



**Netspar**

Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

# De uitlegbaarheid van het nieuwe pensioenstelsel

*Leo Lentz  
Hans Hoeken*

OCCASIONAL 03 / 2022

**NETSPAR INDUSTRY SERIES**

**OCCASIONAL PAPERS** zijn onderdeel van de **Industry Paper Series**, worden niet beoordeeld door de Netspar Editorial Board ('**non-refereed**'), maar worden onder verantwoordelijkheid van de auteurs uitgebracht. De Occasional Papers zijn zeer actueel of functioneren als achtergrond paper bij andere Netspar publicaties.

## **Colofon**

Netspar Occasional Paper 03, juni 2022

## **Affiliaties**

Leo Lentz – Universiteit Utrecht

Hans Hoeken – Universiteit Utrecht

## **Dankwoord**

De auteurs van dit rapport hebben regelmatig overleg gehad met een groep deelnemers uit het veld van pensioencommunicatie. Deze groep is vijf keer bijeengekomen om de concepten van de auteurs te bespreken. De groep bestond uit: Jan van Ewijk (AFM), Esther Iking (ABP), Monique Krijnen (PGGM), Cees Kemps (Rail & OV), Edwin Kruger (Rail & OV), Jan van Miltenburg (ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid), Susanne Nouwens (Interpolis), David Rijks (AFM) en Stefan Wink (ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid).

Netspar Occasional Papers zijn een uitgave van Netspar, op persoonlijke titel geschreven door de auteurs, en vertegenwoordigen niet noodzakelijkerwijs de visie van de werkgever(s). Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s).

# INHOUD

<i>Managementsamenvatting</i>	4
1. <i>Inleiding</i>	6
2. <i>Dimensies van uitlegbaarheid: begrijpelijkheid en aanvaardbaarheid</i>	8
3. <i>Uitlegbaarheid en de doelen van pensioencommunicatie</i>	10
4. <i>Aanvaardbaarheid van het nieuwe stelsel: de rol van rechtvaardigheid</i>	14
5. <i>De communicatie over het resultaat van de pensioenberekening</i>	19
6. <i>De communicatie over het proces tijdens de transitie</i>	31
7. <i>De uitlegbaarheid van het nieuwe pensioenstelsel: doelen en uitdagingen</i>	35
8. <i>Aanbevelingen</i>	38
<i>Literatuur</i>	41

## Managementsamenvatting

In de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel is *uitlegbaarheid* een belangrijke notie die zowel het nieuwe stelsel als de communicatie over dat stelsel raakt.

Uitlegbaarheid kent twee invullingen:

1. het publiek *begrijpt* hoe het nieuwe stelsel in elkaar zit
2. het publiek *aanvaardt* het stelsel als zinvol en rechtvaardig

Deze twee invullingen zijn direct verbonden met twee hoofddoelen van communicatie over het nieuwe stelsel:

1. De communicatie over het nieuwe pensioenstelsel is *begrijpelijk* als de beoogde deelnemers en gepensioneerden de informatie die zij nodig hebben kunnen vinden, kunnen interpreteren en kunnen toepassen op hun eigen situatie. Dit betreft zowel de transitiefase als de fase na invoering van het nieuwe stelsel.
2. De communicatie over het nieuwe stelsel is *aanvaardbaar* als de beoogde deelnemers en gepensioneerden een positieve houding hebben over de keuzes die tijdens de transitie gemaakt worden en als zij de uitkomst daarvan voor hun persoonlijke financiële situatie positief beoordelen.

Deze twee doelen worden in dit rapport verder uitgewerkt. Zo wordt duidelijker wat mensen over het nieuwe stelsel zouden moeten begrijpen en op welke gronden zij het als aanvaardbaar zouden kunnen of moeten beoordelen.

Bij die aanvaardbaarheid speelt de notie van rechtvaardigheid een belangrijke rol. In het rapport maken we onderscheid tussen *distributieve* rechtvaardigheid (krijg ik waar ik recht op heb?) en *procedurele* rechtvaardigheid (vindt de verdeling op eerlijke en consistente wijze plaats en ben ik in dat proces gehoord?). Bij procedurele rechtvaardigheid is ook van belang dat deelnemers het gevoel hebben dat ze onderweg naar de transitie tijdig zijn geïnformeerd over allerlei beslissingen.

In het rapport schetsen we op basis van de literatuur over beide vormen van rechtvaardigheid hoe in pensioencommunicatie aandacht kan uitgaan naar oordelen van deelnemers over de rechtvaardigheid van de transitie en wat daarbij de risico's zijn. Duidelijk wordt dat een negatief oordeel over het resultaat van de pensioenberekening deels kan worden opgevangen door een positief oordeel over de procedurele rechtvaardigheid.

De communicatie over de pensioenprognose is om meerdere redenen complex:

1. Verwachtingen van deelnemers en gepensioneerden bepalen voor een groot deel het effect ervan: hoe hoger de gewekte verwachtingen, hoe groter de kans op teleurstelling.
2. De berekening die achter de prognose schuilgaat is zo complex dat begrijpelijke uitleg ervan de allerhoogste expertise vraagt van de communicatieprofessionals.
3. De prognose is omgeven door een ander type onzekerheid dan in het huidige stelsel het geval is. Pensioendeelnemers lijken die onzekerheid niet erg op prijs te stellen.

In het rapport trekken we lering uit andere domeinen waar communicatie over onzekerheid al langer object van onderzoek is, zoals in de klimaat- en medische wetenschap. We bespreken de resultaten van onderzoek naar zowel visuele als verbale communicatieuitingen over onzekerheid. Ook kijken we naar domeinen waar communicatie over complexe berekeningen al langer wordt onderzocht, zoals de wereld van de kunstmatige intelligentie. *Uitlegbaarheid* is ook daar een belangrijk issue. In het rapport bespreken we de verschillende risico's en valkuilen voor pensioencommunicatie. We sluiten af met een reeks aanbevelingen.

## 1. Inleiding

Toen in 2020 het pensioenakkoord gesloten werd, publiceerde de AFM een notitie waarin werd aangedrongen op meer aandacht voor 'de deelnemersbescherming en zorgplichten ten behoeve van de deelnemer' in de verdere ontwikkeling van het nieuwe stelsel. Het is volgens de AFM belangrijk dat verdere wetgeving ervoor zorgt dat in het nieuwe pensioenstelsel:

- de gekozen pensioenregeling aansluit bij de kenmerken van de deelnemers
- deelnemers goed worden begeleid bij alle keuzes die zij moeten maken
- dat de keuzes die bij de transitie van het oude naar het nieuwe stelsel worden gemaakt, uitlegbaar zijn aan de deelnemers.

(AFM, 2020 blz. 1)

In dit rapport gaan we in op het derde punt: de uitlegbaarheid van het nieuwe stelsel en de keuzes die daarbij in de transitiefase worden gemaakt.

In de volgende paragraaf leggen we eerst uit dat uitlegbaarheid verschillende invullingen kent, te weten:

1. dat het publiek *begrijpt* hoe het nieuwe stelsel in elkaar zit
2. dat het publiek het stelsel *aanvaardt* als zinvol en rechtvaardig

We laten ook zien dat begrip van het stelsel een belangrijke voorwaarde is om zélf een oordeel over de aanvaardbaarheid ervan te kunnen vellen.

Vervolgens bespreken we welke factoren een rol hebben in het vormen van een oordeel over de aanvaardbaarheid van het nieuwe stelsel. Daarbij is belangrijk hoe rechtvaardig men het nieuwe stelsel vindt, waarbij we twee vormen van rechtvaardigheid onderscheiden:

1. *distributieve* rechtvaardigheid (krijg ik waar ik recht op heb?)
2. *procedurele* rechtvaardigheid (vindt de verdeling eerlijk en consistent plaats en ben ik – of is mijn belangenbehartiger – in dat proces gehoord?).

Bij procedurele rechtvaardigheid is ook van belang dat deelnemers het gevoel hebben dat ze onderweg naar de transitie tijdig geïnformeerd zijn over allerlei beslissingen.

Een essentieel moment voor het oordeel over de rechtvaardigheid van het systeem is het moment waarop gecommuniceerd kan worden wat de pensioenaanspraak of -uitkering wordt in het nieuwe stelsel en hoe die zich verhoudt tot de aanspraak of uitkering in het oude stelsel. Daarbij gaan we in op twee vragen:

1. Hoe ga je om met het gegeven dat de wijze waarop die aanspraak is berekend te ingewikkeld is voor de gemiddelde deelnemer om de correctheid ervan te controleren?
2. Hoe communiceer je zo zorgvuldig mogelijk over de mogelijke fluctuatie van de uitkering die inherent is aan het nieuwe stelsel, zonder dat dit onnodig onrust oproept?

We sluiten af met een kort overzicht van de uitdagingen die uitlegbaarheid van het nieuwe stelsel met zich meebrengt en welke aanbevelingen we daarvoor kunnen formuleren.

## 2. Dimensies van uitlegbaarheid: begrijpelijkheid en aanvaardbaarheid

Uitlegbaarheid kent twee dimensies:

1. Uitlegbaarheid verwijst naar de vraag *wat* het nieuwe stelsel inhoudt, hoe het werkt en wat daarin te kiezen valt. Het criterium voor deze vorm van uitlegbaarheid is *begrijpelijkheid*: begrijpen deelnemers hoe het nieuwe stelsel in elkaar steekt en wat daar nieuw aan is?
2. Uitlegbaarheid verwijst naar de reden van het nieuwe pensioenstelsel: waarom is het nodig? Het criterium voor deze vorm van uitlegbaarheid is *aanvaardbaarheid*: vinden deelnemers de keuzes die het fonds maakt tijdens de transitie acceptabel? En accepteren zij het resultaat van die keuzes voor hun uiteindelijke pensioenprognose?

Het publiek kan zich op verschillende manieren een oordeel vormen over de *aanvaardbaarheid* van het nieuwe stelsel (Petty & Cacioppo, 1986). Enerzijds kan het publiek dat doen op basis van een zorgvuldige afweging van de voors en tegens van het stelsel. Dat veronderstelt een goed begrip van wat het stelsel behelst. Hoe begrijpelijker de uitleg van het stelsel, hoe groter de kans dat het publiek op basis daarvan een oordeel over de aanvaardbaarheid velst. Dat oordeel hoeft niet per se positief te zijn; op basis van een goed begrip van het stelsel kunnen deelnemers tot de conclusie komen dat het stelsel meer na- dan voordelen kent en dus een negatief oordeel vellen over het stelsel.

Een aanzienlijk deel van het publiek zal zich echter geen oordeel vormen op basis van een zorgvuldige afweging van de voor- en nadelen. Dat kan het gevolg zijn van een gebrek aan motivatie, maar ook te maken hebben met de complexiteit van de communicatie. In dat geval zal het publiek zijn oordeel over de aanvaardbaarheid van het stelsel laten afhangen van de oordelen van andere partijen (Mercier & Sperber, 2017).

Als verschillende bronnen – denk aan vakbonden, werkgevers en politici – het eens zijn over de superioriteit van het nieuwe stelsel, dan is de communicatie relatief eenvoudig te volgen. Bestaat er echter onenigheid over de wenselijkheid van het nieuwe stelsel, dan wordt het complex. Het publiek moet dan bepalen welke bron het betrouwbaarst lijkt. Daarbij spelen twee factoren een rol van betekenis (Mercier, 2020). Enerzijds is dat de mate waarin de bron kennis van zaken heeft en dus de voor- en nadelen van het stelsel goed kan wegen. Anderzijds is dat de mate waarin die bron de belangen van de deelnemer voor ogen heeft. Het nieuwe stelsel pakt anders uit voor jongere deelnemers, deelnemers in de leeftijd tussen de 40 en 55 jaar

en voor gepensioneerden. Elke groep zal het meeste belang hechten aan het oordeel van die bron die haar belangen het zwaarst laat wegen.

