

Communicatie van fluctuerende pensioenen

Anouk Festjens
Evert Webers
Niek Hensen

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 2026-39, september 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
Summary	5
1. Introductie	6
2. Onzekerheidsaversie en gerichte communicatiestrategieën	7
3. Experiment	12
4. Resultaten	15
5. Conclusie	24
Bronnenlijst	26

Affiliaties

Anouk Festjens - Maastricht University

Evert Webers - APG

Niek Hensen - APG

Samenvatting

In het vernieuwde Nederlandse pensioenstelsel worden onzekerheid en mogelijke schommelingen in pensioenuitkomsten zichtbaarder voor deelnemers. Dat kan zorgen oproepen of de indruk wekken dat pensioenen sterker fluctueren dan vroeger. In deze studie onderzoeken we daarom hoe pensioenfondsen op de beste manier over deze onzekerheid kunnen communiceren.

In een online experiment onder 2.024 gepensioneerden vergeleken we een standaardboodschap met drie andere boodschappen. In de eerste alternatieve boodschap werd openlijk erkend dat er nog onzekerheid was. De tweede benadrukte wat wel zeker bleef, namelijk de AOW. De derde legde uit dat de nieuwe pensioenwet met inspraak van verschillende partijen tot stand is gekomen. Deze drie strategieën waren bedoeld om deelnemers respectievelijk meer openheid, houvast en vertrouwen te geven in de achtergrond van de hervorming.

De resultaten van dit experiment laten zien dat vooral het benadrukken van een zekerheid goed werkt. De deelnemers beoordeelden de boodschap over de zekere AOW als duidelijkst; die riep minder vragen op en leidde tot meer positieve reacties. Het lijkt dus vooral belangrijk dat deelnemers weten dat een deel van hun pensioeninkomen zeker blijft. Die zekerheid kan hen wellicht helpen om schommelingen in andere delen van hun pensioen beter te aanvaarden.

De andere twee boodschappen bleken minder goed. De boodschap die openlijk erkenning gaf aan de onzekerheid werd ongeveer hetzelfde beoordeeld als de standaardboodschap. De boodschap over het brede draagvlak voor de nieuwe pensioenwet riep zelfs iets negatievere en minder zekere reacties op.

Financieel kwetsbare deelnemers reageerden op alle boodschappen negatiever, maar er zijn geen aanwijzingen dat zij een andere communicatiestrategie nodig hebben. De resultaten suggereren vooral dat pensioencommunicatie duidelijk moet maken wat zeker blijft.

Summary

In the reformed Dutch pension system, uncertainty and potential fluctuations in pension outcomes have become more visible to participants. This may cause concern or create the impression that pensions fluctuate more than they did in the past. This study therefore examines how pension funds can best communicate this uncertainty.

In an online experiment involving 2,024 retirees, four versions of a pension message were tested: a standard message; a message openly acknowledging that it is not yet clear what the changes will mean for the amount of each participant's pension; a message emphasising what will remain unchanged under the new pension law, namely the Dutch state pension (AOW); and a message explaining that the transition to the new system was developed with broad stakeholder involvement. We then examined the spontaneous reactions and emotions elicited by the messages, how participants evaluated them, including in terms of trust and clarity, and what questions they still had after reading them.

The results show that emphasising a secure component works particularly well. The message explaining that the state pension would remain unchanged was rated as the clearest, raised fewer questions, and elicited more positive responses. It therefore appears particularly important for participants to know that part of their pension income will remain unchanged. This certainty may help them accept fluctuations in other parts of their pension. The other two messages were less effective. The message that communicated transparently about the uncertainty was evaluated approximately the same as the standard message. The message emphasising the broad support behind the new pension law even elicited slightly more negative responses and weaker feelings of certainty.

Financially vulnerable participants responded more negatively to all messages, but there was no evidence that they require a different communication strategy. Overall, the findings suggest that pension communication should clearly explain what will remain secure.

1. Introductie

Het Nederlandse pensioensysteem bevindt zich midden in een overgang naar een stelsel waarin pensioenen meebewegen met de financiële markten. Voor veel deelnemers betekent dit dat zij worden geconfronteerd met onzekerheid over de hoogte van hun toekomstige pensioenuitkering, terwijl dit bedrag lange tijd als betrekkelijk zeker werd beschouwd.

Eerder onderzoek laat zien dat dergelijke onzekerheid vaak negatieve reacties oproept (voor een samenvatting van de literatuur: zie Trautmann & Van de Kuilen, 2015). Mensen zijn onzekerheidsavers en ervaren negatieve gevoelens wanneer zij worden geconfronteerd met uitkomsten waarvan de kans vooraf niet precies kan worden vastgesteld (Bredemeier & Berenbaum, 2008; Bar-Anan et al., 2009). Deze onzekerheid beïnvloedt niet alleen emoties, maar ook economische beslissingen en fysieke en mentale gezondheidssuitkomsten. De manier waarop onzekerheid wordt gecommuniceerd is daardoor van groot belang (Bufe et al., 2022; Elfassy et al., 2019; Prause et al., 2009; Van Santen, 2019). Tegelijkertijd is er relatief weinig empirisch onderzoek naar hoe verschillende communicatiestrategieën onzekerheid kunnen verzachten in de context van pensioeninkomen.

Op basis van bestaand onderzoek identificeren wij communicatiestrategieën om negatieve reacties op pensioenonzekerheid te verminderen. Die strategieën zijn:

1. het transparant communiceren over de aanwezigheid van onzekerheid
2. het benadrukken van de onderdelen van het pensioeninkomen die *niet* onzeker zijn
3. het expliciet maken dat de keuzes die hebben geleid tot meer onzekerheid zorgvuldig en breed gedragen tot stand zijn gekomen.

In een grootschalig experiment onder 2.024 gepensioneerden testen wij of deze strategieën beter landden dan een controleboodschap met alleen basisinformatie. Daarbij kijken we naar de directe gedachten en gevoelens die de boodschappen oproepen, naar het aantal vragen dat deelnemers hebben na het lezen van de boodschappen en naar de beoordeling van de boodschappen. Daarnaast onderzoeken wij of financieel kwetsbare deelnemers anders reageren op deze vormen van onzekerheidscommunicatie dan niet-kwetsbare deelnemers.

2. Onzekerheidsaversie en gerichte communicatiestrategieën

Voor deelnemers is hun toekomstige pensioeninkomen in belangrijke mate onzeker. In het nieuwe pensioenstelsel kan die onzekerheid bovendien duidelijker zichtbaar worden (Augustus, Van Eijk, & Van Hekken, 2026). Financiële markten worden vaak beschreven met kansmodellen, maar voor individuele deelnemers is meestal niet duidelijk hoe groot de kans is op verschillende pensioenuitkomsten. Met andere woorden: deelnemers weten vaak wel dat hun pensioen hoger of lager kan uitvallen, maar niet hoe waarschijnlijk die uitkomsten zijn.

Die duidelijkheid is belangrijk. Mensen reageren doorgaans negatiever op situaties waarin kansen onbekend zijn dan op situaties waarin risico's wél duidelijk zijn (Trautmann & Van de Kuilen, 2015). Een klassiek voorbeeld is het Ellsberg-experiment. Deelnemers moeten daarin kiezen uit twee urnen. In de eerste urn zitten evenveel rode als zwarte ballen, waardoor de kans op een bepaalde kleur precies bekend is. In de tweede urn zitten ook rode en zwarte ballen, maar deelnemers weten niet in welke verhouding. De meeste mensen kiezen in die situatie voor de urn met bekende kansen, ook al kan de onbekende urn even gunstig zijn. Dit laat zien dat mensen onzekerheid over kansen liever vermijden (Ellsberg, 1961).

Relevant voor pensioencommunicatie is dat onzekerheid van deelnemers niet alleen voortkomt uit mogelijke schommelingen in het pensioeninkomen, maar ook uit het ontbreken van duidelijke kansinformatie. Juist die onbekendheid kan leiden tot extra zorgen of weerstand bij deelnemers. Wanneer pensioenfondsen bijvoorbeeld aangeven dat pensioenuitkomsten 'kunnen fluctueren', zonder duidelijk te maken hoe waarschijnlijk verschillende uitkomsten zijn, kan dat bezorgdheid en negatieve gevoelens versterken (Bredemeier & Berenbaum, 2008; Bar-Anan et al., 2009). Onderzoek onder Nederlandse gepensioneerden laat zien dat het noemen of tonen van schommelingen in pensioeninkomen inderdaad vaak negatieve reacties oproept. Veel gepensioneerden zien vooral de nadelen van een fluctuerend pensioen. En een grote groep geeft de voorkeur aan een stabiel pensioen boven een pensioen dat koopkrachtiger kan zijn, maar ook meer schommelt (Barrett & Webers, 2023).

Ook communicatie met bandbreedtes of scenario's, zoals 'gunstige' en 'ongunstige' uitkomsten, kan het gevoel van onzekerheid vergroten wanneer daarbij geen duidelijke kansinformatie wordt gegeven. Een voor de hand liggende oplossing is om explicieter te communiceren hoe waarschijnlijk bepaalde uitkomsten zijn. In de praktijk is dat echter niet eenvoudig: veel mensen ervaren kansinformatie als complex en cognitief belastend (Spiegelhalter et al., 2011). Daarom is het belangrijk om te onderzoeken of er alternatieve manieren zijn om bestaande pensioenonzekerheid te communiceren.

