

Visualisatievoorkeuren in het risicopreferentieonderzoek: vijf inzichten uit kwalitatieve interviews

Bas van Seumeren
Evert Webers

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 2026-29, juni 2026

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

Samenvatting	4
Abstract	5
1. Introductie	6
2. Methode	10
3. Resultaten	13
4. Conclusies en aanbevelingen	17
Literatuurlijst	20
Bijlage 1: gespreksleidraad	22
Bijlage 2: Schermafbeeldingen van interactieve vragenlijst	26

Affiliaties

Bas van Seumeren – APG Research & Analytics

Evert Webers – APG Research

Samenvatting

Dit kwalitatieve onderzoek verkent hoe deelnemers drie visualisatievormen ervaren bij het risicopreferentieonderzoek (RPO): een staafdiagram met drie scenario's, een *pension builder* en een waaiervisualisatie met *experience sampling*. De semigestructureerde interviews brengen vijf bevindingen naar voren. Ten eerste blijkt dat geen enkele visualisatievorm voor alle deelnemers even geschikt is. Dit suggereert dat segmentatie naar doelgroepen toegevoegde waarde kan hebben. Ten tweede lezen deelnemers begeleidende teksten vaak niet of slechts gedeeltelijk, wat betekent dat visualisaties zoveel mogelijk zelfstandig interpreteerbaar moeten zijn. Ten derde hebben sommige deelnemers moeite met het kiezen uit negen antwoordopties; voor deze groep kan het tonen van minder opties tegelijkertijd de keuze vergemakkelijken. Daarnaast blijkt het RPO, ongeacht de gebruikte visualisatie, voor jongere deelnemers lastiger in te vullen omdat zij moeite hebben hun toekomstige behoeften in te schatten. Ten slotte suggereren de interviews dat de voorgelegde vorm van *experience sampling* niet intuïtief is voor de meeste deelnemers.

Abstract

This qualitative study examines how participants perceive three types of visualisations used in the risk preference elicitation (RPE): a three-scenario bar chart, a pension builder and a fan chart with experience sampling. The semi-structured interviews reveal five key findings. First, none of the visualisation types appear universally suitable for all participants. This suggests that tailoring visualisations to specific target groups may add value. Second, participants often read accompanying texts only partially or not at all, underscoring the importance of visualisations that can be interpreted independently. Third, several participants reported difficulty selecting from nine response options; for these participants, presenting fewer options at once can improve the choice process. In addition, the RPE proved more challenging for younger participants, regardless of the visualisation used, because they find it difficult to anticipate their future financial needs. Finally, the interviews indicate that the form of experience sampling applied in this study is not intuitive for most participants.

1. Introductie

Met de invoering van de Wet toekomst pensioenen ondergaat het Nederlandse pensioenstelsel de grootste stelselwijziging in decennia. Het stelsel verschuift van toegezegde uitkeringen (*defined benefit*) naar een systeem waarin de premie-inleg centraal staat (*defined contribution*). Deze verandering legt het beleggingsrisico explicieter bij deelnemers. Om te waarborgen dat de gekozen beleggingsstrategie aansluit bij de wensen en kenmerken van de deelnemers, is het wettelijk verplicht voor pensioenuitvoerders om de risicopreferenties van deelnemers periodiek in kaart te brengen via een risicopreferentieonderzoek (RPO).

Voor een betrouwbare meting is het belangrijk dat het RPO helder, begrijpelijk en goed uitvoerbaar is voor alle deelnemers. Ook de Autoriteit Financiële Markten (AFM) benadrukt dit expliciet in de FRAME-criteria¹, waarbij de F staat voor *feasibility* (uitvoerbaarheid) (AFM, 2023). Eerder onderzoek laat zien dat deelnemers het lastig vinden om hun risicovoorkeuren in een pensioencontext aan te geven (Van der Meeren et al., 2019), terwijl een nauwkeurige inschatting van risicobereidheid juist essentieel is voor het opstellen van een passende beleggingsstrategie. Een onjuiste inschatting op individueel of collectief niveau kan immers leiden tot aanzienlijke welvaartsverliezen (Joseph et al., 2021; Balter et al., 2023; Rodrigues & Schotman, 2025).

Dit onderzoek verkent de mogelijkheden om het RPO verder te verbeteren, met specifieke aandacht voor de rol van visualisaties. Eerder werk laat zien dat visualisaties deelnemers kunnen ondersteunen bij het verwerken van complexe informatie (Hegarty, 2011). Daarbij vormt de navigatiemetafoor² een voorbeeld van hoe visuele representaties pensioeninformatie toegankelijker kunnen maken (Van Hekken & Das, 2019). Daarnaast bestaan er diverse manieren om onzekerheid in toekomstige pensioenuitkomsten te visualiseren, zoals scenario's met een bepaalde kans, verdelingsweergaven of tijdpadprojecties (Lusardi et al., 2017; Padilla et al., 2022; Westerbeek et al., 2025; Donkers et al., 2025). Tegelijkertijd is er geen consensus in de literatuur over welke vorm of methode het meest geschikt is voor het meten van risicovoorkeuren (Goossens et al., 2023a). Verschillende studies tonen bovendien aan dat verschillende methoden tot verschillende metingen van risicobereidheid kunnen leiden, de zogenoemde *risk elicitation puzzle* (Pedroni et al., 2017). Ook voor Nederlandse pensioen-deelnemers laten Goossens et al. (2023b) en Donkers et al. (2025) zien dat de gehanteerde methode invloed heeft op de uiteindelijk gemeten risicobereidheid.

In dit onderzoek vergelijken we drie verschillende visualisatievormen. De centrale vraag daarbij was hoe deelnemers deze visualisaties ervaren. De onderliggende methode was

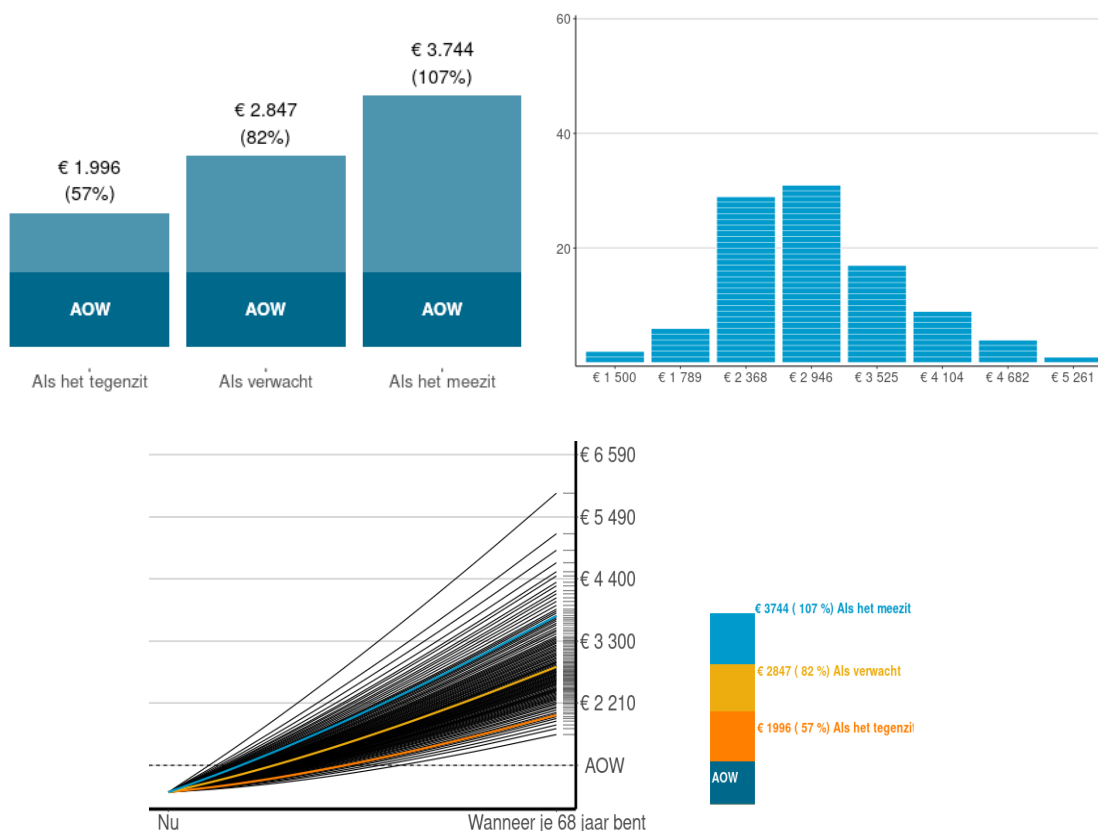
1 De FRAME-criteria zijn: Feasible (uitvoerbaar), Rationalising (rationaliserend), Appropriate (passend), Measurable (meetbaar) and Errable (feilbaar).

2 De navigatiemetafoor is een visualisatie waarin met drie pijlen drie mogelijke pensioenuitkomsten (als het tegengit, verwacht eindresultaat en als het meezit) worden weergegeven.

voor alle visualisaties gelijk: deelnemers kozen via een schuifbalk uit negen risicoprofielen. Tussen de varianten verschilde alleen de wijze waarop de mogelijke toekomstige pensioenuitkomsten werden weergegeven. Alle deelnemers beoordeelden de volgende drie visualisaties:

- Drie-scenario-staafdiagram met 25 procent kans op 'als het tegenzit', 50 procent op 'als verwacht' en 25 procent op 'als het meezit'.
- *Pension builder* die een verdeling van pensioenuitkomsten toont (vergelijkbaar met Dellaert et al., 2016).
- Waaivisualisatie die de pensioenopbouw over de tijd toont, aangevuld met dezelfde drie scenario's als in de eerste visualisatie. Bij de waaivisualisatie hebben we een extra stap met *experience sampling* toegevoegd. Hierbij kregen de deelnemers, voorafgaand aan hun keuze, twintig semiwillekeurige pensioenuitkomsten afzonderlijk te zien. Pas daarna presenteerden we de volledige waaier, die bestond uit honderd mogelijke uitkomsten. Deze toevoeging was bedoeld om deelnemers te ondersteunen bij het inschatten van kleine kansen. Door herhaaldelijk afzonderlijke uitkomsten te zien, ervoeren zij waarschijnlijk dat extreme uitkomsten met een lage kans zich zelden voordoen. Dit kan de neiging verminderen om kleine kansen te overschatten (Hertwig & Erev, 2009; Kaufmann et al., 2013; Bradbury et al., 2015).