Veel mensen zijn weinig gemotiveerd om zich te verdiepen in de pensioenmaterie. Het is daarom te verwachten dat het publieke oordeel over het nieuwe stelsel deels wordt bepaald door het vertrouwen in het oordeel van de verschillende partijen en belangenbehartigers. Om die afhankelijkheid te verkleinen en de kans te vergroten dat het publiek zelf een oordeel vormt over het stelsel, is de uitlegbaarheid van het stelsel van groot belang. We bespreken nu eerst de vraag welke communicatiedoelen verbonden moeten worden aan de notie van uitlegbaarheid. Daarna bespreken we de factoren die de aanvaardbaarheid bepalen, zodat duidelijk is wat er begrepen moet worden om een oordeel te kunnen vellen over de aanvaardbaarheid.

### 3. Uitlegbaarheid en de doelen van pensioencommunicatie

Stel dat de Tweede Kamer een paar jaar na de invoering van het nieuwe pensioenstelsel aan de minister vraagt om te evalueren of het gelukt is om een uitlegbaar pensioenstelsel te ontwikkelen. Misschien zijn er twijfels ontstaan omdat groepen pensioengerechtigden luide protesten lieten horen. Misschien zijn er aanzienlijke groepen deelnemers die vinden dat hun leeftijdscohort onaanvaardbaar grote offers heeft moeten brengen. Of wellicht wijst de Nationale ombudsman erop dat deelnemers niet begrijpen hoe zij een verstandige keuze voor de ene of de andere optie kunnen maken. Wanneer vinden we dat het nieuwe pensioenstelsel uitlegbaar is? Voortbouwend op het onderscheid tussen de twee aspecten van uitlegbaarheid luidt het antwoord op die vraag als volgt:

- De communicatie over het nieuwe pensioenstelsel is *begrijpelijk* als de beoogde deelnemers en gepensioneerden de informatie die zij nodig hebben kunnen vinden, kunnen interpreteren en kunnen toepassen op hun eigen situatie. Dit betreft zowel de transitiefase als de fase na invoering van het nieuwe stelsel.
- De communicatie over het nieuwe stelsel is *aanvaardbaar* als de beoogde deelnemers en gepensioneerden een positieve houding hebben ten opzichte van de keuzes die gemaakt worden tijdens de transitie en als zij de uitkomst daarvan voor hun persoonlijke financiële situatie positief beoordelen.

Daarmee hebben we de hoofddoelen geformuleerd van pensioencommunicatie tijdens de transitie met het oog op een uitlegbaar stelsel. Maar voor een werkbare evaluatie zal de minister behoefte hebben aan verder uitgewerkte doelen. Om te kunnen nagaan of er sprake is of was van een uitlegbare transitie, moeten de doelen concreter gemaakt worden.

Hieronder vatten we de doelen samen, waarbij we een onderscheid maken tussen primaire doelen in het kader van uitlegbaarheid en doelen die dieper gaan en waarschijnlijk moeilijker en/of voor een kleinere groep realiseerbaar zijn. Zo verkennen we de grenzen van wat nog wel en wat minder of niet uitlegbaar is.

#### Doelen

De meest elementaire vraag die deelnemers zichzelf stellen als ze horen dat er iets verandert, luidt: Wat krijg ik dan als het zover is? Houd ik wel genoeg over bij pensionering? Pas in een later stadium van de transitie zal dat bedrag precies duidelijk worden.

1. *Deelnemers weten wat de belangrijkste gevolgen zijn van de overgang naar het nieuwe stelsel:*

- Zij weten wat hun (nieuwe) pensioenberekening oplevert en waar ze die informatie kunnen vinden.
- Zij weten hoe (of bij wie) zij kunnen nagaan of het resultaat van die berekeningen klopt.
- Zij vinden het resultaat van die berekeningen aanvaardbaar.

Dit is de minimale uitwerking van het eerste communicatiedoel over de gevolgen van de transitie. Uiteraard zijn er dieper liggende doelen die met optimale communicatie gerealiseerd worden, maar die als criterium voor uitlegbaarheid minder zwaar wegen. Als die communicatie slaagt, weten deelnemers:

- dat het pensioenbedrag dat zij hebben opgebouwd in het huidige stelsel meegaat naar het nieuwe stelsel;
- dat de overgang gevolgen kan hebben voor de hoogte van hun aanspraken vanwege de keuzes die hun werkgever/pensioenfonds maakt;
- dat er waarborgen zijn ingebouwd voor de evenwichtigheid van de keuzes die gemaakt zijn bij de berekening van dat bedrag;
- dat daar complexe berekeningen aan ten grondslag liggen;
- dat verschillende partijen betrokken zijn bij beslissingen over hun pensioen, wie er verantwoordelijk is voor het resultaat en bij wie ze terecht kunnen met vragen:
  - a. Zij weten dat vakbonden vertegenwoordigd zijn in het bestuur en meepraten over het pensioenbeleid, samen met vertegenwoordigers van werkgevers en gepensioneerden.
  - b. Zij weten dat er toezicht is op de kwaliteit van het bestuur, zowel intern door een raad van toezicht als extern door de Nederlandse Bank en de AFM.
  - c. Zij weten dat er medewerkers bij het fonds werkzaam zijn bij wie ze persoonlijk om hulp of uitleg kunnen vragen.

Uit een evaluatie van communicatie over het nieuwe stelsel zou dus moeten blijken dat deelnemers die de informatie hebben gelezen in meerderheid vertrouwen hebben in de berekeningen van hun pensioenuitvoerder en de waarborgen die daarbij zijn gecreëerd. Ook kan een grote meerderheid vertellen waar de informatie over de hoogte van hun nieuwe pensioenuitkering te vinden is. Tevens zou moeten blijken dat een meerderheid van de deelnemers die de informatie heeft gelezen, weet dat verschillende partijen samen beslissingen nemen over de pensioenen, dat daarop

toezicht wordt uitgevoerd en dat zij bij een medewerker van het fonds terecht kunnen met vragen.

Een tweede kernaspect van uitlegbaarheid is dat mensen begrijpen waarom er überhaupt iets verandert, terwijl vaak beweerd wordt dat we een van de beste pensioenstelsels ter wereld hebben. Uit een evaluatie van communicatie over het nieuwe stelsel zou moeten blijken dat deelnemers die deze informatie hebben bekeken in (grote) meerderheid minimaal één zinvolle reden kunnen noemen waarom er iets verandert.

*2. Deelnemers weten dat een aanpassing van het huidige systeem noodzakelijk is, omdat de pensioenorganisaties hun oude beloftes niet goed meer kunnen waarmaken nu de levensverwachting substantieel stijgt.*

In een diepere laag zijn doelen denkbaar die meer begrip van de noodzaak reflecteren, zoals het argument dat de arbeidsmarkt veranderd is, waardoor mensen vaker wisselen van baan en dus van pensioenregeling. Maar de kern van uitlegbaarheid is hier dat mensen begrijpen dat de pensioenen veel duurder worden als we allemaal ouder worden.

Juist omdat we zo'n goed stelsel hebben, moeten deelnemers begrijpen dat veel van dit goede stelsel overeind blijft – dat we dus het goede behouden en veranderingen doorvoeren op de onderdelen die op termijn niet houdbaar zijn. Dat is het derde kerndoel.

*3. Deelnemers weten dat het nieuwe stelsel op veel punten overeenkomt met wat we nu hebben, zodat zij vertrouwen kunnen blijven houden in een goed pensioen. Deelnemers weten dat het nieuwe stelsel meer schommelingen in het pensioen met zich meebrengt, omdat de uitkering meer meebeweegt met de economische ontwikkelingen.*

Uit een evaluatie van communicatie over het nieuwe stelsel zou moeten blijken dat deelnemers die de informatie hebben bekeken in (grote) meerderheid minimaal één punt kunnen noemen dat behouden blijft en één punt dat verandert. Wanneer dat lukt, is het nieuwe stelsel uitlegbaar.

Pensioencommunicatie die verder gaat dan het bovenstaande minimale doel mikt ook op diepere lagen, met als gevolg dat deelnemers weten dat veel hetzelfde blijft, zoals:

- dat het pensioen een collectieve regeling blijft waarin solidariteit centraal staat (iedere werknemer spaart verplicht voor het pensioen);

- dat elke euro die zij sparen voor hun pensioen wordt vermeerderd met een bijdrage van de werkgever en met de beleggingsresultaten van het fonds;
- dat zij verschillende keuzes hebben, waardoor zij hun pensioen het best kunnen afstemmen op de eigen levenssituatie;
- dat het pensioendeel van de AOW blijft en dat dit waardevast is;
- dat het pensioen een levenslange uitkering blijft.

Tegelijkertijd begrijpen deelnemers ook dat we overstappen naar een systeem waarin de uitkering meer meebeweegt met de economische ontwikkelingen, wat leidt tot meer schommelingen in het pensioen. Dit betekent dat deelnemers weten:

- dat de pensioenorganisaties op verschillende manieren de omvang van schommelingen beperken;
- dat fondsen zorgvuldig omgaan met schommelingen, bijvoorbeeld door het risico voor de oudere deelnemers, die dichterbij pensionering komen, af te bouwen;
- dat er mogelijk een solidariteitsbuffer is waarmee tijdelijk lagere opbrengsten gecompenseerd kunnen worden, zodat de pensioenuitkering niet direct omlaag gaat.

#### 4. Aanvaardbaarheid van het nieuwe stelsel: de rol van rechtvaardigheid

Een uitlegbare transitie en een aanvaardbaar nieuw stelsel moeten kunnen rekenen op acceptatie door pensioendeelnemers en gepensioneerden. Zo'n positieve beoordeling hangt niet alleen af van de financiële aantrekkelijkheid van de uiteindelijke pensioenprognose, maar vooral ook van het idee dat die uitkomst rechtvaardig is. Rechtvaardigheid kent drie vormen:

1. *distributieve* rechtvaardigheid – krijgt ieder zijn deel?
2. *procedurele* rechtvaardigheid – zijn de juiste procedures gevolgd en op de juiste manier toegepast waarbij de betrokken partijen op correcte wijze met elkaar zijn omgegaan?
3. *retributieve* rechtvaardigheid – krijgt een persoon een proportionele straf (in verhouding tot zijn of haar misdaad)?

Retributieve rechtvaardigheid is niet relevant voor pensioencommunicatie, maar distributieve en procedurele rechtvaardigheid zijn essentieel. Hieronder bespreken we deze vormen van rechtvaardigheid waarbij we ons vooral baseren op Tyler (2011).

##### **Distributieve rechtvaardigheid**

Distributieve rechtvaardigheid draait om de vraag of de lusten (of lasten) op een eerlijke manier verdeeld zijn. Deutsch (1975) onderscheidt drie criteria die daarbij een rol kunnen spelen:

1. *gelijkheid* (iedereen krijgt hetzelfde)
2. *behoefte* (je ontvangt wat je nodig hebt)
3. *billijkheid* (je ontvangt waar je recht op hebt op basis van je inzet, prestaties, etc.).

Het eerste criterium is relatief objectief toepasbaar, zeker als het om het verdelen van geld gaat. Bij het tweede en derde criterium ligt dat ingewikkelder: oordelen over behoefte en billijkheid bieden meer ruimte voor individuele interpretaties. Daar is dus meer argumentatie nodig om tot een weloverwogen oordeel te komen.

In het geval van het pensioen gaat het om de verdeling van het geld in de pensioenpot over de deelnemers en gepensioneerden. Het oordeel over de rechtvaardigheid van die verdeling is complex. Niet iedereen krijgt evenveel want er wordt rekening gehouden met de betaalde pensioenpremies; de billijkheidsstandaard wordt dus gehanteerd. Mensen beoordelen het bedrag daarom aan de hand van de vraag: krijg ik waarop ik recht denk te hebben?

