

Wtp-bundel Hoofdstuk 8

De pensioenparadoxen: communiceren in het vernieuwde stelsel

Joyce Augustus-Vonken
Ester Iking

Colofon

Industry papers zijn papers voor professionals in de pensioen- en verzekeringssector. Ze worden op de Netspar website gepubliceerd na goedkeuring door de Netspar Editorial Board (EB). De EB controleert de papers op zowel academische kwaliteit als toegankelijkheid voor niet-academische professionals. Industry papers worden gepresenteerd voor discussie op Netspar-evenementen. Vertegenwoordigers van academische en sectorpartners worden uitgenodigd voor deze evenementen.

Netspar Industry Paper 2026-18, juni 2026

Te citeren als:

Augustus-Vonken, J. & Iking, E. (2026). *Hst.8: De pensioenparadoxen: communiceren in het vernieuwde stelsel*. In E. Ponds & O. Steenbeek (red.), *Het nieuwe pensioenlandschap in Nederland* (Netspar Wtp-bundel). Hier beschikbaar.

Editorial Board

Voorzitter: Andries de Grip, Universiteit Maastricht

Leden:

Joyce Augustus-Vonken, APG
Mark-Jan Boes, Vrije Universiteit Amsterdam
Damiaan Chen, De Nederlandsche Bank
Bart Dees, Nationale-Nederlanden
Arjen Hussem, PGGM
Kristy Jansen, University of Southern California
Sven Klijnhout, Achmea
Raymond Montizaan, Universiteit Maastricht
Alwin Oerlemans, APG
Jan Maarten van Riemsdijk, PGGM
Mariëtte Sanderse, PMT
Peter Schotman, Universiteit Maastricht
Erik Schouten, Ministerie van Financiën | Belastingdienst
Ivor Witte, a.s.r.

Ontwerp Maan

Vormgeving Studiodet

Redactie Jolanda van den Braak

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

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Het vernieuwde pensioenstelsel en pensioencommunicatie	6
3. Pensioenparadoxen	8
4. Reflectie pensioencommunicatie – experts	27
5. Conclusie	31
 Bronnen	 34

Affiliaties

Joyce Augustus-Vonken – APG

Ester Iking – ABP

1. Inleiding – Het pensioenstelsel verandert, verandert de deelnemer mee?

Joyce Augustus-Vonken en Ester Iking¹

Sinds het pensioenakkoord van 2019 is er veel veranderd in het Nederlandse pensioenlandschap. De belofte van het pensioenakkoord is helder: een transparanter, persoonlijker en toekomstbestendiger pensioenstelsel dat beter aansluit bij de dynamiek van de moderne arbeidsmarkt en maatschappij. Het nieuwe stelsel biedt meer inzicht in het persoonlijke pensioenvermogen, introduceert meer keuzevrijheid en laat pensioen sneller meebewegen met economische ontwikkelingen. Deze systeemvernieuwing roept een belangrijke vraag op: Ervaren deelnemers deze verandering daadwerkelijk als een verbetering? In dit hoofdstuk kijken we daarom niet naar de objectieve uitkomsten van het nieuwe stelsel, maar naar de manier waarop deelnemers het stelsel zullen zien, begrijpen en beleven. We reflecteren ook op wat dit betekent voor pensioencommunicatie in het vernieuwde stelsel.

Uit onderzoek blijkt dat niet alle deelnemers zich bewust zijn van de inhoud en gevolgen van de veranderingen. Pensioen blijft voor velen een abstract, complex en uitgesteld onderwerp. Het belang van pensioen wordt breed erkend, maar in de praktijk blijkt het lastig om mensen écht te bereiken, activeren en informeren. Zoals Vonken en Iking (2016) al stelden: het is moeilijker om mensen warm te laten lopen voor hun pensioen dan voor een baksteen of een vel papier. Dit is een van de vier zogenoemde **pensioenparadoxen** die we in dit hoofdstuk introduceren; ogenschijnlijke tegenstellingen in de wensen van deelnemers die communicatieprofessionals uitdagen om de juiste balans hierin te vinden.

- a. We vinden pensioen belangrijk, maar we willen er niet mee bezig zijn.
- b. We verlangen transparantie, maar we vinden de informatie snel te complex en veel om goed te begrijpen.
- c. We willen keuzes hebben, maar niet kiezen, maar wel gekozen hebben.
- d. We willen een waardevast pensioen, maar ook zekerheid.

We onderzoeken hoe pensioencommunicatie **in het vernieuwde stelsel** zich verhoudt tot deze vier hardnekkige paradoxen. Dit doen we langs de as van vier pensioencommunicatiedoelen:

1. het vergroten van pensioenbewustzijn
2. het vergroten van pensioenkennis
3. deelnemers helpen met goede pensioenkeuzes
4. het verhogen van pensioenvertrouwen

¹ Met een reflectie van Annemarie van Hekken, Lisa Brüggen en Lillian van Eijk.

Onze centrale vraagstelling hierbij is: Draagt het vernieuwde pensioenstelsel bij aan meer pensioenbewustzijn, kennis, betrokkenheid en vertrouwen onder deelnemers? Of versterkt het juist bestaande barrières in houding en gedrag die pensioencommunicatie bemoeilijken?

Om deze vraag te beantwoorden, analyseren we de impact van het nieuwe stelsel op de vier genoemde paradoxen en reflecteren we op de rol van communicatie als brug tussen beleid en beleving. Want uiteindelijk is het niet alleen de systeemverandering zelf, maar vooral de manier waarop deze wordt uitgelegd en verankerd in de communicatie die bepaalt of deelnemers hun pensioen beter gaan begrijpen en waarderen en zich er meer betrokken bij voelen.

In de eerste paragraaf beschrijven we wat er concreet verandert in de pensioencommunicatie met de komst van het vernieuwde stelsel. Daarna beschrijven we de vier pensioenparadoxen gebaseerd op onderzoeken uit de praktijk- en wetenschappelijke literatuur. We beschrijven ook kort hoe het nieuwe stelsel zich verhoudt tot deze paradoxen en hoe de pensioensector het nieuwe stelsel aangrijpt of kan aangrijpen om deze uitdagingen te tackelen.

Vervolgens delen drie communicatie-experts hun visie op communicatie in het vernieuwde stelsel, inclusief een communicatie-advies aan de pensioensector. We sluiten af met een algemene conclusie.

N.B. Dit hoofdstuk is geschreven ten tijde van de transitie. Een deel van de fondsen is al overgestapt op het vernieuwde stelsel en een deel van de fondsen bereidt zich voor op de overstap. Voor veel deelnemers is het dus nog niet helemaal duidelijk welke impact het vernieuwde stelsel op hen persoonlijk heeft in euro's. Dit kan invloed hebben op hun beleving en het uiteindelijke effect dat de communicatie over en in het vernieuwde stelsel op hen heeft.

2. Het vernieuwde pensioenstelsel en pensioencommunicatie

Samenvatting: het vernieuwde stelsel heeft impact op pensioencommunicatie. Het risico van de hoogte van het pensioeninkomen verschuift meer naar de deelnemer, er komt meer transparantie en inzicht, meer keuzevrijheid en pensioenen kunnen meer meebewegen met economische ontwikkelingen. Dit vraagt om (meer) communicatie over onzekerheid, risico's en rendementen, pensioenvermogens, en over (nieuwe) keuzes en inspraak. De vraag is of deze veranderingen in communicatie ook het pensioenbewustzijn en -kennis gaan verhogen, deelnemers zullen activeren en het vertrouwen vergroten.

'Werkenaanonspensioen'² beschrijft de volgende vijf veranderingen in pensioencommunicatie naar aanleiding van het vernieuwde stelsel.

De overstap naar een solidaire premieregeling (SPR)³ of een flexibele premieregeling (FPR)⁴ leidt ertoe dat:

1. pensioen individueler/persoonlijker is; deelnemers krijgen inzicht in hun persoonlijk pensioenvermogen.
2. er meer keuzevrijheid en flexibiliteit mogelijk is (vooral bij FPR). In beide stelsels zal de mogelijkheid van een bedrag ineens worden geïntroduceerd. Deelnemers kunnen in de FPR-regeling daarnaast keuzes maken ten aanzien van hun beleggingen (mate van risico) en het type pensioeninkomen (vast of variabel). Bij de SPR-regeling vindt de flexibiliteit daarnaast meer indirect plaats doordat fondsen risicobereidheidsonderzoeken moeten uitvoeren onder hun deelnemers, en het beleggingsbeleid hierop moeten aanpassen.
3. de volatiliteit van pensioenen toeneemt; de pensioenen gaan sneller omhoog, maar ze gaan ook sneller omlaag, afhankelijk van de beleggingsresultaten. Het fonds kan verschillende maatregelen nemen om deze volatiliteit te dempen. Zo is er een gezamenlijke buffer, kunnen benodigde veranderingen in het (verwachte) pensioeninkomen worden

2 Werkenaanonspensioen: online platform voor het delen van relevante informatie over de overgang naar het nieuwe stelsel. Het platform is een gezamenlijk initiatief van werkgeversverenigingen (VNO-NCW, MKB-Nederland, LTO-Nederland), vakbonden (FNV, CNV, VCP), Stichting van de Arbeid, Pensioenfederatie, Verbond van Verzekeraars, Adfiz en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

3 Solidaire premieregeling. De SPR is de meer collectieve variant van het nieuwe pensioenstelsel, met een uniforme premie, collectief beleggingsbeleid en levenslange uitkeringen. Het totaalrendement wordt via leeftijdsspecifieke toedelingsregels verdeeld in een beschermingsrendement (dat uitkeringen beschermt tegen renteschommelingen) en een overrendement (het resterende beleggingsresultaat). De SPR bevat een verplichte solidariteitsreserve waarmee tijdelijke tegenvallers kunnen worden opgevangen en intergenerationele risicodeling mogelijk is.

4 Flexibele premieregeling. De FPR is de meer individuele variant, waarin de ingelegde premie volledig wordt omgezet in persoonlijke pensioenvermogens die lifecycle-afhankelijk worden belegd, met afnemend beleggingsrisico naarmate de deelnemer ouder wordt. Sociale partners kunnen deelnemers individuele keuzevrijheid geven in beleggingsprofielen en bij pensionering kunnen deelnemers kiezen tussen een vaste of variabele uitkering. De FPR kent een optionele risicodelingsreserve en biedt meer transparantie en individuele autonomie. Zie hoofdstuk 1 voor meer uitleg over de twee varianten.

gespreid over maximaal 10 jaar, wordt er naarmate een deelnemer ouder wordt minder risico genomen met zijn pensioenvermogen, en kan het fonds variëren in het gebruikte projectierendement. Van deze mogelijkheden om de volatiliteit te beperken zijn deelnemers vaak minder op de hoogte (APG, 2025).

4. het risico van de hoogte van het pensioeninkomen bij de fondsdeelnemer ligt; en
5. er sprake is van meer transparantie en inzicht in de (verhouding tussen) premie, rendement en kosten (Werkenaanonspensioen.nl, 2025). Deelnemers krijgen dus inzicht in hoeveel zij zelf hebben ingelegd, hoeveel de werkgever heeft ingelegd en welk rendement het fonds hieraan toevoegt. Daarnaast wordt ook helder gemaakt welke kosten het fonds heeft gemaakt.

In juli 2025, als de eerste drie fondsen in Nederland al zijn overgestapt naar het vernieuwde stelsel, weet een vijfde van pensioenopbouwend en ontvangend Nederland niet dat er een vernieuwd pensioenstelsel is. Iets meer dan twee vijfde zegt dit wel te weten én zegt ongeveer tot vrij goed te weten wat er verandert. De rest zegt wel te weten dat er iets gaat veranderen met het pensioen, maar niet wát (APG, 2025). Dit beeld komt ook naar voren in onderzoek van het ministerie van SZW (2025) en in onderzoek van Ipsos (2025). Op de vraag wat er gaat veranderen in het vernieuwde stelsel, zeggen de meeste respondenten dat het pensioen (meer) gaat meebewegen met de economie of dat het pensioen onzekerder wordt. Dat het pensioen persoonlijker wordt, dat men een pensioenpotje krijgt wordt ook vaker gezegd. Andere veranderingen, zoals het feit dat er een gezamenlijke buffer komt en dat een fonds nog meer maatregelen heeft om de schommelingen te dempen, zijn minder bekend (APG, 2025). In meerdere deelnemersonderzoeken wordt ook duidelijk dat dit beeld van een bewegend (verwacht) pensioeninkomen bij een groep deelnemers zorgen oproept.

Het nieuwe stelsel vraagt dus om (meer) communicatie over onzekerheid, risico's en rendementen, over pensioenvermogens en (nieuwe) keuzes en inspraak. De vraag is of dit kansen biedt om de doelen van pensioencommunicatie beter te bereiken. Gaat deze verandering het bewustzijn verhogen, deelnemers activeren en het vertrouwen vergroten? Deze vragen beantwoorden we in de volgende hoofdstukken.