Figuur 1: Linksboven het drie-scenario-staafdiagram, rechtsboven de pension builder en onder de waaivisualisatie inclusief drie scenario's.



We voerden kwalitatieve diepte-interviews uit met dertien deelnemers, die elk ongeveer een uur duurden. Tijdens het invullen van de vragenlijst vroegen we de respondenten om hardop te denken, zodat we hun overwegingen en interpretaties direct konden volgen. Na elke vraag kregen zij aanvullende reflectieve vragen om hun keuzeprocessen verder te verduidelijken. De volgorde van de drie visualisaties hebben we gerandomiseerd om mogelijke leereffecten te beperken. In de antwoorden van respondenten vonden we geen aanwijzingen voor dergelijke leereffecten.

De interviews laten zien dat de waardering voor de verschillende visualisaties sterk uiteenloopt. Sommige deelnemers waardeerden de grotere informatierijkdom van de *pension builder* en de waaiervisualisatie, terwijl anderen juist de eenvoud en het directe overzicht van het drie-scenario-staafdiagram prefereerden. Deze heterogeniteit sluit aan bij eerdere bevindingen dat geen enkele visualisatievorm voor alle deelnemers optimaal blijkt te werken (Donkers et al., 2025). In onze steekproef is geen helder demografisch patroon zichtbaar dat de voorkeur voor een specifieke visualisatie verklaart. Wel valt op dat deelnemers met een interesse in financiële onderwerpen vaker kozen voor de visualisaties met meer informatie.

Daarnaast blijkt dat deelnemers de begeleidende teksten vaak niet of slechts gedeeltelijk lezen. Dit sluit aan bij eerdere bevindingen dat toelichtende informatie regelmatig wordt genegeerd of niet geheel begrepen wordt (Bakker & Dankfort, 2022). Deze observatie ondersteunt het belang van visualisaties die zoveel mogelijk zelfstandig te interpreteren zijn, zodat deelnemers niet afhankelijk zijn van aanvullende tekstuele uitleg.

Verder gaven sommige deelnemers aan moeite te hebben met het kiezen uit de negen beschikbare risicoprofielen en niet goed te weten waar te beginnen. Dit duidt op mogelijke *choice overload*: een relatief groot aantal opties, in combinatie met een complexe keuze en beperkte bekendheid met de onderliggende afweging, resulterend in keuzestress (Iyengar & Lepper, 2000; Chernev et al., 2015).

Jongere deelnemers begrepen de visualisaties en de opdracht doorgaans goed. Toch gaven zij aan dat de lange tijdshorizon en onzekerheid over hun toekomstige levensloop het moeilijk maakten om de bedragen op de pensioendatum betekenisvol te interpreteren. Deze bevinding sluit aan bij eerder onderzoek van Westerbeek et al. (2025), dat eveneens suggereert dat langetermijnprojecties voor jongere deelnemers gepaard gaan met een grotere mate van onzekerheid. Voor enkele jonge deelnemers had dit gevolgen voor het gekozen risicoprofiel: zij kozen een minder risicovolle optie doordat ze de uitkomsten van de meer risicovolle profielen als onrealistisch ervaarden. Dit speelde met name bij de waaiervisualisatie, waarin ook de meest extreme uitkomsten zichtbaar zijn.

Tot slot blijkt de toegepaste vorm van *experience sampling* voor de meeste deelnemers niet intuïtief. Het stap voor stap laten zien van 20 verschillende pensioenuitkomsten riep veel vragen op bij de respondenten. Pas na het zien van de volledige verdeling gaven zij aan

te begrijpen wat de eerdere twintig afzonderlijke uitkomsten voorstelden. De interviews bieden geen aanwijzingen dat deze tussenstap hun uiteindelijke keuze heeft ondersteund of verbeterd. Op basis hiervan suggereren de bevindingen dat *experience sampling* in deze vorm nog niet geschikt is voor toepassing bij een RPO.

Dit onderzoek draagt op twee manieren bij aan de bestaande literatuur. Ten eerste bouwen we voort op kwalitatieve studies zoals van Bakker & Dankfort (2022) en Westerbeek et al. (2025), die vooral gericht zijn op begrip en toegankelijkheid van verschillende visualisatievormen. Wij voegen hieraan een expliciete analyse toe van de subjectieve waardering van drie visualisaties. Hoewel Donkers et al. (2025) kwantitatief inzicht geven in de waardering van verschillende meetmethoden, biedt onze kwalitatieve studie aanvullende context door de onderliggende overwegingen van deelnemers te belichten. Ten tweede is dit, voor zover ons bekend, het eerste onderzoek dat *experience sampling* toepast in een RPO-omgeving. Eerder werk laat wel zien dat *experience sampling* waardevol kan zijn bij keuzes tussen vaste en variabele pensioenen (Donkers et al., 2024) en bij individuele beleggingsbeslissingen (Kaufmann et al., 2013; Bradbury et al., 2015).

Hiernaast biedt dit onderzoek vijf concrete aanbevelingen om het RPO verder te versterken. Nederlandse pensioenfondsen hebben de afgelopen jaren op grote schaal ervaring opgedaan met het uitvragen van risicovoorkeuren onder deelnemers. Deze eerste ervaringen laten zien dat het RPO nog duidelijk in ontwikkeling is (Goossens, 2023a). De bevindingen in dit paper leveren een aanvullende en praktijkgerichte bijdrage aan deze doorontwikkeling, door inzicht te geven in waarom deelnemers verschillende visualisaties waarderen en waar in de huidige opzet ruimte is voor verbetering.

Dit paper is als volgt gestructureerd. Na de voorgaande introductie in hoofdstuk 1 komt in hoofdstuk 2 de methodologie aan bod. In hoofdstuk 3 presenteren we de resultaten, waarbij we vijf centrale bevindingen bespreken. Hoofdstuk 4 sluit af met de conclusie en aanbevelingen.

2. Methode

Voor dit onderzoek spraken we met dertien Nederlanders die pensioen opbouwden of ontvingen. In deze gesprekken richtten we ons op de wijze waarop zij drie verschillende visualisaties interpreteerden en waardeerden die kunnen worden gebruikt bij het meten van risicopreferenties: (1) een drie-scenario-staafdiagram, (2) de *pension builder* en (3) een waaiervisualisatie (zie figuur 1). De centrale onderzoeksvraag was in hoeverre deze visualisaties als toegankelijk, inzichtelijk en bruikbaar werden ervaren en welke voorkeuren deelnemers daarbij hadden. De visualisaties maakten deel uit van een interactieve vragenlijst waarin deelnemers hun risicovoorkeur konden aangeven via een schuifbalk of keuzeknoppen. Deze kwalitatieve onderzoeksopzet sluit aan bij eerder onderzoek naar pensioencommunicatie en visualisaties, waarin diepte-interviews worden ingezet om inzicht te krijgen in de interpretatie en waardering van deelnemers (Bakker & Dankfort, 2022; Van Weelden et al., 2025).

Respondenten

De deelnemers aan dit onderzoek hebben we geworven via onderzoeksbureau Norstat, dat heeft gezorgd voor een gevarieerde samenstelling van de groep. In totaal namen dertien mensen deel aan de interviews, van wie elf actieve pensioendeelnemers en twee gepensioneerden. De groep bestond uit vijf deelnemers jonger dan 55 jaar en acht deelnemers van 55 jaar en ouder; zes mannen en zeven vrouwen. Vier deelnemers hadden een mbo-opleiding of lager, tegenover negen deelnemers met een hbo- of wo-opleiding. De meeste respondenten bouwden pensioen op of ontvingen pensioen via een bedrijfstakpensioenfonds zoals ABP of PFZW. Drie deelnemers waren of zijn aangesloten bij een ondernemingspensioenfonds of verzekeraar.

Naast deze demografische variatie verschilden deelnemers ook in hun interesse in en vertrouwdheid met pensioen. Enkele respondenten gaven aan regelmatig informatie over hun pensioen te raadplegen, terwijl anderen zich nauwelijks bezighouden met hun toekomstige financiële situatie. De meeste deelnemers hadden een neutrale tot positieve houding ten aanzien van hun pensioen, al waren er ook enkele die negatieve gevoelens uitten.

Deze diversiteit in achtergrondkenmerken en mate van betrokkenheid is relevant omdat deelnemers vanuit verschillende perspectieven en voorkennis op uiteenlopende manieren naar visualisaties kunnen kijken. Door een groep te interviewen met diverse demografische profielen en variërende niveaus van pensioeninteresse, ontstaat een rijker en gelaagder beeld van hoe visualisaties worden geïnterpreteerd en welke factoren deze interpretaties kunnen beïnvloeden. De steekproefomvang van dertien interviews past bij kwalitatief onderzoek. Eerder werk laat zien dat bij deze methode vaak sprake is van datasaturatie bij een vergelijkbare omvang. Dit suggereert dat aanvullende interviews waarschijnlijk geen wezenlijk nieuwe inzichten zouden hebben opgeleverd (Guest, Bunce & Johnson, 2006). Ook

in dit onderzoek wijzen de interviews erop dat verdere uitbreiding van de steekproef naar verwachting geen substantiële nieuwe bevindingen zou hebben opgeleverd.

Interviewmethode

De interviews volgden een semigestructureerde opzet op basis van een vooraf opgestelde gespreksleidraad (zie bijlage 1). De deelnemers hebben we gevraagd om hardop te denken tijdens het invullen van de interactieve vragenlijst en hun interpretaties, gevoelens en voorkeuren bij de visualisaties te verwoorden. Tijdens de interviews was er ruimte om door te vragen op thema's die spontaan naar voren kwamen. Daarnaast observeerden we non-verbale signalen, zoals gelaatsuitdrukkingen en lichaamstaal. Deze gebruikten we waar relevant om gerichte vervolgvragen te stellen, bijvoorbeeld wanneer een deelnemer zichtbaar moeite had met een visualisatie, maar dit niet expliciet benoemde.