Bij het beantwoorden van die vraag komen verschillende factoren om de hoek kijken. Zo kunnen deelnemers verwachtingen koesteren over hun pensioen, variërend van '70 procent van het laatst verdiende loon en jaarlijkse indexatie' tot 'alles boven AOW is meegenomen'.

Afhankelijk van de hoogte van de verwachtingen zullen mensen meer of minder tevreden zijn over de (uitkomsten van) het nieuwe stelsel. De kans is groter dat mensen hoge verwachtingen koesteren dan dat hun verwachtingen laag zijn; dit als gevolg van de *my-side-bias*: zij zijn geneigd hun eigen prestaties en inzet te hoog in te schatten en de beloning die ze daarvoor krijgen als te laag (zie bijvoorbeeld Thompson & Loewenstein, 1992).

Maar ook als deelnemers geen verwachtingen koesteren over de hoogte van hun pensioen biedt de overgang naar het nieuwe stelsel hun een heel concreet vergelijkingspunt. Deelnemers kunnen het nieuwe bedrag naast het bedrag leggen dat ze volgens hun laatste uniform pensioenoverzicht (UPO) zouden ontvangen. Zeker als dat nieuwe bedrag lager is dan het oude, zullen zij tot het oordeel komen dat het nieuwe systeem onrechtvaardiger is dan het oude. Dat lagere bedrag is immers gebaseerd op dezelfde ingelegde pensioenpremies als waarop het oude bedrag was gebaseerd, maar blijkbaar leveren die nu minder op.

Een bijzondere risicogroep in dit verband vormt het leeftijdscohort van deelnemers ouder dan 45 jaar. Zij lijken er door afschaffing van de doorsneepremie op achteruit te gaan. Deze deelnemers hebben als jongeren bijgedragen aan het pensioen van ouderen en juist op het moment dat zij in het oude stelsel voordeel zouden hebben van de inleg van jongeren, houdt dat voordeel op te bestaan. Er zijn plannen om de lasten voor deze leeftijdsgroep te verdelen over meerdere generaties en te spreiden in de tijd, maar het is de vraag of deze groep dat voldoende compensatie vindt. Daarnaast is het denkbaar dat de jongeren en gepensioneerden het onrechtvaardig vinden dat hun opbouw of uitkering lager wordt omdat zij moeten bijdragen aan de compensatie van deze groep.

Ook de veranderingen ten aanzien van het nabestaandenpensioen zijn onderhevig aan bovengenoemd rechtvaardigheidsidee. Die wijziging is immers voordelig voor nabestaanden van deelnemers die vóór hun pensionering overlijden, maar nadelig voor nabestaanden van gepensioneerden.

Kortom: bij de invoering van het nieuwe stelsel speelt distributieve rechtvaardigheid een belangrijke rol. Naarmate men de uitkomst van de verdeling meer billijk vindt, zal men het stelsel als rechtvaardiger beoordelen. Daarbij lijkt het voorspelbaar dat bepaalde groepen die verdeling onrechtvaardig en het stelsel dus als slecht of zelfs onaanvaardbaar beoordelen.

Het oordeel over de distributieve rechtvaardigheid is niet de enige factor die de tevredenheid over het nieuwe stelsel bepaalt; die hangt ook af van de perceptie dat de uiteindelijke uitkomst op *rechtvaardige wijze* tot stand is gekomen. Deze factor wordt procedurele rechtvaardigheid genoemd.

### **Procedurele rechtvaardigheid**

Onderzoekers van procedurele rechtvaardigheid bestuderen de subjectieve oordelen over de rechtvaardigheid van de gehanteerde procedures om tot een verdeling te komen. Het belang van procedurele rechtvaardigheid voor het oordeel of iets 'eerlijk' is, komt goed naar voren in Lind et al. (1993). Zij ondervroegen mensen die in een juridisch dispuut verwickeld waren en een vergoeding eisten van een andere partij. Voordat deze mensen dit dispuut konden voorleggen aan een rechter, moest een beoordelingscommissie worden geconsulteerd. Het oordeel van deze commissie was niet bindend; als eisers het oneens waren met het oordeel, konden ze het geschil alsnog voorleggen aan een rechter. De onderzoekers zagen de mate waarin het niet-bindende oordeel overeenkwam met de eisen van de eisers als een objectief criterium voor de mate waarin de uitkomst van het oordeel positief was voor de eisers. Anders gezegd: hoe dichter het oordeel bij de eis lag, hoe tevredener de eisers zouden moeten zijn over de distributieve rechtvaardigheid.

De eisers werd ook gevraagd hoe wenselijk of onwenselijk zij het oordeel vonden (subjectieve uitkomst), wat hun indruk was van het verloop van de procedure en in hoeverre ze de procedure eerlijk vonden.

Uit de resultaten van een groot aantal casussen concludeerden Lind et al. (1993) dat de mate waarin het oordeel overeenkwam met de eisen van de eisers een – niet onverwachte – rol speelde bij de acceptatie van het niet-bindend oordeel. En opvallender: dat het oordeel dat het proces eerlijk was verlopen een meer dan twee keer zo sterke invloed had op de acceptatie van dat oordeel. Het oordeel over het eerlijke verloop van het proces werd beïnvloed door de subjectieve evaluatie dat het oordeel in overeenstemming was met de belangen van de partij. Maar opnieuw bleek hun indruk over hoe het proces was verlopen meer dan twee keer zo zwaar te wegen in het oordeel over het eerlijk procesverloop. Deze resultaten suggereren dat procedurele rechtvaardigheid belangrijker is dan de uiteindelijke verdeling.

Of de impact van procedurele rechtvaardigheid inderdaad zo veel groter is dan die van distributieve rechtvaardigheid als deze resultaten suggereren, is discutabel. Op basis van een meta-analyse concluderen Skitka, Winkvist en Hutchinson (2003) dat procedurele rechtvaardigheid weliswaar een rol speelt, maar dat een eerlijke verdeling (distributieve rechtvaardigheid) toch zwaarder weegt. Hoe dan ook: het oordeel

of een bepaalde verdeling rechtvaardig is, wordt niet alleen bepaald door de aantrekkelijkheid van de uitkomst, maar ook door het oordeel over de rechtvaardigheid van de procedure.

Dit roept de vraag op welke factoren procedurele rechtvaardigheid beïnvloeden. Wij gaan bij de beantwoording uit van het werk van Blader en Tyler (2003) omdat zij ook empirische ondersteuning voor hun indeling rapporteren. Blader en Tyler onderscheiden twee factoren die gekoppeld zijn aan de procedure zelf: de kwaliteit van het besluitvormingsproces én de kwaliteit van hoe de betrokken partijen of deelnemers behandeld zijn. Bij de kwaliteit van het besluitvormingsproces spelen factoren zoals accuraatheid (van informatie en procedures), zorgvuldigheid, consistentie en objectiviteit een rol. Bij de kwaliteit van de behandeling gaat het meer om de vraag in hoeverre de betrokken deelnemers en/of partijen een stem hebben gehad in het besluitvormingsproces en op respectvolle wijze zijn behandeld.

Daarnaast onderscheiden Blader en Tyler (2003) een tweede relevante dimensie: wie of wat is de bron waarmee deelnemers te maken hebben? Enerzijds zijn er de formele regels en procedures zoals vastgelegd in wetten of reglementen, anderzijds zijn er de uitvoerders van deze regels en procedures. Het oordeel over procedurele rechtvaardigheid van een wet wordt niet alleen bepaald door die wet (of de institutie die deze wet heeft opgesteld) maar ook door de wijze waarop een individuele politieagent of belastingdienstmedewerker die wet uitvoert.

Blader en Tyler (2003) combineren deze twee dimensies tot een viercomponentenmodel van procedurele rechtvaardigheid. Het oordeel over procedurele rechtvaardigheid wordt gevormd door:

1. evaluatie van de formele regels en beleid voor het besluitvormingsproces (formele besluitvorming)
2. evaluatie van de formele regels en beleid hoe deelnemers/partijen worden behandeld (formele kwaliteit van behandeling)
3. evaluatie van hoe specifieke autoriteiten besluiten nemen (informele besluitvorming)
4. evaluatie van hoe specifieke autoriteiten deelnemers behandelen (informele kwaliteit van behandeling)

Interessant aan de studie van Blader en Tyler (2003) is dat ze ook een vragenlijst hebben ontwikkeld voor het meten van deze vier componenten. Weliswaar zijn die vragen toegespitst op besluitvorming in een bedrijfs- of organisatiecontext, ze geven wel een indicatie van de factoren die van belang zijn bij die verschillende evaluaties.

### **De relevantie van distributieve en procedurele rechtvaardigheid voor de acceptatie van het nieuwe stelsel**

Eén dimensie van uitlegbaarheid heeft betrekking op de aanvaardbaarheid van het nieuwe stelsel: kun je het stelsel zo uitleggen dat mensen het stelsel en de uitkomsten ervan als rechtvaardig ervaren? Naarmate mensen het stelsel als rechtvaardiger ervaren, zal het draagvlak groter zijn. Maar het creëren van draagvlak is complex.

Wat maakt dit derde doel zo moeilijk? Het doel wordt behaald als de deelnemer het aan hem of haar toegekende gedrag als eerlijk en gerechtvaardigd ervaart. De standaard voor 'eerlijk' wordt gevormd door billijkheid: niet iedereen krijgt hetzelfde maar ontvangt een bedrag op basis van het door hem of haar gespaarde bedrag. Het probleem daarbij is dat veel deelnemers bij het beoordelen lijden aan bijziendheid: ze denken zelf recht te hebben op meer en vinden dat anderen wel wat minder mogen krijgen. De kans is dan groot dat het oordeel over de distributieve rechtvaardigheid negatief is.

De ontevredenheid over de toedeling kan deels worden opgevangen door een positief oordeel over de procedurele rechtvaardigheid. Als deelnemers het idee hebben dat het besluit over het aan hen toegekende bedrag het resultaat is van een zorgvuldige, eerlijke en consistente procedure, dan kan dat leiden tot aanvaarding van dit resultaat, ook als zij er vanuit het oogpunt van distributieve rechtvaardigheid ontevreden over zijn. Dit houdt wel in dat de procedure in principe transparant moet zijn; een op ondoorzichtige algoritmen gebaseerde uitkomst voldoet niet aan die eis.

Maar een zorgvuldige, eerlijke en consistente procedure is niet de enige of voldoende voorwaarde om de procedure als rechtvaardig te ervaren. Een belangrijke factor is de wijze waarop deelnemers een rol kunnen spelen bij die procedure en hoe zij bejegend worden tijdens die procedure. Het gevoel gehoord te zijn en met respect behandeld te zijn, is essentieel.

Ten slotte kan het oordeel over de kwaliteit van de procedure en de kwaliteit van behandeling op verschillende niveaus geveld worden. Het heeft betrekking op zowel de wet en de instituties die voor die wet verantwoordelijk zijn als op de handelswijze van individuele pensioenuitvoerders, vakbonden, werkgevers en andere betrokkenen.

Het zorgvuldig doordenken van de consequenties van distributieve en procedurele rechtvaardigheid voor de communicatie over de persoonlijke gevolgen van het nieuwe stelsel is van groot belang voor het draagvlak ervan. In de volgende twee hoofdstukken gaan we op beide aspecten dieper in. Eerst bespreken we de uitlegbaarheid van de pensioenberekening na de transitie. Daarna gaan we in op de communicatie over de keuzes die voorafgaan aan de transitie en die daarmee het oordeel over de procedurele rechtvaardigheid beïnvloeden.

## 5. De communicatie over het resultaat van de pensioenberekening

Voor het draagvlak van het nieuwe stelsel vormt de communicatie over de pensioenberekening volgens het nieuwe stelsel een uitermate belangrijke factor. Veel meer dan de achtergronden en de algemene werking van het systeem maakt dat immers duidelijk hoe het nieuwe stelsel de financiële situatie van de deelnemers beïnvloedt.