3. Pensioenparadoxen

PENSIOENBEWUSTZIJN: We vinden pensioen belangrijk, maar we willen er niet mee bezig zijn

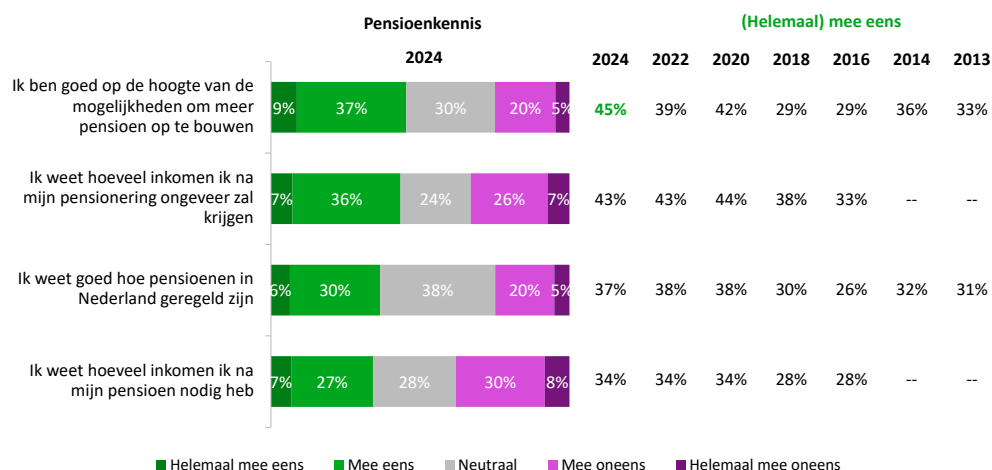
Samenvatting: veel deelnemers erkennen het belang van pensioen, maar handelen daar niet naar. Dit uitstelgedrag is diepgeworteld in onze psychologische structuur. We vinden pensioen vaak een ver-van-mijn-bed-show, hechten meer waarde aan geld nu, voelen negatieve emoties bij het woord pensioen en hebben niet de perceptie dat we veel invloed hebben op ons pensioen. Hoewel de extra keuzes of inspraak en inzicht in het persoonlijke pensioenvermogen pensioen dichterbij zouden kunnen brengen, schrikken grote dalingen in dat vermogen juist af. Dit kan ertoe leiden dat deelnemers de informatie gaan vermijden in plaats van zich erin te verdiepen.

De hierboven beschreven spanning vormt de eerste paradox van pensioencommunicatie; deelnemers vinden pensioen belangrijk, maar nemen de informatie vaak niet tot zich.

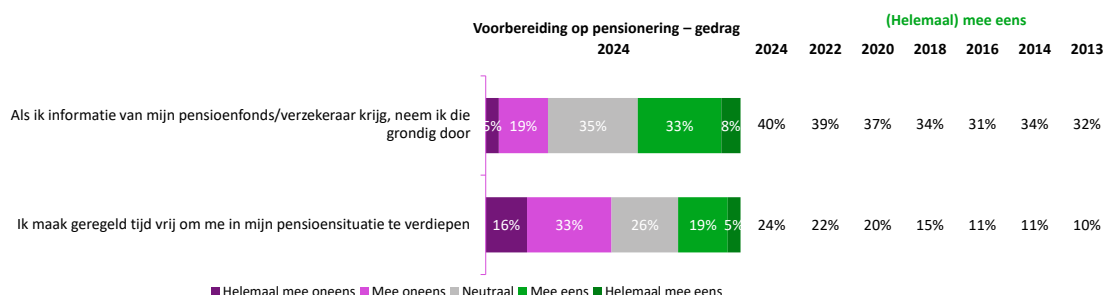
Uit de Pensioenmonitor 2024 (Wijzer in geldzaken, 2024) blijkt dat minder dan de helft (43%) van de Nederlandse beroepsbevolking tussen de 21 en 67 jaar zegt te weten hoeveel pensioen men straks ongeveer krijgt. Hoe pensioenen in Nederland zijn geregeld of hoeveel inkomen men na pensioneren nodig heeft, zegt respectievelijk 37 procent en 34 procent te begrijpen (figuur 1). 40 procent van de respondenten geeft aan ontvangen informatie van het pensioenfonds grondig door te nemen (figuur 2).

Tegelijkertijd zegt ongeveer 65 procent het wel belangrijk te vinden om inzicht te hebben in de financiële situatie later. Hier zijn ook weinig mensen het mee oneens (figuur 3). De kloof tussen het belang dat men hecht aan pensioen en het daadwerkelijke gedrag komt hiermee duidelijk naar voren: 65 procent vindt het dus belangrijk, maar 40 procent neemt informatie grondig door en 43 procent weet hoeveel pensioen die krijgt.

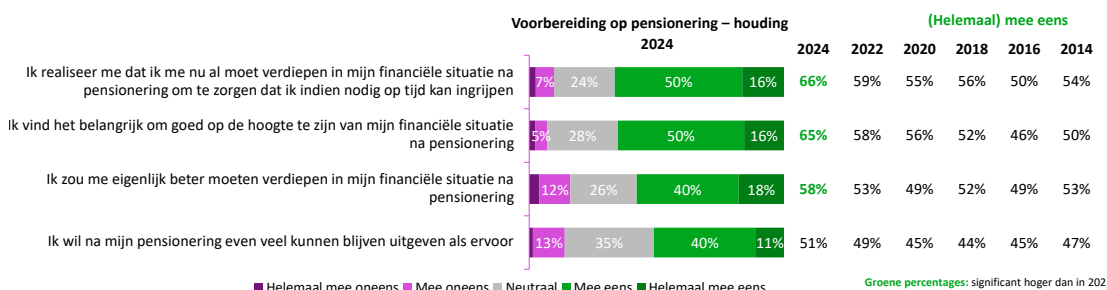
Figuur 1. Pensioenkennis. Wijzer in geldzaken (2024)



Figuur 2. Mate waarin men met pensioen bezig is. Wijzer in geldzaken (2024)



Figuur 3. Voorbereiding op pensioering. Wijzer in geldzaken (2024)



Kwalitatief onderzoek van Ruigrok in opdracht van het ministerie van SZW laat een vergelijkbaar beeld zien: ‘Werknemers ervaren regelmatig een gebrek aan inzicht in de eigen pensioenopbouw. Tegelijkertijd voelen ze te weinig urgentie en veel drempels om zich te verdiepen in hun pensioen.’ (Bakker & Dankfort, 2025). Neuromarketingonderzoek van APG en ABP (Vonken & Iking, 2016) toont bovendien dat het woord pensioen onbewust negatieve emoties oproept, wat verklaart waarom mensen geneigd zijn pensioen voor zich uit te schuiven of er liever niet mee bezig zijn.

Daar komt bij dat mensen zich moeilijk een concreet beeld kunnen vormen van hun leven in de toekomst. Hun ‘toekomstige zelf’ voelt vaak abstract en onbekend, wat de motivatie verlaagt om nu al actie te ondernemen voor later, zoals sparen of gezonder leven (Ersner-Hershfield et al., 2009). Dit sluit aan bij inzichten uit de *construal level theory*: grotere psychologische (tijd)afstand leidt tot abstracter denken en beïnvloedt daarmee de afweging tussen nu en later en de waardering van toekomstige uitkomsten (Trope & Liberman, 2010).

Uit onderzoek van Eberhardt et al. (2022) blijkt ook dat een combinatie van ervaren barrières, lage perceptie van nut en beperkt vertrouwen het verdiepen in pensioen in de weg staat. Mensen zoeken pas pensioeninformatie op wanneer zij geloven dat dit iets oplevert, wanneer zij de mogelijke gevolgen van niet-handelen serieus nemen en wanneer zij de aanbieder vertrouwen. Deze cognitieve en emotionele factoren bepalen zo in belangrijke mate of iemand de eerste stap richting pensioenbetrokkenheid zet.

Er is soms sprake van een discrepantie tussen de rationele benadering van pensioencommunicatie en de psychologische redenen voor uitstelgedrag. Krijnen et al. (2014) laten zien dat pensioencommunicatie vaak gericht is op het benadrukken van het belang van voorbereiding. Maar mensen weten meestal wel dat pensioen belangrijk is; het probleem zit in de stap naar gedrag. *Present bias* speelt hierin een centrale rol: de neiging om onmiddellijke beloningen of kosten zwaarder te laten meewegen dan toekomstige, waardoor beslissingen op korte termijn vaak prevaleren boven langetermijnbelangen (Laibson, 1997). Omdat pensioenvoorbereiding meestal geen direct voordeel oplevert en juist nu als vervelend of ingewikkeld wordt ervaren, schuiven mensen het liever voor zich uit. Bij het vormen van intenties spelen de totale voor- en nadelen een rol, bij het uitvoeren van gedrag spelen vooral directe voor- en nadelen een rol (Krijnen et al., 2014).

Bovendien laat onderzoek zien dat het benadrukken van het belang soms averechts werkt. Krijnen et al. (2014) tonen aan dat benadrukken dat iets belangrijk is, ook kan bijdragen aan de associatie dat iets moeilijk is. En dat versterkt juist verder uitstel. Pensioen is dus een belangrijk thema voor mensen, maar juist dat vormt misschien wel een deel van de uitdaging voor het activeren van deelnemers.

Dat zo'n 90 procent van de Nederlandse werknemers automatisch pensioen opbouwt via de werkgever is waarschijnlijk ook van invloed op het pensioengedrag. Omdat er geen expliciete keuze is om pensioen op te bouwen, ontbreekt vaak het gevoel van urgentie of invloed. Percepties van controle blijken echter cruciaal: wanneer mensen het gevoel hebben dat zij weinig grip hebben op diens pensioenuitkomst, ervaren ze minder urgentie om te plannen of actie te ondernemen (Hershey et al., 2007). Ook onderzoek naar het checken van pensioen bevestigt dat het gevoel van invloed samenhangt met de intentie om actief informatie op te zoeken (Iking et al., 2025). Hoe sterker mensen het gevoel hebben dat ze de hoogte van hun pensioen kunnen beïnvloeden, hoe gemotiveerder ze zijn om in actie te komen. In het algemeen denken Nederlanders die automatisch pensioen opbouwen via hun werkgever dat zij weinig invloed hebben op hun pensioeninkomen.

Het vernieuwde stelsel en het belang versus activatie

De vraag is in hoeverre (elementen van) het vernieuwde stelsel deze paradox kan doorbreken. Het inzicht in het opgebouwde pensioenvermogen, inclusief eigen inleg, de inleg van de werkgever en het rendement van het fonds, zou een positieve invloed kunnen hebben. De directe en transparante link met het 'nu', die veel deelnemers in het nieuwe stelsel voor het eerst zien, zou pensioen dichterbij kunnen brengen. Wellicht zijn deelnemers daardoor eerder geneigd om in actie te komen. Neuromarketingonderzoek van ABP en APG (2017) laat echter zien dat dit genuanceerder ligt en afhankelijk is van de beweging van het pensioenvermogen: stijgingen leiden tot hogere scores op positieve emoties als verwachting

en vertrouwen, maar een dalend vermogen zorgt juist voor sterke emoties van gevaar en afkeer, met name bij mannelijke deelnemers. Dit laatste kan ertoe leiden dat deelnemers de informatie gaan vermijden in plaats van zich erin te verdiepen (ABP en APG, 2017).

Bij de FPR kunnen deelnemers keuzes maken over hun risicoprofiel. Waar bijna alle pensioenkeuzes in de oude pensioenregeling plaatsvinden op moment van pensionering, haalt deze keuze het pensioen meer naar het nu. Dit biedt kansen om deelnemers meer te betrekken bij pensioen en ze te activeren om hier eerder mee bezig te zijn. Ook de periodieke risicobereidheidsonderzoeken in de SPR kunnen bijdragen aan het gevoel van invloed en het naar het 'nu' halen van pensioen. De praktijk tot op heden laat echter zien dat deelnemers het invullen van een risicobereidheidsonderzoek complex vinden en dat bij het bieden van dergelijke pensioenkeuzes ook communicatie-uitdagingen spelen. In de derde paradox gaan we hier verder op in.

Hoewel elementen van het nieuwe stelsel sommige barrières kunnen verkleinen, blijven andere psychologische mechanismen, zoals de negatieve associaties en de present bias, inherent aan het product pensioen; daar hebben de veranderingen in het stelsel geen invloed op. Het blijft in het vernieuwde stelsel de uitdaging om pensioen onder de aandacht te brengen, rekening houdend met de biases en associaties die uitstelgedrag in de hand werken.

Paradox 1: Pensioenbewustzijn

'We vinden pensioen belangrijk, maar we willen er niet mee bezig zijn'

- **Kernprobleem:** deelnemers erkennen het belang van pensioen, maar handelen er niet naar.
- **Onderzoek:** present bias, uitstelgedrag, gevoel van geen invloed, negatieve associaties en een vaag toekomstbeeld belemmeren activatie.
- **Effect van het nieuwe stelsel:** inzicht in persoonlijk pensioenvermogen en pensioenkeuzes kunnen pensioen dichterbij brengen.
- **Communicatie-uitdaging:** hoe activeer je mensen zonder ze te overladen of af te schrikken?

b. PENSIOENKENNIS: We verlangen transparantie, maar we vinden de informatie snel te complex en veel om goed te begrijpen

Samenvatting: deelnemers met meer kennis over hun pensioen hebben hierin doorgaans ook meer vertrouwen. Desgevraagd geven deelnemers aan dat zij (uitgebreide) pensioeninformatie willen ontvangen. En ook de toezichthouders eisen transparantie van de pensioenfondsen. Maar pensioeninformatie is voor velen vaak complex en er bestaan hardnekkige misvattingen die een juist begrip van hoe pensioen werkt in de weg staan. Om pensioeninformatie goed te begrijpen is een zekere basiskennis nodig. Die ontbreekt bij een groot deel van de deelnemers. Bovendien werken lange en ingewikkelde teksten eerder afschrikwek-

kend dan uitnodigend. Dit maakt de communicatie-uitdaging alleen maar groter, zeker nu de overgang naar het nieuwe stelsel om meer transparantie en dus om nog uitgebreidere uitleg vraagt.

Verdiepen in pensioen is om meerdere redenen belangrijk. Het helpt deelnemers te begrijpen waar ze aan toe zijn, of ze voldoende pensioen opbouwen en of actie nodig is. Daarnaast kan pensioeninformatie ook bijdragen aan meer vertrouwen en minder zorgen. Kwalitatief onderzoek van Ruigrok in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) laat zien dat werknemers met weinig kennis over het (vernieuwde) stelsel hun vertrouwen in pensioen vooral baseren op aannames of gevoel, in plaats van op feiten (Bakker et al., 2025).