In dit onderzoek testen wij drie communicatiestrategieën die elk op een andere manier met pensioenonzekerheid omgaan:

1. transparant communiceren over onzekerheid
2. benadrukken welke onderdelen van het pensioeninkomen niet onzeker zijn
3. expliciet maken dat de keuzes die tot meer onzekerheid hebben geleid zorgvuldig en breed gedragen tot stand zijn gekomen

We onderzoeken hoe deelnemers deze strategieën ontvangen in vergelijking met een controleboodschap. Daarbij kijken we naar de directe gedachten en gevoelens die de boodschappen oproepen, naar het aantal vragen dat deelnemers na het lezen ervan hebben en naar hun beoordeling van de boodschappen. Zo krijgen we inzicht in hoe verschillende manieren van communiceren over pensioenonzekerheid bij deelnemers overkomen.

Strategie 1: transparantie over onzekerheid

Een eerste strategie is om onzekerheid expliciet te erkennen. Dat betekent dat duidelijk wordt gemaakt dat individuele pensioenuitkomsten nog niet vaststaan en dat het pensioen dus hoger of lager kan uitvallen. Onderzoek laat zien dat mensen zulke onzekerheidscommunicatie niet per definitie negatief beoordelen. Integendeel: wanneer een situatie daadwerkelijk onzeker is, kan een minder precieze boodschap juist passender overkomen dan één specifieke schatting die meer zekerheid suggereert dan er is.

Dit sluit aan bij onderzoek naar advies en voorspellingen. Adviseurs die onzekerheid expliciet benoemen, bijvoorbeeld door een bandbreedte te geven of aan te geven dat de precieze uitkomst nog niet vaststaat, worden in onzekere situaties niet als minder deskundig gezien dan adviseurs die één concrete inschatting geven (Gaertig & Simmons, 2018). Ook in de wetenschapscommunicatie blijkt dat het expliciet maken van onzekerheid de betrouwbaarheid van de boodschap of de bron niet hoeft te ondermijnen. Een realistische bandbreedte kan minstens even betrouwbaar overkomen als één getal dat schijnzekerheid biedt (Howe et al., 2019; Van der Bles et al., 2020).

De kern is dat mensen gevoelig zijn voor de vraag of de communicatievorm past bij de aard van de situatie. Du et al. (2011) laten bijvoorbeeld zien dat beleggers vaak de voorkeur geven aan bandbreedtes boven puntinschattingen wanneer zij verwachten dat exacte voorspellingen simpelweg niet mogelijk zijn. Dit past bij de zogenoemde congruentiehypothese (Budescu & Wallsten, 1995): mensen waarderen communicatie meer wanneer de mate van precisie aansluit bij de mate van onzekerheid. Een zeer precieze voorspelling voor een uitkomst die duidelijk onzeker is, kan daardoor juist minder geloofwaardig of zelfs misleidend overkomen.

Toegepast op pensioenen betekent dit dat expliciete onzekerheidscommunicatie niet noodzakelijk schadelijk hoeft te zijn. Veel mensen begrijpen dat pensioenuitkomsten afhankelijk zijn van financiële markten en toekomstige economische ontwikkelingen. In die context kan het juist passend zijn om duidelijk te maken dat de precieze uitkomst nog niet vaststaat. Een boodschap als 'We weten nog niet precies wat dit voor u zal betekenen' kan daardoor eerlijker en geloofwaardiger overkomen dan een boodschap die meer zekerheid suggereert dan feitelijk mogelijk is. Die ervaren eerlijkheid kan bijdragen aan vertrouwen in de afzender en kan deelnemers helpen om onzekere pensioeninformatie beter te plaatsen (Gaertig & Simmons, 2018; Van der Bles et al., 2020; Jachimowicz et al., 2017). In dit onderzoek gaan wij daarom na hoe deelnemers expliciete onzekerheidscommunicatie ontvangen in vergelijking met een controleboodschap.

Strategie 2: nadruk op wat níet onzeker is

Een tweede strategie is om expliciet te maken wat wél vaststaat. Ook als pensioenuitkomsten deels kunnen schommelen, zijn er vaak onderdelen die zekerder zijn of niet op dezelfde manier meebewegen met financiële markten. Door die onderdelen duidelijk te benoemen, kan communicatie meer houvast bieden.

Deze aanpak sluit aan bij een bekend psychologisch principe: mensen hechten relatief veel waarde aan zekerheid. Een gegarandeerde uitkomst voelt anders dan een uitkomst die bijna zeker is, zelfs wanneer het objectieve verschil klein is. De stap van 95 procent zekerheid naar 100 procent zekerheid wordt psychologisch veel zwaarder gewogen dan een even grote stijging van bijvoorbeeld 75 procent naar 80 procent. Dit staat bekend als het zekerheidseffect (*certainty effect*; Kahneman & Tversky, 1979). Volledige zekerheid heeft dus een erg bijzondere status in hoe mensen keuzes en vooruitzichten beoordelen.

Daarnaast en ermee gerelateerd lijkt de precieze omvang van de zekere uitkomst minder zwaar te wegen dan het feit dát er überhaupt een zekere uitkomst is. Dit wordt ook wel discrete gevoeligheid (*discrete sensitivity*) genoemd. Recent onderzoek laat zien dat mensen de overgang van geen enkele zekerheid naar een kleine gegarandeerde uitkomst sterk waarderen, terwijl verdere verhogingen van dat zekere bedrag relatief minder verschil maken (Evangelidis, 2022). Bijvoorbeeld: de stap van gegarandeerd 0 euro naar gegarandeerd 50 euro voelt psychologisch groter dan de stap van 50 naar 200 euro gegarandeerd. De aanwezigheid van zekerheid geeft dus op zichzelf al houvast.

Ook ander onderzoek brengt naar voren dat zelfs een klein zeker element keuzes kan veranderen. Urminsky en Kivetz (2011) beschrijven dit als het louter-token-effect (*mere token effect*). Zij laten zien dat een klein gegarandeerd bedrag van bijvoorbeeld 20 euro risicovolle keuzes acceptabeler kan maken. Een keuze tussen 100 euro zeker en 50 procent kans op 200 euro wordt anders ervaren wanneer beide opties worden aangevuld met

een klein zeker bedrag. Dat zekere bedrag maakt het makkelijker om een optie met meer onzekerheid te rechtvaardigen, omdat er in elk geval iets vaststaat.

Vergelijkbare mechanismen spelen bij keuzes over tijd, waarin onzekerheid vaak impliciet aanwezig is omdat toekomstige uitkomsten minder zeker aanvoelen dan onmiddellijke. Van der Heijden et al. (2022) laten zien dat financieel kwetsbare mensen minder kortzichtig beslissen wanneer zowel een onmiddellijke als een uitgestelde optie worden aangevuld met een klein, zeker bedrag dat onmiddellijk wordt uitgekeerd. Bijvoorbeeld: een keuze tussen 50 euro vandaag en 100 euro over een maand kan verschuiven richting de uitgestelde optie wanneer beide opties worden aangevuld met een klein zeker bedrag dat direct wordt uitgekeerd (bijvoorbeeld 10 euro vandaag plus respectievelijk 50 euro vandaag of 100 euro later). Deze zekere component vergroot het gevoel van stabiliteit en vermindert de impact van onzekerheid over de toekomst. Ook werk van Jachimowicz et al. (2017) wijst in deze richting. Zij tonen aan dat signalen van zekerheid en betrouwbaarheid, zoals vertrouwen in de sociale of institutionele context, kortetermijndenken bij mensen met lage inkomens verminderen. Hoewel hun focus ligt op vertrouwen, benadrukt ook dit onderzoek dat ervaren zekerheid fungeert als buffer tegen de negatieve effecten van onzekerheid.

Toegepast op pensioenen betekent dit dat deelnemers mogelijk houvast onttelen aan de wetenschap dat ten minste een deel van hun pensioen niet onzeker is, bijvoorbeeld doordat bepaalde uitkeringen niet meebewegen met de markt. Hoe groot dat zekere deel precies is, kan voor het gevoel van stabiliteit van secundair belang zijn. Met andere woorden: het kan psychologisch meer uitmaken dát er een zeker deel is, dan hoe groot dat deel precies is. Het expliciet benadrukken van deze zekere component kan daardoor disproportioneel geruststellend werken. In dit onderzoek toetsen wij hoe deelnemers zo'n boodschap ontvangen in vergelijking met een controleboodschap.

Strategie 3: nadruk op de zorgvuldige en breedgedragen totstandkoming van de overgang

Een derde strategie is om niet alleen in te gaan op de onzekerheid over pensioenuitkomsten zelf, maar ook op onzekerheid over de achtergrond van het nieuwe pensioenstelsel. Deelnemers kunnen zich namelijk zowel afvragen wat de overgang voor hun eigen pensioen betekent, als hoe het nieuwe stelsel tot stand is gekomen. Welke keuzes zijn gemaakt, wie waren daarbij betrokken en is er voldoende draagvlak? (Keren & Gerritsen, 1999). Deze vorm van onzekerheid wordt ook wel achtergrondonzekerheid genoemd (*background uncertainty*; zie Leder et al., 2024 voor een meta-analyse). Zeker bij de huidige overgang naar het nieuwe pensioenstelsel hebben veel mensen hier vagen over (Augustus, Van Eijk, & Van Hekken, 2026).

Onderzoek laat zien dat zulke achtergrondonzekerheid invloed heeft op de mate van extra onzekerheid die mensen bereid zijn te accepteren. Wanneer mensen hun bredere omgeving als onzeker ervaren (bijvoorbeeld politiek, economisch of sociaal) worden zij vaak

minder tolerant voor onzekerheid in specifieke beslissingen of boodschappen (Leder et al., 2024). Anders gezegd: wie al onzeker is over de context, kan extra onzekerheid over de uitkomst moeilijker verdragen.