De tevredenheid over die uitkomst hangt, zoals hierboven besproken, af van de verwachtingen die deelnemers koesteren (en die eerder te hoog dan te laag zijn) én van een eventueel verschil met de uitkomst volgens het oude stelsel. Met name als het nieuwe bedrag lager is, zal dit tot kritische vragen leiden. Klopt dit wel? Het nieuwe stelsel zou toch een verbetering vormen? Hoe komt het dan dat het bedrag lager is?

Maar ook als het bedrag wel overeenkomt met de verwachtingen of de uitkomst van het oude stelsel – of dat zelfs overstijgt – is er een belangrijke uitdaging op communicatiegebied. In het nieuwe stelsel kan dat bedrag namelijk variëren, afhankelijk van de economische omstandigheden. Er zijn al indicaties dat mensen ontevreden zijn over de daaruit voortvloeiende onzekerheid. Dit roept de vraag op hoe je die mogelijke fluctuaties het effectiefst kunt communiceren.

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op de vraag of en hoe de financiële uitkomst uitgelegd kan worden om daarna in te gaan op de vraag hoe die fluctuaties het beste gecommuniceerd kunnen worden.

### **Uitlegbaarheid: inzichten vanuit kunstmatige intelligentie**

Het probleem bij de berekening van de uitkomsten van het nieuwe stelsel is dat die het resultaat zijn van complexe rekenregels. Dat houdt in dat de berekening *in theorie* navolgbaar en controleerbaar is voor elke individuele deelnemer, maar dat dit voor het merendeel van de deelnemers te hoog gegrepen is. Voor hen is het resultaat niet te controleren; de uitkomst verschijnt als uit een black box.

Daarmee lijkt de situatie van de pensioendeelnemer op die van mensen die geconfronteerd worden met een advies of een resultaat van kunstmatige intelligentie of AI (*artificial intelligence*). Ook voor die systemen is het vaak onduidelijk *hoe* een bepaald advies of een bepaald resultaat tot stand is gekomen, zeker als daarbij gebruikgemaakt is van *machine learning*. Bij machine learning worden algoritmes ontwikkeld op basis van bepaalde patronen in grote datasets. Hoe die algoritmes in elkaar zitten is onduidelijk, waardoor de resultaten niet uitlegbaar zijn.

De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) heeft in 2021 een rapport geschreven over de toenemende invloed van AI en het belang van

uitlegbaarheid. En ook in de wetenschappelijke literatuur is dit thema belicht. Zo bespreken Rosenfeld en Richardson (2019) de vraag wat de term *uitlegbaarheid* zou moeten betekenen: wat moet er dan eigenlijk uitgelegd worden, voor wie moet dat gebeuren, tot op welk detail en wat is de relatie met andere belangrijke aspecten, zoals vertrouwen en transparantie?

Bij de berekening van pensioenaanspraken en uitkeringen wordt geen gebruikgemaakt van machine learning en AI. Maar omdat de uitkomsten van de rekenregels voor de gemiddelde deelnemer even duister zijn, zijn de inzichten over de uitlegbaarheid van AI-systemen relevant voor communicatie in de pensioensector.

In de wereld van AI is een groeiend besef ontstaan dat in de vele domeinen waarin mensen met AI te maken krijgen – denk aan keuzehulpen, tutorsystemen, chatbots, douanecontroles en zelfsturende auto's –, de gebruikers recht hebben op informatie over de achterliggende keuzes in die systemen. Dit bewustzijn is mede gegroeid omdat duidelijk werd dat voor een goed gebruik *vertrouwen* in die systemen van groot belang is. Zonder vertrouwen maken mensen immers liever geen gebruik van zelfsturende auto's, mijden zij de keuzehulp en pakken zij liever de telefoon dan gebruik te maken van een chatbot. Of zij gebruiken de keuzehulp wel, maar wantrouwen het advies dat daaruit voortvloeit en ondernemen dus niet de geadviseerde actie.

De WRR (2021) heeft veel aandacht voor de *uitlegbaarheid* van dergelijke systemen. Zij noemt daarbij als voorbeeld dat AI die wordt ingezet voor het verstrekken van een hypotheek uitlegbaar moet zijn: mensen moeten inzicht hebben in hoe een algoritme tot een bepaalde uitkomst is gekomen en welke beslisregels daarbij zijn toegepast. Alleen dan kan worden vastgesteld of de rechten van de burger in het gedrang komen. Het ligt in de lijn der verwachting dat de WRR transparantie ook voor het pensioen als een vereiste ziet.

De WRR geeft geen scherpe definitie van het begrip *uitlegbaarheid* en keert zich ook tegen een generieke set van regels die daarvoor opgelegd zouden moeten worden. De raad pleit enerzijds voor een specifiekere benadering (werk het per sector uit), anderzijds voor een bredere benadering: denk niet alleen aan uitlegbaarheid, maar ontwikkel een samenhangende visie vanuit een integraal perspectief op regulering.

Rosenfeld en Richardson (2019) poneren de gedachte dat het belang van uitlegbaarheid samenhangt met de balans in de controle tussen *agent* en *user*. Als de gebruiker veel controle heeft, is er weinig behoefte aan toelichting. Dat kan het geval zijn als het systeem een advies geeft dat de gebruiker gemakkelijk kan negeren. Als de controle vooral bij de *agent* ligt, is die behoefte afhankelijk van de aard van de

gevolgen. Wanneer de gevolgen ernstig zijn, zoals een veel lagere financiële uitkering dan verwacht, dan is de behoefte aan toelichting groot. Wanneer de gevolgen klein of onbetekenend zijn, zoals bij de boeken die Bol.com je adviseert na een zoekopdracht, is die behoefte gering.

Voor de pensioentransitie is duidelijk dat de controle over de berekeningen van de uitkering voor de deelnemer volledig bij het systeem ligt, terwijl de gevolgen groot kunnen zijn. Aldus ontstaat een grote behoefte aan uitlegbaarheid.

Volgens Rosenfeld en Richardson kan het doel van die toelichting variëren:

- acceptatie van de uitkomst bevorderen
- vertrouwen in de correctheid van de uitkomsten bevorderen
- vertrouwen in de rechtvaardigheid van de beslissing bevorderen
- veiligheidsclaims waarborgen
- de evaluatie van het systeem zelf verbeteren

In de context van de pensioentransitie lijken de eerste drie doelen het relevantst, waarbij vertrouwen heel belangrijk is; zowel het vertrouwen dat het systeem doet wat het moet doen als het vertrouwen dat de gebruiker *recht* gedaan wordt.

In het slot van het artikel gaan de auteurs in op de vraag hoe je de uitlegbaarheid van een systeem kunt evalueren. Daarvoor geven zij onder andere de volgende criteria:

1. de mate van transparantie van het systeem, zoals de mate waarin men kan uitleggen hoe de uitkomst tot stand komt
2. de mate waarin het systeem correcte aanbevelingen doet of beslissingen neemt, zoals bijvoorbeeld de keuze voor een bepaald risiconiveau bij verzekeringen of pensioenen

Deze twee criteria zijn waarschijnlijk niet onafhankelijk van elkaar en mogelijk zelfs tegenstrijdig. Voor een rechtvaardig systeem is het noodzakelijk om rekening te houden met individuele kenmerken en verschillen. Tegelijkertijd leiden individuele aanpassingen tot een complexer en daardoor moeilijker te begrijpen systeem. Er lijkt dus een spanningsveld te bestaan tussen de rechtvaardigheid en de uitlegbaarheid van het systeem.

Samenvattend: in het nieuwe stelsel wordt de pensioenprognose berekend op basis van in principe transparante, maar in de praktijk complexe en daardoor moeilijk te begrijpen rekenregels. Die complexiteit neemt toe naarmate er in het stelsel meer rekening wordt gehouden met individuele omstandigheden. Tegelijkertijd is het uitleggen van de wijze waarop het bedrag tot stand is gekomen noodzakelijk, ook

om te kunnen bepalen of de rechten van deelnemers in het gedrang zijn gekomen. Deelnemers zullen vooral vragen hebben als hun pensioenuitkering of -aanspraak in het nieuwe stelsel lager uitvalt dan die in het oude stelsel. Het samenstellen van een toelichting waarin de achtergronden, werking en zorgvuldige afweging van belangen wordt uitgelegd, is even belangrijk als uitdagend.

### **Fluctuaties: communicatie van onzekerheid**

Bij de communicatie over de uitkomsten van het nieuwe pensioenstelsel is er onzekerheid over de fluctuatie van het bedrag na het moment van de overgang. Hoewel er contexten zijn waarin onzekerheid bewust wordt opgezocht en gewaardeerd (zie Kramer, 2004, 2013), leidt onzekerheid vaak tot negatieve emoties zoals ongerustheid en het vermijden van keuzes. Zo stelt Han (2013, p. 26) dat hoe meer informatie mensen krijgen over bijvoorbeeld de onzekerheid rondom screening op kanker des te minder zij geneigd zijn zich daarin te verdiepen en preventiemaatregelen te nemen. Informatie over de kans op bepaalde ziektes verhoogt wel de risico-inschatting, maar ook de mate waarin mensen zich zorgen maken.

De onzekerheid over de hoogte van de pensioenuitkering leidt waarschijnlijk tot negatieve reacties bij de deelnemers. De eerste onderzoeken van pensioenfondsen en -uitvoerders over dit thema wijzen ook in die richting. De mogelijkheid dat men minder pensioen krijgt dan gedacht en daardoor de huidige of gewenste levensstandaard moet verlagen, kan leiden tot ongerustheid over de situatie na pensionering en ontevredenheid over het nieuwe stelsel. De meeste fondsen verwachten dat de gevolgen voor de hoogte en variatie van de pensioenuitkering in veel gevallen relatief klein of zelfs afwezig zijn. Dit kan wellicht tot de conclusie leiden dat het beter is om de onzekerheid over de hoogte van de uitkering te bagatelliseren of zelfs niet te noemen. In de door het RIVM ontwikkelde *Leidraad voor het omgaan met onzekerheid* (2003) wordt echter juist geadviseerd om wel relevante uitspraken te doen over onzekerheid en om heldere informatie te verstrekken over de oorzaken van die onzekerheid en de potentiële effecten ervan. Eenzelfde conclusie trekt de Onderzoeksraad voor Veiligheid in de evaluatie van de eerste fase van de corona-aanpak. Daarin concludeert de raad: 'Het niet kunnen waarmaken van te stellige beloftes en verwachtingen gebaseerd op onzekere aannames, droeg bij aan de erosie van het maatschappelijk draagvlak.' (Onderzoeksraad voor Veiligheid, 2022, p. 220). Een van de aanbevelingen is dan ook om in de communicatie met het publiek de onzekerheden explicieter te benoemen, opdat onrealistische verwachtingen voorkomen worden.

Over het communiceren van onzekerheid is de laatste decennia redelijk veel onderzoek gepubliceerd. We vatten hier de inzichten uit een aantal sleutelpublicaties

samen. Deze inzichten kunnen pensioenfondsen en –uitvoerders helpen bij de keuzes over hoe en wat te communiceren over de onzekere aspecten van het nieuwe stelsel. Daarbij gaan we in eerste instantie in op het communiceren over de mogelijke fluctuaties van de pensioenuitkering. Daarna komen we terug op communicatie over de onzekerheden in het proces van de stelselwijziging.