Bij het opstellen van het vernieuwde pensioenstelsel was één van de doelen dat het contract beter uitlegbaar zou moeten zijn (werkenaanonspensioen.nl, 2025b). Brüggen et al. (2020) concluderen op basis van verschillende onderzoeken dat mensen positiever zijn over pensioeninformatie als ze de basiskennmerken van pensioen begrijpen. Hoewel een uitlegbaar contract de communicatie erover wellicht makkelijker maakt, is het de vraag in hoeverre deze communicatie deelnemers echt bereikt én in hoeverre zij openstaan om hun eigen beelden over pensioen aan te passen. Uit meerdere onderzoeken blijkt dat mensen maar een beperkte basiskennis over pensioen hebben en dat pensioeninformatie vrijwel nooit te eenvoudig kan zijn (Brüggen et al. 2020). Bovendien hebben veel deelnemers sterke, vaak hardnekkige beelden bij pensioen die van invloed zijn op hoe zij informatie interpreteren (Van Hekken et al., 2022).

Een concreet voorbeeld hiervan is het misverstand dat pensioenfondsen pas in het nieuwe stelsel pensioengelden gaan beleggen. Omdat deelnemers niet altijd weten dat fondsen dit nu ook al doen, leidt de informatie over koppeling tussen de hoogte van het pensioeninkomen en beleggingsresultaten soms tot onrust (APG, 2025b).

Misvattingen zijn er echter op meer vlakken. Onderzoek van Motivaction, Erasmus Universiteit en Zegwaart Consultancy in 2016, uitgevoerd in opdracht van de Pensioenfederatie (Pensioenfederatie, 2016), laat zien dat mensen bijvoorbeeld denken dat hun premie direct wordt gebruikt om de pensioenen van huidige gepensioneerden te betalen (79%) of dat sparen beter is dan beleggen (41%). Ook leeft bij een groep deelnemers de angst dat beleggen kan leiden tot helemaal geen pensioen (64%) en denken sommigen dat ze minder terugkrijgen dan ze hebben ingelegd (22%). 47 procent heeft geen idee of ze meer of minder dan hun eigen inleg terugkrijgen.

Onderzoek van APG in 2022 onder pensioendeelnemers die in Nederland opbouwen of ontvangen bevestigde dat deze misvattingen nog steeds wijdverspreid zijn en bovendien samenhangen met lager vertrouwen in zowel het huidige als het nieuwe pensioenstelsel (Pensioenfederatie, 2016), (APG, 2022).

De oplossing ligt ogenschijnlijk voor de hand: de kennis vergroten met informatie – en het lijkt erop dat deelnemers dit ook waarderen. In onderzoek van de AFM (2020) bijvoorbeeld, kregen deelnemers drie brieven te zien met informatie over het inkomen na pensionering. Daarvan werd de meest uitgebreide pensioenbrief het vaakst gekozen (61%) als men wilde weten of er op korte termijn actie ondernomen zou moeten worden om het pensioen aan te vullen. Ook in onderzoek van Donkers et al. (2024) leidt de meest uitgebreide vorm van keuze-informatie over een vast of variabel pensioen tot de meeste tevredenheid met die informatie.

Toch is meer informatie niet automatisch beter. Brüggen et al. (2020) benoemen in hun adviesrapport dat deelnemers teksten met uitleg vaak te gedetailleerd en te veel vinden en dat zij vooral benieuwd zijn naar wat er persoonlijk (in euro's) voor hen verandert. Achtergrondinformatie en technische details zijn nuttig als naslag, maar ongeschikt om ongevraagd en breed te verspreiden. Onderzoek naar het werkgeheugen laat zien dat mensen maar een beperkte hoeveelheid informatie tegelijk kunnen vasthouden en verwerken. Als teksten veel nieuwe begrippen, cijfers en nuances tegelijk aanbieden, neemt de kans op overbelasting toe en dalen begrip en verwerking (Baddeley, 2001). Daarnaast kan complexiteit beoordelingsfouten veroorzaken. Als informatie te complex of in losse stukjes wordt gepresenteerd, kunnen mensen keuzes maken die irrationeel lijken. Die keuzes weerspiegelen dan eerder verwerkingsfouten door complexiteit dan hun echte voorkeuren (Oprea, 2024).

In haar proefschrift stelt Annemarie van Hekken dat de eis om pensioeninformatie transparant, correct en evenwichtig te laten zijn, in de praktijk vaak leidt tot lange en genuanceerde teksten vol details. Dat maakt het moeilijk om teksten begrijpelijk te houden. Van Hekken (2018) laat zien dat er een negatief verband is tussen complexiteit en de mate van pensioenplanning: complexe teksten schrikken af, soms letterlijk al bij de eerste aanblik (*rejection at first sight*) (van Hekken, 2018). Ook onderzoek van Iking et al. (2025) laat een sterk verband zien tussen de gepercipieerde complexiteit van pensioen en het gevoel of iemand zichzelf in staat acht zich erin te verdiepen.

Naast dat pensioeninformatie en communicatie op zichzelf begrijpelijk zou moeten zijn voor deelnemers, mist een significante groep deelnemers de basiskennis en interesse om deze teksten te kunnen begrijpen en een juist beeld van pensioenen te hebben. Financiële educatie of voorlichting wordt daarom vaak genoemd als oplossing.

Simonse et al. (2017) beschrijven dat financiële educatie alle activiteiten omvat die gericht zijn op het vergroten van financiële vaardigheden met als doel financiële redzaamheid te versterken, zodat men grip heeft op de financiële situatie, nu en in de toekomst. Hoewel onderzoeken naar de effecten van financiële educatie lang gemengde resultaten hebben laten zien, tonen recente onderzoeken vaker een positieve impact aan (Fernandes et al., 2014; Kaiser et al., 2022). Interventies die zich alleen richten op het overdragen van kennis leiden vaak niet tot ander gedrag. Belangrijk is dat educatieve interventies structu-

reel zijn, aansluiten bij de leefwereld, direct toepasbaar zijn en plaatsvinden op momenten waarop mensen het geleerde meteen in de praktijk kunnen brengen (*teachable moments*). Het is daarnaast van belang om de informatie en keuzes op te delen in kleinere stapjes om het vertrouwen in eigen kunnen te vergroten (*self-efficacy*) en het mensen gemakkelijker te maken de informatie tot zich te nemen. Er moet aandacht zijn voor kennisoverdracht, maar zeker ook voor houding en gedrag.

Financiële educatie kan dus effectief zijn, maar de onderzoeksresultaten laten ook zien dat dit geen *quick fix* is. Het vraagt om een structurele aanpak, een aanpak die gericht is op méér dan het overdragen van kennis en die op het juiste moment wordt ingezet. Dit wordt ook wel '*just in time financial education*' genoemd (Fernandes et al., 2014).

Het vernieuwde stelsel en transparantie versus complexiteit

De overgang naar het nieuwe pensioenstelsel leidt tot een paradoxale situatie. Het vraagt om meer transparantie, onder andere over de inleg, persoonlijke (toebedeelde) rendementen, inzicht in uitvoeringskosten en jaarlijkse veranderingen en scenario's. Deze inzichten zouden kunnen bijdragen aan het wegnemen van enkele hardnekkige misverstanden over pensioen en de kennis kunnen vergroten. Mensen zien bijvoorbeeld dat er een vermogen voor hen is en ze zien de bijdrage van fondsen en verzekeraars aan hun pensioen. Maar diezelfde transparantie resulteert in nog meer en complexere informatie. Bij de overgang naar het vernieuwde stelsel moeten daarnaast ook de verschillen met het oude stelsel worden uitgelegd. De zogenoemde 'transitieoverzichten' omvatten daardoor soms meer dan twintig pagina's. En gezien de bekende effecten van complexiteit is het de vraag in hoeverre deze gedetailleerde informatie deelnemers daadwerkelijk helpt. Eerder onderzoek toonde immers al aan dat complexe, omvangrijke teksten afschrikken en negatief correleren met het verdiepen in pensioen (Van Hekken, 2018 en Iking et al., 2025). Bij het toetsen van de transitieoverzichten wordt telkens duidelijk dat een groot deel van de deelnemers de hoeveelheid informatie en bedragen als overweldigend ervaart (APG, 2025b).

Daarnaast kan het zien van een pensioenvermogen in combinatie met een verwacht inkomen zorgen voor nieuwe onduidelikheden of misvattingen. Zo bewegen het vermogen en het verwachte inkomen niet per se evenredig in lijn met elkaar. Soms daalt het vermogen, terwijl het verwachte pensioen stijgt of andersom. Onderzoek (ABP en APG, 2023) laat zien dat dit lastig uit te leggen is in massacommunicatie. Ook het inzicht dat het pensioenvermogen kan dalen, roept verwarring op bij sommige deelnemers.

Mede gedreven door deze extra complexiteit werkt de Nederlandse pensioensector inmiddels gezamenlijk aan meer begrijpelijke communicatie.

Nieuwe pensioentaal

Een belangrijke stap daarin is de sectorbrede taalgids 'Onze taal op groen' (Pensioenfederatie, 2025) waarin gemakkelijke alternatieven worden gegeven voor veelgebruikte pensioenbegrippen. Om tot deze lijst te komen, zijn verschillende onderzoeken uitgevoerd (APG, 2022; ABP, 2023). Hierbij is niet alleen aandacht besteed aan begrip maar ook aan de associaties en emoties die woorden oproepen, zodat teksten ook toegankelijker zijn. Grote Nederlandse pensioenuitvoeringsorganisaties en pensioenfondsen hebben zich gecommitteerd aan het gebruik van deze nieuwe pensioentaal. Behalve dat dit zorgt voor consistentie, draagt het kiezen voor gemakkelijker en toegankelijker woordgebruik hopelijk bij aan het verlagen van drempels om bezig te zijn met pensioen.

Basiskennis vergroten en misvattingen wegnemen

Om de basiskennis over (het vernieuwde) pensioen te vergroten en misvattingen hierover weg te nemen, heeft het ministerie van SZW samen met vakbonden, werkgeversorganisaties en pensioenuitvoerders de publiekscampagne Pensioenduidelijkheid.nl gelanceerd. De campagne richt zich op vier leeftijdsgroepen – van jong tot gepensioneerd – en probeert via toegankelijke communicatie en een centrale website duidelijkheid te scheppen. Er worden korte campagnes opgezet die focussen op de basiskennis die deelnemers van pensioen moeten hebben. Deze boodschap wordt veelvuldig herhaald, wat past bij de inzichten uit de literatuur over de effectiviteit van financiële educatie.

Paradox 2: Pensioenkennis

'We verlangen transparantie, maar we vinden de informatie snel te complex en veel om goed te begrijpen'

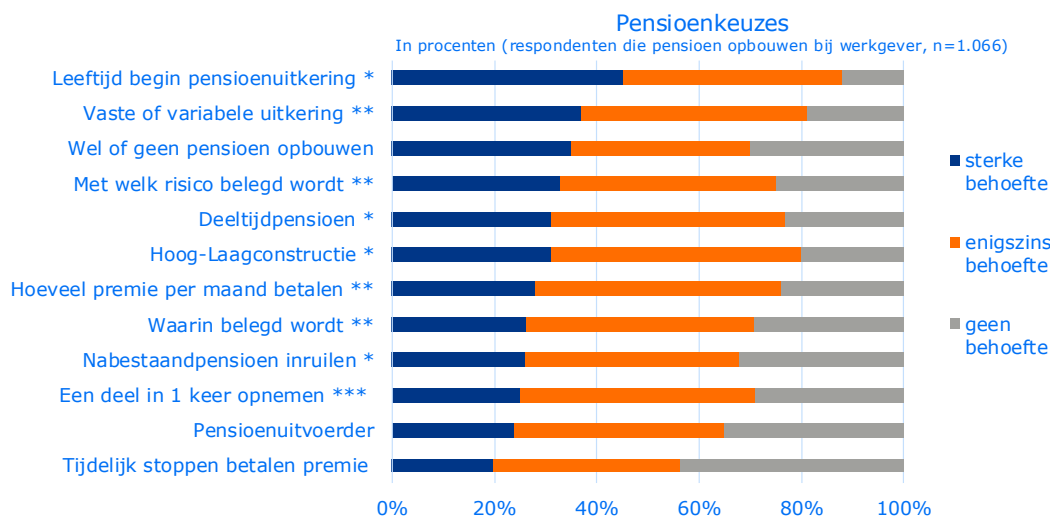
- **Kernprobleem:** kennis kan bijdragen aan vertrouwen, en toezichthouders vragen om transparantie, maar pensioeninformatie is vaak te complex. Transparantie draagt niet per se bij aan kennis.
- **Onderzoek:** misvattingen over pensioen en beleggen, lage basiskennis, cognitieve barrières.
- **Effect van het nieuwe stelsel:** meer transparantie over inleg, rendement en kosten, maar ook meer informatie-overload.
- **Communicatie-uitdaging:** Hoe informeer je helder zonder te vervreemden? Hoe voorkom je *rejection at first sight*?

C. PENSIOENKEUZES: We willen keuzes hebben, maar niet kiezen, maar wel gekozen hebben

Samenvatting: de pensioensector staat al langere tijd voor de uitdaging om deelnemers te stimuleren pensioenkeuzes te maken die aansluiten bij hun persoonlijke situatie. Goede keuzebegeleiding is daarbij essentieel, omdat de manier waarop keuzes worden aangeboden beïnvloedt welke beslissing mensen uiteindelijk nemen. Met de komst van het nieuwe pensioenstelsel wordt dit belang nog groter: deelnemers krijgen de mogelijkheid om een bedrag ineens op te nemen bij pensionering. De flexibele premiereregeling (FPR) introduceert daarnaast nog meer expliciete keuzes, terwijl de solidaire premiereregeling (SPR) deelnemers impliciet meer inspraak geeft. De bestaande uitdagingen rond keuzes en keuzebegeleiding blijven bestaan. En daarbovenop komt bij de solidaire premiereregeling een nieuw vraagstuk naar voren; bij (bindende) inspraak op het beleid via vragenlijsten of bijvoorbeeld referenda is de paradox van transparantie versus complexiteit namelijk sterk aanwezig. De vraag is in hoeverre deelnemers rationele keuzes maken of keuzes gebaseerd op tijdelijke voorkeuren of sentiment.

