. (2009). *Influence*. HarperCollins.
- Cronqvist, H., & Thaler, R. H. (2004). Design Choices in Privatized Social-Security Systems: Learning from the Swedish Experience. *American economic review*, 94(2), 424–428.
<https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/0002828041301632>
- Damasio, A. R. (1994). *Descartes' Error: Emotion, Reason, and the Human Brain*. Penguin Random House.
- Dijksterhuis, A. (2015). *Het slimme onbewuste: denken met gevoel*. Bert Bakker.
- Eberhardt, W., Brüggem, E. C., Post, T., & Hoet, C. (2017). *Activating pension plan participants: investment and insurance frames*. <https://www.netspar.nl/publicatie/activating-pension-plan-participants-investment-and-assurance-frames/>
- European Economic and Social Committee. (2017). *The ethics of Big Data: Balancing economic benefits and ethical questions of Big Data in the EU policy context*.
<https://www.eesc.europa.eu/resources/docs/qe-02-17-159-en-n.pdf>
- *Extra keuzerecht voor iedereen bij pensioen*, 2020.
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/pensioen/toekomst-pensioenstelsel/extra-keuzerecht-voor-iedereen-bij-pensioen>
- Hansen, P. G. (2017). *The definition of nudge and libertarian paternalism: Does the hand fit the glove?* https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2652958
- Hildebrandt, M. (2013). Slaves to Big Data. Or Are We? <http://doi.org/10.7238/idp.v0i17.1977>

- *Hoofdlijnennotitie uitwerking pensioenakkoord*. (2020). <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/publicaties/2020/06/22/hoofdlijnennotitie-pensioenakkoord/Hoofdlijnennotitie.pdf>
- Kahneman, D. (2014). *Thinking, Fast and Slow*. Penguin Random House.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect Theory: An analysis of Decision under Risk. *The Econometric Society*, 263–292. <https://doi.org/10.2307/1914185>
- Kleine, P., B.B., Van Kessel, F., & Bouhuys, B. (2017). *Kan big data ons keuzegedrag sturen?* <https://www.netspar.nl/publicatie/big-data-keuzegedrag-sturen/>
- Knoef, M. (2019). *Presentatie module Hoe ziet de (pensioen)balans van een huishouden er uit?* [Presentatieslides]. www.netspar.nl. <https://www.netspar.nl>
- Knoef, M., Been, J., & Van Putten, M. (2017). *Raising pension awareness through letters and social media: What works for whom? Evidence from a randomized and quasi-experiment*. http://conference.iza.org/conference_files/WoLabConf_2018/been_j8719.pdf
- Lamme, V. (2014). *Weg met de mythes over pensioensparen*. <https://www.newfinancialmagazine.nl/artikel/273/victor-lamme/>
- Lapperre, P., Oerlemans, A., & Dellaert, B. (2016). *Effectieve ondersteuning van zelfmanagement voor de consument*. <https://www.netspar.nl/publicatie/effectieve-ondersteuning-zelfmanagement-consument/>
- Linley, P. A., & Joseph, S. (2004). *Positive Change Following Trauma and Adversity: A Review*. [https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1456537](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1456537)
- Loewenstein, G., O'Donoghue, T., & Rabin, M. (2003). Projection bias in predicting future utility. *The quarterly journal of economics*, 1209–1248. <https://www.cmu.edu/dietrich/sds/docs/loewenstein/projectionbias.pdf>
- Lusardi, A., & Mitchell, O. (z.d.). *The big three and the big five*. Global Financial Literacy Excellence Center. Geraadpleegd 2020, van <https://gflec.org/education/questions-that-indicate-financial-literacy/>
- Madrian, B. C., & Shea, D. F. (2001). The Power of Suggestion: Inertia in 401(k) Participation and Savings Behavior. *The Quarterly Journal of Economics*, 116(4), 1149–1187. [http://public.econ.duke.edu/~hf14/teaching/socialinsurance/readings/Madrian_Shea01\(6.18\).pdf](http://public.econ.duke.edu/~hf14/teaching/socialinsurance/readings/Madrian_Shea01(6.18).pdf)
- Meniar-Van Vuuren, M., Van Mierlo, P., Milko, N., & Montulet, G. (2014). *Keuzearchitectuur van het Pensioenstelsel*. <https://www.netspar.nl/publicatie/keuzearchitectuur-van-het-pensioenstelsel/>
- Nibud. (2017). *Nibud verontrust over resultaten onderzoek naar financiële geletterdheid*. <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/nibud-verontrust-resultaten-onderzoek-naar-financiele-geletterdheid/>
- *Overeenstemming over uitwerking pensioenakkoord*. (2020, 4 juli). [rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/07/04/overeenstemming-over-uitwerking-pensioenakkoord). <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/07/04/overeenstemming-over-uitwerking-pensioenakkoord>
- *Overtredingen van facebook*. (2020). Consumentenbond. <https://www.consumentenbond.nl/acties/facebook/privacy-overtredingen>
- *Pensioenakkoord: een transparanter en persoonlijker pensioenstelsel*. (2020). <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/pensioen/toekomst-pensioenstelsel>
- Pensioenwet (2006). <https://wetten.overheid.nl/BWBR0020809/2020-01-01/>
- Ponds, E., Steenbeek, O., & Vonken, J. (2016). *Pensioen, Keuze en de Rol van de Pensioenprofessional*. <https://www.netspar.nl/publicatie/pensioen-keuze-en-de-rol-van-de-pensioenprofessional/>
- Prast, H. M., & Van Soest, A. H. O. (2014). *Pensioenbewustzijn*. <https://pure.uvt.nl/ws/portalfiles/portal/3747494/file133679.pdf>