### **Verschillende soorten onzekerheid**

In de literatuur worden verschillende soorten onzekerheid onderscheiden. In de eerste plaats is er *epistemische onzekerheid*: onzekerheid die betrekking heeft op situaties in het heden of verleden waarover we onvoldoende kennis hebben. Zo is er epistemische onzekerheid over de vraag hoeveel doden de covidpandemie in Nederland heeft geëist, omdat onze registratiesystemen niet voldoende op elkaar zijn aangesloten. Het gaat dus om kennis over feiten of relaties tussen fenomenen die onvoldoende gekend worden, maar in principe wel kenbaar zijn. In het pensioendomein is de vraag 'Hoeveel heb ik nu precies opgebouwd?' voor sommigen omgeven met epistemische onzekerheid, ook al lijkt het antwoord op die vraag goed geregistreerd en toegankelijk.

Daarnaast is er *aleatorische onzekerheid*: onzekerheid over de kans dat een bepaalde gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen in de toekomst zal plaatsvinden. Zo is er onzekerheid over de zeespiegelstijging in 2050 bij ongewijzigd klimaatbeleid en over het effect van maatregelen om een nieuwe variant van het coronavirus terug te dringen. De berekening van het te verwachten pensioen is omgeven met dit type onzekerheid.

### **Oorzaken van onzekerheid**

Onzekerheid is volgens Han (2013) *subjective conscience of ignorance*. Dit wil zeggen dat het een vorm van metacognitie is: men is onzeker over de mate waarin men iets weet of heeft begrepen.

*'Uncertainty is the conscious awareness, or subjective experience of ignorance. It is a higher-order metacognition representing a particular kind of explicit knowledge – an acknowledgment of what one does not know, but also that one does not know.'* (Anderson et al. 2019, p. 2)

Volgens Han (2013) kan die onzekerheid drie oorzaken hebben:

1. *probability*: de onzekerheid over de kans dat iets in de toekomst zal gebeuren, bijvoorbeeld '60 procent kans op voldoende pensioen'

2. *ambiguity*: de onzekerheid over de betrouwbaarheid van de kansinschatting. De schatting dat de kans op een voldoende pensioen 60 procent bedraagt, is immers ook met onzekerheid omgeven. Die kans varieert waarschijnlijk tussen bijvoorbeeld 50 en 70 procent. De toevoeging van informatie over de onzekerheid van de schatting (ambigüiteit) maakt de informatie niet helderder en is wellicht overbodig; elke kansinschatting gaat immers met onzekerheid gepaard. Dus de mededeling dat de kans ongeveer 12 procent is of dat die tussen de 10 en 14 procent ligt, voegt weinig toe. Toch gebeurt dit bijvoorbeeld in de medische context vaak, omdat behandelaars de behoefte voelen te expliciteren dat er sprake is van een schatting met onzekerheidsmarges. Volgens Han (2013) maakt die ambigüiteit patiënten onzekerder.
3. *complexity*: de onzekerheid die ontstaat als iemand moeite heeft met het interpreteren van de informatie over de onzekerheid. Deze vorm van onzekerheid is dus niet zozeer intrinsiek verbonden aan de informatie over kansen of waarschijnlijkheden, maar komt voort uit de *communicatie* over deze onderwerpen en is nauw verwant aan de begrijpelijkheid.

Wat betreft de eerste vorm van onzekerheid is het volgens Han principieel onmogelijk om op basis van schattingen over een populatie in de toekomst – gebaseerd op gegevens van een vergelijkbare populatie in het verleden – een uitspraak te doen over de kans op fenomeen X bij één individu.

*'The problem originates from the very idea of single-event probability: such probability simply does not exist in a literal sense and would be unknowable even if heterogeneity could be methodologically eliminated.'* (Knight, 1921).

Dit neemt niet weg dat een vrouw misschien wel baat heeft bij de mededeling dat zij bij een bepaalde behandeling 12 procent kans behoudt op borstkanker. Maar het betekent niet dat dit een precieze schatting is van haar individuele kans. Neutraler is de mededeling dat van de honderd vrouwen die deze behandeling ondergaan er doorgaans twaalf borstkanker behouden. Hoe groot de kans is dat zij zelf in groep A of B terechtkomt is volgens Han *'anyone's guess and contingent on factors beyond the available evidence'*. Deze beschouwing roept de vraag op of de prognose van het te verwachten pensioen voor een individuele deelnemer ook een geval is van *single probability*. Als dat zo is, zou dan de communicatie over deze prognose op een vergelijkbare manier aangepast moeten worden?

In de communicatie over de hoogte van toekomstige pensioenuitkeringen is er nog een complicerende factor. De (onzekere) gevolgen van een bepaalde medische

behandeling leiden in de communicatie vaak tot een dichotome uitkomst: de kanker komt terug of niet. Maar bij bijvoorbeeld de voorspelling van de zeespiegelstijging door het klimaatpanel speelt er meer. Bij ongewijzigd beleid is de kans het grootst dat de zeespiegel stijgt met X centimeter. Maar er is ook een iets kleinere kans op een iets lagere of een iets hogere stijging. En er bestaat een kleine kans op een veel minder hoge of een veel hogere stijging. Eenzelfde soort onzekerheid speelt bij de hoogte van de pensioenuitkering: het gaat niet alleen om onzekerheid over het meest waarschijnlijke bedrag, maar ook om de marges waartussen dat bedrag waarschijnlijk varieert. Samenvattend:

- Er is onzekerheid over de hoogte van het te verwachten bedrag.
- Er is onzekerheid over de kans dat dit bedrag daadwerkelijk gehaald wordt.
- Er is onzekerheid over de marges en fluctuaties (hoeveel hoger of lager kan het bedrag ook zijn?)

### Verbale communicatie van onzekerheid

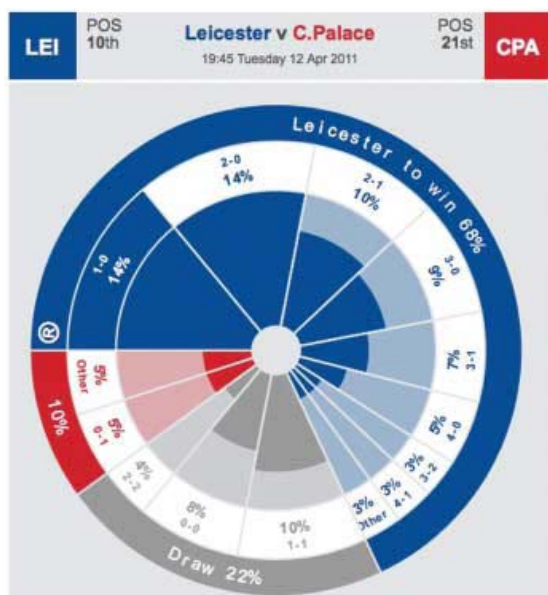
Onzekerheid kan zowel verbaal als visueel uitgedrukt worden met mogelijk verschillende gevolgen voor de interpretatie ervan. Daar gaan we nu dieper op in. Veel onderzoek is uitgevoerd naar de interpretatie van verbale aanduidingen van onzekerheid (*soms, waarschijnlijk, vaak*). Die blijken sterk te verschillen, blijkt bijvoorbeeld in klimaatonderzoek. In IPCC-rapporten is bijvoorbeeld sprake van 'een zeer waarschijnlijke ontwikkeling die door de meerderheid van de wetenschappers wordt verwacht'. Die meerderheid werd door het publiek ingeschat als tussen de 65 en 75 procent, terwijl in de rapporten meer dan 90 procent werd bedoeld. Zulke verbale indicatoren worden in het algemeen door het publiek op prijs gesteld, maar dus zeer verschillend geïnterpreteerd – een reden om er toch altijd een getal bij te noemen.

De European Food Safety Authority heeft een advies opgesteld voor het gebruik van verbale aanduidingen van onzekerheid. Dat ziet er als volgt uit.

almost certain	99–100%
extremely likely	95–99%
very likely	90–95%
likely	66–90%
about as likely as not	33–66%
unlikely	10–33%
very unlikely	5–10%
extremely unlikely	1–5%
almost impossible	0–1%

Bron: <https://efsa.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.2903/j.efsa.2019.5520>

Figuur 1. Weergave van kansen op resultaten bij een voetbalwedstrijd



Bron: <https://www-science-org.proxy.library.uu.nl/doi/10.1126/science.1191181>

Willems et al. (2020) laten echter zien dat zowel statistici als leken deze labels zeer verschillend interpreteren. Zij waarschuwen dan ook voor het gebruik van verbale labels om onzekerheid aan te duiden.

### Visuele communicatie van onzekerheid: dichotome gebeurtenissen

In sommige gevallen heeft de communicatie betrekking op een gebeurtenis die wel of niet zal plaatsvinden. In de context van pensioencommunicatie kan het bijvoorbeeld gaan om de vraag: krijgt mijn partner na mijn overlijden wel of niet voldoende pensioen om onze huidige levensstijl voort te zetten? Er zijn verschillende manieren waarop de kans op een bepaalde gebeurtenis kan worden weergegeven. Spiegelhalter (2011) biedt een overzicht van visuele vormen om onzekerheid weer te geven, waaronder het taartdiagram hieronder.

In figuur 1 is de kans op een bepaald resultaat weergegeven met een taartpunt die varieert in grootte (meer kans is een grotere punt) en kleur. De kans dat Leicester wint is veel groter, gezien de portie van de taart in het blauw.

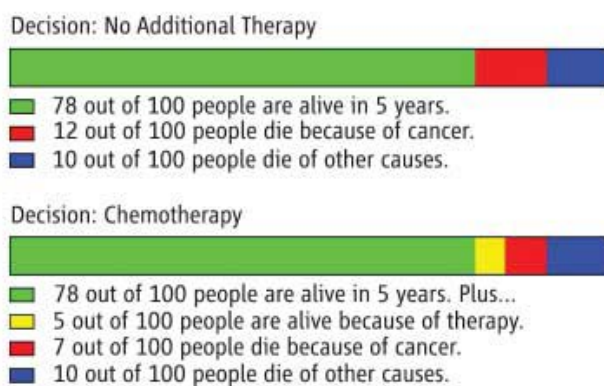
In figuur 2 zien we hoe groot de kans op prostaatkanker is van een patiënt in vergelijking met een referentiegroep, waarbij wel een ondergrens van onzekerheid, maar geen bovengrens wordt weergegeven. In deze figuur zien we een negatief frame: kans op kanker in plaats van kans op geen kanker. Rechts zien we een andere visuele weergave om aan te duiden hoeveel mensen in een bepaalde groep kans lopen op het ontwikkelen van een vorm van diabetes. Ook hier is de suggestie dat dit

Figuur 2. Weergave van kans op prostaatkanker (links) en diabetes (rechts)



Bron: <https://www-science-org.proxy.library.uu.nl/doi/10.1126/science.1191181>

Figuur 3. Kansaanduiding van effecten van chemotherapie bij een bepaalde vorm van kanker



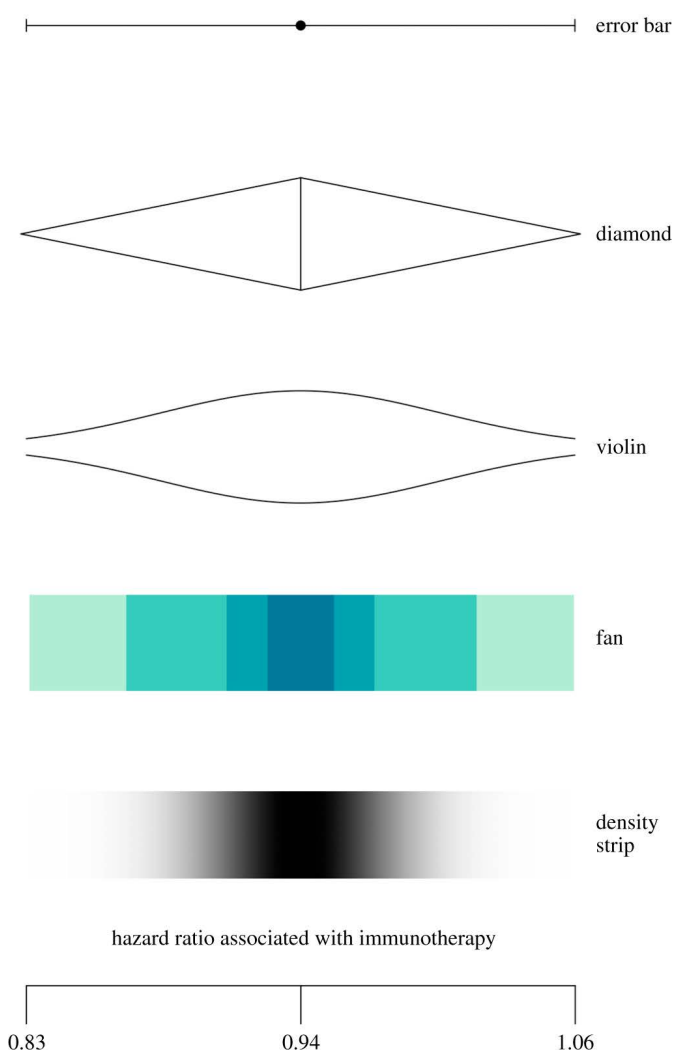
Bron: <https://www-science-org.proxy.library.uu.nl/doi/10.1126/science.1191181>

percentage een weergave is van een individuele kans. In figuur 3 zien we zowel het aantal mensen dat overleeft als het aantal dat sterft.

