



Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

# Tien jaar UPO

Een terugblik en vooruitblik op  
inhoud, doelen en effectiviteit

*Sanne Elling  
Leo Lentz*

DESIGN PAPER 102

NETSPAR INDUSTRY SERIES

**DESIGN PAPERS** zijn onderdeel van de **refereed Industry Paper Series**, dat wil zeggen beoordeeld en geaccordeerd door de Netspar Editorial Board. Ze bediscussiëren het ontwerp van (een component van) een pensioensysteem of -product, analyseren de doelstelling en bieden mogelijkheden voor het verbeteren van de doeltreffendheid ervan. Dit type paper is toegankelijk geschreven voor specialisten uit de sector, verantwoordelijk voor het ontwerpen van de besproken component. Design Papers bevatten een sectie waarin de auteurs naar aanleiding van de analyse hun eigen mening geven. Design Papers worden ter bespreking gepresenteerd bij Netspar evenementen, waarbij de panelleden bestaan uit vertegenwoordigers van academici en partners uit de sector, samen met internationale wetenschappers. Netspar Design Papers worden beoordeeld door de Netspar Editorial Board alvorens tot publicatie wordt overgegaan.

### **Colofon**

Netspar Design Paper 102, juni 2018

### **Editorial Board**

Rob Alessie – Rijksuniversiteit Groningen

Iwan van den Berg – AEGON Nederland

Kees Goudswaard – Universiteit Leiden

Winfried Hallerbach – Robeco Nederland

Ingeborg Hoogendijk – Ministerie van Financiën

Arjen Hussem – PGGM

Koen Vaassen – Achmea

Fieke van der Lecq (voorzitter) – VU Amsterdam

Alwin Oerlemans – APG

Maarten van Rooij – De Nederlandsche Bank

Peter Schotman – Universiteit Maastricht

Mieke van Westing – Nationale Nederlanden

Peter Wijn – APG

### **Ontwerp**

B-more Design

### **Vormgeving**

Bladvulling, Tilburg

### **Drukwerk**

Prisma Print, Tilburg University

### **Redactie**

Jolanda van den Braak, Nijmegen

Netspar

Design 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).

# INHOUD

<i>Samenvatting</i>	4
<i>Abstract</i>	5
1. <i>Inleiding</i>	6
2. <i>Theoretisch kader</i>	8
3. <i>Resultaten</i>	12
4. <i>Conclusie en discussie</i>	31
<i>Literatuur</i>	33
<i>Bijlagen</i>	35

## **Affiliaties**

Sanne Elling – Universiteit Utrecht

Leo Lentz – Universiteit Utrecht

## **Samenvatting**

Het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) wordt sinds 2008 voorgeschreven als wettelijk verplicht document dat ieder jaar door pensioenorganisaties aan alle actieve deelnemers wordt verstrekt. In dit paper analyseren we de ontwikkelingen van het UPO gedurende het tienjarig bestaan. Leidraad bij de analyse zijn de doelen van het document en de mate waarin deze gerealiseerd worden.

Om de effectiviteit van het UPO te bepalen, keken we naar evaluatieonderzoek waarin deelnemers oordelen gaven over het UPO en prestaties moesten leveren met het document. Deelnemers zijn positiever over de begrijpelijkheid van het UPO dan op grond van de prestaties verwacht zou mogen worden. Die prestaties laten zien dat zich belangrijke problemen voordoen bij het vinden, begrijpen en toepassen van de informatie.

Zeer bepalend voor de toekomst van het UPO is de nieuwe Europese richtlijn voor pensioencommunicatie, IORP II. We bespreken de gevolgen van deze richtlijn en koppelen deze aan de functies van het UPO. We concluderen dat er meer visie nodig is op de vraag welke functies van pensioencommunicatie het best met welke middelen gerealiseerd kunnen worden.

**Abstract**

Ten years 'Annual pension statement'

A retrospective and a foresight on content, functions, and effectiveness

The Annual pension statement (the so called UPO) is a legally required document since 2008. Pension providers send this document once a year to all their active pension plan members. In this paper we analyze the developments of the Annual pension statement in the past ten years. Leading in this analysis are the functions of this document and the extent to which these are realized.

To determine the effectiveness of the Annual pension statement, we looked at evaluation research in which pension plan members gave their opinions and performed tasks. Members are more positive about the comprehensibility of the document than what would be expected considering their performance. Important problems occur during the process of finding, understanding, and applying the information in the document.

A determining factor for the future of the Annual pension statement is the new European guideline for pension communication, IORP II. We discuss the consequences of this guideline and relate these to the functions of the Annual pension overview. We conclude that there is a need for a stronger vision on the question which functions of pension communication can be realized with which communication devices.

## 1. Inleiding

In de pensioencommunicatie zijn drie 'documenten' wettelijk verplicht.

1. In Pensioen 1-2-3 maakt de deelnemer kennis met de kern van de pensioenregeling en de keuzes die hij heeft.
2. Op de website *www.mijnpensioenoverzicht.nl* (MPO) ziet de deelnemer hoeveel pensioen hij heeft opgebouwd bij verschillende fondsen of verzekeraars en wat de prognose is.
3. In het *Uniform Pensioenoverzicht* (UPO) ziet de deelnemer hoeveel pensioen hij bij een fonds of verzekeraar heeft opgebouwd.

Van deze drie is het UPO het oudste document. Sinds 2008 is wettelijk verplicht dat elke pensioenorganisatie ieder jaar aan alle actieve deelnemers een UPO verstrekt.

Sinds de start in 2008 heeft het UPO verschillende veranderingen ondergaan, zowel wat betreft de vorm als de inhoud. Het staat vast dat er de komende jaren weer nieuwe veranderingen aankomen, enerzijds als gevolg van Europese regels voor pensioencommunicatie, vastgelegd in IORP II<sup>1</sup>, anderzijds als gevolg van de evaluatie van de Wet pensioencommunicatie die in 2019 gepland is. In dit paper kijken we terug naar de ontwikkelingen en innovaties in de afgelopen jaren. Welke veranderingen zijn er ingevoerd en wat waren daar de redenen voor? Soms hebben die redenen te maken met onvrede over het UPO – diverse partijen hebben geklaagd dat ze het een moeilijk en onaantrekkelijk document vinden. Soms zijn er veranderingen in de pensioenwet geweest die aanleiding waren om iets aan te passen.

Is het UPO beter geworden door die veranderingen? Die vraag kunnen we beantwoorden dankzij een flinke hoeveelheid onderzoek die op dit document is uitgevoerd. Dat onderzoek gaat voor een deel over opinies van deelnemers (Heuts en Klaver, 2011) en voor een ander deel over prestaties die deelnemers moesten verrichten met het UPO, waarmee de vindbaarheid en begrijpelijkheid van het document getest werden (Lentz en Pander Maat, 2013). We bespreken de voornaamste problemen die door onderzoeken aan het licht zijn gebracht en gaan na of het UPO die problemen anno 2017 heeft opgelost. Daarbij gaan we uit van de doelen die met het UPO beoogd worden, waarbij we gebruik maken van de functionele analyse die Nell (2017) gemaakt heeft van pensioencommunicatie. Wat zijn de voornaamste doelen van het UPO en in hoeverre zijn deelnemers in staat die met het document te realiseren?