Alle deelnemers zagen alle drie de visualisaties, waarbij we de presentatievolgorde vooraf hebben gerandomiseerd om mogelijke volgorde-effecten te minimaliseren. De interviews duurden circa één uur. Voorafgaand aan het bekijken van de visualisaties vulden de deelnemers informatie in over hun pensioensituatie, inkomen en leeftijd. Op basis van deze gegevens pasten we de bedragen in de visualisaties dynamisch aan, zodat de getoonde pensioenuitkomsten zoveel mogelijk aansloten bij hun persoonlijke situatie.

Visualisatiemethoden

De drie visualisaties in dit onderzoek zijn gebaseerd op bestaande praktijken in de pensioensector en op inzichten uit de literatuur over het visualiseren van onzekerheid (Lusardi et al., 2017, Padilla et al., 2022; Donkers et al., 2025). Twee van deze visualisatiemethoden worden al toegepast bij het uitvragen van risicovoorkeuren in de praktijk; de derde methode is nieuw en wordt voor zover ons bekend nog niet gebruikt voor een RPO.

Drie-scenario-staafdiagram

Deze visualisatie toont drie staven die het pensioen weergeven in de situatie 'als het tegengit', 'als verwacht' en 'als het meezit'. De methode sluit aan bij bestaande pensioencommunicatie en vertoont overeenkomsten met de zogenoemde navigatiemetafoor (Van Hekken & Das, 2019). Deze vorm gebruikt pensioenuitvoerder APG bij het uitvragen van risicovoorkeuren.

Pension builder (visualisatie van de volledige kansverdeling)

Deze visualisatie presenteert honderd blokjes die gezamenlijk de kansverdeling van mogelijke pensioenuitkomsten weergeven. Deelnemers kunnen schuiven tussen 'meer zekerheid' en 'hoger verwacht pensioen', waarbij de verdeling automatisch meeverandert. De methode is ontwikkeld door Dellaert et al. (2016) en is gebaseerd op de *distribution builder* van

Goldstein (2008). De visualisatie sluit sterk aan bij de *pension builder* die adviesbedrijf IG&H gebruikt bij het uitvragen van risicopreferenties.

Waaiervisualisatie met experience sampling

Deze visualisatie toont een waaier van honderd mogelijke pensioenuitkomsten, waarin ook drie scenario's, 'als het tegenzit', 'zoals verwacht' en 'als het meezit', expliciet worden uitgelicht. Deze drie scenario's komen overeen met de scenario's uit het drie-scenario-staafdiagram. Naast de waaiervisualisatie wordt één afzonderlijke balk weergegeven die deze scenario's en de bijbehorende bedragen nogmaals samenvat.

Daarnaast bevat deze visualisatie een extra stap. Vóórdat deelnemers de volledige verdeling van mogelijke pensioenuitkomsten te zien krijgen, doorlopen zij een fase waarin twintig semiwillekeurige uitkomsten afzonderlijk worden gepresenteerd. Zij klikken telkens op een knop om het volgende scenario zichtbaar te maken. Deze aanpak is geïnspireerd op *experience sampling*-technieken (Kaufmann et al., 2013; Bradbury et al., 2015). Het doel van deze stapsgewijze presentatie is om deelnemers actief te laten ervaren dat pensioenuitkomsten kunnen variëren, waardoor zij mogelijk een beter begrip ontwikkelen van onzekerheid en spreiding. Daarnaast laat bestaande literatuur zien dat *experience sampling* kan bijdragen aan het verminderen van *biases* zoals *probability weighting* en *myopic loss aversion* (Hertwig & Erev, 2009; Hueber & Schwaiger, 2022).

De twintig scenario's die in deze eerste fase worden getoond, zijn vooraf vastgesteld; alle deelnemers zien dus exact dezelfde reeks uitkomsten. Dit is een bewuste keuze om te voorkomen dat toevallige variatie, bijvoorbeeld vooral positieve of vooral negatieve scenario's, de interpretatie van de kansen beïnvloedt.

3. Resultaten

De analyse van de dertien interviews laat zien dat deelnemers uiteenlopende ervaringen en voorkeuren hebben bij het gebruik van verschillende visualisaties bij een RPO. Respondenten verschillen niet alleen in hun voorkeur voor een visualisatie, maar ook in hoe zij de informatie lezen, interpreteren en benutten bij het maken van keuzes. Tegelijkertijd zien we enkele consistente patronen die zich bij alle verschillende visualisatievormen voordoen. Deze patronen geven inzicht in hoe deelnemers omgaan met onzekerheid, complexiteit en keuzemogelijkheden binnen de context van het RPO. In dit hoofdstuk bespreken we vijf bevindingen die uit de interviews naar voren komen. We baseren elke bevinding op meerdere observaties en illustreren deze met letterlijke citaten van deelnemers.

Bevinding 1: voorkeuren voor visualisaties verschillen tussen deelnemers

De interviews laten zien dat de voorkeuren voor visualisatievormen bij het RPO duidelijk uiteenlopen. Nadat alle respondenten de drie varianten hadden beoordeeld, gaven de meesten een uitgesproken voorkeur aan. Deze voorkeuren verspreidden zich gelijkmatig over de opties: vijf deelnemers kozen het drie-scenario-staafdiagram, vijf de *pension builder* en drie de waaivisualisatie. Deze verdeling suggereert dat geen enkele visualisatievorm voor álle deelnemers het meest geschikt is.

In de geïnterviewde groep vonden we geen duidelijke samenhang tussen de voorkeursvisualisatie en demografische kenmerken zoals leeftijd of geslacht. In de toelichtingen komt wél een onderscheid naar voren tussen deelnemers die in het dagelijks leven meer met financiële vraagstukken bezig zijn en die dat minder zijn. Deelnemers met een lagere mate van betrokkenheid bij financiële thema's waarderen met name de eenvoud en het overzicht van het drie-scenario-staafdiagram. Deelnemers die vaker met financiële onderwerpen bezig zijn, hadden daarentegen vaker behoefte aan meer detail. Een deelnemer zei hierover het volgende bij de *pension builder*:

"Ik vind die blokjes wel fijn, dan zie ik meteen hoe groot de kans is. Maar mijn buurman zou dit waarschijnlijk veel te ingewikkeld vinden."

En een andere deelnemer gaf aan:

"Bij de weersverwachting kijk ik altijd naar de pluim. Ik ben zo iemand voor wie meer informatie fijn is."

Meer detail leidt niet altijd tot beter begrip. Met name bij de *pension builder* bleken bepaalde elementen lastig te interpreteren, ook wanneer een toelichting werd gegeven. Een vraag als waarom een lager bedrag een hoger staafje heeft, liet zien dat de relatie tussen kans en uitkomst niet voor alle deelnemers vanzelfsprekend is. Ook bij de waaivisualisatie richtten sommige respondenten zich vooral op het staafje met de drie kernbedragen ('als het tegenzit', 'als verwacht' en 'als het meezit') in plaats van op de volledige waaier.

Tegelijkertijd gaven enkele deelnemers aan het prettig te vinden dat de waaivisualisatie hun de mogelijkheid bood om zelf te bepalen op welk deel van de visualisatie zij zich wilden focussen.

Tot slot lijkt herkenbaarheid eveneens een rol te spelen: het drie-scenario-staafdiagram sluit aan bij bestaande pensioencommunicatie en gaf sommige, vooral oudere deelnemers, een gevoel van vertrouwdheid, zoals verwoord in:

“Dit lijkt op wat ik op mijn pensioenoverzicht zie.”

Bevinding 2: begeleidende tekst speelt een beperkte rol bij de interpretatie

Uit de interviews blijkt dat deelnemers begeleidende teksten en instructies bij de visualisaties vaak slechts gedeeltelijk lezen of globaal scannen. Slechts een klein aantal respondenten heeft de teksten volledig en aandachtig doorgelezen. Voor veel deelnemers fungeerde de tekst meer als achtergrondinformatie dan als expliciete instructie bij het beantwoorden van de vragen. Dit patroon komt bij alle drie de visualisatievormen naar voren.

De mate waarin de deelnemers de begeleidende teksten lazen, verschilde duidelijk. Jongere respondenten leken weinig tot niets te lezen voordat zij naar de visualisatie keken, terwijl oudere deelnemers de toelichting doorgaans uitgebreider doornamen. Voor de meeste deelnemers gold dat zij de teksten pas raadpleegden wanneer de visualisatie vragen opriep.

Een aantal deelnemers gaf aan dat het voortdurend schakelen tussen de instructietekst en de bijbehorende visualisatie als belastend werd ervaren. Eén respondent verwoordde dit als volgt:

“Er staat redelijk wat informatie die je pas begrijpt als je naar de grafieken hebt gekeken. Daardoor moet je de hele tijd stukje lezen, even kijken naar de grafieken en dan weer opnieuw lezen.”

Deze wisselwerking tussen lezen en kijken vergroot de cognitieve inspanning. Dit kan ertoe leiden dat delen van de uitleg uiteindelijk worden overgeslagen.

Wanneer een visualisatie niet in één oogopslag duidelijk is, leidt het beperkt lezen van de toelichting regelmatig tot verwarring. Dit was met name zichtbaar bij de *pension builder*. Meerdere deelnemers vroegen zich af wat de hoogte van de balken betekende en waarom bepaalde uitkomsten een hogere of lagere kans hadden. Hoewel de begeleidende tekst dit toelichtte, merkten veel deelnemers deze informatie niet op of gebruikten deze niet bij de interpretatie van de visualisatie.

Bevinding 3: gelijktijdige presentatie van negen opties bemoeilijkt de keuze

In alle drie de visualisaties kregen deelnemers negen opties aangeboden, waarbij zij via een slider hun voorkeur konden aangeven. In de interviews gaven meerdere respondenten aan dat deze opzet overweldigend kan zijn: het is niet altijd duidelijk waar te beginnen en niet iedereen bekijkt alle opties systematisch. Twee deelnemers verplaatsten de schuif slechts

twee keer en gaven aan tevreden te zijn met die keuze. Op de vraag waarom ze de overige opties niet hadden bekeken, antwoordden ze:

“Ik had een goed gevoel bij deze optie.”