Dat keuzemogelijkheden waardevol kunnen zijn voor pensioendeelnemers blijkt uit het achtergronddocument van Folmer et al. (2018), opgesteld voor het Centraal Planbureau. Zij laten zien dat keuzevrijheid kan zorgen voor een betere aansluiting op persoonlijke situaties, welvaartswinst biedt voor mensen met beperkte financiële middelen en ruimte biedt voor maatwerk zonder dat deelnemers verplicht hoeven te kiezen. Bovendien vergroten keuzemogelijkheden de regie en het gevoel van eigenaarschap, aldus de auteurs. Tegelijkertijd blijkt uit onderzoek dat het ingewikkeld is om te achterhalen of deelnemers daadwerkelijk behoefte hebben aan deze keuzes. Als deelnemers rechtstreeks de vraag krijgen of zij pensioenkeuzes belangrijk vinden, dan zegt de meerderheid van wel. Zo laat onderzoek van het Nibud zien (Visser et al., 2024, zie figuur 4) dat de meerderheid van deelnemers aangeeft minstens enigszins behoefte te hebben aan vrijwel alle voorgelegde bestaande en hypothetische keuzes. Van de groep die geen behoefte ervaart, zegt een meerderheid erop te vertrouwen dat deskundigen dit beter kunnen bepalen. Of men vindt het niet belangrijk om die keuze te hebben. Een deel zegt ook dat ze de keuze te moeilijk vindt (vooral als het om beleggingen gaat). Ook andere onderzoeken bevestigen dat de meerderheid van deelnemers positief reageert op de vraag of ze bepaalde keuzes willen hebben (zoals: ABN Amro MeesPierson, 2016).

Figuur 4. Behoefte aan pensioenkeuzes. Visser, Warnaar, Veerman (2024)

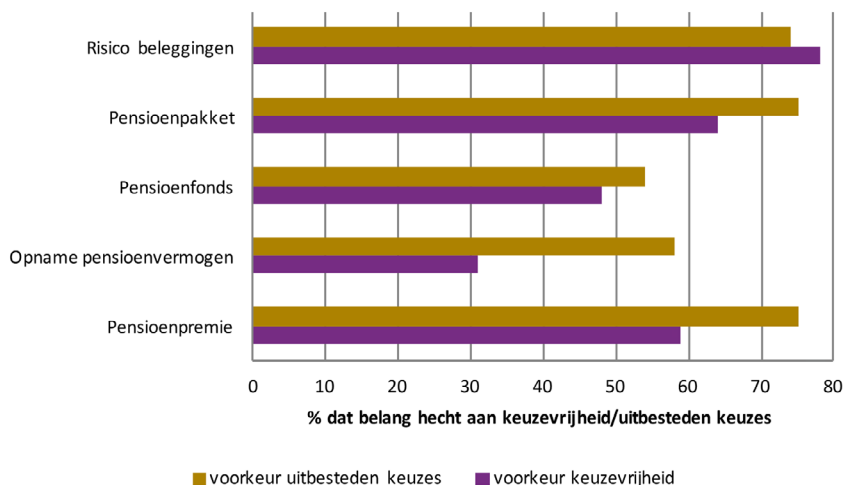


Van Dalen & Henkens (2015) tonen daarentegen aan dat als deelnemers gevraagd wordt of zij het belangrijk vinden dat pensioenzaken automatisch voor hen geregeld worden – dus dat zij geen keuzes hoeven te maken – de meerderheid ook positief antwoordt. Of keuzevrijheid in pensioenen gewaardeerd wordt, is dus onder andere afhankelijk van de manier waarop deze vraag aan deelnemers wordt voorgelegd (van Dalen & Henkens, 2015, zie figuur 5).

Figuur 5. Belang van keuzevrijheid versus automatisch geregelde pensioenen. Van Dalen & Henkens (2015)

Figuur 1: Belang van keuzevrijheid en het belang van uitbesteden van keuzes in diverse pensioenterreinen

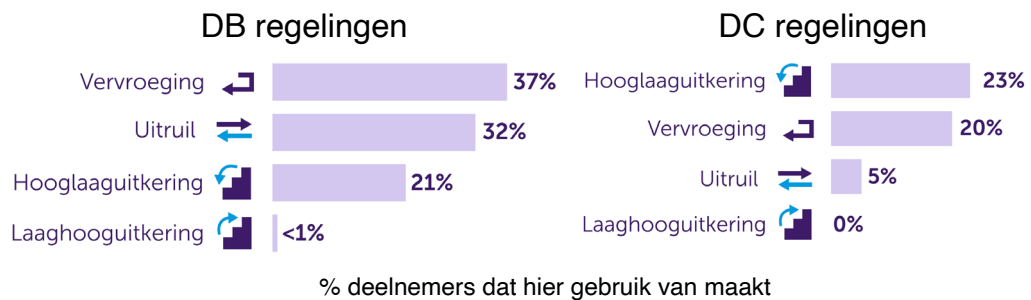
Bron data: NIDI (2014) en SCP (2014)



In de praktijk is duidelijk dat de behoeften en wensen ten aanzien van pensioenkeuzes niet altijd overeenkomen met het daadwerkelijke gedrag. In hun jaarlijkse rapportage 'Sector in Beeld Pensioenen 2025' van de AFM (2025) komt naar voren dat het gebruik van pensioenkeuzes in de huidige DB-regelingen sterk uiteenloopt: iets meer dan een derde van de pensioendeelnemers (37%) kiest ervoor om eerder te stoppen met werken, maar voor de rest van de keuzes geldt een lager percentage. Van pensioenfondsen deelnemers die in 2023 met pensioen zijn gegaan koos 21 procent voor een hoog-laagconstructie en 32 procent

voor uitruil van ouderdomspensioen naar nabestaandenpensioen of andersom. In de huidige DC-regelingen is het gebruik van keuzes minder. In 2023 maakte 23 procent gebruik van een hoog-laagconstructie, een vijfde van vervroeging van pensioen en 5 procent koos voor uitruil (zie figuur 6).

Figuur 6. Uitruil- en keuzemogelijkheden in DB- en DC-regelingen op pensioendatum



Bron: AFM (2025)

Neuromarketingonderzoek van Vonken & Limpens (2018) helpt deze tegenstrijdigheid te verklaren. Deelnemers vinden het intuïtief fijner als pensioen automatisch wordt geregeld, omdat het maken van pensioenkeuzes vaak negatieve emoties oproept. Tegelijkertijd waarderen deelnemers hun pensioenoptie achteraf beter als ze hier bewust zelf voor hebben gekozen dan wanneer die keuze automatisch voor hen is gemaakt. Die aanvankelijk negatieve emotie bij het zien van een pensioenkeuze kan een belangrijke verklarende factor zijn voor het lage gebruik van keuzemogelijkheden – terwijl het bewust kiezen juist kan leiden tot meer waardering van de gekozen optie en, zoals aan het begin van dit hoofdstuk toegelicht, tot betere uitkomsten voor de deelnemer. Goede keuzebegeleiding is daarom cruciaal. Zoals Vonken & Limpens (2017) benadrukken, gaat het dan niet per se om ‘meer informatie aanbieden’, maar om communicatie die rekening houdt met keuze- en emotie-effecten – bijvoorbeeld met verliesaversie, waarbij mensen mogelijke verliezen zwaarder laten meewegen dan vergelijkbare winsten (Kahneman & Tversky, 1979) en met *choice overload*, waarbij een teveel aan opties leidt tot keuzestress en uitstelgedrag (Iyengar & Lepper, 2000). Bovendien kan een groter aantal opties leiden tot meer spijt en een verliesgevoel achteraf: door uitgebreid wikken en wegen kunnen mensen gehecht raken aan meerdere opties, waardoor het afvallen van nietgekozen opties als verlies voelt en de aantrekkelijkheid daarvan achteraf toeneemt (Carmon et al, 2003).

Het vernieuwde stelsel en keuzevrijheid versus keuzestress

In het vernieuwde pensioenstelsel zullen vooral deelnemers die overstappen van een DB-regeling naar een flexibele premieregeling extra keuzes moeten maken. Zo kunnen mensen in de FPR in de opbouwfase een keuze maken voor meer of minder risicovolle beleggingen en op pensioendatum kiezen voor een vast of variabel pensioeninkomen. In potentie zou dit kunnen leiden tot de positieve effecten zoals welvaartswinst en een groter gevoel van eigenaarschap. Ervaringen uit het buitenland laten echter zien dat meer keuzevrijheid niet per se leidt tot meer betrokkenheid. Inka Eberhart Hiabu wijst er in Pensioen Pro op (Ottenhof, 2025) dat in landen als Australië en Denemarken het overgrote deel van de deelnemers zich bij keuzemogelijkheden aan de default houdt. 'In Australië blijft twee derde van de mensen bij het eigen investeringsaccount waar ze zijn begonnen met inleggen. Als mensen in Denemarken de keuze hebben voor het risicoprofiel, blijft 90 procent bij de default. Als mensen geen kennis of interesse in financiën hebben, dan zal daar met een nieuw stelsel niet veel in veranderen.' In Zweden kunnen mensen tot 5 beleggingsfondsen kiezen uit een grote set aan fondsen (meer dan 800). Bij de introductie van dit systeem in Zweden hebben de fondsen en de Zweedse overheid veel geïnvesteerd in marketing en communicatie om deelnemers aan te zetten tot het kiezen van hun eigen mix van beleggingsfondsen. Met succes, want 67 procent van de deelnemers koos voor een eigen mix. In de jaren na introductie is het percentage dat niet voor de default kiest echter steeds verder gedaald (Böhnke, 2019). En onderzoek van Czech (2016) waarin alleen de keuze van nieuwe deelnemers aan het Zweedse systeem werd geanalyseerd toonde dat het percentage dat een eigen mix samenstelt van 67 procent bij de introductie in 2000 was gedaald naar 1,6 procent in 2007. Dit laat zien dat het veranderen van het systeem alleen niet voor de betrokkenheid zorgt. Goede communicatie en het activeren van deelnemers is cruciaal.

In de solidaire premieregeling is er impliciet meer ruimte voor inspraak door de verplichte risicopreferentie-onderzoeken. Bij deze onderzoeken, bedoeld om de risicovoorkeuren van deelnemers in kaart te brengen, blijkt het lastig om verder te komen dan sentiment. Deelnemers geven vaak intuïtieve antwoorden, beïnvloed door emoties en stress, recente economische gebeurtenissen of persoonlijke ervaringen. Risicopreferenties blijken daarom sterk te fluctueren over tijd (Schildberg-Dorisch, 2018). Literatuur over het meten van risicovoorkeuren wijst uit dat het nodig is om risicovoorkeuren op meerdere momenten in de tijd te meten (Goossens & De Vries, 2024). Bovendien leveren de verschillende meetmethodes verschillende uitkomsten op (Goossens & De Vries, 2024), wat de methodologische uitdaging verder vergroot.

De overstap naar het vernieuwde pensioenstelsel heeft niet alleen via aanpassing van het stelsel de inspraak van deelnemers vergroot, maar heeft ook geleid tot een groeiende roep om inspraak van deelnemers, met name bij oudere deelnemers. Politieke voorstellen

voor het invoeren van een invaarreferendum⁵ en vervolgens een individueel bezwaarrecht⁶ hebben (net) geen meerderheid gekregen. Hoewel deelnemers geen individueel bezwaarrecht hebben, is er via verantwoordingsorganen (VO's) en medezeggenschap wel een verzaamd adviesrecht geïntroduceerd. Dit houdt in dat medezeggenschapsorganen niet alleen adviseren, maar dat hun advies zwaarder weegt en het besluitvormingsproces daadwerkelijk kan beïnvloeden. Het bestuur moet het advies zorgvuldig afwegen en, indien het daarvan afwijkt, dit gemotiveerd toelichten. Zo krijgen deelnemers indirect meer invloed op besluiten rond de overgang naar het nieuwe stelsel.

Onderzoek van Van Dalen & Henkens (2025) naar een hypothetisch invaarreferendum laat zien dat de opkomst waarschijnlijk hoog zou zijn (72%; in lijn met het beeld dat deelnemers pro-keuze (en eigen invloed) zijn), maar dat het vertrouwen van deelnemers in hun eigen oordeel laag is. Meer dan de helft vindt het stelsel te complex om hierover een goed oordeel te vormen en de helft ziet liever dat deskundigen beslissen. De manier waarop de invaarkeuze wordt voorgelegd heeft daarnaast invloed op keuzes van deelnemers. Met een neutrale vraagstelling is een duidelijke meerderheid (73%) voor behoud van oude pensioenrechten. Met een *nudge* richting het oude stelsel ('Als u niets doet, blijft alles bij het oude') wordt dat een overduidelijke meerderheid (84%). Met een *nudge* richting het nieuwe stelsel ('Als u niets doet, gaat u automatisch over naar het nieuwe stelsel') is 50 procent van de ondervraagden tegen invaren van oude rechten. Bij alle vraagstellingen bleek de hang naar de status quo duidelijk (Van Dalen & Henkens, 2025, p.6). Uit een eerder onderzoek (Van Dalen & Henkens, 2024) kwam ook al naar voren dat de gekozen default een grote impact heeft op de 'voorkeuren'. Dit sluit aan bij veel andere onderzoeken naar de impact van defaults en framing; die laten namelijk zien dat informatiefaming van invloed is op iemands keuze.

Daarmee wordt duidelijk hoe ingewikkeld het is om inspraak te organiseren in een domein waarin keuzes raken aan diepgewortelde emoties, associaties en gevoelens van rechtvaardigheid, terwijl de feitelijke kennis en stabiliteit van voorkeuren beperkt is.

De pensioensector staat voor het dilemma hoe echte inspraak te realiseren in een complex stelsel, zonder dat keuzes vooral worden gestuurd door sentiment of tijdelijke voorkeuren en door communicatie. Een goede invulling van zorgplicht en keuzebegeleiding blijft cruciaal.