1 <https://www.pensionseurope.eu/iorp-ii-directive>

We blikken niet alleen terug, maar kijken ook vooruit. We analyseren het Europees kader (IORP II) met nieuwe richtlijnen voor pensioenoverzichten in Europa. Deze richtlijn moet in Nederland in 2018 van kracht worden. Wat betekent dit voor het UPO en hoe moeten we die veranderingen waarderen? Deze vraag is niet alleen interessant omdat het UPO tien jaar oud is en omdat er verandering op til is. Het onderzoek is ook relevant, omdat in 2019 een evaluatie van de Wet pensioencommunicatie gepland is. Het UPO zal uiteraard een belangrijk onderdeel van die evaluatie zijn. Met dit paper nemen we een voorschot op die evaluatie. We stellen de volgende onderzoeksvragen.

1. Op welke manier heeft het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) zich vanaf 2008 tot heden ontwikkeld wat betreft de inhoud en doelen?
2. Wat is de effectiviteit van het UPO? Heeft het document winst geboekt ten aanzien van de aantrekkelijkheid, vindbaarheid en begrijpelijkheid?
3. Welke gevolgen heeft de Europese richtlijn voor pensioencommunicatie voor de toekomst van het UPO?

Deze drie vragen vormen de kern van dit paper, maar we starten met een theoretische beschouwing over de effectiviteit van pensioencommunicatie. We sluiten het paper af met een paragraaf waarin we conclusies trekken en aanbevelingen formuleren<sup>2</sup>.

2 Voor een breder perspectief op de functies van pensioencommunicatie en de media waarmee deze gerealiseerd worden, verwijzen wij naar het Netspar Design Paper van Lentz, Nell & Pander Maat (2018).

## 2. Theoretisch kader

Wanneer we de vraag stellen of een document, zoals het UPO, effectief is, moeten we eerst een aantal achterliggende vragen aan de orde stellen. Op elk van de vragen gaan we hieronder dieper in.

1. Bij elke evaluatie van een document is de cruciale vraag: wat zijn de beoogde effecten? Of: welke doelen moeten met het document gerealiseerd worden? Een evaluatie van de effectiviteit betekent immers dat we nagaan of specifieke doelen bij de beoogde lezers gerealiseerd worden. Het lijkt een simpele vraag, maar een goed antwoord op de vraag naar de doelen vergt een zorgvuldige *functionele analyse*, zoals Nell (2017) heeft ontwikkeld voor pensioencommunicatie.
2. Een onderzoek naar de effectiviteit van het UPO vergt ook methodische reflectie op het meten van cruciale variabelen als waardering, vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie.
3. Ten slotte is reflectie nodig op de context van het UPO. Enerzijds wordt die bepaald door het wettelijke kader, waarin *verplichte communicatie* wordt opgelegd aan pensioenorganisaties; anderzijds is er een context waarin *verschillende media* voor pensioencommunicatie worden ingezet, waartussen afstemming wenselijk is. Als de doelen van het UPO bijvoorbeeld in een ander medium eenvoudiger gerealiseerd kunnen worden, dan moet die bevinding meegenomen worden in de evaluatie van de effectiviteit van het UPO.

De eerste vraag betreft dus de *doelen van het UPO*. In onze benadering, die gebaseerd is op Lentz & Pander Maat (2004) omschrijven we doelen als cognitieve effecten die bij de lezer tot stand zouden moeten zijn gebracht na verwerking van de communicatie. Zie bijvoorbeeld de volgende functieomschrijving:

*Pensioendeelnemers die getrouwd zijn of een geregistreerd partner hebben, weten dat hun partner partnerpensioen ontvangt bij overlijden, als zij op het moment van overlijden nog bij deze werkgever werken.*

De cognitieve effecten kunnen betrekking hebben op kennis en vaardigheden, houding en intentie. Zo kan een doel van pensioencommunicatie dus behalve op kennis ook gericht zijn op de houding van de deelnemer (waardering voor partnerpensioen) of op de intentie (om bijvoorbeeld na te gaan wat de partner dan ontvangt). Met die benadering heeft Nell (2017) een functionele analyse uitgevoerd voor alle relevante doelen van pensioencommunicatie, waarbij onder andere het UPO een rol speelde.



Daaruit werd duidelijk welke doelen voor het UPO relevant zijn en hoe die doelen zich verhouden tot de doelen van andere media voor pensioencommunicatie.

In totaal zijn er 125 verschillende doelen die met het UPO gerealiseerd worden. Een UPO is dus maximaal effectief als een deelnemer na ontvangst van het overzicht op al die doelen een kennisverandering heeft ondergaan. Dat klinkt uiteraard onaannemelijk, maar het illustreert wel dat het UPO een complex document is en dat een meting van de mate waarin de doelen gerealiseerd worden, geen sinecure is.

De tweede vraag betreft de *effectiviteit van het UPO*. Wanneer we willen meten of het hierboven genoemde doel van het UPO (partnerpensioen) effectief gerealiseerd wordt, kunnen we nagaan of de deelnemer antwoord kan geven op de volgende vragen:

*Stel, u komt de komende week onverwacht te overlijden. Krijgt uw partner dan daarna nog pensioen uitgekeerd?*

*Stel, u overlijdt twee jaar later, kort nadat u als zzp'er bent vertrokken bij uw huidige werkgever. Krijgt uw partner dan daarna nog pensioen uitgekeerd?*

Een bevredigende prestatie van een proefpersoon houdt in dat hij, na raadpleging van het UPO, de passage met informatie over dit onderwerp kan aanwijzen en vervolgens tot een juiste interpretatie komt van die passage. We beschouwen de functie als gerealiseerd als ruim 80 procent van de deelnemers aan een test deze prestatie levert. Die norm ontleenen we aan de Europese richtlijn voor bijsluiters bij medicijnen (European Medicines Agency, 2013). Daarin is vastgelegd dat een geneesmiddel alleen op de Europese markt wordt toegelaten als dat document getest is en als resultaat heeft dat 80 procent van de deelnemers de vragen correct heeft beantwoord. Daarmee is dan de vindbaarheid en begrijpelijkheid van het document bewezen. Op die richtlijn is zeker kritiek mogelijk, zoals geformuleerd in Lentz (2011), maar hij biedt wel een houvast.

In onze visie wordt begrijpelijkheid dus niet gemeten door aan respondenten de vraag te stellen: *In hoeverre begrijpt u uw pensioenoverzicht?*, zoals bijvoorbeeld gedaan werd in een onderzoek van GfK in opdracht van de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars (GfK, 2011). Begrijpelijkheid meten we niet door *zelfrapportage*, omdat daarmee niet het echte begrip maar een *feeling of knowing* (Koriat, 1993) wordt vastgesteld. In de jaren tachtig van de vorige eeuw is al overtuigend aangetoond dat mensen niet goed in staat zijn om in te schatten in hoeverre ze een tekst begrepen hebben (Baker & Brown, 1984).

Natuurlijk is het zinvol om te weten of mensen het gevoel hebben een tekst te snappen, maar uit een positieve reactie op die vraag mogen we niet concluderen dat er echt sprake is van begrip. Daartoe moeten mensen de weg in het document weten te vinden en de relevante passages goed kunnen interpreteren en toepassen op hun eigen situatie. Het gevoel over een tekst hangt nauw samen met de waardering ervan. In de discussies over het UPO speelt ook die *waardering* een belangrijke rol (Heuts & Klaver, 2011; Kuiper, Van Soest & Dert, 2013). Een geringe waardering lijkt samen te hangen met een gebrekkige motivatie om het UPO goed te bestuderen.