Daarnaast blijkt het voor sommige deelnemers lastig om naastgelegen opties te vergelijken. Omdat telkens slechts één optie in beeld was, was een directe vergelijking tussen scenario's niet gemakkelijk. Dit bemoeilijkte het precies aangeven van het gewenste risicoprofiel.

Bevinding 4: de risicorendementsafweging is voor jongeren lastig om te maken

Drie van de geïnterviewde deelnemers waren dertig jaar of jonger. Voor deze groep blijkt het RPO niet zozeer moeilijk qua begrip van de vragen of de pensioencontext. Ze gaven aan de vragen en het doel van het onderzoek te begrijpen, maar het inschatten van toekomstige behoeften en het afwegen van risico en rendement op lange termijn lastig te vinden. Eén deelnemer verwoordde dit als volgt:

“Het is gewoon heel moeilijk om te bedenken wat ik later nodig heb.”

Een andere complicerende factor was de grote spreiding in mogelijke pensioenuitkomsten, die samenhangt met de lange beleggingshorizon van jongere deelnemers. Dit speelde met name bij de waaivisualisatie, waarin ook de uitkomsten van extreme scenario's expliciet zichtbaar zijn. Vooral de hoge bedragen in de optimistische scenario's trokken daarbij de aandacht van respondenten:

“Mijn ogen worden op een of andere manier naar die hoge bedragen getrokken.”

Bij enkele respondenten riepen de hoge bedragen van de waaivisualisatie twijfel op over de realiteit van de uitkomsten. Zij gaven aan daardoor eerder te kiezen voor een minder risicovol profiel, omdat de getoonde bedragen als 'onrealistisch' werden ervaren. De interviews suggereren dus dat juist de hoge bedragen voor jongere deelnemers kunnen leiden tot een lagere risicobereidheid.

Bevinding 5: de toegepaste vorm van experience sampling biedt beperkte meerwaarde binnen een RPO

Bij de waaivisualisatie maakten we gebruik van een vorm van *experience sampling*, waarbij deelnemers vóór het aangeven van hun risicovoorkeur twintig afzonderlijke pensioenuitkomsten te zien kregen. Door herhaaldelijk op een knop te klikken, werd telkens een nieuwe mogelijke uitkomst getoond. Het achterliggende idee was dat deelnemers zich zo actief een beeld vormden van de spreiding in mogelijke pensioenuitkomsten, voordat zij een keuze maakten over hun risicoprofiel.

In de interviews gaven de meeste deelnemers echter aan deze werkwijze als omslachtig te ervaren. Het stapsgewijs doorlopen van twintig uitkomsten riep direct vragen op over het doel en de noodzaak van de interactie. Zo merkte een deelnemer op:

“Waarom moet ik hier twintig keer op klikken?”

Pas nadat alle uitkomsten waren doorlopen, werd voor sommige deelnemers duidelijk waar ze naar gekeken hadden:

“Ow... zo kan het dus allemaal gaan.”

Ondanks dit moment van inzicht bleef de ervaren meerwaarde beperkt. De interviews suggereren dat het doorlopen van de twintig scenario's geen invloed had op de uiteindelijke keuze; geen van de deelnemers verwees tijdens het keuzeproces naar de eerder getoonde uitkomsten. Tegelijkertijd ervoeren meerdere deelnemers de extra handelingen als belastend of vervelend.

4. Conclusies en aanbevelingen

Dit onderzoek heeft als doel om verbeterpunten te identificeren voor het RPO. Door drie verschillende visualisaties voor te leggen aan dertien deelnemers, hebben we verkend hoe deze visuele vormen worden geïnterpreteerd en gewaardeerd. De interviews leveren vijf centrale bevindingen op, die we direct kunnen vertalen in vijf aanbevelingen voor de verdere verbetering van het RPO. In dit slothoofdstuk bespreken we deze aanbevelingen en plaatsen we de bevindingen in een bredere context, inclusief stappen voor vervolgonderzoek.

1. Stem de visualisaties af op de deelnemers

De eerste bevinding is dat geen enkele visualisatievorm door alle deelnemers als ‘beste’ werd ervaren. De interviews suggereren dat voorkeuren aanzienlijk uiteenlopen. Dit wijst erop dat één presentatievorm waarschijnlijk niet voor elke deelnemer optimaal is. In een ideale situatie wordt segmentatie toegepast, zodat deelnemers de visualisatie te zien krijgen die het beste aansluit bij hun informatiebehoefte. Dan is echter wel nader onderzoek nodig om te bepalen welke kenmerken de verschillen in voorkeur verklaren, bijvoorbeeld de mate van interesse in financiële vraagstukken.

Op korte termijn kunnen pensioenfondsen wel al rekening houden met de kenmerken van hun eigen deelnemerspopulatie. Fondsen met relatief veel deelnemers die minder met pensioenen bezig zijn, lijken meer gebaat bij eenvoudiger visualisaties. Een alternatieve benadering is het aanbieden van meerdere visualisaties op één scherm, zoals in dit onderzoek bij de waaivisualisatie is gedaan. Deelnemers met behoefte aan meer informatie kunnen zich dan richten op de waaier, terwijl anderen zich beperken tot de drie scenario's.

2. Ontwerp visualisaties die zelfstandig interpreteerbaar zijn

Een tweede bevinding is dat deelnemers begeleidende teksten vaak slechts beperkt lezen. Dit onderstreept het belang van visualisaties die in hoge mate zelfstandig te interpreteren zijn, zonder dat een uitgebreide tekstuele toelichting noodzakelijk is. Een mogelijk aanvullend hulpmiddel is een korte uitlegvideo. Eerder onderzoek laat zien dat video's effectief kunnen zijn bij het overbrengen van complexe financiële concepten en het vergroten van het begrip van abstracte onderwerpen (Lusardi et al., 2017). Vervolgonderzoek is echter nodig om te beoordelen in hoeverre een dergelijke video specifiek bij het RPO daadwerkelijk bijdraagt aan een beter begrip onder deelnemers.

3. Beperk het aantal keuzemogelijkheden

Als derde bevinding zien we dat voor een deel van de deelnemers de keuze uit negen risicoprofielen uitdagend is. Deze respondenten zouden gebaat zijn bij een beperkter aantal

opties. Een mogelijke oplossing is om de *choice-sequencemethode* toe te passen, waarbij deelnemers herhaaldelijk kiezen tussen twee alternatieven (Barsky et al., 1997). Het vergelijken van twee alternatieven verlaagt de cognitieve belasting en kan het beslisproces vergemakkelijken.

Deze observatie sluit aan bij inzichten uit de literatuur over keuzearchitectuur. Een groot aantal opties kan leiden tot keuzestress, uitstelgedrag en minder passende beslissingen (Iyengar & Lepper, 2000; Chernev et al., 2015). Het beperken of stapsgewijs aanbieden van keuzemogelijkheden kan daarmee bijdragen aan een toegankelijker RPO.

4. Sluit beter aan bij de belevingswereld van jongere deelnemers

De vierde bevinding is dat jongere deelnemers moeite hebben met het invullen van het RPO. Hoewel zij de visualisaties en de opdracht doorgaans goed begrepen, gaven zij aan dat het lastig is om in te schatten wat zij later, bij pensionering, nodig zullen hebben. Deze observatie sluit aan bij eerder onderzoek waaruit blijkt dat jongvolwassenen moeite hebben om te voorspellen hoe hun leven zich zal ontwikkelen en welk inkomen daarbij past (Westerbeek et al., 2025). Eerder onderzoek laat zien dat financiële communicatie beter aansluit wanneer deze wordt vormgegeven vanuit de huidige belevingswereld van de doelgroep, bijvoorbeeld door gebruik te maken van maandlasten, bestedingspatronen of levensfasescenario's (Van Hekken & Das, 2019). Een voorbeeld hiervan is Berkeljon et al. (2025), die onzekerheid rond loopbaanontwikkeling gebruikt om de risicobereidheid van jongere deelnemers te meten.

Daarnaast is de keuze voor de hoogte van de getoonde bedragen van belang. Dit geldt met name voor visualisaties die een brede spreiding aan mogelijke uitkomsten tonen, zoals de *pension builder* en de waaiervisualisatie. In deze visualisaties worden ook extremer uitkomsten aan deelnemers gepresenteerd. Wanneer deze uitkomsten onvoldoende aansluiten bij hun belevingswereld, kunnen zij als onrealistisch worden ervaren en daarmee de gemeten risicobereidheid beïnvloeden. Een mogelijke oplossing is om deze deelnemers te vragen zich een situatie voor te stellen waarin zij ouder zijn, waardoor de gehanteerde tijdshorizon wordt verkort. Dit heeft als voordeel dat de getoonde bedragen minder extreem worden, waardoor jongeren deze gemakkelijker kunnen interpreteren.

5. Meer onderzoek nodig voor *experience sampling* in het RPO

Tot slot laat het onderzoek zien dat de toegevoegde stap van *experience sampling* voor de meeste deelnemers niet intuïtief was. Hoewel eerdere studies voordelen van *experience sampling* beschrijven (Kaufmann et al., 2013; Bradbury et al., 2015; Hertwig & Erev, 2009; Hueber & Schwaiger, 2022), suggereert ons onderzoek dat de manier waarop deze methode hier is toegepast eerder tot verwarring leidt. Om *experience sampling* effectief in een RPO-context te kunnen inzetten, is nader onderzoek nodig naar de uitleg, vormgeving en hoeveelheid interacties.

Vervolgonderzoek

Dit kwalitatieve onderzoek levert vijf relevante inzichten op, maar kan worden versterkt met een groter kwantitatief onderzoek. Omdat de steekproefomvang met dertien deelnemers beperkt is, kunnen we geen uitspraken doen over de vraag of risicobereidheid systematisch verschilt tussen de drie geteste visualisaties. Een kwantitatieve vervolgstudie zou kunnen vaststellen in hoeverre de verschillende visualisaties daadwerkelijk invloed hebben op de gemeten risicobereidheid van deelnemers. Daarnaast kan dergelijk onderzoek inzicht geven in welke deelnemerskenmerken de voorkeur voor een bepaalde visualisatievorm voorspellen.