- Remund, D. L. (2010). *Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy*. Wiley Online Library.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1745-6606.2010.01169.x>
- Schwartz, B. (2007). *The paradox of choice: why more is less*. HarperCollins.
- SER (2019). Naar een nieuw pensioenstelsel; publieksversie SER advies. <https://www.ser.nl/-/media/ser/downloads/adviezen/2019/naar-een-nieuw-pensioenstelsel-publieksversie.pdf>
- Shefrin, H. M., & Thaler, R. H. (1988). The behavioral life-cycle hypothesis. *Economic Inquiry*, 609–643. <https://doi.org/10.1111/j.1465-7295.1988.tb01520.x>
- State Street Global Advisors (2018). Internationaal Pensioenonderzoek 2018.
https://www.ssga.com/dc/2018/Internationaal%20Pensioenonderzoek%202018_Nederland%20Snapshot.pdf
- Swaab, D. (2019). *Wij zijn ons brein*. Atlas Contact.
- Swalef (2020), <https://swalef.nl/nieuwsberichten-2-2-2/pensioenakkoord/>
- SZW. (2012). *Rapport Pensioen in Duidelijke Taal, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid*.
<https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2012/06/26/rapport-pensioen-in-duidelijke-taal/rapport-pensioen-in-duidelijke-taal.pdf>
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth and Happiness*. Penguin Random House.
- Thaler, R., & Sunstein, C. (2018). *Nudge: naar betere beslissingen over gezondheid, geluk en welvaart*. Business Contact.
- Tiemeijer, W. L. (2011). *Hoe mensen keuzes maken: de psychologie van het beslissen*.
<https://www.wrr.nl/binaries/wrr/documenten/publicaties/2010/02/07/hoe-mensen-keuzes-maken/Hoe-mensen-keuzes-maken.pdf>
- Van Dalen, H., & Henkens, K. (2016). *Keuzevrijheid in pensioen*.
<https://www.netspar.nl/publicatie/keuzevrijheid-in-pensioen/>
- Van de Ven, C., & Steenhuisen, E. (2016). *Let's nudge, op zoek naar de grens tussen gedragsbeïnvloeding en manipulatie*. www.nipo.nl.
<http://www.nipo.nl/getattachment/6918d162-3489-48fe-aa73-3007911d0351/tvoo-2016-01-99.pdf?lang=nl-NL>
- Van der Schors, A. (2015). *Minder geld. Hoe huishoudens omgaan met een inkomensdaling*. Nibud. <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/hoe-huishoudens-omgaan-met-een-inkomensdaling/>
- Van der Schors, A., & Warnaar, M. (2015). *De Nederlanders en hun pensioen*.
<https://www.nibud.nl/beroepsmatig/de-nederlanders-en-hun-pensioen-2015/>
- Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R. J. (2012). Financial Literacy, Retirement Planning, and Household Wealth. *The Economic Journal*, 449–478.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1468-0297.2012.02501.x>
- Veitch, J. A., & Gifford, R. (1996). Assessing Beliefs about Lighting Effects on Health, Performance, Mood, and Social Behavior. *Research Article*, 28(4), 446–470.
<https://doi.org/10.1177/0013916596284002>
- Wijzer in geldzaken. (2009). *Nieuwe meetinstrument - De pensioenbewustzijnmeter, Wijzer in geldzaken*. https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/Pensioenbewustzijn_meter_2009.pdf