5 Invaarreferendum: een referendum waarin deelnemers aangeven of ze hun tot dan toe opgebouwde pensioen wel of niet willen overzetten (invaren) naar het vernieuwde stelsel.

6 Het individueel bezwaarrecht zou deelnemers het recht hebben gegeven om persoonlijk bezwaar te maken tegen de omzetting van hun opgebouwde pensioenaanspraken naar het vernieuwde stelsel. Dit zou hebben betekend dat een individuele deelnemer de overgang van bestaande aanspraken had kunnen tegenhouden, los van de collectieve beslissing van het fonds.

Paradox 3: Keuzevrijheid

'We willen keuzes hebben, maar niet kiezen, maar wel gekozen hebben'

- **Kernprobleem:** deelnemers waarderen keuzevrijheid, maar ervaren keuzestress en worden (onbewust) geleid door emoties, defaults en framing van communicatie.
- **Onderzoek:** emotionele bias, framingeffecten, lage gebruiksgraad van keuzemogelijkheden.
- **Effect van het nieuwe stelsel:** meer keuzemogelijkheden in FPR, impliciete inspraak via SPR. Uitdagingen op het gebied van keuzebegeleiding blijven bestaan.
- **Communicatie-uitdaging:** hoe ontwerp je effectieve keuze-architectuur? Rekening houdend met het sentiment en biases die een grote rol spelen.

d. PENSIOENVERTROUWEN: We willen een waardevast pensioen, maar ook zekerheid

Samenvatting: het nieuwe stelsel maakt het mogelijk om de pensioenen sneller te verhogen wanneer het economisch goed gaat. Maar: ze gaan ook sneller naar beneden als het niet goed gaat. Hoewel pensioenfondsen maatregelen kunnen nemen om deze kans zoveel mogelijk te verkleinen, blijft het gegeven dat pensioenen kunnen schommelen voor veel deelnemers een bron van onzekerheid. Onderzoek laat zien dat de meeste mensen een sterke voorkeur hebben voor een vast, stabiel pensioeninkomen⁷; variabele pensioenen worden voor velen pas aantrekkelijker wanneer deelnemers meer inzicht krijgen in verwachte scenario's en de werking van de regeling. Daarbij lijken dalingen van het pensioen een zwaarder effect te hebben op vertrouwen dan dat stijgingen een positief effect hebben.

In hoeverre stijgende pensioenen deelnemers helpen om de onzekerheid van een variabel pensioen te overbruggen en de effecten van eventuele pensioenverlagingen compenseren, hangt in grote mate af van hoe de economie zich ontwikkelt tijdens het nieuwe stelsel. Dat pensioenen in het oude stelsel jarenlang nauwelijks werden geïndexeerd, heeft bij veel deelnemers, met name gepensioneerden, geleid tot groeiende onvrede en een afbrokkelend draagvlak onder het stelsel. Deelnemers zagen pensioenfondsen grote rendementen halen en de economie groeien, maar zagen hun pensioenen niet meegroeien. Uiteindelijk was dit sentiment een van de redenen om het pensioenstelsel in Nederland te veranderen.

Verschillende onderzoeken laten zien dat de financiële gezondheid van pensioenfondsen – uitgedrukt in de dekkingsgraad – samenhangt met het vertrouwen dat deelnemers hebben. Van Dalen & Henkens (2023) vinden dat een hogere dekkingsgraad, die direct

7 In de onderzoeken waarnaar in dit hoofdstuk wordt gerefereerd, wordt telkens onderscheid gemaakt tussen een 'vast pensioen' en een 'variabel pensioen'.

In de verzekeringswereld kunnen pensioen ook daadwerkelijk 'vast' worden gesteld; de hoogte wordt eenmalig bepaald en daarna wordt hier niet meer van afgeweken. In zowel het nFTK, als het vernieuwde stelsel, ligt het verschil tussen zogenoemde 'vaste' en 'variabele' pensioenen genuanceerder. In beide stelsels bestaat er geen pensioen dat niet kan veranderen. Van een echt 'vast' pensioen is daarom geen sprake.

verband houdt met het wel of niet kunnen indexeren, het vertrouwen onder 55-plussers in het beheer van hun pensioengeld vergroot. Voor mensen jonger dan 55 jaar geldt dit niet. In die leeftijdsgroep vinden de onderzoekers slechts een zwak, insignificant effect van de dekkingsgraad. De verklaring die zij hiervoor geven is dat consequenties van een hoge of lage dekkingsgraad voor jongeren nog in een verre toekomst liggen en bij hen niet echt *top of mind* zijn vanwege een lager pensioenbewustzijn. De impact van de dekkingsgraad ligt in lijn met de bevinding van Van Dalen & Henkens dat (financiële) stabiliteit van belang is voor het vertrouwen. In de DNB vertrouwensmonitor wordt het gestegen vertrouwen ook (deels) verklaard door de gestegen dekkingsgraden (DNB, 2023).

In onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) naar de pensioenhervormingen (Olsthoorn, 2019) blijkt dat vooral de hoogte van het pensioeninkomen bepalend is voor de legitimiteit van het pensioenstelsel. Keuzevrijheid, flexibiliteit en/of maatwerk kunnen een tegenvallend pensioen maar gedeeltelijk compenseren. Het SCP liet respondenten telkens kiezen tussen verschillende pensioenstelsels met variatie in vervangingsratio, pensioenkeuzes en mate van collectiviteit. Respondenten (alle verschillende doelgroepen) kiezen vrijwel altijd tegen een laag pensioeninkomen; andere kenmerken van een regeling wegen minder zwaar. Deelnemers streven daarentegen ook niet naar een maximaal pensioeninkomen. Zodra het inkomen als 'hoog genoeg' wordt ervaren, spelen andere factoren een belangrijkere rol.

Naast de hoogte van het pensioeninkomen speelt ook het type pensioeninkomen een grote rol in de voorkeuren. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat deelnemers liever een zeker pensioen krijgen dat lager is, dan een hoger pensioen dat vaker verandert en daarmee voor het gevoel onzekerder is. In een onderzoek van het ministerie van SZW (2019) kiest 55 procent van de deelnemers voor een vast pensioeninkomen, tegenover 27 procent voor een variabel pensioen. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met een onderzoek dat Motivation eerder heeft uitgevoerd voor het Verbond van Verzekeraars. Hierin zegt 54 procent een voorkeur te hebben voor een vast pensioen, 26 procent voor een variabel pensioen en 20 procent heeft geen voorkeur. Deelnemers geven aan dat ze kiezen voor een vast pensioen omdat dit zekerheid en duidelijkheid geeft. Dit sluit aan bij onderzoek van Wakker (2010) dat laat zien dat onzekerheid niet alleen gaat over financiële uitkomsten, maar ook over psychologie: wanneer kansen en gevolgen moeilijk te doorgronden zijn ervaren mensen minder grip en weegt het risico op verlies zwaarder, wat het vertrouwen in het stelsel of fonds kan ondermijnen.

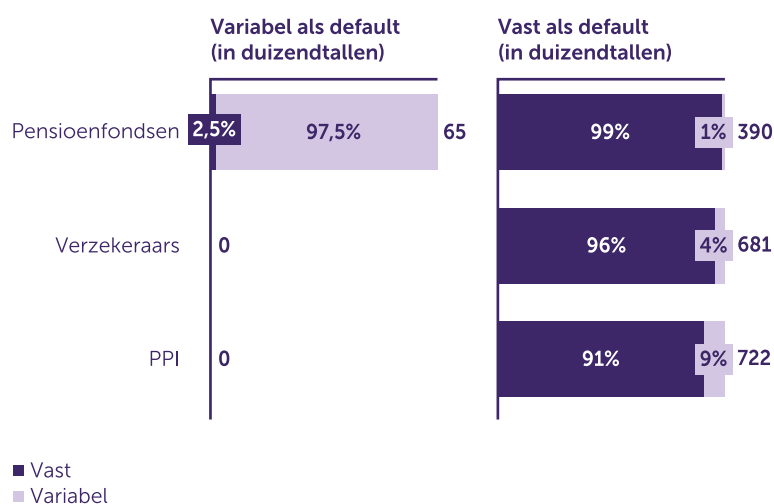
Deelnemers die kiezen voor een variabel pensioen zeggen dat ze dit doen omdat ze mogelijk een hoger pensioen zullen ontvangen. Nadat deelnemers communicatie hebben gelezen over de voor- en nadelen van een vast versus een variabel pensioeninkomen, verschuift de voorkeur van sommige deelnemers. Nog steeds kiest de meerderheid voor

een vast pensioen (41%), maar de groep die variabel kiest groeit licht (30%). De groep die het na het lezen van de informatie niet weet, groeit relatief sterk (Heinen & Zondervan, 2017).

Bij pensioenfondsen met een DC-regeling kunnen deelnemers al langer kiezen tussen een vast en variabel pensioen. Als een deelnemer geen keuze maakt volgt die de default-optie. Slechts een klein deel wijkt actief af van de default in 2023, zowel als dit een variabel pensioen is als wanneer dit een vast pensioen is (zie figuur 7). Dit roept de vraag op of deelnemers echt een voorkeur hebben voor een vast of variabel pensioen of dat hier (deels) de andere pensioenparadoxen een rol spelen.

Figuur 7. Mate van afwijken van default. AFM (2025)

Figuur 39: Het aantal deelnemers dat afwijkt van de default voorsorteerkeuze, per type pensioenuitvoerder (variabel & vast grafieken)

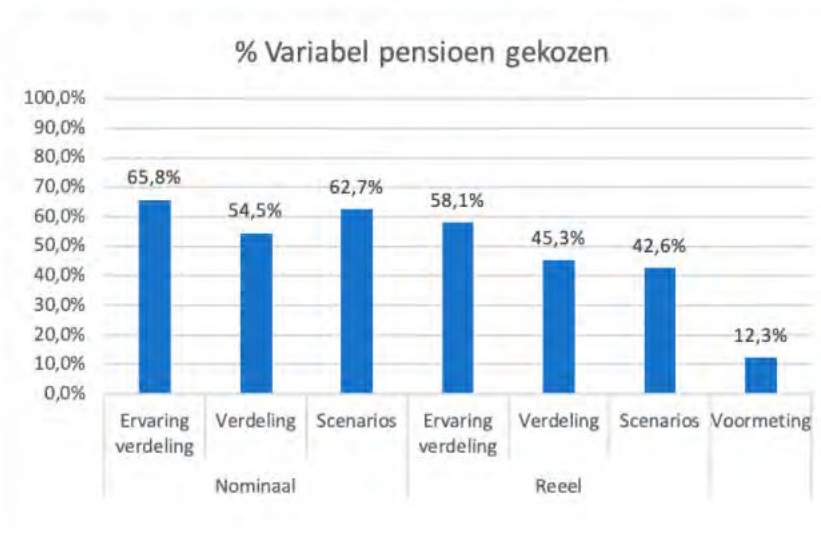


Recent onderzoek van Donkers et al. (2024) laat zien dat meer en duidelijkere informatievoorziening over de keuze tussen een vast en variabel pensioen leidt tot een aanzienlijk groter aandeel deelnemers dat kiest voor een variabel pensioen. De onderzoekers onderscheiden zes verschillende keuze-architecturen in hun studie waarin telkens de keuze tussen een vast en variabel pensioen werd voorgelegd. Deelnemers kregen 1) een goedweert-, slechtweert- en gemiddeld (verwacht) scenario voor hun toekomstige pensioeninkomens te zien (scenario's) óf 2) vijftig mogelijke pensioeninkomenspaden op basis van verschillende scenario's (verdeling) óf 3) een dynamische visualisatie van verschillende afzonderlijke inkomenspaden (ervaring verdeling). Daarnaast werd in elk van bovenstaande opties gevarieerd in reële en nominale bedragen. De derde weergave (ervaring verdeling) zorgt ervoor dat de meeste respondenten kiezen voor het variabele pensioen en leidt bovendien tot de hoogste tevredenheid over zowel de informatie als de uiteindelijke keuze (Donkers et al., 2024). In

onderstaande grafiek (figuur 8) is te zien dat extra informatie ertoe leidt dat aanzienlijk meer mensen kiezen voor een variabel pensioen.

Figuur 8. Keuze voor variabel pensioen in verschillende condities. Donkers et al. (2024)

Figuur 9. Percentage respondenten dat kiest voor een variabel pensioen per conditie en in de voormeting



Deze bevindingen passen bij de *description-experience gap*: mensen reageren anders op onzekerheid wanneer kansen alleen worden beschreven dan wanneer zij uitkomsten (gesimuleerd) ervaren via voorbeelden of paden. Pensioenschommelingen blijven abstract in tekst, maar voelen 'echter' in dynamische trajecten/visualisaties (Hertwig, 2015; Kaufmann, Weber & Haisley, 2013). Recente literatuur laat daarnaast zien dat mensen vaak positiever reageren wanneer onzekerheid expliciet wordt gecommuniceerd via bandbreedtes/ranges in plaats van via één puntinschatting; ranges sluiten beter aan bij de realiteit van onzekere voorspellingen en ze managen verwachtingen beter. Hu, Gaertig & Dietvorst (2025) laten in meerdere experimenten zien dat rangecommunicatie de evaluatie van voorspellingen kan verbeteren ten opzichte van puntinschattingen, juist in onzekere contexten.

Dit onderstreept het belang van goede communicatie en keuze-architectuur voor deelnemers, zodat zij hun keuzes meer weloverwogen kunnen maken. De vraag is wel of zij dergelijke uitgebreidere informatie tot zich nemen bij het maken van keuzes; de paradox tussen transparantie en complexiteit zal ook hier een rol spelen.