Verder verwachten wij dat *experience sampling* potentieel waardevol is bij het RPO. Het afwegen van kansen en bijbehorende uitkomsten vormt immers een centraal onderdeel van dit onderzoek en *experience sampling* kan het inschatten van kleine kansen verbeteren. In dit onderzoek konden we echter niet vaststellen of deze stap daadwerkelijk bijdraagt aan een beter begrip van de kansverdelingen. Een kwantitatieve studie kan dit effect nader toetsen. Daarnaast blijft aanvullend kwalitatief onderzoek nodig om beter te begrijpen hoe de *experience sampling*-stap gebruiksvriendelijker en aantrekkelijker kan worden vormgegeven.

Literatuurlijst

- AFM. (2023). 'Leidraad risicopreferentieonderzoeken: randvoorwaarden voor de uitvoering van het risicopreferentieonderzoek.'
- Bakker, M. & Dankfort, Z. (2022). 'Begrip en interpretatie navigatiemetafoor en pensioenscenario's. Een kwalitatief onderzoek onder actieve deelnemers en gepensioneerden', in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. RuigRok Netpanel. (www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2023/02/24/rapport-begrip-en-interpretatie-navigatiemetafoor-en-pensioenscenarios)
- Balter, A. G., van den Goorbergh, R., & Schweizer, N. (2023). 'The impact of uncertainty in risk preferences and risk capacities on lifecycle investment.' *Netspar Design Paper 237*.
- Barsky, R. B., Juster, F. T., Kimball, M. S., & Shapiro, M. D. (1997). 'Preference parameters and behavioral heterogeneity: An experimental approach in the health and retirement study.' *The quarterly journal of economics*, 112(2), 537-579.
- Berkeljon, S., Van den Goorbergh, R., Goossens, J., & Kuijpers, B. (2025). 'Beyond gamma: A choice sequence experiment allowing for subsistence levels and other non-CRRA preferences.' *Netspar Industry Paper 2025-31*.
- Bradbury, M. A. S., Hens, T., & Zeisberger, S. (2015). 'Improving investment decisions with simulated experience.' *Review of Finance*, 19(3), 1019-1052. (www.doi.org/10.1093/rof/rfu021)
- Chernev, A., Böckenholt, U., & Goodman, J. (2015). 'Choice overload: A conceptual review and meta-analysis.' *Journal of Consumer Psychology*, 25(2), 333-358.
- Dellaert, B. G.C., Donkers, B., Turlings, M., Steenkamp, T. & Vermeulen, E. (2016). 'Naar een nieuwe aanpak voor risicoprofielmeting voor deelnemers in pensioenregelingen.' *Netspar Design Paper 49*.
- Donkers, B., Dellaert, B. G. C., & Lim, S. (2025). 'Measuring individual pension plan participants' risk aversion: Comparing the Pension Builder tool and two lottery-based methods.' *Netspar Industry Paper 2025-11*.
- Donkers, B., Dellaert, B. G., Turlings, M., van Hekken, A., van't Zet, M., & Wiggerts, I. (2024). 'Keuzebegeleiding bij de keuze tussen een vast of een variabel pensioen.' *Netspar Design Paper 248*.
- Goldstein, D. G., Johnson, E. J., & Sharpe, W. F. (2008). 'Choosing outcomes versus choosing products: Consumer-focused retirement investment advice.' *Journal of Consumer Research*, 35(3), 440-456.
- Goossens, J., Knoef, M., & van Ooijen, R. (2023a). 'Risicohouding'. *Netspar Board Brief 04/2023*.
- Goossens, J., Riedl, A. M., Kuijpers, B., Ponds, E., Knoef, M. G., & Vos, S. J. (2023b). 'A comparison of risk preference elicitation methods and presentation formats.' *Netspar Design Paper 233*.
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). 'How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability.' *Field methods*, 18(1), 59-82.
- Hegarty, M. (2011). 'The cognitive science of visual-spatial displays: Implications for design.' *Topics in cognitive science*, 3(3), 446-474.
- Hertwig, R., & Erev, I. (2009). 'The description-experience gap in risky choice.' *Trends in cognitive sciences*, 13(12), 517-523.
- Hueber, L., & Schwaiger, R. (2022). 'Debiasing through experience sampling: The case of myopic loss aversion.' *Journal of Economic Behavior & Organization*, 198, 87-138.
- 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.
- Joseph, A., Pelsser, A., & Werner, L. (2021). 'Beleggingsbeleid bij onzekerheid over risicobereidheid en budget.' *Netspar Design Paper 174*.
- 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.
- Lusardi, A., Samek, A., Kapteyn, A., Glinert, L., Hung, A., & Heinberg, A. (2017). 'Visual tools and narratives: New ways to improve financial literacy.' *Journal of Pension Economics & Finance*, 16(3), 297-323.

- Padilla, L., Kay, M. and Hullman, J. (2022). 'Uncertainty Visualization.' In W. Piegorsch, R. Levine, H. Zhang, and T. Lee (Eds.), *Computational Statistics in Data Science* (pp. 405-421). Wiley. Chapter 22 by Lacey Padilla, Matthew Kay, Jessica Hullman
- Pedroni, A., Frey, R., Bruhin, A., Dutilh, G., Hertwig, R., & Rieskamp, J. (2017). 'The risk elicitation puzzle.' *Nature Human Behaviour*, 1(11), 803-809.
- Rodrigues, P. J. M., & Schotman, P. C. (2025). 'Costs of Suboptimal Investments.' *Netspar Industry Paper 2025-20*.
- Van der Meeren, G., De Cloe-Vos, H. & Van Geen, A. (2019). 'Meet risicobereidheid met een kwantitatieve methode.' *ESB 4773*. 222-225.
- Van Hekken, A., & Das, E. (2019). 'Getting the picture: A visual metaphor increases the effectiveness of retirement communication.' *Futures*, 107, 59-73.
- Westerbeek, H., van Weelden, L., & Hoeken, H. (2025). 'Hoe kunnen we de onzekerheid rond de verwachte pensioenuitkering visualiseren?' *Netspar Industry Paper 2025-05*.

Bijlage 1: gespreksleidraad

Deze bijlage bevat de gespreksleidraad die we hebben gebruikt tijdens de semigestructureerde interviews. De leidraad diende als hulpmiddel om alle kernonderwerpen systematisch aan bod te laten komen, terwijl er tijdens het gesprek ruimte bleef om door te vragen of af te wijken wanneer deelnemers relevante of interessante thema's inbrachten. De vragen hoefden niet woordelijk volgens de leidraad te worden gesteld; de interviews hadden het karakter van een open gesprek, waarbij de precieze formuleringen varieerden. Onderstaande gespreksleidraad geeft daarmee vooral de structuur en thematische opbouw van de gevoerde interviews weer.

Gespreksleidraad visualisaties RPO

Beginnen met respondent welkom te heten.

Even voorstellen

- Wat fijn dat u hier naartoe bent gekomen om mee te werken aan ons onderzoek!
 - Ik ben ... en ik werk bij APG. APG is een pensioenuitvoerder die het pensioen regelt voor meer dan 4,5 miljoen Nederlanders.
 - Op dit moment zijn we ons aan het voorbereiden op nieuwe regels rondom pensioenen.
 - Iets nieuws is dat pensioenfondsen meer rekening moeten houden met de mening van mensen die pensioen [opbouwen/ontvangen].
 - Wij laten u vandaag drie verschillende voorbeelden zien van hoe een pensioenfonds de mening van mensen die pensioen [opbouwen/ontvangen] te weten kan komen. We zijn heel benieuwd naar wat u van deze voorbeelden vindt, wat u denkt en wat u voelt. Hoe meer u hierover met ons deelt, hoe fijner wij dat vinden. Niks is hierbij fout of gek.
 - Goed om te weten: alles wat u zegt, blijft onder ons. We maken straks een rapport van de gesprekken die hebben gevoerd, maar nergens vermelden we uw naam.
1. Kunt u iets over uzelf vertellen? Bijvoorbeeld
 - Uw **leeftijd**? (alleen verifiëren, is bij ons bekend)
 - Hoe uw **huishouden** eruitziet? Woont u alleen of met andere mensen?
 - Welke **opleiding** u heeft gevolgd? En wat is (was) uw beroep?
 - **INDIEN GEPENSIONEERDE: Sinds wanneer** bent u met **pensioen**?
 - Wat doet u het **liefste** **INDIEN ACTIEVE DEELNEMER: in uw vrije tijd? INDIEN GEPENSIONEERDE: nu u gepensioneerd bent?**
 2. **INDIEN ACTIEVE DEELNEMER: Bij welk pensioenfonds bouwt u pensioen op?** Het is geen probleem als u dat niet (precies) weet. **INDIEN GEPENSIONEERDE: Van welk(e) pensioenfonds(en) krijgt u pensioen?**
 3. Als u denkt aan uw **pensioen**, wat is dan de **eerste gedachte** of het **eerste gevoel** dat er bij u opkomt? En wat nog meer?

Open laptop

Dan wil ik u nu vragen om een vragenlijst in te vullen. Het is een voorbeeld van hoe een pensioenfonds de mening te weten kan komen van mensen die pensioen [opbouwen/ontvangen].

Eerst moet u een aantal gegevens invullen: of u met pensioen bent, uw inkomen en leeftijd. Zo kunnen we zorgen dat de bedragen die u te zien krijgt zo goed mogelijk passen bij uw situatie. Deze gegevens slaan wij niet op. Mocht u het niet fijn vinden om dit in te vullen, dan kunt u ervoor kiezen om iets anders in te vullen (35.000 werken/1000 pensioen).

Daarna krijgt u drie keer drie vragen over uw gewenste pensioen. Hierbij verschilt de manier van uitvragen.

We willen u vragen alle informatie goed te lezen en om tijdens de vragen hardop te lezen, te denken en te vertellen wat u opvalt. Zoals wat het volgens u betekent en wat voor gevoel het bij u oproept. Wij willen van u leren, dus niks is goed of fout.