Bijlage 1 Summary Statistics in the 2010 DNB Household Survey (%)

Summary Statistics in the 2010 DNB Household Survey (%)

A: Interest Question	Full Sample	Female	Male
>€102	84.8%	83.1%	86.6%
=€102	3.4%	4.3%	2.5%
<€102	1.7%	1.9%	1.6%
Do not know	8.9%	9.5%	8.3%
Refuse to answer	1.1%	1.1%	1.1%
B: Inflation Question			
More	2.7%	2.8%	2.7%
Exactly the same	5.7%	6.9%	4.3%
Less	76.9%	72.0%	81.9%
Do not know	13.5%	16.9%	10.1%
Refuse to answer	1.2%	1.4%	1.0%
C: Risk Question			
Correct (false)	51.9%	42.1%	62.0%
Incorrect (true)	13.3%	16.1%	10.5%
Do not know	33.2%	39.9%	26.2%
Refuse to answer	1.6%	1.9%	1.3%
D: Cross-question Consistency			
Interest & Inflation	73.4%	68.3%	78.6%
All correct	44.8%	35.0%	55.1%
None correct	10.5%	11.5%	9.4%
At least 1 do-not-know	37.6%	45.9%	29.0%
All do-not-know	8.1%	8.2%	8.0%
# Observations	1665	847	818

Bijlage 2 Onderzoeksvragen

Hi!

Leuk dat je meedoet met dit onderzoek voor de eindopdracht van onze opleiding. Het onderzoek duurt maximaal 10 minuten.

Er is geen goed of fout! Wij zijn gewoon benieuwd hoe jij tegen jouw pensioen en het gebruik van persoonlijke financiële data aankijkt.

Het onderzoek is anoniem en de antwoorden zijn niet terug te herleiden tot individuele personen.

<persoonlijke link>

Alvast bedankt voor jouw hulp en tijd!

Renate en Wendela

1. Geslacht

- ☐ man
- ☐ vrouw

2. Leeftijd

- ☐ 20 - 34 jaar
- ☐ 35 - 49 jaar
- ☐ 50 - 68 jaar

3. Opleidingsniveau

- ☐ vba/mavo/vmbo/mbo
- ☐ havo/vwo/mbo2-4
- ☐ hbo
- ☐ wo

4. Individueel netto salaris per maand

- ☐ Minder dan € 1.500
- ☐ Tussen de € 1.501 en €3.000
- ☐ Tussen de € 3.001 en € 4.500
- ☐ Meer dan € 4.500
- ☐ Wil ik liever niet zeggen

5. Gezinssamenstelling

- ☐ Alleenstaand zonder thuiswonende kinderen
- ☐ Alleenstaand met thuiswonende kinderen
- ☐ Samenwonend zonder kinderen
- ☐ Samenwonend met kinderen
- ☐ Anders

6. Stel je hebt € 100 op een spaarrekening staan en de rente is 2% per jaar. Hoeveel denk je dat je na 5 jaar op je rekening hebt staan als je er tussentijds niets afhaalt?

- ☐ Meer dan € 102
- ☐ Precies € 102
- ☐ Minder dan € 102
- ☐ Weet niet

7. Stel je voor dat de rente op je spaarrekening 1% per jaar was en de inflatie 2% per jaar. Hoeveel zou je na 1 jaar kunnen kopen met het geld op deze rekening?

- ☐ Meer dan vandaag
- ☐ Precies hetzelfde
- ☐ Minder dan vandaag
- ☐ Weet niet

8. Het kopen van aandelen van één bedrijf levert over het algemeen een beter rendement op dan een belegging in een aandelenfonds.