Dit patroon is bekend uit zowel economisch als psychologisch onderzoek. Theoretisch werk laat zien dat achtergrondonzekerheid risicoaversie kan versterken: mensen worden voorzichtiger wanneer zij al met andere onzekerheden te maken hebben (Gollier & Pratt, 1996). Empirisch onderzoek laat vergelijkbare effecten zien. Mensen die natuurlijke rampen hebben meegemaakt, zoals overstromingen, aardbevingen of vulkaanuitbarstingen, blijken daarna minder bereid om risico's te nemen dan vergelijkbare mensen zonder zulke ervaringen (Cameron & Shah, 2015; Willinger et al., 2013).

Ook op macro-economisch niveau worden zulke effecten gevonden. Met behulp van Duitse surveydata laten Bacon, Conte en Moffatt (2019) zien dat financiële onzekerheid samenhangt met verhoogde risicoaversie, met name tijdens perioden van economische instabiliteit zoals de financiële crisis van 2008. Daarnaast tonen Malmendier en Nagel (2011) aan dat mensen die tijdens hun leven macro-economische schokken hebben meegemaakt, later minder geneigd zijn om te investeren in risicovolle activa. Achtergrondonzekerheid kan dus niet alleen tijdelijk, maar ook langdurig beïnvloeden hoe mensen met onzekerheid omgaan.

Toegepast op pensioenen betekent dit dat deelnemers onzekerheid over hun pensioenuitkomst mogelijk moeilijker accepteren wanneer zij ook twijfels hebben over het nieuwe pensioenstelsel zelf. Als mensen zich afvragen of de besluitvorming zorgvuldig was, de belangen goed zijn afgewogen en of er voldoende draagvlak is, kan onzekerheid over hun eigen pensioen extra belastend voelen. Daarom testen wij een communicatiestrategie waarin expliciet wordt benadrukt dat de overgang naar het nieuwe stelsel zorgvuldig, transparant en met brede betrokkenheid tot stand is gekomen. We onderzoeken hoe deelnemers deze boodschap ontvangen in vergelijking met een controleboodschap. Daarvoor gaan we na welke directe gedachten en gevoelens die oproept, welke vragen deelnemers na het lezen van de boodschap hebben en welke indruk die achterlaat.

3. Experiment

3.1 Sample en design

De data zijn verzameld via een online onderzoek in de periode van 20 november 2023 tot en met 30 december 2023. Als steekproefbasis diende het ISO 20252:2019 gecertificeerde panel van Panel Inzicht. Aan het onderzoek deden 2.024 gepensioneerden mee die een pensioen ontvangen van een bedrijfstakpensioenfonds. De steekproef bevat ouderdomsgepensioneerden van 35 verschillende bedrijfstakpensioenfondsen. De mate waarin deze fondsen zijn vertegenwoordigd is een goede afspiegeling van de omvang van de pensioenfondsen (zo zijn de vijf grootste fondsen ABP, bpfBOUW, PME, PMT en PFZW in hoge mate vertegenwoordigd in de steekproef). Belangrijk is dat de steekproef ook een substantiële, vooraf bepaalde oververtegenwoordiging van financieel kwetsbare deelnemers bevat. Deze oververtegenwoordiging is nodig voor aanvullende analyses binnen deze doelgroep. Financiële kwetsbaarheid is daarbij gedefinieerd als a) het in de afgelopen twaalf maanden ten minste één keer onvoldoende geld hebben om aan financiële verplichtingen te voldoen (bijvoorbeeld rekeningen niet op tijd kunnen betalen, de verwarming niet kunnen aanzetten, minder te eten hebben of verzekeringen niet kunnen betalen) en/of b) een laag huishoudinkomen (voor eenpersoonshuishoudens: bruto jaarinkomen < 20.000 euro; voor meerpersoonshuishoudens: < 40.000 euro).

Figuur 1. Boodschap in controleconditie

Default message

Nieuwe regels voor pensioen in 2026

Er is een nieuwe wet voor pensioenen. Die geldt ook voor gepensioneerden. PensioenfondsXYZ moet pensioenregels aanpassen aan de wet. PensioenfondsXYZ gaat op 1 januari 2026 over naar de nieuwe regels.

PensioenfondsXYZ kon de pensioenen de laatste jaren steeds minder vaak verhogen. Ook niet toen het goed ging met de economie. Dat was een belangrijke reden om de wet te vernieuwen en nieuwe regels te maken.

Belangrijkste verschil met de oude regels is dat pensioenen straks persoonlijker worden. Iedereen krijgt een eigen pensioenpot. Ook u.

Wanneer PensioenfondsXYZ overgaat naar de nieuwe regels, verdeelt het fonds het geld dat in kas is. Dat is uw geld en van iedereen die pensioen heeft bij PensioenfondsXYZ. Verdelen gebeurt volgens de regels van de wet: de verdeling moet evenwichtig zijn. Iedereen krijgt waar hij recht op heeft. Het pensioen dat u heeft opgebouwd bij PensioenfondsXYZ is de basis voor wat u krijgt bij de verdeling.

Uw pensioen beweegt mee met de economie

Om de pensioenen te laten groeien, belegt PensioenfondsXYZ het geld. Uw pensioen zal door die beleggingen niet ieder jaar hetzelfde zijn. Onder de nieuwe regels kan uw pensioen eerder stijgen als het goed gaat met de economie. Als het slecht gaat met de economie kan het ook eerder dalen. PensioenfondsXYZ beschermt alle pensioenen tegen grote dalingen. Daarvoor zet PensioenfondsXYZ geld opzij. Een reserve om tegenvallers op te vangen. Zo zorgt PensioenfondsXYZ goed voor uw pensioen.

2nd page of default message

De belangrijkste afspraken op een rij

PensioenfondsXYZ moet de pensioenregels aanpassen aan de wet. Daarom maakt PensioenfondsXYZ met werkgevers en werknemers nieuwe afspraken over uw pensioen.

Nieuwe regels	1 januari 2026 gaat PensioenfondsXYZ over naar de nieuwe regels voor pensioen. Andere fondsen gaan eerder of later over.
Maandelijks Pensioen	In januari van 2026 sturen we u een brief waarin u kunt lezen hoeveel pensioen u iedere maand krijgt. En op welke dag van de maand het op uw rekening wordt bijgeschreven. Want u krijgt iedere maand pensioen van PensioenfondsXYZ, zolang u leeft.
Partnerpensioen	Wanneer u overlijdt, ontvangt uw partner levenslang partnerpensioen. Dit is in de meeste gevallen ongeveer 70% van het pensioen dat u ontvangt van PensioenfondsXYZ.
Stijgen en dalen	Omdat de pensioenen mee-bewegen met de economie, zal uw pensioen niet ieder jaar precies hetzelfde zijn. Uw pensioen kan jaarlijks licht schommelen. Dat geldt ook voor uw partnerpensioen.
Bescherming	PensioenfondsXYZ heeft maatregelen genomen om uw pensioen te beschermen. PensioenfondsXYZ zet geld opzij om financiële tegenvallers op te vangen. Zo houdt het fonds uw pensioen zo stabiel mogelijk als het slecht gaat met de economie.

Het experiment had een *between-subjects*-opzet met vier condities, waarbij deelnemers willekeurig werden toegewezen aan een van vier boodschappen. In de controleconditie ontvingen zij een standaard boodschap zonder aanvullende boodschap (zie Figuur 1). Deze boodschap is geïnspireerd op de gebruikelijke manier van communiceren over schommelen

van pensioeninkomen ten tijde van het onderzoek. In de conditie *onzekerheid toelichten* werd deze boodschap aangevuld met een zin waarin werd uitgelegd dat het pensioenfonds op dat moment nog niet kon aangeven wat de nieuwe wet zou betekenen voor de hoogte van het pensioen, maar hierover zou informeren zodra er meer bekend was. In de conditie *AOW-zekerheid* werd benadrukt dat de AOW-uitkering niet onder de nieuwe pensioenwet valt en dus niet verandert. In de conditie *breed gedragen* werd toegelicht dat de nieuwe wet tot stand is gekomen met inspraak van diverse partijen, waaronder vakbonden, werkgeversorganisaties, pensioenfondsen en wetenschappers. Zie ook Figuur 6 voor een meer gedetailleerd overzicht van de boodschappen.

3.2 Procedure

De vragenlijst werd online afgenomen via het panel. Eerst werd bepaald of deelnemers AOW ontvingen en ouderdomspensioen van een bedrijfstakpensioenfonds. Vervolgens gaven zij aan van welk pensioenfonds zij een uitkering ontvingen, welk fonds het hoogste bedrag uitkeerde en op welke dag van de maand de betaling plaatsvond. Ook werd gevraagd of zij in het afgelopen jaar financiële stress ervaarden, zoals betalingsproblemen, maaltijden overslaan of hulp zoeken bij instanties. Daarna kregen deelnemers een van de drie experimentele boodschappen (de hierboven beschreven communicatiestrategieën) of de controleboodschap te zien. Om te onderzoeken hoe deze verschillende vormen van pensioencommunicatie bij deelnemers landen, onderscheiden wij drie soorten uitkomsten: 1) directe gedachten en gevoelens, 2) het aantal vragen dat deelnemers na het lezen hadden als indicator van begrip en resterende onduidelijkheid en 3) de beoordeling van de boodschap.