Respondent mag beginnen (deze vragen worden bij alle drie de visualisatie gebruikt)

Respondent begint met lezen van de gegevens pagina, noteer hier eventuele observaties:

Respondent begint met lezen van de APG/PB/ExS pagina, noteer hier observaties:

- *INDIEN HET NIET SPONTAAN WORDT GENOEMD*: Wat is uw **eerste gedachte** of **eerste gevoel** bij dit scherm? En wat nog meer?
- Wat vindt u **duidelijk** aan de informatie? En waarom? *INTERVIEWER: BENADRUK DAT HET GEEN PROBLEEM IS ALS IEMAND NIKS DUIDELIJK VINDT.*
- Wat vindt u **onduidelijk** aan de informatie? En waarom?
- Welke informatie vindt u **makkelijk te begrijpen**? En waarom? *INTERVIEWER: BENADRUK DAT HET GEEN PROBLEEM IS ALS IEMAND NIKS MAKKELIJK VINDT.*
- Welke informatie vindt u **moeilijk te begrijpen**? En waarom?
- **Spreekt** de informatie en hoe die gedeeld wordt u **aan**? Spreken de teksten u wel of niet aan? *INDIEN HET NIET AANSPREEKT*: Waarom niet?
- Spreken de grafieken u wel of niet aan? *INDIEN HET NIET AANSPREEKT*: *Waarom niet?*
- Wat moet er **als eerste worden verbeterd** aan dit scherm?
- Waarom heeft u **gekozen voor dit pensioen**?

Vragen over acceptatie

Respondent begint met lezen van de acceptatie APG/PB/ExS pagina, noteer hier observaties:

- *INDIEN HET NIET SPONTAAN WORDT GENOEMD*: Wat is uw **eerste gedachte** of **eerste gevoel** bij dit scherm? En wat nog meer?
- Wat vindt u **duidelijk** aan de informatie? En waarom? *INTERVIEWER: BENADRUUK DAT HET GEEN PROBLEEM IS ALS IEMAND NIKS DUIDELIJK VINDT.*
- Wat vindt u **onduidelijk** aan de informatie? En waarom?
- Welke informatie vindt u **makkelijk te begrijpen**? En waarom? *INTERVIEWER: BENADRUUK DAT HET GEEN PROBLEEM IS ALS IEMAND NIKS MAKKELIJK VINDT.*
- Welke informatie vindt u **moeilijk te begrijpen**? En waarom?
- **Spreekt** de informatie en hoe die gedeeld wordt u **aan**? Spreken de teksten u wel of niet aan? *INDIEN HET NIET AANSPREEKT*: Waarom niet?
- Spreken de grafieken u wel of niet aan? *INDIEN HET NIET AANSPREEKT*: *Waarom niet?*
- Wat moet er als **eerste worden verbeterd** aan dit scherm?
- Vind u deze uitkomsten net zo goed als uw eerste keuze? Wat verstaat u onder **acceptabel**?
- Als u een **rapportcijfer** moet geven aan deze vragenlijst die u net heeft gezien, welk cijfer is dat dan?
- **Waarom** geeft u [rapportcijfer]?
- Wat moeten we **veranderen** zodat u een [rapportcijfer +1] geeft?
- Welk rapportcijfer geeft u aan:
 - Hoe **makkelijk** de **teksten** te **begrijpen** zijn?
 - Hoe **makkelijk** de **grafieken** te **begrijpen** zijn?
 - Hoe **snel** u de vragenlijst kon invullen?
 - Hoe goed de bedragen in de vragenlijst **passen bij uw persoonlijke situatie**?
- Wat **probeert** deze **vragenlijst** volgens u te **achterhalen**?

Afsluitende vragen

We willen u tot slot nog een paar afsluitende vragen stellen.

We hebben u **drie voorbeeldvragenlijsten** laten zien. *INTERVIEWER: LAAT DE DRIE VOORBEELDEN NOG EVEN ZIEN, ALS GEHEUGENSTEUN.*

- Welke voorbeeld-vragenlijst **spreekt u het meeste aan?** **Waarom** spreekt deze u het meeste aan?
- Welke voorbeeld-vragenlijst **spreekt u het minste aan?** **Waarom** spreekt deze u het minste aan?
- Wat zou u, naar aanleiding van het zien van de informatie vandaag, **nog verder willen weten?**
- Heeft u **tips** voor ons? Wat moeten we vooral wel of niet doen?

Dan nu onze allerlaatste vraag.

Als je pensioen opbouwt, dan gaat elke maand een deel van jouw salaris naar je pensioen. Je werkgever legt ook elke maand geld in voor je pensioen. Dit geld samen noemen we de premie. Je pensioenfondsen beleggen deze premie in Nederland en in het buitenland. Want met de premie alleen, lukt het niet om iedereen een goed pensioen te bieden. Bij dit beleggen kan je pensioenfondsen meer of minder risico nemen. Als het fonds meer risico neemt, kan je pensioen flink stijgen, maar ook flink dalen. Als het minder risico neemt, dan kan je pensioen minder sterk stijgen, maar ook minder sterk dalen.

Wat past het beste bij u?

- Mijn pensioenfondsen moet zo min mogelijk risico nemen, ook als dat betekent dat mijn pensioen wat minder sterk kan stijgen.
- Een zo hoog mogelijk pensioen is belangrijk voor me, en daar mag mijn pensioenfondsen best wat risico voor nemen. Ik accepteer dat ik het risico loop dat mijn pensioen ook kan dalen.

Heeft u nog vragen voor ons? Zijn er nog zaken die u aan ons kwijt wilt, die we misschien vergeten zijn te vragen?

Heel erg bedankt voor uw deelname, u heeft ons erg geholpen.

Bijlage 2: Schermafbeeldingen van interactieve vragenlijst

Alle deelnemers kregen eerst een welkomtscherm te zien, waarop zij enkele gegevens moesten invullen, zodat de getoonde bedragen zo goed mogelijk aansloten bij hun persoonlijke situatie.

Welkom

Fijn dat je mee wilt doen aan dit onderzoek. Dit onderzoek gaat over jouw pensioen. Als je pensioen opbouwt dan gaat elke maand een deel van jouw salaris naar je pensioen. Je werkgever legt ook elke maand geld in voor je pensioen. Dit geld samen noemen we de premie.

Je pensioenfonds belegt deze premie in Nederland en in het buitenland. Want met de premie alleen, lukt het niet om jou een goed pensioen te bieden. Bij dit beleggen kan je pensioenfonds meer of minder risico nemen. Als ze meer risico nemen kan je pensioen flink stijgen, maar ook flink dalen. Als ze minder risico nemen dan kan je pensioen minder sterk stijgen, maar ook minder sterk dalen.

Voor jouw pensioenfonds is het belangrijk om te weten hoeveel risico jij wilt nemen. Jouw pensioenfonds kan dan bij het beleggen rekening houden met jouw voorkeur.

Welke omschrijving is van toepassing op je?

Ook willen we graag jouw inkomen weten. We gaan je voorbeelden laten zien van hoe hoog je pensioen in de toekomst kan worden. Om je die voorbeelden te laten zien, moeten we weten wat ongeveer jouw inkomen is. Vul jouw bruto jaarinkomen in:

Tot slot vul jouw leeftijd in:

Daarna kregen de deelnemers de eerste visualisatie te zien. De volgorde van de drie visualisaties hebben we voor iedere deelnemer willekeurig vastgesteld.

Welk pensioen past bij jou?

Hieronder staan negen verschillende pensioenen, A tot en met I. **Welk heeft jouw voorkeur?**

Je kunt kiezen voor een pensioen met meer zekerheid, of een hogere verwachte pensioenuitkering.

Klik op de knoppen 'Meer zekerheid' of 'Hoger verwacht pensioen' om het bolletje naar links of rechts te schuiven. Naar links zijn pensioenen met meer zekerheid. Naar rechts zijn hogere verwachte pensioenen. Je kunt ook het bolletje zelf verplaatsen. Klik onderaan op 'Verder' als je het pensioen hebt gekozen dat het best bij jou past.

Hieronder staat 'als het tegengit'. We bedoelen hiermee een **lager dan gemiddeld** pensioen. De kans hierop is 1 op 4.

Bij 'als verwacht', krijg je een **gemiddeld** pensioen. De kans hierop is 1 op 2.

Bij 'als het meezit', krijg je een **hoger dan gemiddeld** pensioen. De kans hierop is 1 op 4.

Boven de drie scenario's wordt de **netto maandelijkse pensioenuitkering** weergegeven en daaronder het percentage dat dit vertegenwoordigt van je huidige netto maandelijkse inkomen.

Kies het pensioen dat het best bij jou past en klik op 'Verder'.

Meer zekerheid Hoger verwacht pensioen

Scenario	Netto maandelijkse pensioenuitkering	Percentage van huidige netto maandelijkse inkomen
Als het tegengit	€ 1.999	57%
Als verwacht	€ 2.757	79%
Als het meezit	€ 3.467	99%

Alle deelnemers kregen ook vragen over of zij meerdere risicoprofielen acceptabel vonden. De helft van de deelnemers zag deze vraag in combinatie met een vragenlijst (zie hieronder), terwijl de andere helft dezelfde vraag te zien kreeg met een visualisatie van de drie-scenario-histogrammen.

Accepteer je ook een pensioen met een minder hoge verwachting?

In de vorige stap heb jij je voorkeur voor de verwachte hoogte van jouw pensioen en de bijpassende onzekerheid aangegeven. Wij zijn benieuwd of je ook pensioenen met een lagere verwachting acceptabel vindt.

Jij hebt gekozen voor:
 pensioen als het tegenzit € 1999 (de kans hierop is 1 op 4)
 verwacht pensioen € 2757 (de kans hierop is 1 op 2)
 pensioen als het meezit € 3467 (de kans hierop is 1 op 4)

Welke van de andere mogelijkheden met een lagere verwachting vind je nog meer acceptabel?