- ☐ Juist
- ☐ Onjuist
- ☐ Weet ik niet

9. Aantal stellingen die gaan over je gedrag met betrekking tot jouw pensioenvoorbereiding.

	helemaal mee oneens	enigszins mee oneens	neutraal	enigszins mee eens	helemaal mee eens
Mijn pensioensituatie is onoverzichtelijk	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb geen invloed op de hoogte van mijn pensioen later	☐	☐	☐	☐	☐
Ik stel het maken van plannen voor een beter pensioen uit	☐	☐	☐	☐	☐
Ik geniet liever nu dan bezig te zijn met pensioen	☐	☐	☐	☐	☐
Keuzevrijheid zal mij meer aanzetten om me te verdiepen in mijn pensioen	☐	☐	☐	☐	☐
Als ik informatie van mijn pensioenuitvoerder krijg, leg ik die meestal meteen weg	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het heel saai om met mijn pensioen bezig te zijn.	☐	☐	☐	☐	☐

10. In hoeverre ben je bekend met www.mijnpensioenoverzicht.nl

- ☐ Ik heb ingelogd en mijn eigen pensioenoverzicht bekeken
- ☐ Ik heb de website bezocht, maar niet ingelogd
- ☐ Ik ken de website van naam
- ☐ Niet eerder van gehoord

11. In het Pensioenakkoord worden een aantal keuzes gegeven om pensioen beter te laten aansluiten op de persoonlijke situatie. Welke opties zouden eventueel interessant voor jou kunnen zijn? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk!

- ☐ Je mag op pensioendatum max. 10% van je opgebouwde kapitaal opnemen om vrij te besteden
- ☐ Het beleggingsrisico beter aan te laten sluiten bij jouw persoonlijke wensen en situatie
- ☐ Meer mogelijkheden om eerder te stoppen met werken
- ☐ Ik wil geen extra keuzes

12. Wil je advies/begeleiding bij de keuzes die je hebt? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk!

- ☐ Ja, ik wil advies/begeleiding van een onafhankelijke adviseur
- ☐ Ja, ik wil advies/begeleiding van mijn pensioenuitvoerder
- ☐ Ja, ik wil advies/begeleiding van mijn werkgever
- ☐ Nee, ik heb geen advies/begeleiding nodig

13. Op welke manier zou je advies/begeleiding willen krijgen? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk!

- ☐ Face-to-face (fysiek/digitaal)
- ☐ Live chat op de website
- ☐ Whatsapp
- ☐ Telefonisch
- ☐ Chatbot op de website
- ☐ Per e-mail
- ☐ Per brief/post
- ☐ Anders, namelijk _____
- ☐ Nvt, heb bij de vorige vraag geantwoord dat ik geen advies/begeleiding wil

14. In de pensioenplanners van de verschillende pensioenuitvoerders worden in eerste instantie alleen berekeningen uitgevoerd op de bij de uitvoerder bekende gegevens die zijn aangeleverd door de werkgever voor deze pensioenregeling.

Stel je kunt zelf eenvoudig meer persoonlijke data aanleveren bij je pensioenuitvoerder om een beter inzicht in je financiële situatie te krijgen. Deze gegevens worden dan alleen gebruikt om inzicht te geven en niet om andere verzekeringsoplossingen aan te bieden.

Welke gegevens ben je bereid te delen met de pensioenuitvoerder om een beter inzicht te krijgen?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk!

- ☐ Gezinssamenstelling
- ☐ Inkomsten - Uitgaven
- ☐ Pensioen (alle informatie over het pensioen bij voormalige werkgevers)
- ☐ Bezittingen - Schulden
- ☐ Medische gegevens
- ☐ Sociale media data
- ☐ Financiële informatie van jouw partner
- ☐ Geen

15. Welke informatie over (jouw) pensioen wil je van jouw pensioenuitvoerder ontvangen?

- ☐ Alleen de hoogstnoodzakelijke informatie, dat is alleen informatie die wettelijk verplicht is
- ☐ Naast de wettelijke informatie wil ik informatie die mij helpt mijn pensioen beter aan te laten sluiten op mijn persoonlijke situatie
- ☐ Stuur mij maar zo veel mogelijk informatie op, kan geen kwaad

16. Wil je dat de door jou aanleverde persoonlijke data verwijderd wordt?

- ☐ Nee, mijn data hoeft niet te worden verwijderd
- ☐ Ja, mijn data moet direct na het advies/begeleiding worden verwijderd
- ☐ Ja, ik bepaal zelf wanneer ik mijn data verwijder
- ☐ Geen mening

17. Als er op social-media aandacht zou worden besteed aan pensioenen, dan ben ik getriggerd om meer informatie op te zoeken over pensioen.

- ☐ helemaal mee oneens
- ☐ enigszins mee oneens
- ☐ neutraal
- ☐ enigszins mee eens
- ☐ helemaal mee eens

18. Wat moet informatie die jij van de pensioenuitvoerder ontvangt vooral doen? Zet het belangrijkste voor je bovenin en de minst belangrijke onderaan.