Het vernieuwde stelsel en een bewegend, maar hierdoor (gepercipieerd) minder zeker pensioen

In het vernieuwde stelsel verdwijnt de dekkingsgraad als maatstaf. Pensioenen bewegen voortaan sneller mee met de resultaten van het fonds. Afhankelijk van de genomen maatregelen kunnen ze eerder stijgen, maar ook eerder dalen. Waar de dekkingsgraad voorheen voor sommige deelnemers een (in)directe indicatie gaf van hoe het fonds ervoor stond,

wordt dit nu veel concreter zichtbaar; pensioenen worden sneller aangepast en deelnemers krijgen rendementen bijgeschreven bij hun pensioenvermogen. Hoewel het de verwachting is dat pensioenen door de komst van het nieuwe stelsel vaker en eerder verhoogd kunnen worden (een grote wens van deelnemers), moet dit in de praktijk nog wel blijken. De verwachting is ook dat als de pensioenen stijgen – en vaker stijgen – dit ten goede komt aan het vertrouwen in het pensioen en pensioenfondsen. Tegelijkertijd weten we uit onderzoeken dat negatieve schommelingen (sterk) negatief worden ontvangen (ABP, 2022). Verliesaversie is ook in de pensioensector een bekend begrip: mensen ervaren verliezen psychologisch ongeveer twee keer zo sterk als vergelijkbare winsten (Kahneman & Tversky, 1979). Een daling kan daardoor een groter (negatief) effect hebben op het vertrouwen dan dat een even grote stijging een (positief) effect kan hebben. Onderzoek van onder andere ABP bevestigt dat vooral negatieve veranderingen in het pensioeninkomen gevoelens van onrust oproepen. Het benoemen dat de pensioenen ieder jaar opnieuw worden vastgesteld en het tonen van (brede) navigatiemetaforen roepen een gevoel van onzekerheid op, zo blijkt uit onderzoeken naar de transitieoverzichten (APG, 2025b). Dat het pensioen ieder jaar kan veranderen, sluit niet aan de bij de intuïtieve wens van een meerderheid voor vaste boven variabele pensioenen.

Een analyse van pensioencommunicatie van pensioenaanbieders die al een DC-regeling aanbieden, in zowel Nederland als daarbuiten, laat echter zien dat reacties op, en gevoelde onrust door bewegende pensioenen, volgens de DC-fondsen zelf meevallen. De meeste fondsen gaven wel aan proactief over schokken te communiceren (Brüggen et al, 2022).

De vraag is dus of er een bepaalde gewenningsperiode zal zijn in het vernieuwde stelsel, waarna op een eventuele verlaging minder sterk dan verwacht wordt gereageerd. De wet biedt fondsen verschillende mechanismen om de schommelingen te beperken. Deze kenmerken van de nieuwe pensioenregels zijn minder bekend, maar kunnen wel op steun rekenen. Onderzoek van Ponds & Webers (2024) toont aan dat mensen de buffer een geruststellende gedachte vinden en de inzet hiervan steunen. In hun onderzoek onder meer dan 2.000 deelnemers en gepensioneerden van 38 bedrijfstakpensioenfondsen vinden zij dat de meeste manieren om de solidariteitsreserve (gezamenlijke buffer) te vullen of te besteden door ongeveer driekwart van de deelnemers en gepensioneerden wordt gesteund.

Omdat de pensioenen meebewegen met de economie kunnen deelnemers daarnaast naar verwachting een verlaging beter in de context van de tijd plaatsen, afhankelijk van de mate van spreiding van resultaten in de SPR. In het oude stelsel was dat niet per se het geval.

De uitdaging zal zijn om de balans hierin te vinden: om deelnemers geen onrealistisch onzeker gevoel te geven door de transparante en uitgebreide communicatie over de veranderde pensioenen en navigatiemetaforen, maar ook geen onrealistische zekerheid, door bijvoorbeeld communicatie over de buffer en andere maatregelen.

Paradox 4: Pensioenvertrouwen

‘We willen een waardevast pensioen, maar ook zekerheid’

- **Kernprobleem:** deelnemers verlangen zekerheid en stabiliteit, maar ook een pensioen dat verhoogd wordt.
- **Onderzoek:** verliesaversie, gevoeligheid voor dalingen, voorkeur voor vast pensioeninkomen.
- **Effect van het nieuwe stelsel:** pensioenen bewegen sneller mee met de economie, voelt onzekerder, en eventuele dalingen wegen zwaarder dan stijgingen; buffers en spreiding bieden demping.
- **Communicatie-uitdaging:** hoe communiceer je onzekerheid zonder onrust te veroorzaken? Hoe plaats je verlagingen in een groter/lange termijn perspectief?

4. Reflectie pensioencommunicatie – experts

De transitie naar het nieuwe pensioenstelsel is een ingrijpende verandering waarvan de uiteindelijke effecten nog niet volledig te overzien zijn. In dit hoofdstuk combineren we kennis van de nieuwe regels en inzichten uit relevante literatuur om een analyse te maken van de verwachte impact van het nieuwe stelsel op communicatiedoelen. Hoe de verandering in de praktijk uitpakt, wordt pas duidelijk wanneer het stelsel (al een tijd) is ingevoerd. Om een breder beeld te krijgen, hebben we drie communicatie-experts gevraagd hun visie te delen. Hun reflecties bieden waardevolle perspectieven op de mogelijke gevolgen en uitdagingen van deze transitie voor pensioencommunicatie.

Betekenisvol communiceren in het vernieuwde stelsel – door Annemarie van Hekken

Annemarie van Hekken is gepromoveerd expert op het gebied van pensioencommunicatie. Ze vertaalt wetenschappelijke inzichten uit de psychologie naar begrijpelijke financiële informatie en geldt als een autoriteit in de sector.

Pensioencommunicatie heeft de afgelopen jaren een enorme professionaliseringsslag doorgemaakt. We denken steeds beter na over wat we willen en moeten vertellen, aan wie en op welk moment. We denken na over eenvoudige taal en beseffen dat we soms te veel willen vertellen.

In dit hoofdstuk worden verschillende paradoxen behandeld. We moeten het één, terwijl de situatie vraagt om het andere. Mensen zeggen het éne te willen, maar handelen alsof ze juist dat andere willen. Hoe ga je hier als communicatieprofessional mee om? Het is voortdurend afwegen en prioriteiten stellen. Vanuit mijn werk als communicatiespecialist voeg ik graag nog een aantal tegenstellingen én een oproep toe aan dit hoofdstuk.

Efficiëntie versus relevantie

Niet echt een paradox, meer een ingewikkelde afweging: de wens om efficiënt te zijn en zaken te standaardiseren versus de noodzaak van persoonlijke en relevante communicatie. Processen moeten foutloos ingeregeld worden en er zijn beperkte middelen om te segmenteren. De verleiding is groot om één tekst, één animatie, één toelichting in het UPO te maken voor iedereen. Maar mensen zijn niet 'iedereen'. De 28-jarige die vaak van baan wisselt, de 54-jarige werknemer met een scheiding achter de rug en de 67-jarige die op het punt staat om het pensioen aan te vragen hebben fundamenteel verschillende vragen, zorgen en triggers waar zij op reageren. En we weten dat een boodschap die voor iemand relevant en betekenisvol is, beter binnenkomt en verwerkt wordt.

Standaardcommunicatie mist snel betekenis. Helemaal als de communicatie standaard is voor meerdere pensioenfondsen. De lezer moet niet alleen zelf bedenken of iets op zichzelf van toepassing is, maar voelt ook dat iets een standaard uiting is – en niet toegesneden op de eigen situatie.

Ja, het is meer werk om communicatie zó in te richten dat je laat zien dat je weet met wie je communiceert. Maar dat kan geen reden zijn om richting de superstandaard te bewegen. Communicatie is werk. Net als alle andere disciplines in de sector. De vraag is dus: zijn we bereid om te kiezen voor communicatie die meer impact heeft?

Genuanceerd versus activerend

Pensioen is een genuanceerd onderwerp. Tegelijk is communicatie die activeert vaak juist ongenuanceerd. Goede *calls to action* zijn helder, stellig en simpel.

Een manier om deze paradox beet te pakken is door te starten met de call to action. Want uiteindelijk gaat het om gedrag. Je wil dat iemand ergens over nadenkt, iets leest, doet of regelt. Als het alleen maar gaat om het uitdelen van informatie, kun je het ook op de website zetten. Vervolgens kijk je welke aanvullende informatie nodig is en welke nuances aangebracht moet worden.

Er zijn verplichtingen met betrekking tot het noemen van bepaalde risico's. Dat zijn lastige nuances, omdat 'gevaar' veel mensen verlamt. Dat willen we juist niet. Het is dus zaak om mogelijke uitkomsten feitelijk en eerlijk te benoemen. Het gebruik van het woord 'risico' voor bijvoorbeeld schommelingen lijkt niet passend, omdat het simpelweg het kenmerk is van een Wtp-regeling. Een verlaging het label 'risico' geven, terwijl een verhoging geen positief label krijgt, is onevenwichtig. Om in de wereld van

‘goed weer’ en ‘slecht weer’ te blijven: als je iemand die buiten wil gaan wandelen vooraf waarschuwt dat er een risico is dat het gaat regenen (terwijl de lucht nog niet dreigend is), dat diegene moet opletten diens paraplu niet ergens te laten liggen en goed moet checken of diens jas waterdicht is, dan bestaat de kans dat diegene binnenblijft. Of, misschien nog erger: deze persoon neemt je na verloop van tijd minder serieus. Daarom een paar praktische tips:

- Beschrijf neutraal en feitelijk wat er kan gebeuren.
- Geef aan hoe aannemelijk of kansrijk het is dat een bepaald scenario zich voordoet.
- Vermijd percentages, gebruik ‘verbale waarschijnlijkheden’. Denk daarbij aan een zin als: ‘Zit het erg tegen, dan gaat uw pensioen omlaag. Op dit moment is de kans klein dat uw pensioen de komende jaren omlaaggaat’.
- Geef aan dat je het laat weten als deze verwachting of inschatting verandert (‘Er komt waarschijnlijk regen, mogelijk zware regen’). Uit verschillende onderzoeken blijkt dat ‘verbale kansen’ goed geïnterpreteerd worden en bijdragen aan realistische verwachtingen.

Degelijk versus opvallend

Pensioenfondsen willen laten zien dat zij betrouwbaar en degelijk zijn. Maar in een wereld waarin mensen dagelijks honderden boodschappen voorbij zien komen, is degelijkheid niet genoeg. Je moet opvallen. Je moet kleur bekennen. Je moet durven triggeren. Als je boodschap niet gezien wordt, bestaat hij niet. Durven we communicatie te maken die niet alleen klopt, maar ook blijft hangen?

Slim betekenisvol communiceren

Na de transitie naar een nieuwe pensioenregeling is het nog belangrijker om contact te maken met de verschillende doelgroepen. We willen mensen activeren, bewust keuzes laten maken en werken aan realistische verwachtingen. Welk gedrag verstandig is, hoe je keuzes maakt en wat een passende keuze is, verschilt van persoon tot persoon. We móeten daarom betekenisvol communiceren. De paradoxen in pensioencommunicatie zijn dan ook geen obstakels, maar uitnodigingen. Ze dwingen ons tot keuzes. Tot het afwegen van belangen en het herijken van wat we verstaan onder ‘goede communicatie’.

Activatie blijft de grootste uitdaging in pensioencommunicatie – door Lisa Brügger

Lisa Brügger is Directeur van Netspar, hoogleraar financiële dienstverlening aan Maastricht University, en Bijzonder Hoogleraar pensioencommunicatie en keuzebegeleiding aan Tilburg University. Verder is zij lid in de Raad van Toezicht van het NIBUD. Haar expertise ligt op het gebied van pensioencommunicatie en keuzebegeleiding.

De paradoxen die in dit hoofdstuk worden beschreven laten goed zien hoe complex pensioencommunicatie is. Pensioen wordt door veel mensen als belangrijk gezien, maar tegelijkertijd is het een onderwerp waar men zich liever niet actief mee bezighoudt. Het vernieuwde pensioenstelsel verandert een aantal elementen van het systeem, maar de vraag blijft in hoeverre deze veranderingen daadwerkelijk bijdragen aan meer activatie, kennis, keuzes en vertrouwen onder deelnemers.

Activatie: de grootste uitdaging in pensioencommunicatie

Activatie was en blijft de grootste uitdaging in pensioencommunicatie. De transitie naar het vernieuwde stelsel zorgt er wel voor dat pensioen tijdelijk meer aandacht krijgt. Veranderingen roepen vragen op en maken dat deelnemers – ook jongere groepen die normaal minder betrokken zijn – zich vaker afvragen wat deze voor hun persoonlijke situatie betekenen. De overgang naar het nieuwe stelsel zou daarbij niet als het slot van een verhaal moeten worden gepresenteerd, maar eerder als een cliffhanger: een moment dat nieuwsgierig maakt naar wat volgt en deelnemers uitnodigt om betrokken te blijven bij hun pensioen.

In mijn optiek zou activatie het primaire doel van pensioencommunicatie moeten zijn. Wanneer deelnemers daadwerkelijk met hun pensioen bezig zijn, ontstaat ook meer ruimte voor andere doelen van communicatie, zoals het vergroten van kennis. Zoals ook in het hoofdstuk wordt besproken, laat onderzoek naar financiële educatie zien dat mensen juist wanneer zij met hun pensioen bezig zijn meer openstaan voor kennis. John Lynch beschrijft dit als just-in-time financial education. In plaats van te proberen deelnemers continu te informeren, kan het daarom effectiever zijn om informatie aan te bieden op momenten waarop pensioen daadwerkelijk relevant wordt – bijvoorbeeld bij life events of concrete keuzes.

Mijn tip aan de sector: maak communicatie strategisch

Juist in het vernieuwde stelsel wordt duidelijk hoe essentieel communicatie is voor het vertrouwen van deelnemers. Dat betekent ook dat communicatie het mandaat en de aandacht moet krijgen die daarvoor nodig zijn, van bestuur tot uitvoering.