Daarmee komen we op de derde vraag over *de context van het UPO*. De constatering dat het UPO misschien niet zo erg effectief is, vraagt natuurlijk om een verklaring. In de literatuur vinden we drie domeinen waar verklaringen gevonden worden. Veel verklaringen worden gezocht in het domein van de sociale psychologie en gedrags-economie en hebben betrekking op de motivatie van mensen om zich te verdiepen in financiële kwesties. Mensen zijn weinig geneigd zich in hun pensioen te verdiepen en doen dit dan ook vaak pas kort voordat ze daadwerkelijk met pensioen gaan (Krijnen, Zeelenberg & Breugelmans, 2015; Prast & Van Soest, 2014; Prast & Van Soest, 2016). In onderzoek van Visser e.a. (2012) zegt slechts 9 procent van de deelnemers tijd vrij te willen maken om zich in informatie over het pensioen te verdiepen. Hierbij zijn drie factoren het meest bepalend: 1) de betrokkenheid bij het thema pensioen, 2) de eigen vaardigheden om pensioeninformatie te begrijpen en 3) het inzien van de urgentie van een goed pensioen.

Over die eigen vaardigheden is men niet zo positief: 49 procent zegt pensioeninformatie ingewikkeld te vinden. Ook het gevoel van urgentie is bij de meeste mensen niet erg hoog. Prast (2017) analyseert pensioengedrag als een intertemporele keuze: de afweging tussen consumptie in het heden of sparen voor de toekomst. Mensen blijken zich in hun keuzes vooral te laten leiden door de korte termijn, ook wel de *present bias* genoemd (Laibson, 1997). Aangezien pensioeninformatie veelal betrekking heeft op de langere termijn, voelen mensen dus in het hier en nu weinig urgentie om zich in deze informatie te verdiepen.

Een tweede domein is het juridische kader, waar gereflecteerd wordt op de effectiviteit van wetgeving waarin specifieke communicatie wordt opgelegd aan organisaties. Leidend is hier het werk van Ben-Shahar en Schneider (2011) over wat zij noemen *the failure of mandated disclosure*. Zij geven verschillende argumenten waarom wetgeving over verplichte communicatie zelden effectief is. Het eerste argument is dat de burger onmogelijk alle documenten kan bestuderen die de wetgever verplicht laat produceren, zoals de bijsluiters bij geneesmiddelen, de polissen bij verzekeringen, de cookiereglementen bij websites, de garantiebepalingen en veiligheidsinstructies bij

allerlei producten, de tabellen met voedselwaarden op de verpakkingen van etenswaren, enzovoort. Het zou een dagtaak vergen om alle informatie die verplicht aan ons wordt voorgelegd te bestuderen. De mens kan alleen overleven door die informatie te negeren en de producent te vertrouwen. De geringe urgentie die van een UPO uitgaat, maakt de kans dat dit document overleeft in die *struggle for document life* uiteraard heel klein.

Er zijn ook andere argumenten voor deze sceptische positie. Een belangrijk argument is dat de overheid de informatiebehoefte van de burger grenzeloos overschat en meestal achteroploopt bij de innovaties die in de sector ontwikkeld worden. In Lentz (2011) wordt dan ook betoogd dat regels voor verplichte communicatie remmend werken op de dynamiek van het genre. Zo valt te verwachten dat het nieuwe Europese kader voor pensioeninformatie een sterk remmende werking op innovatie heeft, omdat pas na tien jaar een evaluatie van die richtlijn is voorzien. Onderzoek naar de effectiviteit van het UPO moet dus uitdrukkelijk geplaatst worden binnen dit juridische kader, teneinde naïeve voorstellen voor verbetering te voorkomen.

Het laatste domein dat relevant is voor ons onderzoek wordt gevormd door studies die reflecteren op de vraag welke kenmerken van communicatiemedia ervoor zorgen dat die media meer of minder effectief zijn voor bepaalde doelen. Twee theorieën zijn in dit verband relevant: de *Media Richness Theory* (MRT), ontwikkeld door Dennis & Kinney (1998) en de *Media Synchronicity Theory* (MST) zoals twintig jaar later beschreven in Dennis & Fuller (2008). Een mogelijke constatering dat het UPO weinig effectief is, zou kunnen voortkomen uit de kenmerken van het medium dat de drager is van het UPO: een papieren document dat met de post of als pdf bij een mail jaarlijks wordt verzonden. Zo'n medium heeft andere kenmerken dan bijvoorbeeld de helpdesk van de pensioenorganisatie of [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl).

Met de eerste theorie zou een verklaring gezocht worden in termen van de mogelijkheden die het medium biedt om met ambigue informatie en onzekerheden om te gaan. Naarmate het medium meer mogelijkheid biedt om een persoonlijk perspectief te kiezen, om alledaagse taal te gebruiken, om snel feedback te geven en te krijgen en om directe interactie te ervaren, is het meer geschikt om complexe boodschappen over te dragen. Een UPO biedt die mogelijkheden in mindere mate dan de genoemde website MPO of de helpdesk. Daarmee zijn de kansen op effectiviteit voor het UPO dus kleiner dan wanneer dezelfde doelen met die andere media gerealiseerd zouden worden.

Tot zover de theoretische noties die we van belang achten voor de bestudering van de ontwikkeling en effectiviteit van het UPO. In het vervolg beschrijven we de resultaten van onze analyse van de ontwikkelingen rond het UPO, de effectiviteit ervan en de toekomst van het document.

### 3. Resultaten

#### 3.1 Functies van het Uniform Pensioenoverzicht

Voor een antwoord op de eerste onderzoeksvraag hebben we alle versies van het UPO geanalyseerd die tussen 2008 en 2017 verschenen zijn. De richtlijnen voor het UPO worden opgesteld door de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars. Deze verschijnen ieder najaar op de website [www.uniformpensioenoverzicht.nl](http://www.uniformpensioenoverzicht.nl). Pensioenorganisaties kunnen op basis van die modellen hun eigen UPO vormgeven en het UPO van het voorgaande kalenderjaar vóór 1 september naar hun actieve deelnemers sturen. Voor onze analyse zijn we uitgegaan van het model voor het UPO voor actieven en daarvan de uitkeringsovereenkomst. In onze analyse betrekken we ook de bijbehorende handleiding waarin achtergrondinformatie en toelichting wordt gegeven.

Voor de beantwoording van deze vraag vormde het functie-overzicht van Nell (2017) het startpunt. Nell heeft in haar onderzoek alle functies in kaart gebracht van het totale pakket van pensioeninformatie dat voor pensioendeelnemers beschikbaar is. Van de in totaal 430 functies van pensioencommunicatie, worden 125 functies gerealiseerd met het UPO. Het totale overzicht met UPO-functies is opgenomen in bijlage 1. Deze doelen staan alle in een bepaalde relatie tot elkaar: het ene doel is vaak een middel om het andere doel te realiseren. Dat wordt duidelijk in de doelenboom in bijlage 2 en in tabel 1 met de functies op de hoogste niveaus van deze doelenboom.

De eerste functie 'Pensioendeelnemers zijn in staat goede financiële keuzes te maken voor hun oude dag' is een doel dat met alle pensioencommunicatie uiteindelijk bereikt moet worden. Dit is eigenlijk geen communicatief doel, maar een politiek doel: een beschrijving van een wenselijke situatie in de samenleving. Om dit doel te bereiken, moeten deelnemers (1) gemotiveerd zijn om tijdig te anticiperen op hun pensioensituatie en (2) in staat zijn hun pensioen te monitoren. Om deze twee doelen te kunnen realiseren, heeft de deelnemer kennis nodig over allerlei aspecten van het pensioen. De kennisdoelen die we terugvinden in het UPO staan in onderstaande tabel 1.