Allereerst onderzochten wij de directe gedachten en gevoelens die de boodschap opriep. Deelnemers beantwoordden direct na het lezen een open vraag waarin zij noteerden welke gedachte of welk gevoel de boodschap bij hen opriep. Deze antwoorden werden later geanalyseerd met tekstanalyse. Daarnaast vulden deelnemers de Self-Assessment Manikin (SAM) in, een visuele zelfrapportageschaal waarmee zij aangaven hoe positief of negatief zij zich voelden, hoe gespannen of ontspannen zij waren en hoeveel controle zij ervaarden. Per dimensie kozen zij het figuurtje dat hun gevoel op dat moment het best weergaf. Ook kregen zij een heatmap-taak, waarin zij in de boodschap aanklikten welke woorden, zinnen of beelden positieve dan wel negatieve gevoelens oproepen.

Ten tweede onderzochten wij begrip. Hiervoor vroegen wij deelnemers welke vragen de boodschap bij hen opriep, met ook de mogelijkheid om 'geen vragen' aan te geven. Het aantal vragen geeft inzicht in mogelijke onduidelijkheden en informatiebehoeften na het lezen van de boodschap.

Ten derde onderzochten wij de beoordeling van de boodschap. Deelnemers beoordeelden de boodschap aan de hand van stellingen over onder meer taalgebruik,

begrijpelijkheid, geloofwaardigheid, nieuwheid, relevantie, duidelijkheid over wat verandert en wat hetzelfde blijft, vertrouwen in het fonds en het stelsel en het al dan niet geruststellende karakter van de boodschap. Ook werd gevraagd of het pensioenfonds transparant en behulpzaam overkwam en of zaken niet te rooskleurig werden voorgesteld (zie Figuur 2). Tot slot volgden enkele demografische vragen, onder andere naar leeftijd, huishoudinkomen, samenstelling van het huishouden, leeftijd van de partner indien van toepassing en wie de hoofdkostwinner is.

Figuur 2. Beoordelingsmaten

	negatief	☐	☐	☐	☐	☐	☐	positief
ingewikkelde woorden en zinnen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	eenvoudige woorden en zinnen
moeilijk om te begrijpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	makkelijk om te begrijpen
ongeloofwaardig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	geloofwaardig
wist ik allemaal al	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	alles was nieuw voor me
onbelangrijk voor mij	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	belangrijk voor mij
ik weet niet waar ik nu aan toe ben	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	ik weet waar ik aan toe ben
onduidelijk of het ook over de AOW gaat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	duidelijk dat het niet over de AOW gaat
stelt me niet gerust	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	stelt me gerust
niet duidelijk wat gaat veranderen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	duidelijk wat gaat veranderen
niet duidelijk wat hetzelfde blijft	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	duidelijk wat hetzelfde blijft
geeft me weinig vertrouwen in het pensioenfonds	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	geeft me veel vertrouwen in het pensioenfonds
het pensioenfonds doet niks waar ik iets aan heb	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	het pensioenfonds doet veel dingen waar ik iets aan heb
maakt niet duidelijk wat het pensioenfonds wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	maakt duidelijk wat het pensioenfonds wil
roept wantrouwen bij me op	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	roept geen wantrouwen bij me op
dingen worden mooier voorgesteld dan ze in werkelijkheid zijn	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	dingen worden precies zo uitgelegd als ze in werkelijkheid zijn
hierdoor krijg ik minder vertrouwen in het nieuwe pensioenstelsel	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	hierdoor krijg ik meer vertrouwen in het nieuwe pensioenstelsel

4. Resultaten

4.1 Hoofdeffect van de boodschap

Allereerst rapporteren wij het hoofdeffect van de boodschap op alle onderzochte uitkomstmaten voor de volledige populatie, zonder rekening te houden met mogelijke modererende effecten van financiële kwetsbaarheid. Financieel kwetsbare gepensioneerden waren in de steekproef bewust oververtegenwoordigd (*oversampling*) zodat de steekproef voldoende groot was voor aanvullende analyses voor deze groep. Voor de analyse van hoofdeffecten is de steekproef herwogen, waarbij de inkomensverdeling in lijn is gebracht met de inkomensverdeling van ouderdomsgepensioneerden in Nederland (CBS, 2022). Elke respondent kreeg een wegingsfactor, zodat inkomensgroepen die over- of ondervertegenwoordigd waren proportioneel meetellen. Hierdoor sluiten de uitkomsten beter aan bij de populatie van ouderdomsgepensioneerden van Nederlandse bedrijfstakpensioenfondsen.

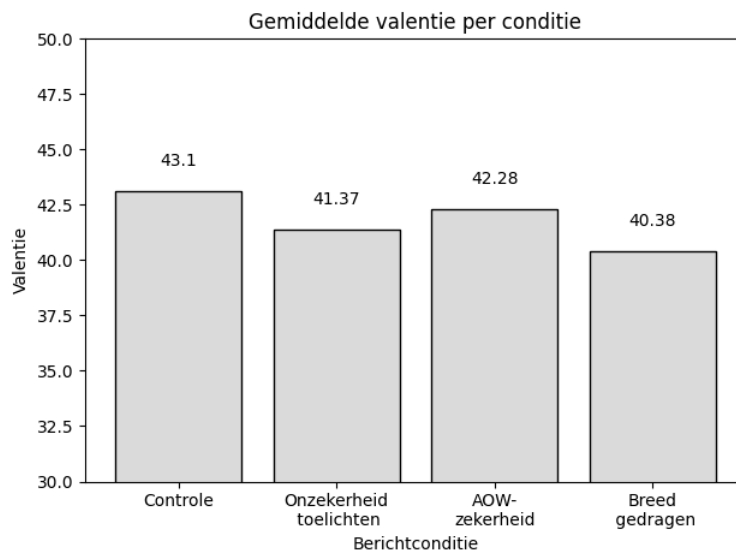
4.1.1 Tekstanalyse

Om te bepalen welke gedachten en gevoelens deelnemers rapporteerden naar aanleiding van de open vraag 'Welke gedachte of welk gevoel komt er nu bij u op?', voerden we twee vormen van tekstanalyse uit: 1) een sentimentanalyse met een Large Language Model en 2) een woordenboekanalyse met LIWC. Alle antwoorden werden vooraf opgeschoond met Microsoft Office SpellCheck; respondenten die aangaven 'geen' of 'niets' te voelen werden uitgesloten ($n=179$).

LLM-sentimentanalyse

In totaal werden 2.025 tekstfragmenten gecodeerd. ChatGPT werd gebruikt als geautomatiseerde sentimentcodeerder en beoordeelde elk antwoord op een schaal van 0 (sterk negatief) tot 100 (sterk positief). Deze score weerspiegelt de emotionele valentie van het antwoord, wat wil zeggen: hoe negatief of positief de gerapporteerde gedachte of het gerapporteerde gevoel was. De gemiddelde valentie van de gerapporteerde gevoelens en gedachten in de steekproef was $M=41.78$ ($SD = 19.53$), wat wijst op een overwegend licht negatieve tot neutrale emotionele toon. De gemiddelde valentiewaarden verschilden slechts marginaal beperkt tussen de condities, $F(3, 2361) = 2.06$, $p = .10$, $\eta^2 = .003$. Contrastanalyses met de controleconditie als referentie suggereerden dat de gerapporteerde gedachten en gevoelens in de *breed gedragen*-conditie gepaard gingen met een iets negatievere valentie (effect = -2.72 , $p = .02$), terwijl de gerapporteerde gevoelens en gedachten in de andere condities niet significant verschilden van de controleconditie.

Figuur 3. Tekstanalyse LLM per conditie



LIWC-analyse

Naast de LLM-analyse voerden we een woordenboekgebaseerde analyse uit met LIWC-Dutch, de Nederlandse versie van de Linguistic Inquiry and Word Count-tool. LIWC classificeert woorden in vooraf gedefinieerde psycholinguïstische categorieën. In deze studie onderzochten we vier themagebieden: positieve emoties, negatieve emoties, zekerheid en cognitieve verwerking. Alle op spelling gecorrigeerde open antwoorden werden in LIWC ingelezen en voor elk tekstfragment werd bepaald hoeveel woorden tot deze categorieën behoorden (op basis van frequenties).