Overtuigen	=====
Informeren	=====
Ondersteunen bij beslissingen	=====
Aanzetten tot nadenken	=====
Aanzetten tot actie ondernemen	=====
Vertrouwen geven	=====
Zekerheid bieden	=====
Adviseren	=====

19. In hoeverre moet informatie van jouw pensioenuitvoerder voldoen aan de volgende eigenschappen? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk!

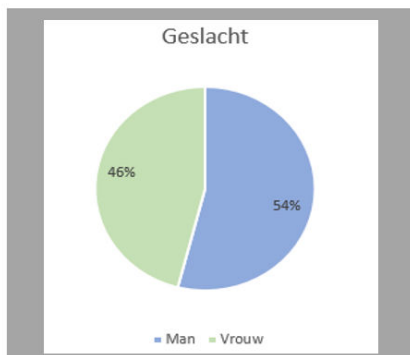
- ☐ Is specifiek voor mijn situatie
- ☐ Leeft zich in mij in
- ☐ Biedt mij de mogelijkheid tot handelen
- ☐ Laat zien wat anderen in mijn situatie kiezen
- ☐ Vertelt mij iets nieuws
- ☐ Heeft het beste met mij voor
- ☐ Zet mij aan tot lezen
- ☐ Bevat voor mij bruikbare informatie
- ☐ Komt op een voor mij relevant moment
- ☐ Bevat voor mij een duidelijk stappenplan
- ☐ Helpt mij bij het nemen van besluiten
- ☐ Sluit aan bij eerdere informatie

20. Via welke social media zou je algemene pensioeninformatie van je pensioenuitvoerder willen ontvangen? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk!

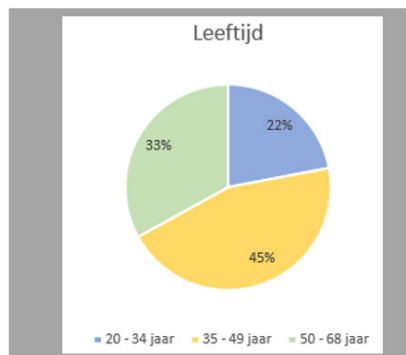
- ☐ Facebook
- ☐ Instagram
- ☐ LinkedIn
- ☐ Twitter
- ☐ Youtube
- ☐ Whatsapp
- ☐ Anders, namelijk_____

Hartelijk dank, jouw antwoorden zijn succesvol opgeslagen

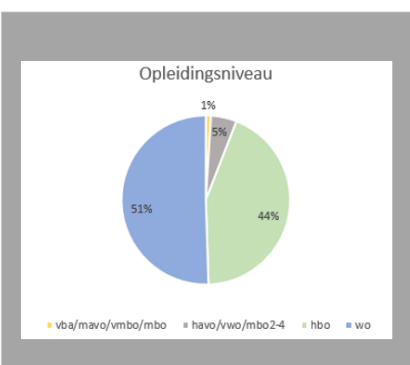
Bijlage 3 Achtergrond respondenten



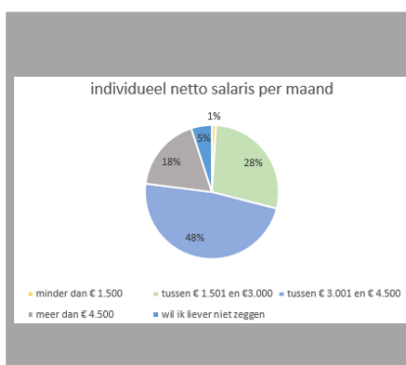
Er is sprake van een evenwichtige verdeling tussen man-vrouw.



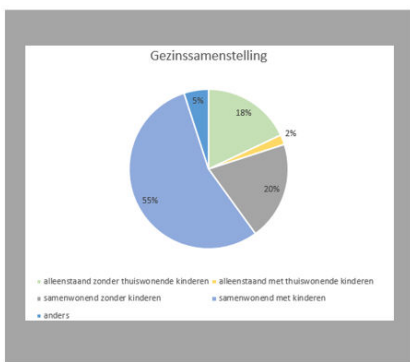
De leeftijdsverdeling is een goede weerspiegeling van de aangeschreven groep.



Volgens verwachting is het opleidingsniveau binnen de financiële sector hoog.



Volgens verwachting is het netto salaris per maand hoog.



Meeste respondenten wonen samen (met/zonder kinderen)