De verplicht gestelde informatie in het UPO kan worden onderverdeeld in drie hoofdfuncties. De eerste hoofdfunctie van het UPO ondersteunt de meer algemene functie dat **deelnemers weten hoe hun pensioen is samengesteld** (functie 4). Het UPO gaat alleen over het deel van het pensioen dat deelnemers bij de huidige werkgever hebben opgebouwd, dit wordt beschreven in functie 38. Over deze pensioenopbouw moeten deelnemers weten wat voor overeenkomst ze hebben en wat

Tabel 1. Functies van het UPO op de hoogste niveaus (situatie 2014-2015)

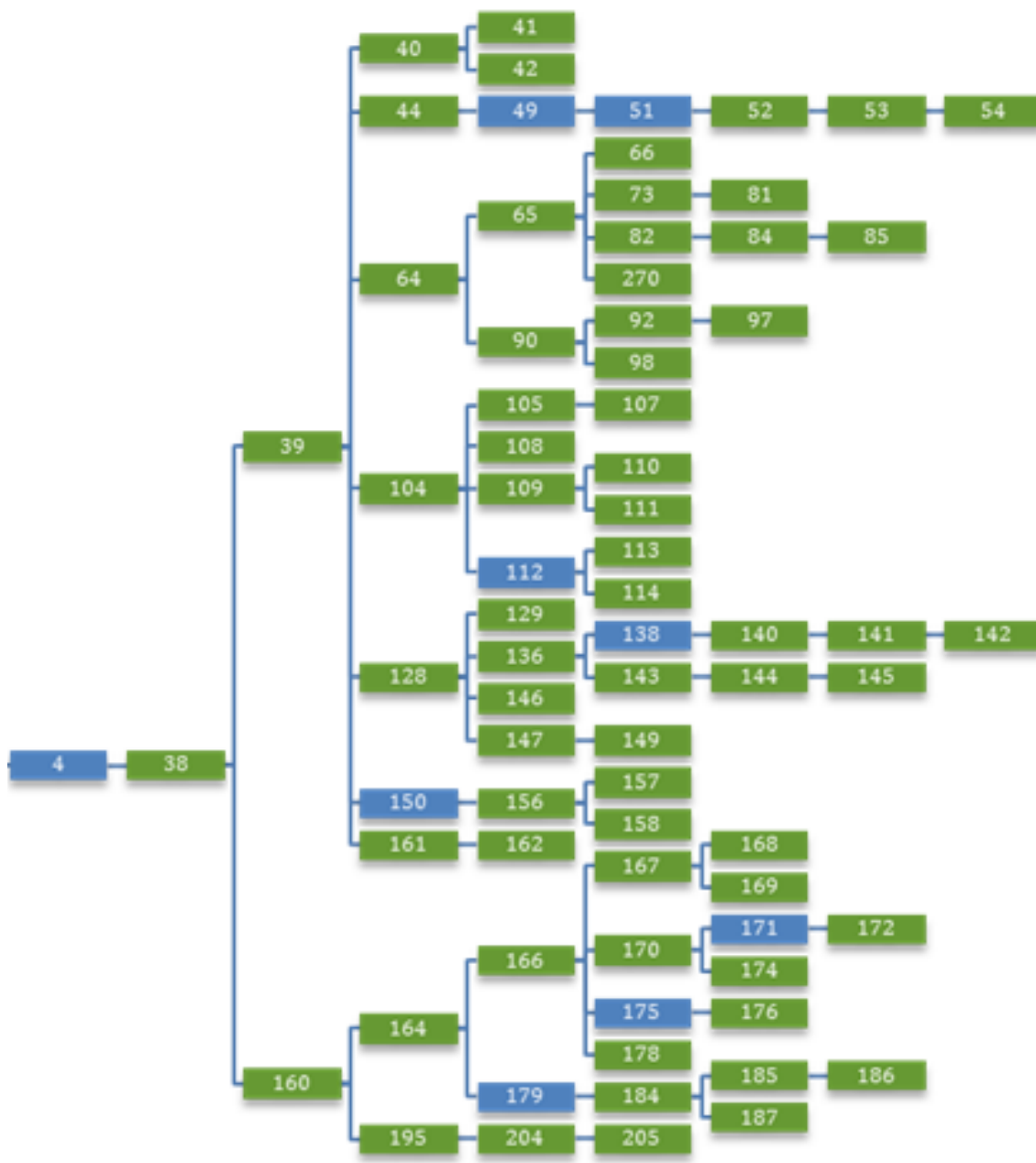
Nr.	Functie; Pensioendeelnemers ...
1	... zijn in staat goede financiële keuzes te maken voor hun oude dag
2	... zijn gemotiveerd om tijdig te anticiperen op hun pensioensituatie
3	... zijn in staat hun pensioen te monitoren en zo nodig acties te ondernemen
4	... <b>weten hoe hun pensioen is samengesteld</b>
38	... weten dat hun pensioen mede bestaat uit pensioen dat ze hebben opgebouwd bij hun werkgever
39	... weten welke pensioenovereenkomst ze hebben en wat de voorwaarden zijn
40	... weten bij welke pensioenorganisatie ze pensioen opbouwen
44	... weten dat zij ouderdomspensioen opbouwen
64	... weten of zij nabestaandenpensioen opbouwen
104	... weten wat er geregeld is bij arbeidsongeschiktheid
128	... weten wat er geregeld is bij uit elkaar gaan
150	... weten of ze binnen de pensioenregeling kunnen zorgen voor een aanvulling op hun pensioen
161	... weten dat hun pensioenregeling een uitkeringsovereenkomst is in de vorm van een eindloonregeling of middelloonregeling
160	... weten hoe hun pensioen wordt berekend
214	... <b>weten dat pensioenrisico's mogelijk leiden tot een lager pensioen</b>
226	... weten welke maatregelen de pensioenorganisatie heeft genomen of kan nemen in geval van tekort (herstelplan)
227	... weten of er vanwege een te lage dekkingsgraad een herstelplan is opgesteld (en of er andere bijzondere omstandigheden zijn)
307	... <b>weten of ze iets moeten ondernemen tegen een tekort en zo ja, wat</b>
308	... weten of hun pensioen straks voldoende is
309	... weten welk bedrag aan ouderdomspensioen ze tot nu toe hebben opgebouwd
340	... weten hoeveel pensioen ze straks kunnen verwachten
341	... weten welk bedrag aan ouderdomspensioen ze kunnen bereiken
376	... weten welk pensioen hun partner en/of kinderen kunnen verwachten bij overlijden van de deelnemer én wat zij van hun partner krijgen
401	... weten dat er bij veranderingen in werk- en privésituatie (levensgebeurtenissen) financiële gevolgen zijn voor hun pensioen

hiervan de voorwaarden zijn (functie 39). De volgende functies ondersteunen dit doel: deelnemers weten dat ze ouderdomspensioen opbouwen (functie 44), bij welke pensioenorganisatie dit is (functie 40) en welk type pensioenovereenkomst ze hebben (161). Ook hebben zij kennis nodig over het nabestaandenpensioen (functie 64), arbeidsongeschiktheid (functie 104), regelingen bij uit elkaar gaan (functie 128) en regelingen voor aanvulling op het pensioen (functie 150). Verder moeten deelnemers weten hoe hun pensioen wordt berekend (160); dat draagt ook weer bij aan functie 38.

In figuur 1 wordt duidelijk dat deze functies op hun beurt ook weer ondersteund worden door een heel bouwwerk dat we hier niet verder toelichten.