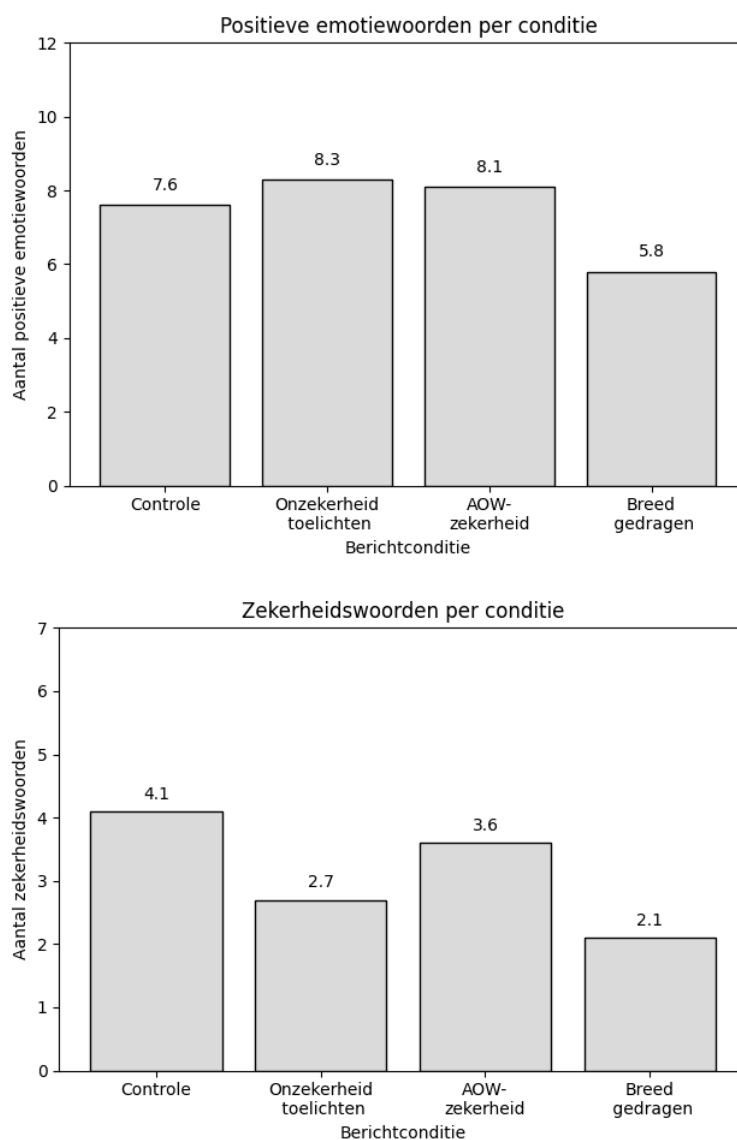
Het percentage negatieve emotiewoorden en cognitieveverwerkingswoorden in de open antwoorden op de vraag 'Welke gedachte of welk gevoel komt er nu bij u op?', verschilde niet significant tussen de condities (beide p 's $> .05$). Het percentage positieve emotiewoorden verschilde daarentegen wel significant tussen de condities, $F(3, 2364) = 2.71$, $p = .04$, $\eta^2 = .003$. De gerapporteerde gevoelens en gedachten in de controleconditie bevatten gemiddeld 7,6% positieve emotiewoorden ($SD = 16.77$), in de *onzekerheid toelichten*-conditie 8,3% ($SD = 18.37$), in de *AOW-zekerheid*-conditie 8,1% ($SD = 16.43$) en in de *breed gedragen*-conditie substantieel minder ($M = 5,8\%$, $SD = 12.70$). De contrasten laten zien dat alleen de reacties in de *breed gedragen*-conditie minder positieve emotiewoorden bevatten dan die in de controleconditie ($p = .055$), terwijl dit percentage in de *onzekerheid toelichten*-conditie ($p = .57$) en de *AOW-zekerheid*-conditie ($p = .63$) niet verschilden van de controleconditie. Dit patroon suggereert dat vooral de *breed gedragen*-conditie minder positieve reacties oproept.

Ook het percentage zekerheidswoorden in de gerapporteerde gedachten en gevoelens verschilde significant tussen de condities, $F(3, 2364) = 4.92$, $p < .01$, $\eta^2 = .006$. De gerapporteerde gedachten en gevoelens in de controleconditie bevatten gemiddeld

het hoogste percentage zekerheidsgerelateerde termen ($M = 4,1\%$, $SD = 12.04$), gevolgd door de reacties in de AOW-zekerheid-conditie ($M = 3,6\%$, $SD = 10.26$). Het percentage zekerheidswoorden in de reacties in de *onzekerheid toelichten*-conditie ($M = 2,7\%$, $SD = 7.99$) en de *breed gedragen*-conditie ($M = 2,1\%$, $SD = 6.37$) lag substantieel lager.

Zie Figuur 4 voor de resultaten van de twee themagebieden waarvoor een significant effect van de boodschap werd gevonden: positieve emoties en zekerheid. De resultaten voor de overige themagebieden (negatieve emoties en cognitieve verwerking) zijn niet weergegeven, omdat we daar geen significante verschillen tussen boodschappen vonden.

Figuur 4. Tekstanalyse LIWC per conditie



Conclusie tekstanalyses

Gezamenlijk laten deze analyses zien dat bepaalde boodschappen in pensioencommunicatie invloed hebben op de hoeveelheid positieve emotiewoorden en zekerheidswwoorden die de boodschap bij gepensioneerden oproept. Met name de breedgedragen boodschap zorgt voor minder positieve en minder zekerheidsgerelateerde woorden.

4.1.2 Schaalmeting van blijdschap, spanning en controle

De boodschappen in de vier condities leidden niet tot betekenisvolle verschillen in zelfgerapporteerde blijdschap, gespannenheid of ervaren controle. Voor blijdschap liggen de gemiddelden dicht bij elkaar (M 's = 3.28-3.37; SD 's = 1.05-1.10) en wordt geen effect van de boodschap gevonden, $F(3, 2599) = 0.997$, $p = .393$, $\eta^2 = .001$. Ook voor gespannenheid zijn de verschillen minimaal (M 's = 3.26-3.34; SD 's = 1.07-1.15) en niet significant, $F(3, 2599) = 0.702$, $p = .551$, $\eta^2 = .001$. Voor het gevoel van controle vinden we op het globale niveau evenmin een significant verschil (M 's = 2.34-2.49; SD 's = 1.15-1.21), $F(3, 2599) = 2.387$, $p = .067$, $\eta^2 = .003$. Eén specifiek contrast is echter wél significant: deelnemers in de *breed gedragen*-conditie rapporteren iets minder controle dan deelnemers in de controleconditie: ($M_{\text{breed gedragen}} = 2.34$; $SD = 1.15$ vs. ($M_{\text{controle}} = 2.49$; $SD = 1.19$; $p = .02$).

4.1.3 Heatmap-analyse

We analyseerden of de communicatiestrategieën verschilden in de mate waarin deelnemers elementen van de boodschap aanduiden als positief dan wel negatief. Daartoe werd deelnemers gevraagd in de boodschap aan te klikken welke woorden, zinnen of onderdelen van de boodschap positieve dan wel negatieve reacties oproepen. Vervolgens onderzochten we met een χ^2 -analyse of de proporties positieve versus negatieve aanduidingen verschilden tussen de vier condities.

Figuur 5. Heatmap van de data per conditie. Groene aanduidingen wijzen op positief beoordeelde statements, rode aanduidingen op negatief beoordeelde statements

Controle

Nieuwe regels voor pensioen in 2026

Er is een nieuwe wet voor pensioenen. Die geldt ook voor gepensioneerden. PensioenfondsXYZ moet pensioenregels aanpassen aan de wet. PensioenfondsXYZ gaat op 1 januari 2026 over naar de nieuwe regels.

PensioenfondsXYZ kon de pensioenen de laatste jaren steeds minder vaak verhogen. Ook niet toen het goed ging met de economie. Dat was een belangrijk reden om de wet te vernieuwen en nieuwe regels te maken.

Belangrijkste verschil met de oude regels is dat pensioenen straks persoonlijk worden. Iedereen krijgt een eigen pensioenpot. Ook u.

Wanneer PensioenfondsXYZ overgaat naar de nieuwe regels, verdeelt het fonds het geld dat in kas is. Dat is uw geld en van iedereen die pensioen heeft bij PensioenfondsXYZ. Verdelen gebeurt volgens de regels van de wet: de verdeling moet evenwichtig zijn. Iedereen krijgt waar hij recht op heeft. Het pensioen dat u heeft opgebouwd bij PensioenfondsXYZ is de basis voor wat u krijgt bij de verdeling.

Uw pensioen beweegt mee met de economie

Om de pensioenen te laten groeien, belegt PensioenfondsXYZ het geld. Uw pensioen zal door die beleggingen niet ieder jaar hetzelfde zijn. Onder de nieuwe regels kan uw pensioen eerder stijgen als het goed gaat met de economie. Als het slecht gaat met de economie kan het ook eerder dalen. PensioenfondsXYZ beschermde alle pensioenen tegen grote dalingen. Daarvoor zet PensioenfondsXYZ geld opzij. Een reserve om tegenvallets op te vangen. Zo zorgt PensioenfondsXYZ goed voor uw pensioen.

Onzekerheid toelichten

Nieuwe regels voor pensioen in 2026

Er is een nieuwe wet voor pensioenen. Die geldt ook voor gepensioneerden. PensioenfondsXYZ moet pensioenregels aanpassen aan de wet. PensioenfondsXYZ gaat op 1 januari 2026 over naar de nieuwe regels.

In deze brief informeren wij u over de nieuwe pensioenwet. Wat de nieuwe wet betekent voor de hoogte van uw pensioen, kunnen wij u vertellen. Zover is het nog niet. Wij vertellen u meer als we meer kunnen vertellen.

PensioenfondsXYZ kon de pensioenen de laatste jaren steeds minder vaak verhogen. Ook niet toen het goed ging met de economie. Dat was een belangrijk reden om de wet te vernieuwen en nieuwe regels te maken.

Belangrijkste verschil met de oude regels is dat pensioenen straks persoonlijk worden. Iedereen krijgt een eigen pensioenpot. Ook u.

Wanneer PensioenfondsXYZ overgaat naar de nieuwe regels, verdeelt het fonds het geld dat in kas is. Dat is uw geld en van iedereen die pensioen heeft bij PensioenfondsXYZ. Verdelen gebeurt volgens de regels van de wet: de verdeling moet evenwichtig zijn. Iedereen krijgt waar hij recht op heeft. Het pensioen dat u heeft opgebouwd bij PensioenfondsXYZ is de basis voor wat u krijgt bij de verdeling.