### Visuele communicatie van onzekerheid: continue uitkomsten

Visuele communicatie kan natuurlijk ook worden ingezet om onzekerheid over continue uitkomsten weer te geven. In de pensioencontext zou het daarbij kunnen gaan om de vraag: 'Wat wordt waarschijnlijk de hoogte van mijn pensioenuitkering en wat is daarbij ongeveer de onder- en de bovengrens?' Hieronder volgen een aantal mogelijkheden om de meest waarschijnlijke uitkomst (het punt in het midden) en de spreiding eromheen weer te geven.

*Figuur 4. Overzicht van visuele mogelijkheden om onzekerheid over numerieke uitkomsten te communiceren*

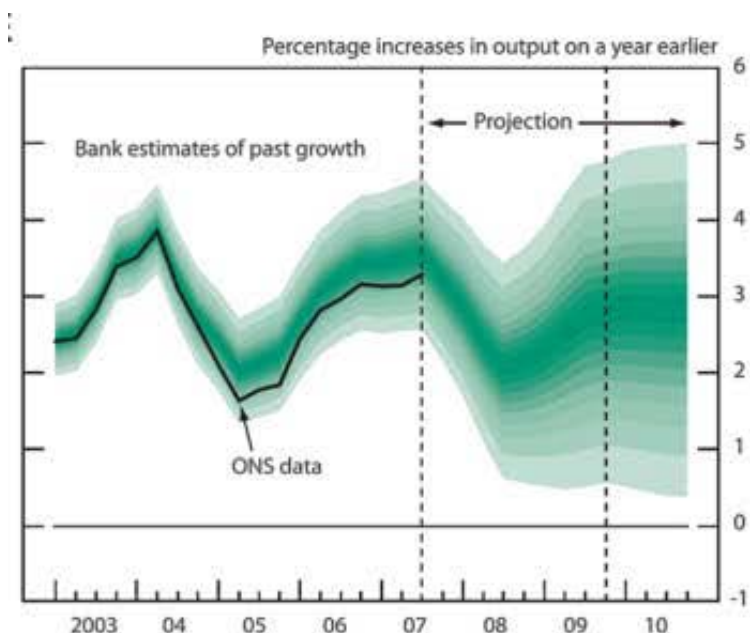


Bron: <https://royalsocietypublishing-org.proxy.library.uu.nl/doi/10.1098/rsos.181870>

Figuur 5 toont een voorbeeld op schaalniveau: een zogenaamde pluim of waaier geeft onzekerheid over economische groei weer, met links de epistemische onzekerheid (blijkbaar is de groei in de afgelopen periode ook niet precies aan te duiden) en rechts de aleatorische onzekerheid: hoe breder de waaier des te onzekerder de prognose, waarbij de verticale as de mate van groei weergeeft. Met verschillende grijstinten zien we de kansinschatting: hoe lichter, hoe kleiner de kans. Deze representatievorm kennen we ook in het domein van weersvoorspellingen.

In Utrecht voerden Van Weelden, Jongenelen en Hoeken, gefinancierd door Netspar, een onderzoek uit naar de interpretatie van verschillende presentatievormen van pensioenprognoses. Het gaat hier om een gecontroleerd experiment met de bekende waaievorm, maar dan met twee oriëntaties (verticaal versus horizontaal),

Figuur 5. Weergave van onzekerheid in economisch model

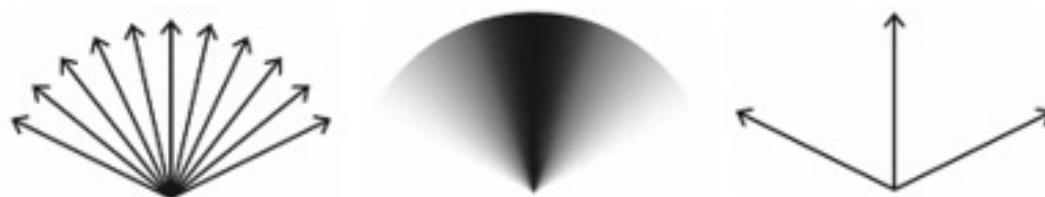


Bron: <https://www-science-org.proxy.library.uu.nl/doi/10.1126/science.1191181>

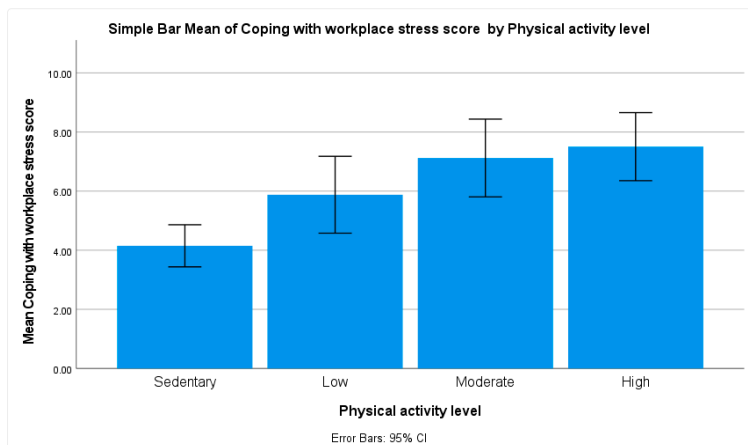
drie uiterlijke vormen (waaier, gradiënt, navigatiemetafoor) en de variatie symmetrisch-asymmetrisch. De eerste resultaten lijken uit te wijzen dat de waaier tot een licht accuratere interpretatie leidt dan de andere vormen, maar dat de verschillen klein zijn en deelnemers zich bij alle vormen relatief zeker voelen over hun interpretatie van de onzekerheid.

Een laatste presentatievorm is die met een staafdiagram inclusief een aanduiding van de mogelijke foutmarges. Een effect van deze vorm van visualisatie is dat mensen de kans dat een waarde optreedt die binnen de balk ligt, hoger inschatten dan een waarde die erbuiten ligt. Dit is de '*within the bar bias*'. Tegelijkertijd geeft deze weergave aan hoe de mogelijke fluctuatie zich verhoudt tot de waarschijnlijke uitkering. Dit kan een relaterend effect hebben als de hoogte van de blauwe balk relatief hoog is en de mogelijke fluctuatie daardoor relatief beperkt blijft.

Figuur 6: Drie presentatievormen van een pensioenprognose: waaier, gradiënt en navigatiemetafoor



Figuur 7. Visualisering van een schatting van de foutmarge met mogelijk een 'within the bar bias'



Bron: <https://statistics.laerd.com/spss-tutorials/bar-chart-using-spss-statistics.php>

Er zijn dus verschillende manieren waarop de fluctuaties van de uitkering gecommuniceerd kunnen worden. Verbale aanduiders zoals 'waarschijnlijk' of 'mogelijk' blijken op uiteenlopende manieren geïnterpreteerd te worden en lijken dus minder geschikt. Visueel zijn er ook veel verschillende mogelijkheden. Welke daarvan het meest geschikt is om de mogelijke fluctuatie in pensioenuitkeringen aan te duiden, is nog niet duidelijk.

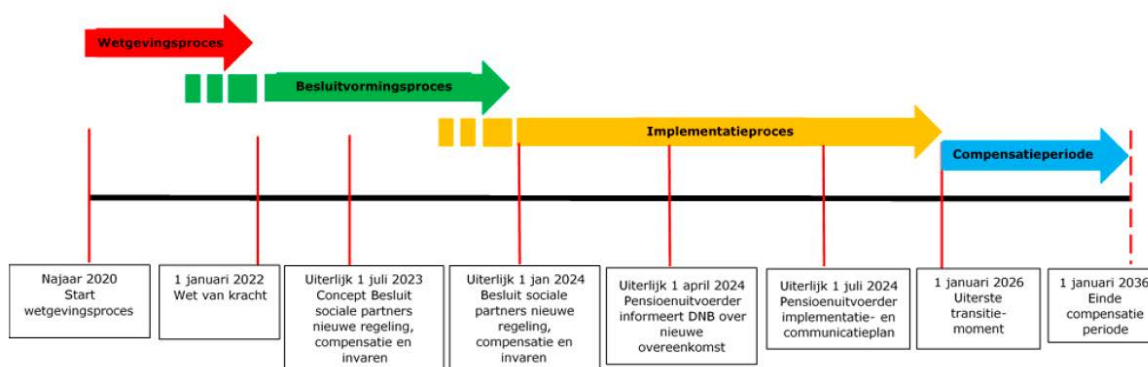
## 6. De communicatie over het proces tijdens de transitie

In de beschouwing hierboven was de vraag aan de orde welke aspecten een rol spelen bij de communicatie over de uiteindelijke pensioenberekening, waarmee het oordeel over de distributieve rechtvaardigheid beïnvloed wordt. Maar in de periode die aan de transitie voorafgaat worden keuzes gemaakt op politiek niveau en op het niveau van de fondsen. Communicatie over deze keuzes beïnvloedt het oordeel over de procedurele rechtvaardigheid. Daarop gaan we nu dieper in.

Volgens een reactie van de AFM op het conceptvoorstel van de Wet toekomst pensioenen (AFM 2021), zou een fonds kunnen wachten met communicatie over de gevolgen van de pensioentransitie tot het moment van de overgang, zonder daarbij wettelijke regels te overtreden. De AFM acht dit om twee redenen zeer onwenselijk: 'Aan de ene kant is de informatie belangrijk om de deelnemer mee te nemen in de stappen die gezet gaan worden. Aan de andere kant werkt transparantie discipline- rend richting pensioenuitvoerders. Door de informatie die zij delen zijn zij zich ervan bewust dat alle besluiten die zij nemen, uitgelegd moeten kunnen worden aan hun deelnemers. Het is daarmee van belang dat deelnemers tijdens de transitie tijdig persoonlijk inzicht krijgen in de mate van herverdeling die heeft plaatsgevonden.' (AFM 2021, 5)

Deelnemers en gepensioneerden zouden dus eerder persoonlijk geïnformeerd moeten worden over de vraag wanneer welke beslissingen genomen worden, wie daarop invloed hebben en welke overwegingen of dilemma's daarbij aan de orde zijn. De AFM pleit ervoor de pensioenuitvoerders wettelijk te verplichten tijdig een communicatieplan te presenteren waarin zij duidelijk maken hoe deelnemers en

*Figuur 8: Tijdlijn pensioenakkoord (<https://centraalbeheerapf.nl/actueel/publicaties-persberichten/aan-de-slag-met-het-pensioenakkoord/>)*



Bron: <https://centraalbeheerapf.nl/actueel/publicaties-persberichten/aan-de-slag-met-het-pensioenakkoord/>

gepensioneerden op weg naar de transitie geïnformeerd worden over de keuzes en de gevolgen daarvan voor hun pensioensituatie.