De tweede hoofdfunctie die volgens de wetgever in het UPO gerealiseerd moet worden, houdt in dat **deelnemers weten dat er risico's zijn** die mogelijk tot een lager

*Figuur 1. De doelenboom voor de eerste functie: weten hoe het pensioen is samengesteld (2015)*



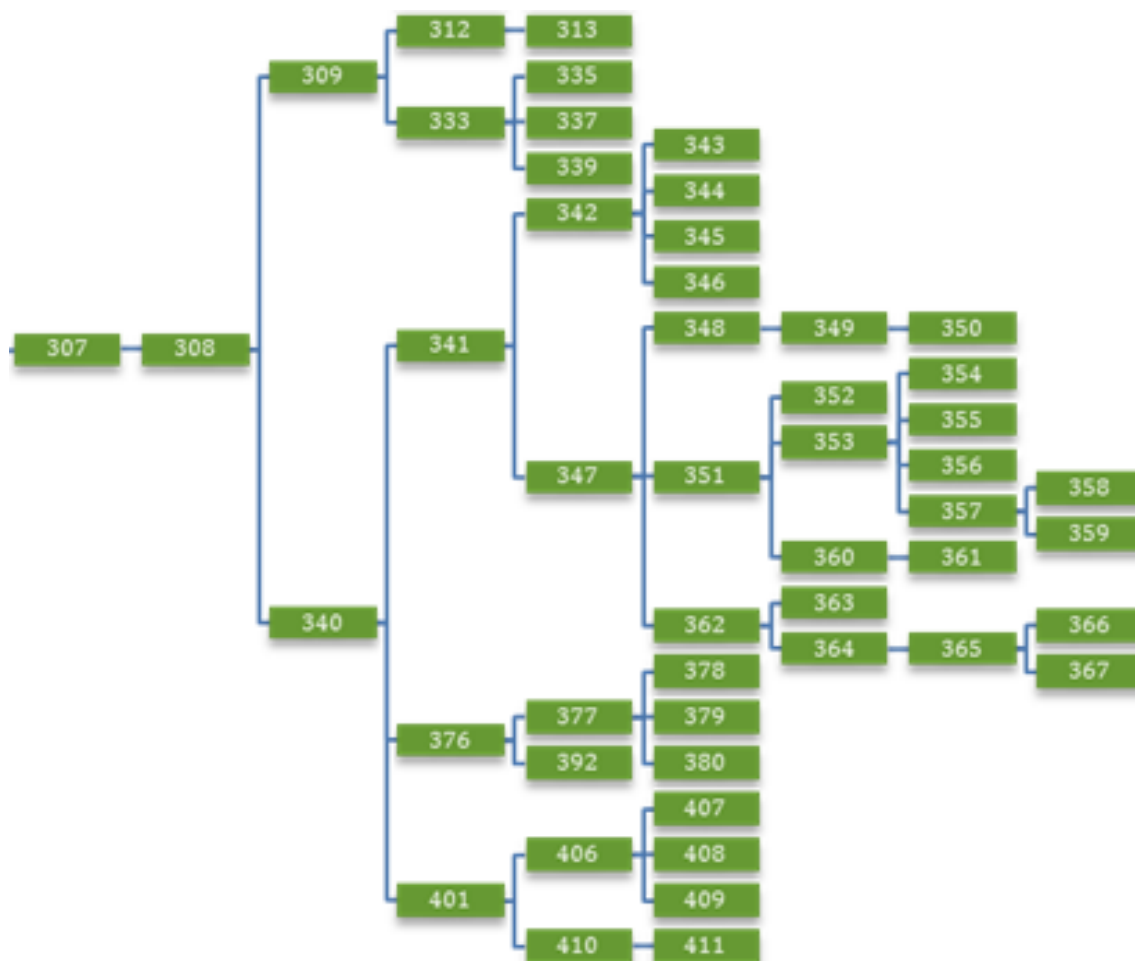
pensioen kunnen leiden (functie 214). Daartoe moeten ze weten welke maatregelen het pensioenfonds heeft genomen of kan nemen in het geval van een tekort (functie 226) en of er een herstelplan is opgesteld vanwege een te lage dekkinggraad (functie 227). Over die dekkinggraad moet de deelnemer vervolgens nog nadere kennis opdoen, volgens de richtlijnen. Figuur 2 laat zien dat deze doelen niet vergaand worden ondersteund met meer specifieke doelen, maar in de volgende paragraaf wordt duidelijk dat daar na 2015 verandering in is gekomen.

*Figuur 2. De doelenboom voor de tweede functie: weten dat er risico's zijn (2015)*



De derde hoofdfunctie is dat **deelnemers weten welke acties ze moeten ondernemen** wanneer ze onvoldoende pensioen hebben opgebouwd (functie 307). Welke acties dit kunnen zijn, wordt niet in het UPO beschreven maar in Pensioen1-2-3. Wél een functie van het UPO is dat deelnemers weten of hun pensioen straks voldoende is (functie 308). Om dit te kunnen bepalen, moeten ze weten welk bedrag aan ouderdomspensioen ze tot nu toe hebben opgebouwd (functie 309). Ook moeten ze weten hoeveel pensioen ze straks kunnen verwachten (functie 340). Daartoe moeten ze weten hoeveel ouderdomspensioen ze kunnen verwachten (341). Maar ook moeten ze weten welk pensioen hun eventuele partner en/of kinderen zullen krijgen bij overlijden of wat zij zelf krijgen bij overlijden van hun partner (functie 376). Verder weten ze

*Figuur 3. De doelenboom bij de derde functie: weten welke acties er nodig zijn (2015)*





dat veranderingen in werk- of privésituatie financiële gevolgen kunnen hebben voor het pensioen (functie 401). Figuur 3 laat zien dat deze doelen op hun beurt ook weer ondersteund worden door een flinke reeks meer specifieke doelen.

### *Veranderingen in functies*

Een groot deel van de functies van het UPO is tussen 2008 en 2017 hetzelfde gebleven. Wel zijn er een aantal grotere en kleinere veranderingen geweest, waarvan we de belangrijkste hieronder in kaart brengen.

De meest ingrijpende wijziging is dat het vanaf 2016 niet langer verplicht is om het te bereiken pensioen in het UPO op te nemen. Hierdoor vervalt dus functie 341 uit het functie-overzicht hierboven. Het gaat hier om een cruciale functie, die tot 2016 ook door de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars genoemd werd als belangrijk doel van het UPO:

*'...deelnemers en hun eventuele partner en kind(eren) jaarlijks inzicht geven in hun huidige en toekomstige pensioensituatie.'*

*Uit: Handleiding Uniform Pensioenoverzicht 2008–2015.*

Vanaf 2016 mogen pensioenuitvoerders zelf beslissen of ze het te bereiken pensioen wel of niet tonen. Het belangrijkste doel van het UPO wordt nu het tonen van de verworven aanspraken. Onderzoek (Consumentenmonitor AFM/GfK, 2011; Visser e.a., 2012) laat zien dat deelnemers het belangrijk vinden om te weten wat het bedrag is dat ze uiteindelijk op de pensioenleeftijd zullen ontvangen. Waarom is deze functie de afgelopen jaren dan toch steeds meer onder druk komen te staan? Dat komt vermoedelijk doordat in de praktijk blijkt dat deze functie steeds moeilijker te realiseren is. Iemand vertellen welk pensioen hij kan verwachten, impliceert een belofte. Door de lage rente, de langere levensduur en tegenvallende beleggingen is het risico groter geworden dat die belofte niet kan worden nagekomen. Alleen over het al opgebouwde pensioen communiceren is in deze context een veiliger optie. Overigens zijn de organisaties wel verplicht om te vermelden dat een opgave voor het te bereiken pensioen kan worden opgevraagd bij de pensioenuitvoerder (vanaf 2016) of gevonden kan worden op mijnpensioenoverzicht.nl (vanaf 2017). De vraag is natuurlijk waarom die informatie daar wel zonder problemen gepresenteerd kan worden en in het UPO niet.