Uw pensioen beweegt mee met de economie

Om de pensioenen te laten groeien, belegt PensioenfondsXYZ het geld. Uw pensioen zal door die beleggingen niet ieder jaar hetzelfde zijn. Onder de nieuwe regels kan uw pensioen eerder stijgen als het goed gaat met de economie. Als het slecht gaat met de economie kan het ook eerder dalen. PensioenfondsXYZ beschermde alle pensioenen tegen grote dalingen. Daarvoor zet PensioenfondsXYZ geld opzij. Een reserve om tegenvallets op te vangen. Zo zorgt PensioenfondsXYZ goed voor uw pensioen.

AOW-zekerheid

Nieuwe regels voor pensioen in 2026

Er is een nieuwe wet voor pensioenen. Die geldt ook voor gepensioneerden. PensioenfondsXYZ moet pensioenregels aanpassen aan de wet. PensioenfondsXYZ gaat op 1 januari 2026 over naar de nieuwe regels.

De AOW-rijke van de overheid krijgt, valt ook onder de nieuwe pensioenwet. De AOW-rijke daardoor niet.

PensioenfondsXYZ kon de pensioenen de laatste jaren steeds minder vaak verhogen. Ook niet toen het goed ging met de economie. Dat was een belangrijk reden om de wet te vernieuwen en nieuwe regels te maken.

Belangrijkste verschil met de oude regels is dat pensioenen straks persoonlijk worden. Iedereen krijgt een eigen pensioenpot. Ook u.

Wanneer PensioenfondsXYZ overgaat naar de nieuwe regels, verdeelt het fonds het geld dat in kas is. Dat is uw geld en van iedereen die pensioen heeft bij PensioenfondsXYZ. Verdelen gebeurt volgens de regels van de wet: de verdeling moet evenwichtig zijn. Iedereen krijgt waar hij recht op heeft. Het pensioen dat u heeft opgebouwd bij PensioenfondsXYZ is de basis voor wat u krijgt bij de verdeling.

Uw pensioen beweegt mee met de economie

Om de pensioenen te laten groeien, belegt PensioenfondsXYZ het geld. Uw pensioen zal door die beleggingen niet ieder jaar hetzelfde zijn. Onder de nieuwe regels kan uw pensioen eerder stijgen als het goed gaat met de economie. Als het slecht gaat met de economie kan het ook eerder dalen. PensioenfondsXYZ beschermde alle pensioenen tegen grote dalingen. Daarvoor zet PensioenfondsXYZ geld opzij. Een reserve om tegenvallets op te vangen. Zo zorgt PensioenfondsXYZ goed voor uw pensioen.

Breed gedragen

Nieuwe regels voor pensioen in 2026

Er is een nieuwe wet voor pensioenen. Die geldt ook voor gepensioneerden. PensioenfondsXYZ moet pensioenregels aanpassen aan de wet. PensioenfondsXYZ gaat op 1 januari 2026 over naar de nieuwe regels.

In deze brief informeren wij u over de nieuwe pensioenwet. Deze wet is onlangs aangenomen. Bij het opstellen van de wet hebben naast de overheid verschillende partijen inspraak gehad, zoals vakbonden, werkgeversorganisaties, pensioenfonds en wetenschappers.

PensioenfondsXYZ kon de pensioenen de laatste jaren steeds minder vaak verhogen. Ook niet toen het goed ging met de economie. Dat was een belangrijk reden om de wet te vernieuwen en nieuwe regels te maken.

Belangrijkste verschil met de oude regels is dat pensioenen straks persoonlijk worden. Iedereen krijgt een eigen pensioenpot. Ook u.

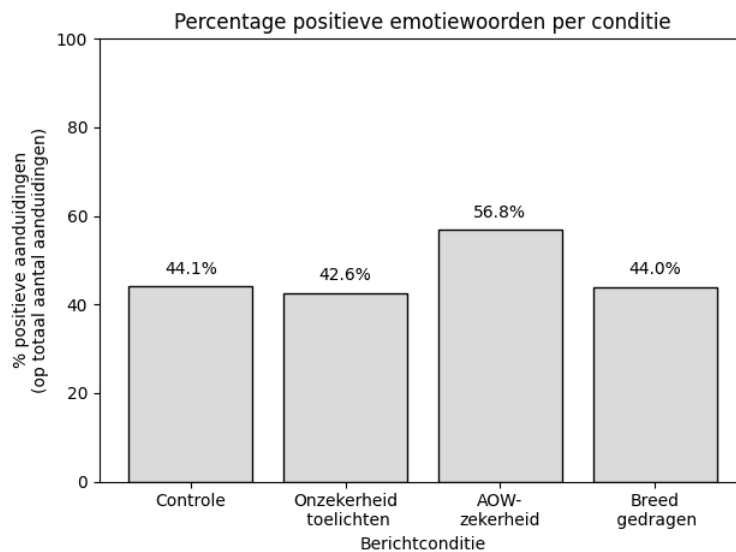
Wanneer PensioenfondsXYZ overgaat naar de nieuwe regels, verdeelt het fonds het geld dat in kas is. Dat is uw geld en van iedereen die pensioen heeft bij PensioenfondsXYZ. Verdelen gebeurt volgens de regels van de wet: de verdeling moet evenwichtig zijn. Iedereen krijgt waar hij recht op heeft. Het pensioen dat u heeft opgebouwd bij PensioenfondsXYZ is de basis voor wat u krijgt bij de verdeling.

Uw pensioen beweegt mee met de economie

Om de pensioenen te laten groeien, belegt PensioenfondsXYZ het geld. Uw pensioen zal door die beleggingen niet ieder jaar hetzelfde zijn. Onder de nieuwe regels kan uw pensioen eerder stijgen als het goed gaat met de economie. Als het slecht gaat met de economie kan het ook eerder dalen. PensioenfondsXYZ beschermde alle pensioenen tegen grote dalingen. Daarvoor zet PensioenfondsXYZ geld opzij. Een reserve om tegenvallets op te vangen. Zo zorgt PensioenfondsXYZ goed voor uw pensioen.

De analyse laat zien dat deze proporties significant verschillen tussen de condities, $\chi^2(3, N = 742) = 10.93, p = .012$. In de AOW-zekerheid-conditie werden significant meer positieve (56,8%) en minder negatieve (43,2%) elementen aangeduid dan verwacht door toeval (gestandaardiseerde residuen: +2,0 voor positief en -1,9 voor negatief). In de controleconditie, de onzekerheid toelichten-conditie en de breed gedragen-conditie weken de waargenomen proporties niet significant af van de verwachte proporties (alle |gestandaardiseerde residuen| < 1). Gezamenlijk wijzen deze resultaten erop dat uitsluitend het benadrukken van een concrete, zekere component van het pensioen samenhangt met een verschuiving richting positievere en minder negatieve emotionele reacties.

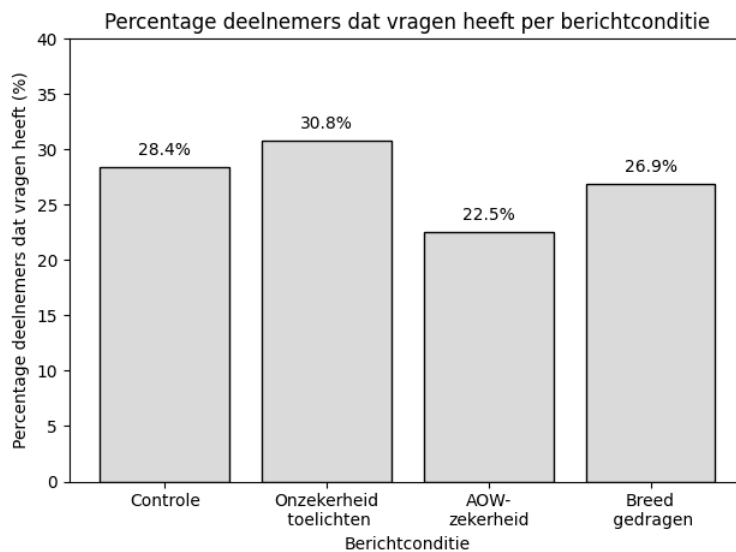
Figuur 6. Heatmap-analyse per conditie



4.1.4 Vragen die de boodschap oproept

Om te bepalen of de boodschappen in de vier condities verschillen in de mate waarin zij vragen oproepen, analyseerden we de samenhang tussen de condities en de binaire maat 'Heeft u vragen over deze boodschap?' (0 = nee, 1 = ja). De chi-kwadraattoets laat een significant verband zien ($\chi^2(3, N = 2023) = 9.75, p = .021$, zie Figuur 5). De gestandaardiseerde residuen tonen dat de boodschap in de AOW-zekerheid-conditie significant minder vragen oproept dan wat je op basis van toeval zou verwachten ($z = -2.4$). Voor de boodschappen in de andere condities wijkt het aantal vragen niet noemenswaardig af van de verwachting ($|z| < 1.96$). Concluderend roept de boodschap in de AOW-zekerheidsconditie minder vaak vragen op dan op basis van toeval verwacht zou worden, terwijl de overige boodschappen geen significante afwijkingen laten zien.

Figuur 7. Mate waarin boodschappen vragen oproepen per conditie



4.1.5 Beoordeling van de boodschap

Wij voerden een multivariate ANOVA uit op de door deelnemers geuite beoordelingen (zie Figuur 2). Deze analyse toont aan dat de boodschappen in de vier condities in hun totale profiel van beoordeling van elkaar verschillen (Pillai's Trace = .060, $F(51, 6018) = 2.41$, $p < .001$, $\eta^2 = .020$). Een multivariate toets kijkt naar het gehele patroon van beoordelingen en de significante uitkomst geeft aan dat dit patroon per boodschap verschilt. De daaropvolgende univariate analyses laten zien op welke afzonderlijke items deze verschillen zich voordoen.