Daarbij hoort ook dat communicatie eerder en nadrukkelijker wordt betrokken bij beleidskeuzes. Te vaak wordt communicatie pas ingezet wanneer een besluit al is genomen en moet worden uitgelegd. Juist door communicatie al in een vroeg stadium mee te nemen, kan beter worden nagedacht over hoe keuzes door deelnemers worden begrepen, welke verwachtingen zij hebben en welke informatie zij nodig hebben om veranderingen goed te kunnen plaatsen. Bovendien kan het explicieter betrekken van kennis over de behoeften en perspectieven van deelnemers ook de kwaliteit van de besluitvorming zelf verbeteren. Besluiten die beter uitlegbaar zijn richting deelnemers zijn vaak ook in de praktijk beter uitvoerbaar.

Daarnaast is het belangrijk om communicatie strategisch vorm te geven. Niet elk communicatiemiddel dient hetzelfde doel en verschillende doelgroepen vragen om verschillende benaderingen. De sector zal explicieter moeten nadenken over vragen als: welke middelen zetten we voor welk doel in? Hoe differentiëren we naar doelgroepen? En hoe verdelen we onze inspanningen tussen digitale en persoonlijke vormen van communicatie?

Een belangrijk onderdeel daarvan is het systematisch testen van communicatie. Het is vaak moeilijk vooraf te voorspellen hoe informatie door deelnemers wordt geïnterpreteerd. Daarom is het essentieel om de effectiviteit van communicatie te onderzoeken. Niet als een incidentele activiteit, maar als een integraal onderdeel van het communicatieproces. Effectieve communicatie ontstaat door een continu proces van ontwikkelen, testen, leren en verbeteren.

Tot slot is verwachtingsmanagement cruciaal. Mensen beoordelen informatie altijd in relatie tot hun verwachtingen. Wanneer verwachtingen te optimistisch worden neergezet, kan dat op langere termijn het vertrouwen ondermijnen. Juist daarom is het belangrijk om ook in goede tijden realistisch te communiceren en duidelijk te maken dat pensioen in de tijd zal schommelen. Transparantie over mogelijke veranderingen kan bijdragen aan realistischere verwachtingen en daarmee aan stabielere vertrouwen. Tegelijkertijd is communiceren over onzekerheid allesbehalve eenvoudig. Zowel in de praktijk als in de wetenschap wordt nog gezocht naar effectieve manieren om onzekerheid begrijpelijk te maken zonder onnodige onrust te creëren.

Tot slot

Pensioencommunicatie krijgt in het vernieuwde stelsel steeds meer aandacht. Waar communicatie in het verleden vaak vooral als een uitvoerende functie werd gezien, wordt steeds duidelijker dat het een strategisch onderwerp is dat ook op bestuursniveau aandacht vraagt.

Het nieuwe stelsel lost de fundamentele paradoxen van pensioencommunicatie niet vanzelf op. Juist daarom is het van belang dat de sector bewust keuzes maakt in de doelen en middelen van communicatie, in de momenten waarop communicatie plaatsvindt en in de manier waarop deelnemers worden ondersteund bij het begrijpen en gebruiken van pensioeninformatie, waarbij activatie van deelnemers een centrale plaats verdient.

Van onzekere zekerheid naar zekere onzekerheid: de noodzaak van een nieuw pensioenverhaal – door Lillian van Eijk

Lillian van Eijk, gecertificeerd register marketeer, is strategisch adviseur bij APG en lid van de communicatiecommissie van de Pensioenfederatie. Zij richt zich op het vertalen van complexe ontwikkelingen naar begrijpelijke dienstverlening die mensen daadwerkelijk in beweging zet.

Basisbehoeftes veranderen niet

De transitie naar het vernieuwde pensioenstelsel is een feit. Onder de motorkap is veel veranderd, maar daarbuiten blijft de deelnemer vooral zoeken naar grip en houvast – die wil tenslotte nog altijd weten: wat heb ik en wat krijg ik? En laat dat nu precies zijn wat we niet kunnen bieden.

Het vernieuwde stelsel biedt kansen, zeker. Maar alleen als we durven te erkennen dat het niet de techniek is die het verschil maakt, maar de manier waarop we deelnemers meenemen in het verhaal. We kunnen nog zo veel transparantie bieden, nog zo veel keuzemogelijkheden introduceren en nog zo veel scenario's schetsen, maar als we niet weten hoe die informatie landt bij de deelnemer, dan blijft het een papieren werkelijkheid.

We gaan van een onzekere zekerheid naar een zekere onzekerheid. Dat is geen semantische nuance, maar een fundamentele verschuiving in hoe mensen pensioen beleven. Waar vroeger het gevoel van 'het komt wel goed' overheerste, vraagt het nieuwe stelsel om actief vertrouwen: vertrouwen dat niet vanzelf ontstaat, maar gevoed moet worden. En dat vraagt om een nieuw narratief. Een verhaal dat niet begint bij het stelsel, maar bij de deelnemer. Niet bij de regels, maar bij de realiteit van het dagelijks leven.

Dat narratief moet aansluiten bij hoe mensen keuzes maken, hoe ze informatie verwerken en vooral: hoe ze grip ervaren. Want grip is niet hetzelfde als controle. Grip ontstaat wanneer mensen zich gezien voelen, wanneer informatie begrijpelijk is en wanneer keuzes betekenis krijgen. Dat lukt alleen als we ons verplaatsen in de leefwereld van de deelnemer – en niet als we blijven communiceren vanuit onze eigen opdracht of logica.

Nieuwe regels voor pensioen bieden mogelijkheden

Er zijn elementen in het vernieuwde stelsel die activatie, kennis, keuzes en vertrouwen kunnen vergroten. Denk aan het inzicht in het persoonlijk pensioenvermogen, de transparantie over inleg, rendement en kosten en de oproep tot meer inspraak. Maar deze elementen zijn geen garantie voor betrokkenheid. Transparantie zonder context leidt tot verwarring. Keuzevrijheid zonder begeleiding leidt tot keuzestress. En inspraak zonder erkenning van emotie en sentiment leidt tot frustratie.

Dat is precies waar de paradoxen uit dit hoofdstuk ons raken: pensioen is belangrijk, maar we zijn er niet mee bezig. We willen keuzes, maar liever niet kiezen. We verlangen transparantie, maar raken verstrikt in complexiteit. En bovenal: we willen zekerheid in een wereld die steeds beweeglijker wordt.

De echte kans ligt in het verplaatsen van het perspectief: van systeem naar mens. Deelnemers zoeken geen spreadsheet, ze zoeken grip. Geen rendementsoverzicht, maar houvast. En dat ontstaat pas als we ons écht verdiepen in hun leefwereld, hun zorgen en hun taal.

Communicatie als brug, niet als sluitstuk

De pensioensector moet het vernieuwde stelsel aangrijpen om communicatie te verbeteren, maar dan moet communicatie niet langer het sluitstuk of de oplossing van een probleem zijn. Het moet het vertrekpunt worden. Communicatie is geen pleister op een complex systeem, het is de brug tussen beleid en beleving en een essentieel onderdeel van de besturing en uitvoering van de ouderdagvoorziening van miljoenen Nederlanders.

Dit betekent: stoppen met zenden vanuit onze pensioenopdracht en starten met luisteren naar de behoefte. Niet communiceren over pensioen, maar communiceren vanuit het leven. Pensioen als onderdeel van goed voor jezelf zorgen. Als iets waar je trots op mag zijn. Als een investering in je toekomst, niet als een verplichting uit het verleden.

Mijn tip aan de sector

Durf te kiezen. Durf te kiezen voor een andere aanpak, voor een nieuw verhaal. Een verhaal dat begint bij de deelnemer en diens leefwereld. Dat erkent dat pensioen een zekere mate van onzekerheid kent – en dat dat oké is. Dat keuzes pas waarde krijgen als ze aansluiten bij het leven van nu. En dat vertrouwen niet ontstaat door meer informatie, maar door relevante, begrijpelijke, integrale en tijdige communicatie.

Maak pensioen persoonlijk, passend en met oog voor het collectief. En bovenal: wees eerlijk. Vertel het eerlijke verhaal, ook wanneer dat schuurt. Alleen dan ontstaat het vertrouwen dat nodig is om deze transitie samen te laten slagen.

Het vernieuwde stelsel biedt zeker geen kant-en-klare oplossing voor de paradoxen die we kennen. Maar het biedt wel een uitnodiging: om anders te kijken, anders te luisteren en anders te communiceren. Die uitnodiging moeten we met beide handen aangrijpen.

5. Conclusie

Aan het begin van dit hoofdstuk stelden we de vraag of het nieuwe pensioenstelsel bijdraagt aan de communicatiedoelen van pensioenfondsen. Helpt de overgang naar dit stelsel om deelnemers bewuster te maken van hun pensioen, hen te activeren zich hierin te verdiepen en het vertrouwen te vergroten? En wordt pensioen daarmee ook begrijpelijker en toegankelijker?

Om dit vraagstuk te verkennen, introduceerden we vier zogenoemde pensioenparadoxen, rond pensioenbewustzijn, kennis, keuzes en vertrouwen. Deze paradoxen gebruikten we om de impact van het nieuwe stelsel op pensioencommunicatie-uitdagingen te analyseren. Ook vroegen we drie experts om hierop te reflecteren.

De paradoxen in pensioencommunicatie draaien om de spanning tussen ratio en emotie. Rationeel weten mensen dat pensioen belangrijk is. Ze zeggen informatie te willen, invloed te willen hebben en ze willen een hoger pensioen (op de lange termijn). Het vernieuwde stelsel sluit hier goed bij aan: het biedt meer inzicht, (indirecte) invloed en een pensioen dat economisch gezien waarschijnlijk gunstiger is.

Emotioneel ligt dit anders. Barrières en biases staan rationeel gedrag in de weg. Meer transparantie en keuzevrijheid maken communicatie en inspraak complexer, vooral tijdens de transitie. En een bewegend pensioen voedt gevoelens van onzekerheid. De uitdaging voor pensioencommunicatie blijft daarom het vinden van een balans tussen de paradoxen.

Het nieuwe pensioenstelsel biedt op onderdelen kansen om paradoxen te verkleinen, maar vergroot op andere punten juist de spanning. De centrale vraag is dan ook niet óf het nieuwe stelsel de paradoxen oplost, maar in welke mate het de communicatie en gedragsmatige uitdagingen verandert. Hieronder geven we per paradox onze conclusie en beschrijven we de implicaties voor pensioencommunicatie.

a. Paradox Pensioenbewustzijn – ‘We vinden pensioen belangrijk, maar willen er niet mee bezig zijn’

Het nieuwe stelsel biedt op papier mogelijkheden om pensioen dichterbij te brengen. De zichtbaarheid van het pensioenvermogen en de jaarlijkse dynamiek maken pensioen concreter. Ook extra keuzes of inspraak (tijdens de opbouwfase), zoals het risicoprofiel, kunnen deelnemers eerder activeren. Tegelijkertijd blijkt uit onderzoek dat juist negatieve bewegingen in het pensioenvermogen sterke emoties oproepen en kunnen leiden tot vermijdingsgedrag. Present bias en negatieve associaties met pensioen verdwijnen niet door de komst van het stelsel, maar zijn inherent aan het concept pensioen.

Het nieuwe stelsel heeft wel potentie om deze paradox te verkleinen en bij te dragen aan activatie, maar kan haar even goed versterken doordat deelnemers worden geconfronteerd met bewegende en/of lagere bedragen, wat gevoelens van onzekerheid voedt.

Communicatie zou daarom sterk moeten inzetten op rust, duiding en context, waarbij stijgingen en dalingen niet worden gepresenteerd als winst of verlies, maar als normale dynamiek. Daarnaast is emotionele framing belangrijk. Het belang van pensioen benadrukken in communicatie kan averechts werken. Pensioeninformatie moet niet alleen feitelijk juist zijn, maar ook zó worden verwoord dat deze geen onnodige onrust oproept. Door bijvoorbeeld te kiezen voor rustige, niet-alarmistische bewoordingen en eerst context te bieden voordat cijfers of schommelingen worden genoemd, kunnen deelnemers geholpen worden de informatie met minder spanning te verwerken. Dit vergroot de kans dat zij de boodschap open blijven volgen en niet afhaken.

b. Paradox Pensioenkennis – ‘We verlangen transparantie, maar vinden de informatie snel te complex en veel om goed te begrijpen’

Een van de doelen van het nieuwe stelsel was een ‘uitlegbaarder contract’. Tegelijkertijd vraagt de nieuwe systematiek om véél meer transparantie – over inleg, persoonlijk rendement, kosten, scenario’s en jaarlijkse aanpassingen. De paradox wordt hiermee eerder vergroot: deelnemers hebben behoefte aan eenvoud, maar het nieuwe stelsel maakt technische uitleg juist omvangrijker. De toegenomen hoeveelheid informatie leidt niet automatisch tot meer begrip, maar kan zelfs afschrikken. Daarnaast bestaan er hardnekkige misvattingen die een goed begrip van pensioen in de weg staan. Het zichtbaar maken van een persoonlijk pensioenvermogen en bijgeschreven rendementen kan enkele misvattingen wel verminderen: bijvoorbeeld het idee dat jongeren voor ouderen betalen, dat er straks geen pensioen meer is of dat men de eigen inleg niet terugkrijgt. Maar dit werkt alleen als mensen de informatie daadwerkelijk lezen. Financiële educatie kan helpen, maar moet dan wel goed worden vormgegeven. Het streven naar eenvoud moet in communicatie centraal staan. Prioriteit moet liggen bij het beantwoorden van de vraag: Wat betekent dit voor mij? Eenvoudige taal, herhaling en stapsgewijze informatievoorziening is essentieel om de cognitieve belasting te verminderen.

c. Paradox Keuzevrijheid – ‘We willen keuzes hebben, maar niet kiezen, maar wel gekozen hebben’

Het nieuwe stelsel geeft deelnemers in de FPR meer expliciete keuzes en in de SPR ook een extra keuze (bedrag ineens) én meer impliciete inspraak via risicopreferentieonderzoeken. De literatuur laat echter zien dat keuzevrijheid nauwelijks leidt tot meer betrokkenheid wanneer interesse en kennis laag zijn: veel deelnemers blijven bij defaults. Daarnaast spelen emoties, stress, framing en biases (zoals verliesaversie en *choice overload*) een grote rol. Het nieuwe stelsel lijkt deze paradox eerder te versterken dan te verminderen, omdat er meer keuzes bijkomen zonder dat de psychologische drempels bij deze keuzes verdwijnen.