Een tweede verandering die we zien, heeft betrekking op de risico's en de grotere onzekerheid over het te bereiken pensioen. In 2016 werd het verplicht gesteld om te vermelden of het pensioen de afgelopen drie jaar is verlaagd. In 2017 wordt daarnaast



*Figuur 4. Risico-informatie in het UPO na 2016 (voorbeeld ABP)*

### Hoe zeker is uw pensioen?



#### Hoe zeker is uw pensioen?

De hoogte van uw pensioen staat niet vast en kan in uitzonderlijke situaties worden verlaagd. Wij hebben te maken met onder meer de volgende zaken:

- Mensen worden gemiddeld steeds ouder. We moeten het pensioen daardoor langer uitbetalen.
- Een lage rente maakt pensioen duurder
- De resultaten van de beleggingen kunnen tegenvallen

Kijk op [abp.nl](http://abp.nl) voor meer informatie over onze financiële situatie en de beleidsdekkingsgraad.

ook informatie in het UPO opgenomen over mogelijke risico's voor de hoogte van het te bereiken pensioen. Dit is een uitbreiding van de functies onder 214 'weten dat pensioenrisico's mogelijk leiden tot een lager pensioen'. Waar de informatie in het UPO tot 2015 nog vrij abstract was, over een dekkingsgraad en mogelijk herstelplan, wordt deze nu concreter en meer toegepast op de situatie van de deelnemer, zoals figuur 4 uit het ABP-UPO laat zien.

Dit risico wordt nu veel concreter gekoppeld aan functie 340: 'deelnemers weten hoeveel pensioen ze straks kunnen verwachten'. Deze functie wordt nu verder ondersteund door de nieuwe functie: 'deelnemers weten dat de hoogte van dit pensioen niet zeker is'.

Een verandering vanaf 2013 is dat de verwijzing naar de AOW achter de bedragen verwijderd is uit het UPO. Tot dan toe hadden alle bedragen over de periode na het 65ste jaar de volgende vorm:

*'vanaf 65 jaar zolang u leeft €xxxx,- excl. AOW'*

Vanaf 2013 is de toevoeging 'excl. AOW' weggelaten en is de volgende tekst toegevoegd:

*'Dit overzicht bevat geen informatie over uw AOW-uitkering. Wilt u meer weten over uw AOW? Kijk op [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl) voor een totaaloverzicht van uw pensioenen en uw AOW.'*

Deze verandering is het gevolg van de wetwijziging over de verhoging van de AOW-leeftijd. Om verwarring te voorkomen over de ingangsdatum van de AOW, heeft men besloten de AOW niet langer te vermelden bij de bedragen. Overigens bevatte het UPO ook voor 2013 al geen informatie over de hoogte van de AOW-uitkering. In de

*Figuur 5. De rubriek 'Meer weten' uit het UPO 2017 van het ABP*

### Meer weten?



#### Wilt u een persoonlijk totaaloverzicht?

Op [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl) staat een persoonlijk totaaloverzicht van het pensioen dat u via uw (ex-)werkgever(s) heeft opgebouwd én van de AOW die u gaat ontvangen van de overheid. U ziet ook een inschatting van uw netto inkomen na pensionering. Verder kunt u uw pensioen met uw huidige inkomen vergelijken en samen met uw eventuele partner uw gezamenlijk pensioen bekijken.



#### Wilt u meer inzicht in de keuzes die u heeft?

Op Pensioen 1-2-3 op [www.abp.nl](http://www.abp.nl) vindt u informatie over de pensioenregeling waaraan u op dit moment deelneemt. U ziet terug welke keuzemogelijkheden u op dit moment heeft. Daarnaast kunt u op MijnABP zien wat de invloed is van die keuzes op uw persoonlijke situatie. Bekijk daar ook hoeveel u netto krijgt en of dat genoeg voor u is. U vindt hier ook uw persoonlijke AOW-leeftijd.



#### Heeft u vragen of wilt u wijzigingen doorgeven?

Kijk op [www.abp.nl](http://www.abp.nl) of op [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl) voor meer informatie. Of bel met onze Klantenservice: 045 579 60 70, op werkdagen van 8 tot 17.30 uur. Wij helpen u graag.

**Benieuwd naar uw totale pensioen? Kijk dan op [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl).** 3 van 4

instructie voor pensioenverstrekkers staat expliciet dat er geen AOW-bedragen op het UPO mogen worden opgenomen omdat dit tot verwarring kan leiden wanneer een deelnemer meerdere UPO's ontvangt.

De informatie over AOW is nodig om functie 340: 'deelnemers weten hoeveel pensioen ze straks kunnen verwachten' volledig te kunnen realiseren. Na 2013 biedt het UPO alleen informatie over het deel van de huidige werkgever en moet de deelnemer dus naar [mijnpensioenoverzicht.nl](http://mijnpensioenoverzicht.nl) om een volledig beeld te krijgen van het te verwachten pensioen.

Sinds 2017 is niet alleen de verwijzing naar de AOW, maar ook de leeftijd waarop het pensioen ingaat niet meer op het UPO te vinden, waardoor het perspectief op de start van het pensioen nog verder weg raakt.

Een laatste verandering bevindt zich op een meta-niveau: het UPO heeft een steeds belangrijker verwijzfunctie gekregen. Tot 2011 werd voor meer informatie alleen verwezen naar de eigen pensioenuitvoerder. Vanaf 2011 komt daar een verwijzing bij naar [mijnpensioenoverzicht.nl](http://mijnpensioenoverzicht.nl). En in 2017 eindigt het UPO met een rubriek 'Meer weten?' met een overzicht van media waar desgewenst meer informatie gevonden kan worden.

Samenvattend concluderen we dat het UPO de afgelopen tien jaar een aantal ingrijpende veranderingen heeft ondergaan:

- de functie *prognose van het pensioen* werd in 2012 sterker geprofileerd en in 2016 afgeschaft als verplichte functie.
- de functie *pensioenleeftijd* (deelnemer weet wanneer het pensioen ingaat) verdween uit het UPO in 2017.
- de functie *risico van het pensioen* werd versterkt met verplichte informatie over indexatie en verlaging van het pensioen en een meer prominente visuele presentatie van risico-informatie.
- de *verwijsfunctie* van het UPO werd in de loop van de jaren versterkt, met een verwijzing naar mijnpensioenoverzicht in 2011 en Pensioen 1-2-3 in 2017.

### 3.2 De effectiviteit van het UPO

Hierboven hebben we vastgesteld wat de functies van het UPO zijn. Voor de tweede onderzoeksvraag kijken we naar evaluatieonderzoek waarin de effectiviteit van het UPO getoetst wordt onder de deelnemers. We richten ons hierbij op twee typen onderzoek.

1. Onderzoek waarin oordelen van deelnemers verzameld zijn over allerlei aspecten van het UPO.
2. Onderzoek naar de prestaties van deelnemers op het UPO: vindbaarheid en begrijpelijkheid.

#### *Ad 1. Oordelen van deelnemers over het UPO*

In 2011 verscheen een rapport in opdracht van het ministerie van SZW (Heuts & Klaver, 2011) met een evaluatie van de Pensioenwet 2007. In dit rapport wordt het tot dan toe verschenen onderzoek naar oordelen over het UPO uitvoerig in kaart gebracht. Hierbij is gekeken naar (1) de mate waarin het UPO gelezen wordt, (2) het belang van de informatie in het UPO en (3) naar de begrijpelijkheid en duidelijkheid.