Om deze verschillen nader te duiden, bespreken we hieronder de afzonderlijke beoordelingsitems uit Figuur 2 waarop de condities significant van elkaar verschillen. Vooral de *AOW-zekerheidsboodschap* wijkt af op items die gaan over duidelijkheid. Deze boodschap scoort het hoogst op het item 'Het bericht maakt duidelijk dat het niet over de AOW gaat' ($M = 5.34$; $SD = 1.31$), vergeleken met de controleconditie ($M = 4.61$; $SD = 1.74$), de *onzekerheid toelichten*-conditie ($M = 4.73$; $SD = 1.69$) en de *breed gedragen*-conditie ($M = 4.67$; $SD = 1.72$), $F(3, 2599) = 28.87$, $p < .001$, $\eta^2 = .032$. De *AOW-zekerheidsboodschap* scoort bovendien hoger op de items 'Het bericht maakt duidelijk wat gaat veranderen' ($M = 4.12$; $SD = 1.46$, versus 3.84 - 4.01), $F(3, 2599) = 4.27$, $p = .005$, $\eta^2 = .005$, en 'Het bericht maakt duidelijk wat hetzelfde blijft' ($M = 3.50$; $SD = 1.50$, versus 3.21 - 3.35), $F(3, 2599) = 4.37$, $p = .004$, $\eta^2 = .005$. Ook wordt de *AOW-zekerheidsboodschap* als het minst nieuw beoordeeld ($M = 2.98$; $SD = 1.43$), $F(3, 2599) = 4.30$, $p = .005$, $\eta^2 = .005$.

Deze resultaten zijn inhoudelijk goed te verwachten. De *AOW-zekerheidsboodschap* was juist bedoeld om expliciet te maken welk deel van het pensioeninkomen niet onder de verandering valt en niet op dezelfde manier meebeweegt. De hogere scores op duidelijkheid

hierover en de lagere score op nieuwheid kunnen daarom worden gelezen als een manipulatiecheck: deelnemers lijken de kern van deze boodschap te hebben opgepikt.

Daarnaast verschilt de mate waarin de boodschap wantrouwen oproept, $F(3, 2599) = 3.40$, $p = .017$, $\eta^2 = .004$. De boodschap in de *breed gedragen-conditie* scoort hier het laagst ($M = 3.16$; $SD = 1.50$), wat betekent dat deze boodschap relatief weinig wantrouwen oproept. Alle overige beoordelingsmaten laten geen significante univariate verschillen zien.

4.1.6 Conclusie

De geïntegreerde analyses laten zien dat de vier boodschappen over het algemeen vergelijkbare emotionele reacties oproepen, maar dat zich wel duidelijke nuanceverschillen voordoen. De boodschap waarin wordt benadrukt dat de nieuwe wet breed gedragen is, wekt consequent iets negatievere en minder zekere reacties op: zij zorgt voor minder positieve emotietermen, minder zekerheidswoorden en leidt tot een lagere valentiewaarde. Daartegenover staat dat de AOW-zekerheidsboodschap het meest positief naar voren komt. Deze boodschap wordt als het duidelijkst beoordeeld, roept significant minder vragen op, lijkt meer positieve dan negatieve reacties op te wekken (zie heatmap) en bevat ook meer reacties die duiden op geruststelling. De controleboodschap en de onzekerheid toelichtenboodschap vertonen daarentegen een neutraal en gemengd patroon, zonder uitgesproken positieve of negatieve effecten.

4.2 Financiële kwetsbaarheid

Een relevante vraag is of de effecten van de verschillende boodschappen verschillen voor financieel kwetsbare en niet-kwetsbare deelnemers. Het is denkbaar dat bepaalde boodschappen vooral voor financieel kwetsbare deelnemers extra positief uitpakken, omdat zij mogelijk meer waarde hechten aan vormen van zekerheid – zoals de AOW-zekerheidsboodschap die gemiddeld iets positievere reacties oproept. Ook is het voorstelbaar dat de breedgedragen boodschap, die gemiddeld iets negatievere reacties oproept, voor kwetsbare deelnemers extra belastend is, bijvoorbeeld omdat zij over het algemeen minder vertrouwen hebben in instituties (Willems & Huijnk, 2025). Dit zou kunnen wijzen op een modererend effect van financiële kwetsbaarheid.

Om dit te toetsen hebben wij deelnemers geclassificeerd als potentieel financieel kwetsbaar versus niet financieel kwetsbaar (zie sectie 3.1.). Op basis van deze binaire variabele zijn enkele van de hierboven gerapporteerde analyses opnieuw uitgevoerd met financiële kwetsbaarheid als mogelijke moderator, waaronder de analyses op de SAM-schaal, de beoordelingsmaten, het al dan niet hebben van vragen, de LIWC-analyses en de LLM-gebaseerde sentimentanalyse. Al deze moderatie-analyses boden geen ondersteuning voor moderatie-effecten en bespreken we hier daarom verder niet. De effecten van de verschillende communicatiestrategieën verschilden niet systematisch tussen

financieel kwetsbare en niet-kwetsbare deelnemers, wat erop wijst dat de invloed van de onderzochte communicatiestrategieën vergelijkbaar is over beide groepen. Merk op dat de heatmap-analyse zich niet leende voor toetsing van moderatie, omdat hierin geen koppeling mogelijk was tussen de weergegeven kleurintensiteiten en financiële kwetsbaarheid.

Daartegenover stonden sterke en consistente hoofdeffecten van financiële kwetsbaarheid. Op de schaal van blijdschap, spanning en controle rapporteerden financieel kwetsbare deelnemers meer gespannenheid door het lezen van de boodschap ($M = 3.36$, $SD = 1.10$) dan niet-kwetsbare deelnemers ($M = 3.11$, $SD = 1.13$), $F(1, 2016) = 24.52$, $p < .001$, $\eta^2 = .012$. Financieel kwetsbare deelnemers ervoeren daarnaast minder controle ($M = 2.34$, $SD = 1.18$ versus $M = 2.48$, $SD = 1.19$), $F(1, 2016) = 6.32$, $p = .012$, $\eta^2 = .003$ en rapporteerden minder blijdschap ($M = 3.31$, $SD = 1.06$ versus $M = 3.48$, $SD = 1.04$), $F(1, 2016) = 12.48$, $p < .001$, $\eta^2 = .006$. In de LLM-analyse vertoonden hun gerapporteerde gevoelens en gedachten bovendien een duidelijk negatievere emotionele valentie dan die van niet-kwetsbare deelnemers ($M = 42.64$, $SD = 19.27$ versus $M = 38.03$, $SD = 18.74$), $F(1, 1820) = 25.72$, $p < .001$, $\eta^2 = .014$. In de LIWC-analyse werd geen significant hoofdeffect van financiële kwetsbaarheid gevonden.

Ook op de beoordelingsmaten (zie Figuur 2) kwam een consistent patroon naar voren. Er was een significant hoofdeffect van financiële kwetsbaarheid voor zestien van de zeventien variabelen (alle p 's $< .001$), met F -waarden tussen 12.31 en 53.34, maar relatief kleine effectgroottes ($\eta^2 = .005-.020$). De gemiddelden lagen doorgaans lager voor (potentieel) financieel kwetsbare dan voor niet-kwetsbare deelnemers (typisch circa -0.23 tot -0.46 punt). Voor het item 'onbelangrijk voor me (1) versus belangrijk voor me (6)' werd geen significant hoofdeffect gevonden ($p = .11$).

5. Conclusie

Communicatie over ‘fluctuerende’ pensioenen kan sterke onzekerheidsaversie oproepen. Op basis van de literatuur formuleerden wij drie communicatiestrategieën die onzekerheidsaversie in de pensioencontext mogelijk kunnen verzachten en daarmee de acceptatie van pensioencommunicatie kunnen vergroten: 1) transparantie over onzekerheid, 2) het benadrukken van wat niet onzeker is en 3) het expliciet maken dat de keuzes die tot meer onzekerheid hebben geleid breed gedragen tot stand zijn gekomen. In een grootschalig experiment hebben wij getest hoe deze strategieën landen bij pensioendeelnemers.

Onze resultaten laten zien dat één strategie beter lijkt te landen dan de andere: de AOW-zekerheidsboodschap komt redelijk consequent het meest positief naar voren. Deze boodschap wordt als het duidelijkst beoordeeld, roept significant minder vragen op, bevat meer positieve elementen en wekt meer gedachten op die positief zijn en duiden op zekerheid. In lijn met bestaande literatuur suggereert dit dat mensen vooral waarde hechten aan het bestaan van enige zekerheid. De grootste geruststelling ontstaat zodra deelnemers weten dat ten minste een deel van hun pensioen gegarandeerd is, bijvoorbeeld doordat bepaalde rechten of uitkeringen niet meebewegen met de markt. De exacte omvang van dit zekere deel lijkt daarbij van ondergeschikt belang voor het ervaren gevoel van stabiliteit. Dat past ook bij onze observatie dat de AOW-zekerheidsboodschap financieel kwetsbare en niet-kwetsbare deelnemers in vergelijkbare mate geruststelt, ondanks dat het zekere AOW-deel voor niet-kwetsbare deelnemers relatief kleiner is. Met andere woorden: psychologisch maakt het meer uit dát er een zeker deel is, dan hoe groot dat deel precies is. Het expliciet benadrukken van deze zekere component kan daardoor disproportioneel geruststellend werken. Dit sluit aan bij bevindingen rond het zekerheidseffect (Kahneman & Tversky, 1979), een van de meest robuuste bevindingen in de literatuur over oordeels- en besluitvorming en bij recenter onderzoek dat laat zien hoe sterk mensen waarde hechten aan iets wat zeker is (Evangelidis, 2022; Urminsky & Kivetz, 2011). Dit vormt een belangrijk aanknopingspunt voor toekomstige onzekerheidscommunicatie – en niet alleen in de pensioencontext: waar mogelijk kan communicatie worden opgesplitst in zekere en onzekere elementen.