Pensioen als het tegenzit	Verwacht pensioen	Pensioen als het meezit	Jouw keuze
€ 2071	€ 2673	€ 3166	<input checked="" type="radio"/> Acceptabel <input type="radio"/> Niet acceptabel
€ 2141	€ 2592	€ 2910	<input checked="" type="radio"/> Acceptabel <input type="radio"/> Niet acceptabel
€ 2208	€ 2507	€ 2694	<input type="radio"/> Acceptabel <input checked="" type="radio"/> Niet acceptabel
€ 2292	€ 2380	€ 2457	<input type="radio"/> Acceptabel <input checked="" type="radio"/> Niet acceptabel

Accepteer je ook een pensioen met minder zekerheid?

In de vorige stap heb jij je voorkeur voor de verwachte hoogte van jouw pensioen en de bijpassende onzekerheid aangegeven. Wij zijn benieuwd of je ook pensioenen met minder zekerheid acceptabel vindt.

Jij hebt gekozen voor:
 pensioen als het tegenzit € 1999 (de kans hierop is 1 op 4)
 verwacht pensioen € 2757 (de kans hierop is 1 op 2)
 pensioen als het meezit € 3467 (de kans hierop is 1 op 4)

Welke van de andere mogelijkheden met minder zekerheid vind je nog meer acceptabel?

Pensioen als het tegenzit	Verwacht pensioen	Pensioen als het meezit	Jouw keuze
€ 1971	€ 2774	€ 3581	<input checked="" type="radio"/> Acceptabel <input type="radio"/> Niet acceptabel
€ 1942	€ 2801	€ 3730	<input type="radio"/> Acceptabel <input checked="" type="radio"/> Niet acceptabel
€ 1905	€ 2853	€ 3942	<input type="radio"/> Acceptabel <input checked="" type="radio"/> Niet acceptabel
€ 1871	€ 2907	€ 4145	<input type="radio"/> Acceptabel <input checked="" type="radio"/> Niet acceptabel

De andere helft van de deelnemers kreeg de vraag of zij meerdere risicoprofielen acceptabel vonden te zien in combinatie met een visualisatie.

Accepteer je ook een pensioen met een minder hoge verwachting?

In de vorige stap heb jij je voorkeur voor de verwachte hoogte van jouw pensioen en de bijpassende onzekerheid aangegeven. Wij zijn benieuwd of je ook pensioenen met een lagere verwachting acceptabel vindt.

Jij hebt gekozen voor:
pensioen als het tegenzit € 1999
verwacht pensioen € 2757
pensioen als het meezit € 3467

Welke van de andere mogelijkheden met een lagere verwachting vind je nog meer acceptabel?

Pensioen: D

Acceptabel Niet acceptabel

Scenario	Verwachte hoogte	Acceptatiegraad
Als het tegenzit	€ 2.071	59%
Als verwacht	€ 2.673	77%
Als het meezit	€ 3.166	91%

Verder

Accepteer je ook een pensioen met minder zekerheid?

In de vorige stap heb jij je voorkeur voor de verwachte hoogte van jouw pensioen en de bijpassende onzekerheid aangegeven. Wij zijn benieuwd of je ook pensioenen met minder zekerheid acceptabel vindt.

Jij hebt gekozen voor:
pensioen als het tegenzit € 1999
verwacht pensioen € 2757
pensioen als het meezit € 3467

Welke van de andere mogelijkheden met minder zekerheid vind je nog meer acceptabel?

Pensioen: F

Acceptabel Niet acceptabel

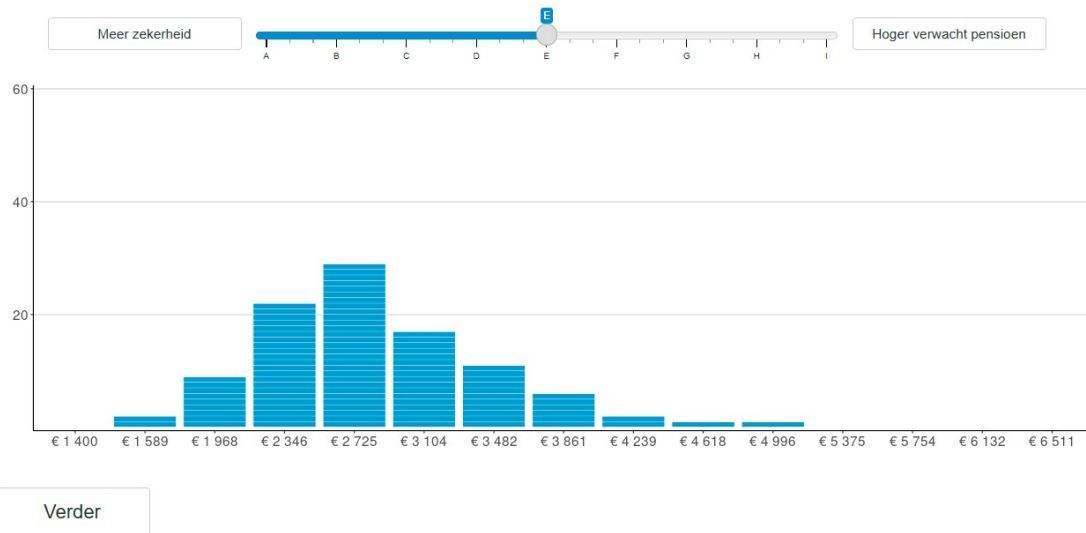
Scenario	Verwachte hoogte	Acceptatiegraad
Als het tegenzit	€ 1.971	57%
Als verwacht	€ 2.774	80%
Als het meezit	€ 3.581	103%

Verder

Welk pensioen past bij jou?

Hieronder staan negen verschillende pensioenen, A tot en met I. Probeer ze allemaal te bekijken. Je kunt de verschillende pensioenen bekijken door het schuifje te verplaatsen richting 'Meer zekerheid' of richting 'Hoger verwacht pensioen'. Je kunt ook de knoppen naast het schuifje gebruiken. Kijk elke keer goed naar de grafiek. Daar zie je wat er gebeurt met jouw mogelijke pensioenuitkering.

Elk blauw balkje is een mogelijke pensioenuitkering. In de grafiek zijn 100 verschillende pensioenuitkeringen te zien. Hoe hoger het aantal balkjes, hoe groter de kans voor die pensioenuitkering. Neem hier de tijd voor en kies uiteindelijk de plaats van het schuifje dat het beste bij jou past.



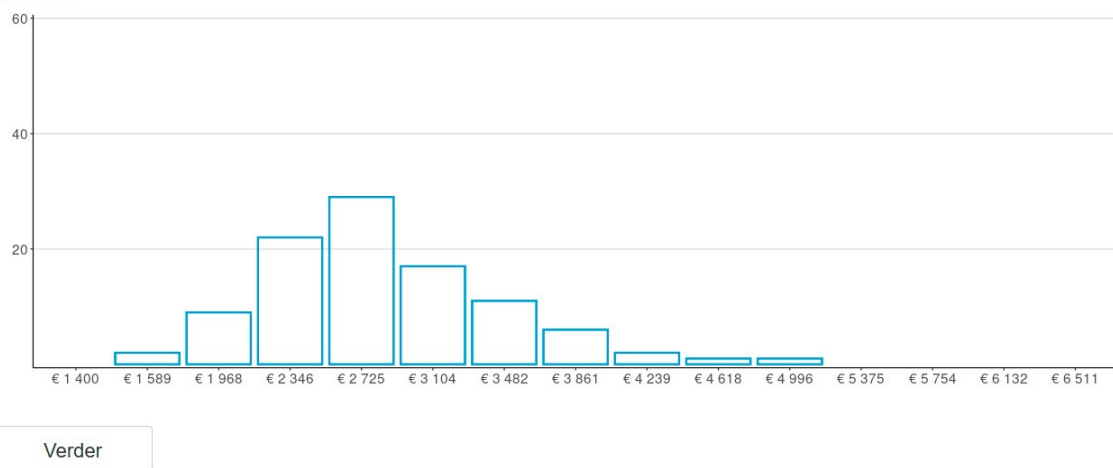
Bij de *pension builder* hebben we een extra tussenstap toegevoegd voordat de deelnemers de vraag krijgen of zij meerdere risicoprofielen acceptabel vonden.

Accepteer je ook een pensioen met een minder hoge verwachting?

In de vorige vraag heb jij je voorkeur aangegeven.

Hieronder is jouw voorkeur nogmaals weergegeven met **blauwe omranding**.

klik op verder.

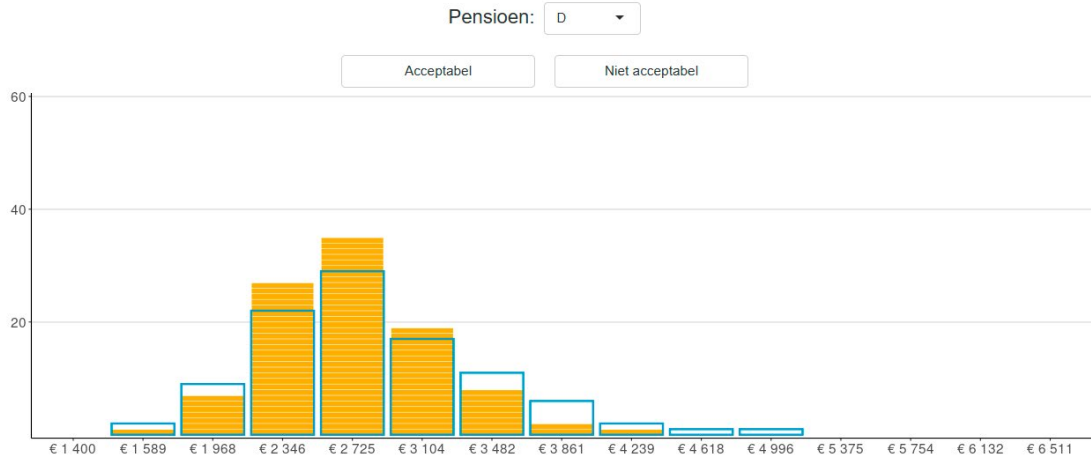


Accepteer je ook een pensioen met een minder hoge verwachting?

In de vorige vraag heb jij je voorkeur aangegeven. Wij zijn benieuwd of je ook pensioenen met een lagere verwachting acceptabel vindt.