Figuur 8 laat zien dat in het pensioenakkoord verschillende periodes in het proces afzonderlijk worden gemarkeerd. Ook is aangeduid welk deel van het proces op welk moment afgerond moet zijn.

Zoals figuur 8 laat zien, moet een communicatieplan uiterlijk 1 juli 2024 gereed zijn. Zulke visualisaties van het proces maken het voor deelnemers duidelijker wanneer welke keuzes afgerond moeten zijn. Naast zo'n visualisatie kan een beschrijving ook bijdragen aan inzicht in het proces, zoals in het voorbeeld hieronder (een pensioenbericht voor C&A), ook al bevat de tekst nog veel aanduidingen van onzekerheid.

Voordat wij u kunnen vertellen wat de invloed van het nieuwe pensioencontract op uw pensioen is, moet er nog heel wat werk verzet worden. Belangrijk om te melden is dat nu eerst sociale partners (C&A Nederland C.V. en de Ondernemingsraad van C&A) aan zet zijn. Afgelopen september zijn C&A Nederland C.V., de overige aangesloten werkgevers, de OR van C&A en de Zuiderhofraad voor het eerst geïnformeerd over het nieuwe pensioencontract door de directeur van het fonds, Joost van Engers. Vele besprekingen zullen nog volgen. Pas nadat de sociale partners tot overeenstemming zijn gekomen, komt Provisum in beeld. Zoals de landelijke planning nu is, zijn we dan inmiddels in 2025 aangekomen voor we u kunnen vertellen wat het nieuwe pensioencontract voor u persoonlijk betekent. Wij houden u uiteraard van de voortgang van het proces op de hoogte!

Beschrijving proces door Provisum (<https://provisum.nl/pensioenbericht-oktober-2020/het-nieuwe-pensioenakkoord-wanneer-merk-ik-daar-iets-van/>)

Meer duidelijkheid ontstaat als de voornaamste kwesties kort opgesomd worden. Waarover moeten deze partijen een beslissing nemen? Een beknopte verkenning op websites van pensioenorganisaties maakt duidelijk dat over het proces van de komende jaren meer gecommuniceerd zou kunnen worden, zowel met visualisaties van tijdlijnen als met beschrijvingen van de partijen die meepraten en de kwesties die aan de orde zijn. Een belangrijke vraag is daarbij of de stem van de deelnemers en gepensioneerden in dat proces ook gehoord wordt, aangezien dit een positieve invloed kan hebben op het oordeel over de procedurele rechtvaardigheid van de gemaakte keuzes.

Het nieuwe pensioenstelsel kent twee soorten pensioenregelingen: de ene regeling biedt meer keuzevrijheid qua beleggingsprofiel, de andere regeling biedt meer mogelijkheden om risico's met elkaar te delen. Pensioenorganisaties melden op hun websites dat de sociale partners samen met de pensioenfondsen de variant kiezen die het beste bij hun deelnemers past. Dit leidt tot onzekerheid, want is die keuze voor de lezer van dit bericht wel de optimale variant? En is de groep deelnemers homogeen genoeg om te kunnen spreken van een regeling die het beste bij *alle*

deelnemers past? Welke waarden zijn hier aan de orde? Is solidariteit vooral van belang voor de lagere inkomens en zijn beleggingsprofielen interessanter voor de rijke deelnemers die wel wat risico kunnen dragen?

Op de website van de FNV vinden we een interessant voorbeeld met heldere informatie over deze vragen. Na vermelding dat er op verzoek van het fonds Vervoer een overleg was tussen verschillende partijen wordt aangegeven dat men een voorkeur heeft voor de solidaire variant van de twee regelingen:

'Een ruime meerderheid van de aanwezigen heeft het volgende aangegeven: een voorlopige keuze voor de solidaire regeling. [...] KNV heeft laten weten dat ook zij gaan voor een voorlopige keuze van de solidaire regeling. Ook zij wensen de bestaande uitgangspunten te behouden en aan te vullen met nieuwe uitgangspunten. Deze keuze is bevestigd tijdens het cao partijen overleg van 26 november 2021. Hoe nu verder?

Vakbonden en werkgeversorganisaties zullen aan het pensioenfonds verzoeken om de voorlopige keuze uit te werken. [...] Het pensioenfonds zal ons op de hoogte houden van de ontwikkelingen. In de tussentijd zullen wij met onze onderhandelingsdelegatie het gesprek voeren met KNV.

Naar aanleiding van die overleggen en de uitwerking van het ontwerp van een nieuwe pensioenregeling zullen wij opnieuw kaderbijeenkomsten organiseren zodat zowel het pensioenfonds alsook de vakbonden de (kader)leden op de hoogte kunnen houden van de ontwikkelingen en relevante aandachtspunten kunnen meenemen voor het verdere overleg. In een latere fase zal dan ook gesproken worden over de (on)mogelijkheden van "invaren" en "compensatieregeling". [...]

Voor alle duidelijkheid, de hele uitwerking is voorlopig. Het pensioenfonds kan/zal pas tot invoering overgaan als er overeenstemming is bij de sociale partners. Vanuit vakbonden zullen wij de uitwerking dus nog onder al onze leden in stemming brengen. Pas daarna, als leden akkoord gaan, is er sprake van een definitieve regeling.'

Bron: <https://www.fnv.nl/nieuwsbericht/sectornieuws/vervoer/2022/01/eerste-stappen-naar-het-nieuwe-pensioenstelsel>

De keuze voor het product wordt hier gemotiveerd en concreet verbonden met vervolgstappen in het proces. Interessant is bovendien dat de leden inzicht krijgen in de waarden (of uitgangspunten) die centraal staan bij de sociale partners in de verdere uitwerking van de regeling. Duidelijk is dat deze waarden met bijzondere aandacht voor de doelgroep zijn ontwikkeld: in de sector van het vervoer is immers

veel concurrentie (iets wat op arbeidsvoorwaarden niet mag), zijn lage lonen eerder regel dan uitzondering (dus niet verlagen is belangrijker dan kunnen verhogen) en stoppen veel mensen voor hun pensioenleeftijd vanwege gezondheidsproblemen. Deze informatie draagt vermoedelijk bij aan het vertrouwen van deelnemers dat hun zorgen worden meegenomen bij de verdere ontwikkeling van de specifieke regeling. Misschien helpt daarbij ook dat deze waarden zowel in de huidige als bij de nieuwe regeling centraal staan. Kortom, er verandert van alles, maar de uitgangspunten blijven dezelfde.

Samenvattend concluderen we dat pensioenorganisaties er goed aan doen ook over het proces van de transitie te communiceren met deelnemers en pensioenge-rechtigden. Die communicatie betreft de tijdlijn die toont wanneer welke keuzes duidelijk moeten zijn en daarnaast de keuzes zelf, de afwegingen die daarin een rol hebben gespeeld en wie er bij dat proces betrokken zijn geweest. Met name is hierbij van belang of en hoe het perspectief van de deelnemers en gepensioneerden is mee-genomen. De AFM pleit ervoor dat deelnemers bovendien tijdig persoonlijk inzicht krijgen in de mate van herverdeling die heeft plaatsgevonden tussen verschillende cohorten. Wanneer daarbij ook beargumenteerd wordt welke waarden ten grondslag liggen aan de gemaakte keuzes, stijgt de kans op een positief oordeel over de proce-durele rechtvaardigheid.

## 7. De uitlegbaarheid van het nieuwe pensioenstelsel: doelen en uitdagingen

Bij de uitlegbaarheid van het nieuwe pensioenstelsel gaat het om zowel de begrijpelijkheid als de aanvaardbaarheid van het nieuwe stelsel. In het ideale geval worden de volgende doelen bereikt: deelnemers begrijpen hoe het nieuwe stelsel werkt en wat de financiële gevolgen voor hen zijn én aanvaarden het stelsel als een noodzakelijke en adequate verandering.

Ontevredenheid over het nieuwe stelsel zal vooral voortkomen uit:

- Ontevredenheid over de financiële gevolgen – wat vooral een rol speelt als de uitkomst van het nieuwe stelsel lager lijkt te worden dan de uitkomst van het oude stelsel.
- Ontevredenheid over de onzekerheid in het nieuwe stelsel: de mogelijkheid dat de pensioenuitkering van jaar tot jaar kan variëren waarbij met name een verlaging wordt gevreesd.

### Ontevredenheid over de financiële gevolgen

Het is deels voorspelbaar bij welke groepen deze ontevredenheid zal optreden. Dat zijn in elk geval die deelnemers voor wie de financiële gevolgen van het nieuwe stelsel negatief uitpakken ten opzichte van het oude stelsel. Daarnaast zullen ook groepen die er niet of nauwelijks op vooruitgaan ontevreden zijn als zij zich vergelijken met groepen die er wél op vooruitgaan. Voor beide groepen geldt dan dat zij de uitkomsten als (distributief) onrechtvaardig ervaren. Ten slotte zullen eventuele compensatieregelingen voor ontevredenheid zorgen; zowel bij de groepen die gecompenseerd worden – omdat ze de compensatie te laag vinden – als bij de groepen die het idee krijgen dat een deel van hun uitkering wordt gebruikt om de andere groep te compenseren.

Deze ontevredenheid zal verschillende vragen oproepen. Enerzijds is dat de vraag: klopt de berekening wel? Hierbij is het probleem dat de gehanteerde rekenregels voor de gemiddelde deelnemer te complex zijn om zelf te kunnen controleren of het bedrag klopt. In de communicatie is het daarom van belang om duidelijk te maken welke waarborgen er zijn ingebouwd voor een consistente toepassing van de rekenregels en welke controle daarop wordt uitgeoefend door onafhankelijke deskundigen. Daarnaast moeten deelnemers in staat worden gesteld om een begrijpelijke toelichting op hun pensioenberekening te kunnen raadplegen.

Anderzijds luidt de vraag: zijn mijn belangen op adequate wijze meegewogen bij het opstellen van de rekenregels en de omvang van de compensatie? Deze vraag geeft aan dat de uiteindelijke aanvaardbaarheid van het nieuwe stelsel nú al wordt

bepaald. Immers, in de periode vóór de daadwerkelijke invoering van het stelsel worden beslissingen genomen die bepalen of de bovenstaande vraag bevredigend kan worden beantwoord.

Voor de aanvaardbaarheid van het nieuwe stelsel worden in de huidige fase dus nu al essentiële beslissingen genomen. Om de kansen op aanvaardbaarheid te verhogen, zijn twee strategieën mogelijk:

1. Deelnemers zo nauw en direct mogelijk betrekken bij de keuzes die gevolgen hebben voor de hoogte van hun uitkering. Onderzoek laat zien dat mensen positiever oordelen over de procedurele rechtvaardigheid als zij zich gehoord voelen in de procedures die voorafgaan aan de uitkomst. Tegelijkertijd is dit geen gemakkelijke route. De materie is complex en het doorgronden ervan vereist veel kennis en energie. Er zijn maar weinig mensen gemotiveerd genoeg om voldoende tijd en energie te steken in het verwerven van die kennis.
2. In het proces zoveel mogelijk waarborgen inbouwen dat de belangenvertegenwoordigers van de verschillende groepen aan tafel zitten en invloed kunnen uitoefenen op de te nemen beslissingen. Idealiter zijn die vertegenwoordigers ook in staat om hun achterbannen op de hoogte te houden van de genomen stappen en van de evenwichtige manier waarop rekening is gehouden met hun belangen. Die vertegenwoordigers moeten ook bereid zijn om het uiteindelijke stelsel te verdedigen.