In hoeverre en op welke manier wordt het UPO door de ontvangers gelezen? Cijfers uit onderzoek van de Pensioenfederatie/Verbond van Verzekeraars/GfK (2011) geven het volgende beeld: 39 procent van de respondenten zegt het UPO grondig door te lezen en bijna de helft leest het UPO vluchtig door. Hoe ouder men is, hoe beter men bekend is met het UPO en hoe grondiger men het UPO zegt te lezen.

De pensioenbarometer van Montae (2012) <sup>3</sup> geeft een soortgelijk beeld: slechts vier op de tien werknemers zeggen het UPO volledig te lezen, 47 procent leest het gedeeltelijk en 13 procent niet of nauwelijks.

3 [http://findipedia.nl/~uploads/newsModule/Pensioenbarometer\\_2012.pdf](http://findipedia.nl/~uploads/newsModule/Pensioenbarometer_2012.pdf)

Tabel 2. De vijf belangrijkste pensioenonderwerpen volgens respondenten (N=177) uit de Consumentenmonitor AFM/GfK (2011)

	(Erg) belangrijk volgens respondent
Het pensioen dat u kunt verwachten bij pensionering	89%
Het pensioen dat u tot nu heeft opgebouwd	82%
Wat u ontvangt bij arbeidsongeschiktheid	77%
Of uw pensioen zijn waarde behoudt door mee te stijgen met de loon- of prijsstijging	77%
Wat uw partner ontvangt als u overlijdt tijdens uw huidige dienstverband	73%

In de consumentenmonitor (AFM/GfK, 2011) zegt 29 procent van de mensen het UPO grondig te lezen en 58 procent leest het UPO vluchtig. Bij al deze cijfers moet in ogenschouw worden genomen dat het om zelfrapportage gaat en dat mensen geneigd zijn om hun gedrag positiever in te schatten dan het in werkelijkheid is. Deze percentages liggen in werkelijkheid dus waarschijnlijk lager.

Ten tweede werd er gekeken welke informatie mensen van belang vinden. In de consumentenmonitor van AFM/GfK (2011) werd respondenten gevraagd om aan te geven hoe belangrijk zij de verschillende informatie-onderdelen in het UPO vinden. Bovenaan staat de hoogte van het bedrag dat men bij pensionering zal ontvangen (89%), daar direct onder staat het tot nu toe opgebouwde pensioen (82%). Opvallend is dat alle informatie door meer dan twee derde van de respondenten belangrijk wordt gevonden. Zie tabel 2.

Onderzoek van Visser e.a. (2012) geeft een iets ander beeld. Hierin werd meer algemeen naar de informatiebehoefte ten aanzien van het pensioen gevraagd. In dit onderzoek zegt slechts 29 procent van de actieve deelnemers open te staan voor informatie over pensioenen. Verder blijkt uit dit onderzoek dat deelnemers vooral willen weten wat de hoogte van hun pensioeninkomen zal zijn (76%), op enige afstand gevolgd door informatie over de vraag hoeveel men nodig zal hebben (42%). Uit diverse onderzoeken (AFM/GfK, 2010; Visser e.a., 2012; Kuiper e.a., 2013) blijkt dat mensen het pensioen als complex en 'ver van het bed' beschouwen. Deelnemers hebben geen duidelijk beeld van de functies van het UPO en ze doen er in de praktijk maar weinig mee. Ze blijken het bovendien moeilijk te vinden om de informatie in het UPO te koppelen aan relevante levensgebeurtenissen.

We zien hier dus enerzijds dat mensen alle informatie uit het UPO erg belangrijk vinden en anderzijds dat men weinig open staat voor informatie en pensioen als 'ver van het bed' beschouwt. Dit verschijnsel wordt ook wel aangeduid als de

*Preference-Performance-Gap* (Andre & Wickens, 1995). Als je mensen een lijstje voorlegt en vraagt wat ze belangrijk vinden, dan vinden ze allerlei zaken heel belangrijk. Maar als ze vervolgens al die informatie moeten lezen, vinden ze het al gauw te veel.

Er zijn ook oordelen verzameld over de duidelijkheid van het UPO. In het onderzoek van de Pensioenfederatie/Verbond van Verzekeraars/ GfK (2011) zegt bijna twee derde van de respondenten het UPO grotendeels begrijpelijk te vinden. 15 procent zegt het UPO volledig te begrijpen. Daartegenover staat echter ook 20 procent die zegt het UPO nauwelijks te begrijpen. In onderzoek van AFM/GfK (2010) zegt 13 procent van de deelnemers het eigen UPO volledig te begrijpen en 47 procent het vrijwel helemaal te begrijpen. De onderzoekers concluderen dat hier sprake moet zijn van zelfoverschatting, aangezien het begrip bij gerichte vragen een stuk lager blijkt te liggen. Deelnemers weten niet goed welke pensioenregeling zij hebben en wat de essentie is van de verschillende regelingen. In het onderzoek van Visser e.a. (2012), over pensioeninformatie in het algemeen en niet alleen over het UPO, zijn de deelnemers een stuk negatiever; hier zegt 49 procent pensioeninformatie ingewikkeld te vinden. In de pensioenbarometer door Montae (2012) krijgt het UPO van de respondenten een ruime voldoende (7,1). Van de mensen die een cijfer van 6 of lager geven, noemt 32 procent hiervoor als reden dat het UPO onoverzichtelijk is en vindt 11 procent het UPO te ingewikkeld.

Concluderend kan gezegd worden dat deelnemers zeggen veel belang te hechten aan de informatie in het UPO, maar tegelijkertijd het UPO vaak slechts globaal of gedeeltelijk lezen. Over de begrijpelijkheid van het UPO is men redelijk positief gestemd, maar hier lijkt sprake van enige zelfoverschatting. Kuiper, Van Soest & Dert (2012) betogen dat er opmerkelijk weinig wordt gedaan met het UPO en dat het UPO mensen slechts beperkt aanzet tot denken over het pensioen. Dit alles heeft direct gevolgen voor de hoofdfuncties die we hierboven onderscheiden. Het is de vraag in hoeverre deelnemers gemotiveerd zijn om tijdig te anticiperen op hun pensioensituatie (functie 2) en in hoeverre ze in staat zijn om hun pensioen te monitoren en zo nodig aan te passen (functie 3). Evaluatieonderzoek naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid kan meer licht werpen op de vraag in hoeverre men in staat is de informatie in het UPO te gebruiken voor die monitoring van het pensioen.

#### *Ad 2. Prestaties van deelnemers op het UPO*

De oordelen van deelnemers over het UPO zijn belangrijk, maar laten niet zien in hoeverre deelnemers daadwerkelijk in staat zijn de informatie in het UPO te vinden en te begrijpen. Om hierover meer duidelijkheid te krijgen, kijken we naar onderzoek waarin deelnemers inhoudelijke vragen kregen voorgelegd die ze aan de hand van

het UPO moesten beantwoorden. In onderzoek van Lentz & Pander Maat (2013) werden op deze wijze twee versies van het UPO geëvalueerd: een UPO uit 2011 en een drastisch vereenvoudigd UPO uit 2012. Eind 2016 evalueerden we op dezelfde manier een UPO opgesteld volgens de richtlijnen voor 2017 van de Pensioenfederatie (ongepubliceerd). Daarnaast is het UPO in voorjaar 2016 inhoudelijk getest in een grootschalig onderzoek in opdracht van de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars (Lentz, Hofland & Dinkova, 2016).