Hieronder is met **blauwe omranding** jouw vorige keuze weergegeven. Met de **gele balkjes** zijn de andere pensioenen weergegeven.

Klik op de knoppen om aan te geven of je de andere pensioenen acceptabel of niet acceptabel vindt.



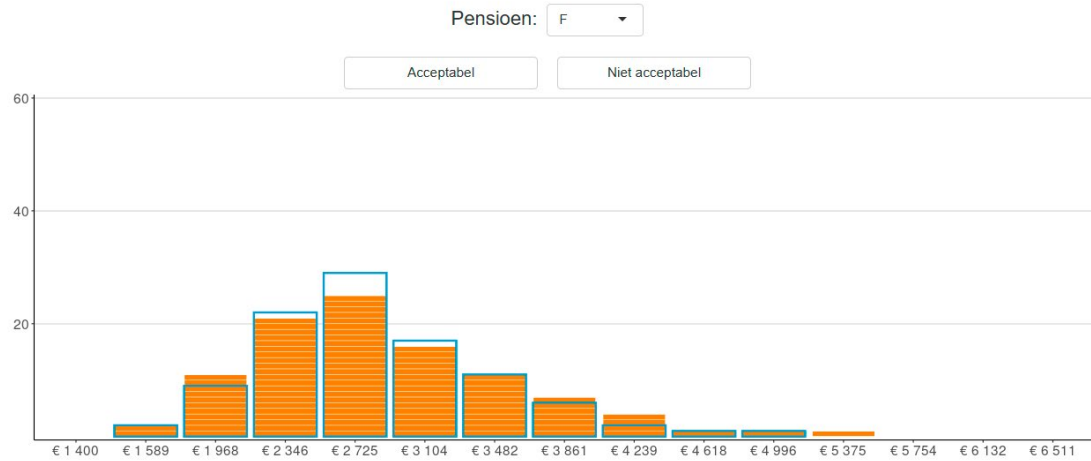
Verder

Accepteer je ook een pensioen met minder zekerheid?

In de vraag opdracht heb jij je voorkeur aangegeven. Wij zijn benieuwd of je ook pensioenen met minder zekerheid acceptabel vindt.

Hieronder is met **blauwe omranding** jouw vorige keuze weergegeven. Met de **gele balkjes** zijn de andere pensioenen weergegeven.

Klik op de knoppen om aan te geven of je de andere pensioenen acceptabel of niet acceptabel vindt.

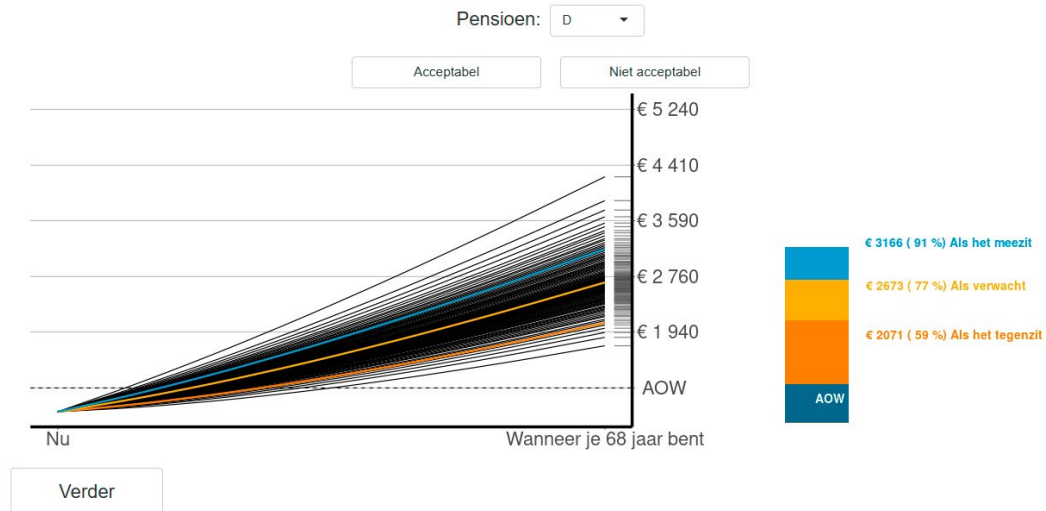


Verder

Accepteer je ook een pensioen met een minder hoge verwachting?

In de vorige opdracht heb je jouw voorkeur aangegeven. Wij zijn benieuwd of je ook pensioenen met een lagere verwachting acceptabel vindt. Dit zijn dezelfde pensioenen die je net ook gezien hebt.

Klik op de knoppen om aan te geven of je de pensioenen acceptabel of niet acceptabel vindt.



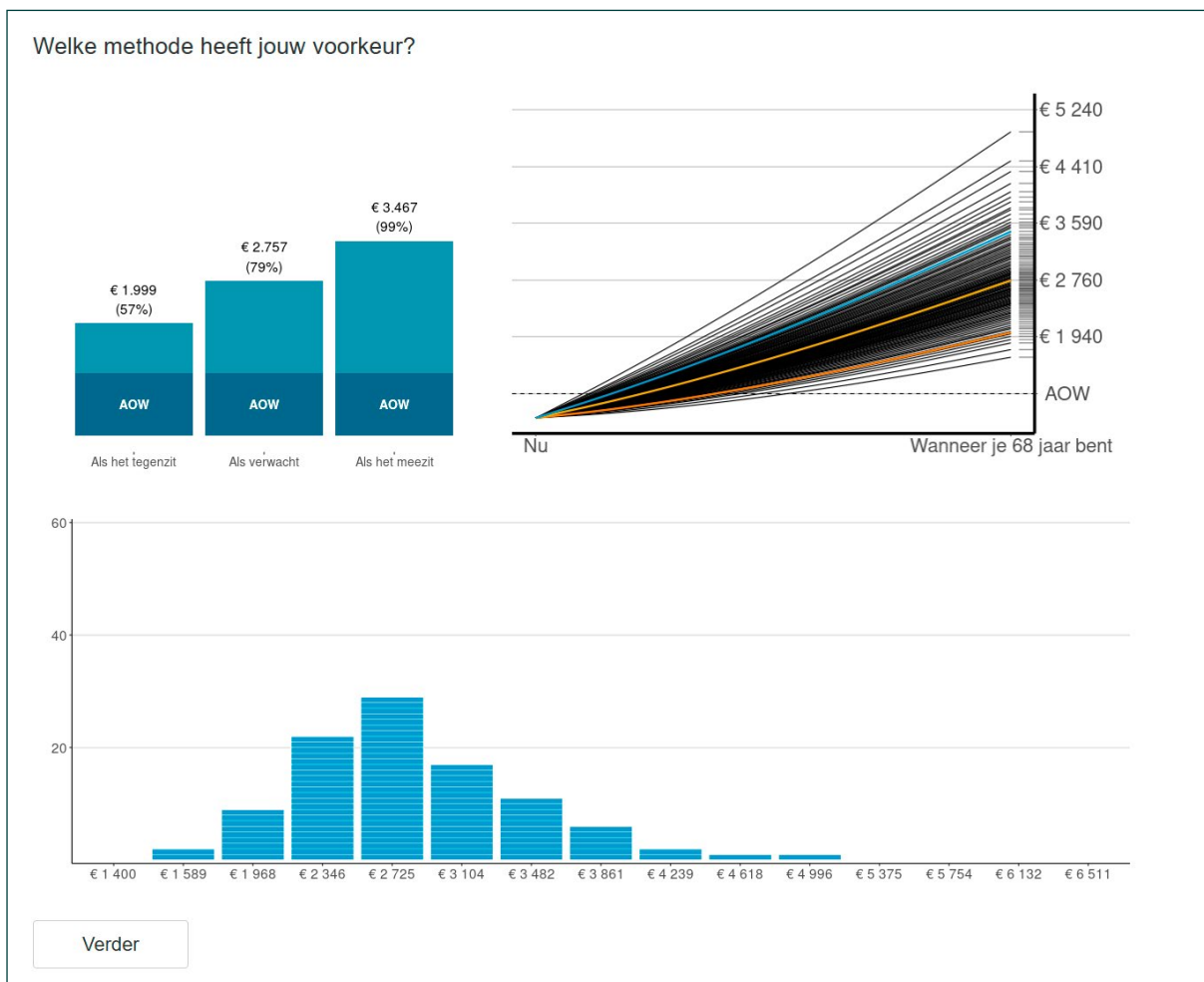
Accepteer je ook een pensioen met minder zekerheid?

In de vorige opdracht heb je jouw voorkeur aangegeven. Wij zijn benieuwd of je ook pensioenen met minder zekerheid acceptabel vindt. Dit zijn dezelfde pensioenen die je net ook gezien hebt.

Klik op de knoppen om aan te geven of je de pensioenen acceptabel of niet acceptabel vindt.



Tot slot kregen de deelnemers twee afsluitende vragen. Eerst moesten zij aangeven welke visualisatie hun voorkeur had. Daarna moesten zij kwalitatief beschrijven hoe hun risicobereidheid zich verhoudt tot hun pensioen.



Laatste vraag

Als je pensioen opbouwt dan gaat elke maand een deel van jouw salaris naar je pensioen. Je werkgever legt ook elke maand geld in voor je pensioen. Dit geld samen noemen we de premie. Je pensioenfonds belegt deze premie in Nederland en in het buitenland. Want met de premie alleen, lukt het niet om iedereen een goed pensioen te bieden. Bij dit beleggen kan je pensioenfonds meer of minder risico nemen. Als ze meer risico nemen kan je pensioen flink stijgen, maar ook flink dalen. Als ze minder risico nemen dan kan je pensioen minder sterk stijgen, maar ook minder sterk dalen.

Wat past het beste bij u?

- Mijn pensioenfonds moet zo min mogelijk risico nemen, ook als dat betekent dat mijn pensioen wat minder sterk kan stijgen.
- Een zo hoog mogelijk pensioen is belangrijk voor me, en daar mag mijn pensioenfonds best wat risico voor nemen. Ik accepteer dat ik het risico loop dat mijn pensioen ook kan dalen.

Verder



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](https://www.netspar.nl)