Voor de uiteindelijke aanvaardbaarheid van het stelsel speelt de weg naar de precieze invulling ervan een belangrijke rol. Daarbij weegt vooral mee dat er sprake is van een open overleg, waarbij alle belanghebbenden adequaat zijn vertegenwoordigd en waarbij hun belangen evenwichtig in de besluitvorming zijn meegenomen. Bovendien is tijdige communicatie over het proces van de transitie onontbeerlijk.

### **Ontevredenheid over de fluctuatie**

De eerste verkennende onderzoeken van pensioenfondsen en -uitvoerders laten zien dat deelnemers ontevreden zijn over de onzekerheid die gepaard gaat met de pensioenuitkeringen. Daarbij speelt met name de angst op een verlaging van het pensioen een belangrijke rol. Tegelijkertijd laten de eerste berekeningen zien dat het met die fluctuatie voor het merendeel van de deelnemers wel meevalt.

In de communicatie over de fluctuaties kan het daarom van belang zijn om niet zozeer te focussen op de absolute mate van fluctuatie – tussen welke grenzen beweegt die fluctuatie zich waarschijnlijk? – maar meer op hoe die fluctuatie zich verhoudt tot de uitkering als geheel. Stel, voor een deelnemer komt de meest

waarschijnlijke pensioenuitkering, inclusief AOW, uit op 2.450 euro per maand. Nu kan dat ook 60 euro minder of 10 euro meer worden. Wordt die fluctuatie weergegeven op een schaal van 0 tot 100, dan roept dit meer onrust op dan wanneer een schaal van 0 tot 2.500 wordt gepresenteerd en waarbij duidelijk wordt gemaakt dat het hier om het verschil gaat tussen 2.390 en 2.460 euro. Meer onderzoek naar hoe mensen reageren op dit soort weergaven is echter wenselijk.

## 8. Aanbevelingen

### **Aanbevelingen voor de inrichting van het stelsel en de inrichting van de specifieke pensioenregelingen**

- Bewaak de eenvoud in de verdere uitwerking van de pensioenregeling. Betrek bij alle beslissingen die nog moeten worden genomen professionals in pensioencommunicatie en bespreek de vraag of elke volgende keuze uitlegbaar is aan deelnemers en gepensioneerden.
- Neem bij het maken van proefberekeningen tijdens de transitie de uitlegbaarheid mee als toetscriterium door bij elke berekening een document te presenteren waarin de berekening wordt uitgelegd voor deelnemers. Zo'n document dient ook als basis voor uitleg via gesprekken, chats of andere media.
- Ontwikkel bij elke nieuwe keuze, zowel op landelijk als op lager niveau, direct communicatie waarin aan deelnemers en gepensioneerden wordt uitgelegd wat de keuze is en welke argumenten daarvoor gehanteerd zijn. Test deze communicatie op kleine schaal om na te gaan of de keuze uitlegbaar (is in de zin van begrijpelijk en verdedigbaar).
- Politici en sociale partners moeten geen gouden bergen beloven of alleen de positieve kanten belichten van het nieuwe stelsel ('pensioen kan eerder omhoog!'). Op lange termijn schaadt eenzijdige nadruk op de positieve gevolgen van de nieuwe regeling het vertrouwen.

### **Aanbevelingen voor de communicatie over de transitie**

- Spreek af wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van communicatie over de transitie. De overheid zou bijvoorbeeld het voortouw moeten nemen bij het uitleggen waarom het stelsel verandert. De werkgevers en werknemersorganisaties hebben de leiding over de besluiten die zij nemen en de pensioenuitvoerders over persoonlijke informatie. In de uitvoering is coördinatie tussen deze partijen noodzakelijk.
- Maak ook afspraken over een gezamenlijk te hanteren woordgebruik. Wat wordt bijvoorbeeld bedoeld met het woord *pensioen*? De drie pijlers samen of alleen het aanvullend pensioen?

- Informeer deelnemers en gepensioneerden vanaf nu regelmatig over het proces van de transitie op de korte en langere termijn. Geef daarbij duidelijkheid over de vraag wanneer belangrijke keuzes gemaakt zullen worden. En informeer hen nadat de keuzes gemaakt zijn over i) de aard van de keuzes, ii) de gevolgen voor groepen deelnemers en iii) de achterliggende waarden en argumenten die daarbij een rol speelden. Differentieer naar verschillende doelgroepen al naar gelang de gevolgen van de transitie en bepaal per doelgroep of die informatie actief verstrekt wordt of beschikbaar gesteld wordt. Zulke informatie kan bijdragen aan een positief oordeel over de procedurele rechtvaardigheid van de nieuwe regeling.
- Laat in de communicatie over de keuzes rond de transitie zien welke rol het perspectief van deelnemers en gepensioneerden (of hun belangenbehartigers) heeft gespeeld bij de gemaakte keuzes in het kader van de argumentatie over procedurele rechtvaardigheid.
- Maak in de communicatie over de keuzes duidelijk i) op welke manier beslissingen zijn genomen over de mate van herverdeling tussen verschillende cohorten, ii) wat daarvan de persoonlijke gevolgen zijn voor de deelnemer en iii) welke argumenten de doorslag gaven voor die beslissing. Wees daarbij open over de achterliggende keuze om alle generaties te voorzien van een betrouwbaar pensioen.
- Maak duidelijk welke rechten deelnemers en gepensioneerden wel en niet hebben in het vervolg van het proces van de transitie en geef daarbij duidelijke handelingsperspectieven als die er zijn.

### **Aanbevelingen voor de communicatie door pensioenorganisaties over de prognose**

#### **Op het moment van de transitie**

- Deelnemers bij wie het bedrag lager uitvalt dan het huidige verwachte (aanvullende pensioen) verdienen een begrijpelijke uitleg over de gemaakte keuzes en een toelichting op de uitkomst. Het verdient aanbeveling om proactief te informeren en voorbereidingen te treffen om deze deelnemers persoonlijk te woord te staan.
- Uitvoerders bereiden zich voor op een verhoogde contactdruk na de communicatie over de nieuwe pensioenberekening; mogelijk roept die immers veel vragen op. Op basis van verzending van kleine batches aan communicatie kan er een

voorspellend model gebouwd worden voor de benodigde inzet om deelnemers en gepensioneerden te woord te staan.

- Uitvoerders doen er goed aan hun medewerkers vooraf extra te trainen in het te woord staan van deelnemers en gepensioneerden met vragen over de pensioenberekening.
- Overweeg een proef met diverse gradaties van uitleg over de pensioenberekening voor verschillende groepen en evalueer de resultaten om tot begrijpelijke uitleg te komen. Betrek bij zo'n proef mensen die variëren in hun interesse in pensioenkwesities.
- De pensioensector en de overheid doen er goed aan om samen met de AFM in dialoog te gaan over de beste manier om invulling te geven aan uitlegbare pensioencommunicatie en om een bruikbare set van handvatten te ontwikkelen om te bepalen of de uitleg over een specifieke pensioenberekening als begrijpelijk beschouwd kan worden. De uitgewerkte doelen van pensioencommunicatie die in dit rapport beschreven zijn, bieden daarvoor een basis, omdat die duidelijk maken op welke kennis de communicatie mikt.

### **Tijdens en na de transitie**

- Wees niet beducht voor communicatie over onzekerheid rond de pensioenprognose. Communiceer daar open en transparant over en gebruik de beschikbare verbale en visuele middelen om zowel de kans op negatieve fluctuaties als de vermoedelijke omvang van die fluctuaties toe te lichten. Maak eveneens duidelijk dat de oorzaken van die onzekerheid tegelijkertijd de bron zijn van positieve rendementen van de fondsen.
- Presenteer in pensioencommunicatie de schommelingen ook in absolute bedragen per maand, zoals nu al op mijnpensioenoverzicht.nl gebeurt (wat als het meezit, wat als het tegenzit).
- Maak goed duidelijk dat de schommelingen in pensioen alleen het aanvullende pensioen via de werkgever betreffen (tweede pijler) en niet de AOW. Presenteer het resultaat van de schommelingen in het totaaloverzicht van beide pijlers.

## Literatuur

- AFM (2020). *Het belang van een uitlegbaar pensioenstelsel*. Position Paper. November 2020. URL: <https://www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2020/november/position-paper-uitlegbaar-pensioenstelsel>
- AFM (2021). Brief aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over Toezichttoets Wet toekomst pensioenen. 21 september 2021.
- Anderson E.C., Carleton R.N., Diefenbach, M. and Han P.K.J. (2019). The Relationship Between Uncertainty and Affect. *Frontiers of Psychology*. 10: 2504. DOI: 10.3389/fpsyg.2019.02504
- Blader, S. L., & Tyler, T. R. (2003). A four-component model of procedural justice: Defining the meaning of a "fair" process. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29(6), 747-758.
- Deutsch, M. (1975). Equity, equality, and need: What determines which value will be used as the basis of distributive justice? *Journal of Social Issues*, 31(3), 137-149.
- Han, P.K.J. (2013). Conceptual, Methodological, and Ethical Problems in communication Uncertainty in Clinical Evidence. *Medical Care Research and Review Supplement to 70* (1), 145-365.
- Kramer, M. W., Meisenbach, R. J., & Hansen, G. J. (2013). Communication, uncertainty, and volunteer membership. *Journal of Applied Communication Research*, 41(1), 18-39.
- Kramer, M.W. (2004). *Managing uncertainty in organizational communication*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Lind, E. A., Kulik, C. T., Ambrose, M., & de Vera Park, M. V. (1993). Individual and corporate dispute resolution: Using procedural fairness as a decision heuristic. *Administrative Science Quarterly*, 38(2), 224-251.
- Mercier, H. (2020). *Not born yesterday*. Princeton University Press.
- Mercier, H., & Sperber, D. (2017). *The enigma of reason*. Harvard University Press.
- Onderzoeksraad voor Veiligheid (2022). *Aanpak coronacrisis – Deel 1: tot september 2020*. Den Haag.
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). *Communication and persuasion*. Springer.
- RIVM/NMP (2003). *Leidraad voor Omgaan met Onzekerheden*. Ontwikkeld onder leiding van Peter Janssen (RIVM/MNP) en Jeroen van der Sluijs (Universiteit Utrecht/Copernicus Instituut). Bilthoven.
- Skitka, L. J., Winquist, J., & Hutchinson, S. (2003). Are outcome fairness and outcome favorability distinguishable psychological constructs? A meta-analytic review. *Social Justice Research*, 16(4), 309-341.
- Rosenfeld, A. & Richardson, A. (2019). Explainability in human-agent systems. In: *Autonomous Agents and Multi-Agent Systems* (2019) 33: 673-705.
- Spiegelhalter, D., Pearson, M., Short, I. (2011). Visualizing uncertainty about the future. In: *Science* 333 (6048):1393-400. doi: 10.1126/science.1191181. PMID: 21903802.
- Thibaut, J., & Walker, L. (1975). *Procedural justice*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Thompson, L., & Loewenstein, G. (1992). Egocentric interpretations of fairness and interpersonal conflict. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 51, 176-197.
- Tyler, T. R. (2011). Justice theory. In L. Van, A. W. Kruglanski, & E. T. Higgins (Eds.), *Handbook of theories of social psychology* (Vol. 2, pp. 344-360). SAGE Publications.
- Willems, S., Albers, C., & Smeets, I. (2020). Variability in the interpretation of probability phrases used in Dutch news articles—a risk for miscommunication. *JCOM: Journal of Science Communication*, 19(2), A03.
- WRR (2021). *Opgave AI. De nieuwe systeemtechnologie*. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. Den Haag.



Dit is een uitgave van:  
Netspar  
Telefoon 013 466 2109  
E-mail [info@netspar.nl](mailto:info@netspar.nl)  
[www.netspar.nl](http://www.netspar.nl)

Juni 2022