Focus in communicatie zal daarom moeten liggen bij een goede keuzearchitectuur: defaults die passen bij de meeste deelnemers, duidelijke kaders, anticipatie op emotionele reacties en begeleiding die niet mikt op méér informatie, maar op betere informatie. Daarmee bedoelen we informatie die eenvoudiger is, afgestemd op het kennisniveau van deelnemers, die in logische stappen wordt aangeboden, de keuzedruk verlaagt en helpt om één concrete vervolgstap te zetten.

d. Paradox Pensioenvertrouwen – ‘We willen een waardevast pensioen, maar ook zekerheid’

Het nieuwe stelsel maakt pensioenen beweeglijker, wat meer perspectief biedt op verhoging van de pensioenen, maar ook op dalingen. Omdat verliesaversie een sterke rol speelt, ligt het risico op een afbreuk van het vertrouwen bij dalingen aanzienlijk hoger dan het positieve effect van stijgingen. De mate waarin deze paradox en het vertrouwen door het stelsel wordt versterkt of juist afneemt, is afhankelijk van hoe de pensioenen zich ontwikkelen over de jaren. Bij verhogingen in opeenvolgende jaren zal het vertrouwen in pensioenen zich anders ontwikkelen dan bij dalingen of wisselende resultaten. Mechanismen zoals de solidariteitsreserve kunnen onrust dempen, maar deze maatregelen zijn minder bekend bij deelnemers. Het idee dat de pensioenen (meer) kunnen gaan bewegen zal voor deelnemers wennen zijn. De mate waarin vertrouwen op termijn stabiliseert of eventueel groeit, hangt af van economische omstandigheden en van de vraag of deelnemers écht begrijpen hoe schommelingen werken.

Pensioencommunicatie moet daarom voorspelbaarheid bieden in een context van onzekerheid. Dat betekent: helder en consequent uitleggen wat deelnemers kunnen verwachten, ook wanneer de uitkomsten zelf onzeker zijn. En ook: het duiden van buffers en beschermingsmechanismen zonder valse zekerheid te scheppen.

Al met al biedt het stelsel kansen voor verbetering, maar zal het de spanning van de vier paradoxen niet oplossen. Psychologische, cognitieve en gedragsmatige patronen van deelnemers zijn te diep verankerd. Het stelsel verandert wél de vorm van de paradoxen en zou een uitnodiging moeten zijn voor een communicatiestrategie die:

- eenvoud boven volledigheid plaatst,
- emoties en biases centraal zet,
- deelnemers houvast biedt in plaats van extra keuzes,
- niet alleen feiten, maar vooral betekenis communiceert.

Bronnen

- ABN Amro MeesPierson (2016). We willen het zelf doen. Onderzoek ABN AMRO MeesPierson: Welk pensioenstelsel wil Nederland? <https://financialfocus.abnamro.nl/media/Pensioenrapport-ABN-AMRO-MeesPierson.pdf>
- ABP (2022). *Schommelingen in pensioen*. Intern onderzoek.
- ABP & APG (2017). *Pensioenpot*. Intern onderzoek.
- ABP & APG (2023). *Pensioenvermogen*. Intern onderzoek.
- ABP, PGGM, APG, PFZW (2024). *We vragen het de deelnemer – Pensioenvertrouwen*.
- AFM (2020). *AFM Consumentenmonitor Pensioeninformatie Voorjaar 2020*.
- AFM (2025). *Sector in beeld Pensioenen 2025*.
- APG (2025). *Pensioenbarometer*. Intern onderzoek.
- APG (2025b.) *Validatie voorlopige transitie-overzichten*. Intern onderzoek.
- APG (2024). *Pensioenbarometer*. Intern onderzoek
- APG (2022). *Pensioenbarometer – misverstanden*. Intern onderzoek.
- Baddeley, A. D. (2001). Is working memory still working? *American Psychologist*, 56, 851-864.
- Bakker, M. & Dankfort, Z. (2025). *Vertrouwen in pensioen*. Rapport over kwalitatief onderzoek onder pensioendeelnemers en werkgevers die pensioen aanbieden. In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. <https://open.overheid.nl/documenten/a9257fab-510f-4cb8-a1e2-4ff5a952a3f7/file>
- Böhnke, M. and Brügggen, E & Post, T. (2019) *Appreciated but Complicated Pension Choices? Insights from the Swedish Premium Pension System*: SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3208077> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3208077>
- Brügggen, E., van Hekken, A., Iking, E., Kraft, E., & Nell, L. (2020). *Communicatie over de nieuwe regels voor pensioen: Inzicht en aanbeveling*.
- Brügggen, E., Barrett, J., Augustus-Vonken, J., Ponds, E., & Teichmann, L. (2022). *Communication in DC Pension Plans in The Netherlands*. Netspar Occasional Paper 1-2022.
- Carmon, Z., Wertenbroch, K., & Zeelenberg, M. (2003). Option attachment: When deliberating makes choosing feel like losing. *Journal of Consumer Research*, 30(1), 15-29.
- Czech, S. (2016). Choice Overload Paradox and Public Policy Design. The Case of Swedish Pension System. *Equilibrium*, 11(3), 559-584.
- Dalen, H. P. van, & Henkens, K. (2016). *Keuzevrijheid in pensioen*. Netspar Brief; Vol. 5. Netspar. P20160324_Brief5_WEB.pdf
- Dalen, H. P. Van, & Henkens, K. (2023). *Trust in Pension Funds. Or the Importance of Being Financially Sound*. Netspar Design paper 221.
- Dalen, H. P. Van, & Henkens, K. (2024). *Wie vertrouwt de overstap naar het nieuwe pensioenstelsel?, Me Judice*, 6 mei 2024.
- Dalen, H. P. Van, & Henkens, K. (2025). *Invaren of ingroeien in het nieuwe pensioenstelsel. Voorkeuren van pensioendeelnemers in een referendum*. Netspar Industry Paper 2025-03.
- DNB, 2023. *Vertrouwen stabiel ondanks onrust op financiële markten*. DNBulletin.
- Donkers, B., Dellaert, B., Turlings, M., Van Hekken, A., Van 't Zet, M. en Wiggerts, I. (2024). *Keuzebegeleiding bij de keuze tussen een vast of een variabel pensioen*. Netspar Design Paper 248.
- Eberhardt, W., Post, T., Hoet, C., & Brügggen, E. (2022). Exploring the first steps of retirement engagement: a conceptual model and field evidence. *Journal of Service Management*, 33(6), 1-26. <https://www.emerald.com/josm/article/33/6/1/229197>
- Ersner-Hersfield, H., Wimmer, G. E. & Knutson, B. (2009). Saving for the future self: Neural measures of future self-continuity predict temporal discounting. *Social*

- Cognitive and Affective Neuroscience*. p. 85-92. <https://www.netspar.nl/kennisplein/keuzebegeleiding-bij-de-keuze-tussen-een-vast-of-een-variabel-pensioen/>
- Folmer, K., Lever, M., Ponds, E., Starink, B., & Westerhout, E. (2018). *Effecten van meer keuzevrijheid bij pensioenuitkering*. Netspar Design Paper Series; Vol. 2018, No. 105. (Netspar). https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20180910_DES105-WEB.pdf
- Fernandes, D., Lynch, J. G., Jr., & Netemeyer, R. G. (2014). Financial literacy, financial education, and downstream financial behaviors. *Management Science*, 60 (8), 1861-1883. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2013.1849>
- Goossens, J. & De Vries, M. (2024). Een overzicht van risicopreferentiemethodieken. *Tijdschrift voor Pensioenvraagstukken*.
- Hekken, A. M. Van, (2018). *Check This! Check This! Empowering people to plan for retirement. The role of persuasive message strategies and readability*. Dissertation. Radboud Repository.
- Heinen, H. & Zondervan, I. (2017). *Onderzoek standaardmodel*. In opdracht van Verbond van Verzekeraars. <https://www.verzekeraars.nl/media/3535/motivaction-rapportage-standaardmodel.pdf>
- Hershey, D. A., Henkens, K., & Van Dalen, H. P. (2007). Mapping the minds of retirement planners - A cross-cultural perspective. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 38(3), 361-382.
- Hertwig, R. (2015). The challenge of the description-experience gap to the communication of risks. In: *The SAGE handbook of risk communication*.
- Hu, B., Gaertig, C., & Dietvorst, B. J. (2025). How should time estimates be structured to increase customer satisfaction? *Management Science*, 71(9), 7497-7515.
- Iking, E., Lelieveld, G.-J., Noordewier, M. K., & Van Dijk, W. W. (2025). Understanding pension checking in an automatic enrollment setting: The case of the Netherlands. *Manuscript submitted for publication*.
- Ipsos I&O (2025). *Bekendheid en verwachtingen Wet Toekomst Pensioen*.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, Fast and Slow*.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), 263-291.
- Kaiser, T., Lusardi, A., Menkhoff, L. & Urban, C. (2022). Financial education affects financial knowledge and downstream behaviors. *Journal of Financial Economics* 145(2), 255-272.
- Kaufmann, C., Weber, M., & Haisley, E. (2013). The role of experience sampling and graphical displays on one's investment risk appetite. *Management Science*, 59(2), 323-340.
- Krijnen, J., Breugelmans, S. & Zeelenberg, M. (2014). *Waarom mensen de pensioenvoorbereiding uitstellen en wat daar tegen te doen is*. NEA paper. Netspar Economische Adviezen. https://www.netspar.nl/wp-content/uploads/NEA_52-WEB.pdf
- Laibson, D. (1997). Golden eggs and hyperbolic discounting. *The Quarterly Journal of Economics*, 112(2), 443-478.
- Iyengar, S. S., & Lepper, M. R. (2000). When choice is demotivating: Can one desire too much of a good thing? *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(6), 995-1006.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2024). *Publieksmonitor pensioenen*.
- Ministerie van Sociale en Werkgelegenheid (2025). *Publieksmonitor pensioenen*.
- Oprea, R. (2024). Decisions under risk are decisions under complexity. *American Economic Review*, 114(12), 3789-3811.
- Olsthoorn, M. (2019). *Legitimiteit en pensioenhervormingen. Vignettenstudie naar voorkeuren voor het pensioenstelsel van zelfstandigen en werknemers*. Survey paper 54.
- Ottenhof, D. (2025). Pensioeninteresse laat zich moeilijk verzilveren. Artikel in *Pensioen Pro*.
Pensioeninteresse laat zich moeilijk verzilveren | Pensioen Pro
- Pensioenfederatie (2016). *Pensioenkennis en vertrouwen gaan hand in hand*. Onderzoek in opdracht van Pensioenfederatie, uitgevoerd door Zegwaart Consultancy, Motivaction en Erasmus Universiteit.
- Pensioenfederatie (2025). *Onze Taal op Groen. Onze Taal op Groen | Pensioenfederatie over Begrijpelijke Taal*

- Ponds, E. & Webers, E. (2024). Solidariteitsbuffer en Solidariteitsvoorkeuren. Netspar Design Paper 238. <https://www.netspar.nl/kennisplein/solidariteitsbuffer-en-solidariteitsvoorkeuren/>
- Schildberg-Hörisch, H. 2018. Are Risk Preferences Stable? *Journal of Economic Perspectives* 32 (2): 135-54.
- Simonse, O., Van der Werf, M. & Wilmink, G. (2017). *Effectieve manieren om verantwoord financieel gedrag te bevorderen*. In opdracht van Nibud en Wijzer in Geldzaken. Rapport Effectieve manieren om verantwoord financieel gedrag te bevorderen (2017) - Nibud
- Trope, Y. & Liberman, N. (2010). Construal-level theory of psychological distance. *Psychological Review*, 117(2), 440-463. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/a0018963>
- Van Hekken, A., Hoofs, J. & Brüggem, E. (2022). Pension participants' attitudes, beliefs, and emotional responses to the new Dutch pension system. *De Economist*, 170, 173-194. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10645-022-09396-7>
- Visser, M., Warnaar, M. & Veerman, N. (2024). *Pensioenpeiling 2024*. In opdracht van Nibud. Rapport Pensioenpeiling (2024) - Nibud
- Vonken, J. & Iking, E. (2016). Neuromarketing: Hoe ons onderbewuste over pensioen denkt. *MOA Jaarboek 2016. Ontwikkelingen in het marktonderzoek*. P.27-40.
- Vonken, J. & Limpens, W. (2018). *Ons brein wil niet kiezen, maar wel gekozen hebben*. Netspar Design Paper 95.
- Wakker, P. P. (2010). *Prospect theory: For risk and ambiguity*. Cambridge University Press.
- Werkenaanonspensioen.nl, (2025). *Pensioencommunicatie en draagvlak*. (Pensioencommunicatie en draagvlak | Communicatie tijdens de transitie | Werken aan ons Pensioen)
- Werkenaanonspensioen.nl (2025b). *Randvoorwaarden en uitgangspunten tijdens de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel voor pensioenfondsen*. <https://www.werkenaanonspensioen.nl/onderwerpen/randvoorwaarden-en-uitgangspunten-pf>
- Wijzer in Geldzaken (2024). Pensioenmonitor meting 2024. <https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/24058268-ipsos-pensioenmonitor-2024-wig-rapportage-def.pdf>



Network for Studies on
Pensions, Aging and Retirement

Dit is een publicatie van Netspar
Juni 2026

T +31 13 466 2109
E info@netspar.nl

netspar.nl