Daartegenover staat dat de boodschap waarin wordt benadrukt dat de nieuwe wet breed gedragen is, consistent iets negatievere gedachten en gevoelens oproept en iets minder zekerheid. Dit suggereert dat deelnemers weinig extra informatiewaarde ontleenen aan deze boodschap en dat het expliciet benadrukken van brede maatschappelijke of democratische betrokkenheid in dat licht zelfs contraproductief kan uitpakken. Dit patroon is in lijn met recent onderzoek waaruit blijkt dat het vertrouwen van Nederlanders in de politiek relatief laag is. Zo rapporteert het CBS dat slechts 25,1 procent van de Nederlanders vertrouwen heeft in de politiek (Centraal Bureau voor de Statistiek; CBS, 2025).

Ten slotte onderzochten wij of financiële kwetsbaarheid de effecten van de verschillende boodschappen modereerde. Hoewel wij geen modererende effecten vonden, was er wel sprake van een sterk en consistent hoofdeffect van financiële kwetsbaarheid. Financieel kwetsbare deelnemers beoordeelden alle boodschappen systematisch negatiever: zij rapporteerden een lagere emotionele valentie, voelden zich gespannener, ervoeren minder controle en gaven op alle beoordelingsmaten (zie Figuur 2) minder gunstige beoordelingen. Dit wijst erop dat toekomstige pensioencommunicatie expliciet rekening moet houden met deze doelgroep. Hoe dergelijke communicatie het beste kan worden vormgegeven, laten wij aan toekomstig onderzoek.

Bronnenlijst

- Abdellaoui, M., l'Haridon, O. & Paraschiv, C. (2011). Experienced vs. described uncertainty: Do we need two prospect theory specifications? *Management Science*, 57(10), 1879-1895.
- Augustus, J., van Eijk, L. & van Hekken, A. (2026). De pensioenparadoxen: communiceren in het vernieuwde stelsel. Working Document. In: E. Ponds & O. Steenbeek (red.), *Het nieuwe pensioenlandschap in Nederland*, Netspar, Tilburg.
- Bacon, P. M., Conte, A. & Moffatt, P. G. (2019). A test of risk vulnerability in the wider population. *Theory and Decision*.
- Bar-Anan, Y., Wilson, T. D. & Gilbert, D. T. (2009). The feeling of uncertainty intensifies affective reactions. *Emotion*, 9(1), 123.
- Barrett, J. & Webers, E. (2023). Beleving van schommelend pensioen [Conferentiepresentatie]. Netspar Jaarcongres, 14 september 2023, Nederland.
- Budescu, D. V. & Wallsten, T. S. (1995). Processing linguistic probabilities: General principles and empirical evidence. *Psychology of learning and motivation*, 32, 275-318.
- Bufe, S., Roll, S., Kondratjeva, O., Skees, S. & Grinstein-Weiss, M. (2022). Financial shocks and financial well-being: What builds resiliency in lower-income households? *Social Indicators Research*, 161(1), 379-407.
- Bredemeier, K. & Berenbaum, H. (2008). Intolerance of uncertainty and perceived threat. *Behaviour Research and Therapy*, 46(1), 28-38.
- Budescu, D. V., Kuhn, K. M., Kramer, K. M. & Johnson, T. R. (2002). Modeling certainty equivalents for imprecise gambles. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 88(2), 748-768.
- Cameron, L. & Shah, M. (2015). Risk-taking behavior in the wake of natural disasters. *The Journal of Human Resources*. 50(2), 484-515.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2025). Bijna 7 op de 10 Nederlanders hebben vertrouwen in het leger. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2025/19/bijna-7-op-de-10-nederlanders-hebben-vertrouwen-in-het-leger>, 7 mei 2025.
- Curley, S. P., Yates, J. F. & Abrams, R. A. (1986). Psychological sources of ambiguity avoidance. *Organizational behavior and human decision processes*, 38(2), 230-256.
- Du, N., Budescu, D. V., Shelly, M. K. & Omer, T. C. (2011). The appeal of vague financial forecasts. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 114, 179-189.
- Dellaert, B., Donkers, B., Turlings, M., Steenkamp, T. & Vermeulen, E. (2016). *Naar een nieuwe aanpak voor risicoprofielmeting voor deelnemers in pensioenregelingen*. Netspar Design Paper 49. Tilburg: Netspar.
- Ellsberg, D. (1961). Risk, Ambiguity, and the Savage Axioms. *The Quarterly Journal of Economics*, 75: 643-669.
- Evangelidis, I. (2022). Rapidly diminishing sensitivity and discrete sensitivity: Explaining people's sensitivity to outcomes across decisions. *Journal of Experimental Psychology: General*, 151(9), 2115.
- Elfassy, T., Swift, S. L., Glymour, M. M., Calonico, S., Jacobs Jr, D. R., Mayeda, E. R., ... & Zeki Al Hazzouri, A. (2019). Associations of income volatility with incident cardiovascular disease and all-cause mortality in a US cohort: 1990 to 2015. *Circulation*, 139(7), 850-859.
- Gaertig, C., & Simmons, J. P. (2018). Do people inherently dislike uncertain advice? *Psychological Science*, 29(4), 504-520.
- Goldstein, D. G., Johnson, E. J. & Sharpe, W. F. (2008). A new way to measure consumer risk preferences. *Preprint*.
- Gollier, C. & Pratt, J. W. Risk vulnerability and the tempering effect of background risk. *Econometrica*, 1109-1123 (1996).
- Howe, L. C., MacInnis, B., Krosnick, J. A., Markowitz, E. M. & Socolow, R. (2019). Acknowledging uncertainty impacts public acceptance of climate scientists' predictions. *Nature Climate Change*, 9(11), 863-867.

- Jachimowicz, J. M., Chafik, S., Munrat, S., Prabhu, J. C. & Weber, E. U. (2017). Community trust reduces myopic decisions of low-income individuals. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 114(21), 5401-5406.
- Kahneman, D. & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), 363-391.
- Keren, G. & Gerritsen, L. E. (1999). On the robustness and possible accounts of ambiguity aversion. *Acta Psychologica*, 103(1-2), 149-172.
- Knight, F. H. (1921). *Risk, uncertainty and profit* (Vol. 31). Houghton Mifflin.
- Kocher, M. G., Lahno, A. M. & Trautmann, S. T. (2018). Ambiguity aversion is not universal. *European Economic Review*, 101, 268-283.
- Liu, Y. & Onculer, A. (2017). Ambiguity attitudes over time. *Journal of Behavioral Decision Making*, 30(1), 80-88.
- Leder, J., Chapkovski, P., Schütz, A., Lauer, T. & Gürer, Ö. (2024). Background uncertainty does not increase risk aversion in decision making. *Scientific Reports*, 14(1), 25899.
- Malmendier, U. & Nagel, S. (2011). Depression babies: Do macroeconomic experiences affect risk taking? *The Quarterly Journal of Economics* 126(1), 373-416. <https://doi.org/10.1093/qje/qjq004> (2011).
- Muthukrishnan, A. V., Wathieu, L. & Xu, A. J. (2009). Ambiguity aversion and the preference for established brands. *Management Science*, 55(12), 1933-1941.
- Prause, J., Dooley, D. & Huh, J. (2009). Income volatility and psychological depression. *American Journal of Community Psychology*, 43(1), 57-70.
- Spiegelhalter, D., Pearson, M. & Short, I. (2011). Visualizing uncertainty about the future. *Science*, 333(6048), 1393-1400.
- Trautmann, S. T. & van De Kuilen, G. (2015). Ambiguity attitudes. *The Wiley Blackwell handbook of judgment and decision making*, 2, 89-116.
- Urminsky, O. & Kivetz, R. (2011). Scope insensitivity and the "mere token" effect. *Journal of Marketing Research*, 48(2), 282-295.
- Van der Heijden, K., Festjens, A., Goukens, C. & Meyvis, T. (2022). A guaranteed immediate payout reduces impatience of financially constrained individuals. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 119(3), e2108832119.
- Van Santen, P. (2019). Uncertain Pension Income and Household Saving. *Review of Income and Wealth*, 65(4), 908-929.
- Van der Bles, A. M., van der Linden, S., Freeman, A. L. & Spiegelhalter, D. J. (2020). The effects of communicating uncertainty on public trust in facts and numbers. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 117(14), 7672-7683.
- Willems, R. & Huijnk, W. (2025). *Sociale en Culturele Ontwikkelingen 2025*. Sociaal en Cultureel Planbureau. <https://www.scp.nl/documenten/2025/02/18/sociale-en-culturele-ontwikkelingen-2025>
- Willinger, M., Bchir, M. A. & Heitz, C. (2013). *Risk and time preferences under the threat of background risk: a case-study of lahars risk in central Java*. Lameta, Université Montpellier, DR2013-08, 2013. [Online]. Available: <http://www.lameta.univ-montp1.fr/Documents/DR2013-08.pdf>



Network for Studies on
Pensions, Aging and Retirement

Dit is een publicatie van Netspar
September 2026

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

netspar.nl