De eerste drie studies hanteerden allemaal dezelfde werkwijze, die in Lentz & Pander Maat (2013) uitvoerig wordt beschreven. Proefpersonen kregen in individuele sessies een aantal begripsvragen voorgelegd, waarin alle hoofdfuncties van het UPO aan de orde kwamen. De vragen zijn opgesteld vanuit het perspectief van een persoon die het UPO te zien krijgt. Twee voorbeelden van vragen:

- Stel, Peter blijft tot zijn 65ste dit werk doen. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van 'Het Goede Voorbeeld'? Is dit een nettobedrag?
- Stel, Peter besluit op 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak te gaan werken. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van 'Het Goede Voorbeeld' vanaf zijn 65ste?


Bij iedere proefpersoon werden eerst een aantal testen afgenomen, zodat achteraf de taalvaardigheid en het niveau van voorkennis over pensioen vastgesteld kon worden. Vervolgens beantwoordde de proefpersoon mondeling de scenariovragen. De proefleider noteerde of de proefpersoon het antwoord kon vinden en wat het antwoord van de proefpersoon precies was, zodat achteraf bepaald kon worden in hoeverre dit antwoord correct was.

De vierde studie (Lentz, Hofland & Dinkova 2016) was anders van opzet. In de eerste fase werd in een kwalitatief onderzoek onder 19 proefpersonen het UPO getoetst op vindbaarheid en begrijpelijkheid. Naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek werd het UPO op onderdelen gereviseerd. Vervolgens werd deze nieuwe versie in een online onderzoek voorgelegd aan een panel met respondenten van het ABP. Deelnemers kregen fragmenten uit het UPO te zien en moesten hierover multiplechoicevragen beantwoorden waarin hun begrip getoetst werd. Figuur 6 toont een voorbeeld van een vraag uit dit onderzoek.


Bij de werving van de proefpersonen in studie 1-3 is rekening gehouden met een goede spreiding in leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. Studie 4 was een online onderzoek waarvoor vooraf geen selectie van respondenten plaatsvond. Uit de analyse bleek dat in deze groep mannelijke deelnemers oververtegenwoordigd zijn (73%), dat de gemiddelde leeftijd met 57 jaar vrij hoog is en dat de groep relatief hoog opgeleid is, met 74 procent van de deelnemers op hbo- of universitair niveau.

*Figuur 6. Voorbeeldvraag uit online onderzoek UPO*

In het pensioenoverzicht staat hoeveel pensioen Hans heeft opgebouwd.  
Is daar het bedrag dat hij van de AOW krijgt in meegenomen?

	<b>Uw gegevens</b>	<b>Uw partner</b>
	Hans Hermans Geboren op: 23 maart 1971 Burgerservicenummer: 9876 54 321 Werkgever: Gemeente Amsterdam	Ans Hermans Geboren op: 23 april 1973
Stand per: 31-12-2015		
Soort regeling:		Uitkeringsovereenkomst
Percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband:		50%
Deeltijd pensioengevend salaris:		€ 21.120
Deeltijd franchise:		€ 6.150
Deeltijd pensioengrondslag:		€ 14.970
Opbouwpercentage:		1,95%

**Welk pensioen heeft u opgebouwd?**

	<b>Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd?</b>
	Tot 31-12-2015 heeft u bij ABP pensioen opgebouwd: € 6.988 bruto per jaar
Dit bedrag krijgt u vanaf uw AOW-leeftijd als u <b>niet</b> verder pensioen opbouwt.	
Uw AOW en het te bereiken pensioen staan niet op dit overzicht. Die vindt u op <a href="http://www.mijnpensioenoverzicht.nl">www.mijnpensioenoverzicht.nl</a> .	

Daar is de AOW al in meegenomen  
 Dat bedrag is zonder de AOW  
 Dat hangt ervan af hoeveel pensioen je hebt opgebouwd  
 De AOW krijg je op je 65ste en dat verandert in pensioen op je 67ste  
 Ik weet het niet

*Tabel 3. Aantal respondenten per UPO-studie*

	<i>Studie 1</i>	<i>Studie 2</i>	<i>Studie 3</i>	<i>Studie 4</i>
Aantal respondenten	N = 100	N = 100	N = 113	N = 1110

Voor studies 1, 2 en 3 is vastgesteld in hoeverre proefpersonen konden aanwijzen op welke plaats in het UPO de gevraagde informatie te vinden was. Het percentage van de antwoorden dat door de proefpersonen gevonden werd, noemen we de vindscore. Tevens is vastgesteld wat de begripsscore was: het percentage correct beantwoorde vragen. Wanneer we deze twee scores vermenigvuldigen, krijgen we de successcore: de kans dat een passage zowel wordt gevonden als begrepen. In studie 4 hoefde er geen informatie gezocht te worden, dus daarvan wordt hier alleen de begripsscore gerapporteerd. Tabel 4 toont de scores in de vier UPO-testen.



Tabel 4. Scores op vindbaarheid en begrijpelijkheid

Studie	Vindscore	Begripsscore	Successcore
1	69%	69%	48%
2	78%	81%	63%
3	74%	72%	53%
4	-	81%	-

De gerapporteerde percentages in de vier studies laten zien dat er problemen zijn met de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de informatie in het UPO. De Europese norm voor de medische bijsluiters van 80 procent successcore wordt alleen in de vierde studie gehaald, waar de respondenten niet hoefden te zoeken in het hele document. De problemen doen zich voor in alle versies en zijn nog niet opgelost in de nieuwste versie van het UPO, waarin iconen en een andere opbouw voor een duidelijker structuur moesten zorgen.

In Lentz en Pander Maat (2013) wordt beschreven wat de scores waren per scenariovraag en worden de belangrijkste vindbaarheids- en begripsproblemen uitvoerig besproken. In het vervolg bespreken we drie vragen uit studie 3, waarbij zich problemen voordeden in het UPO van 2017.

De eerste vraag die moeilijk te beantwoorden bleek, was: 'Waaruit bestaat je pensioen?'. Slechts 33 procent van de mensen kon het antwoord op deze vraag vinden in het UPO. Voor dit antwoord moet gekeken worden onder het kopje 'Welk pensioen kunt u verwachten?' waar de pensioenopbouw bij de huidige werkgever staat en waar expliciet vermeld wordt dat het AOW-bedrag niet in het overzicht staat, maar elders gevonden kan worden. In het antwoord werd de AOW door slechts 47 procent van de proefpersonen genoemd. Slechts 64 procent noemde het pensioen dat bij verschillende werkgevers wordt opgebouwd. Het is blijkbaar voor veel mensen niet goed duidelijk uit welke elementen het pensioen is opgebouwd. Daarmee komen twee belangrijke functies van het UPO in de knel: 'deelnemers weten hoe hun pensioen is opgebouwd' (functie 4) en 'deelnemers weten of ze iets moeten ondernemen tegen een tekort en zo ja, wat' (functie 307). Een gebrek aan inzicht in de opbouw leidt ertoe dat mensen onvoldoende in staat zijn hun pensioen te monitoren en uiteindelijk dus ook niet goed kunnen anticiperen op hun pensioensituatie (functie 1).

Een tweede vraag die moeilijk bleek, ging over de pensioenaangroei: 'Waarvoor kan Jan de informatie over de pensioenaangroei gebruiken?'.

De vindscore is hier slechts 46 procent. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat deze informatie helemaal achterin het UPO vermeld wordt. Verder kan het icoon 'Factor A' dat bij deze informatie vermeld staat, misleidend zijn. Mensen die deze term niet in verband brengen met pensioenaangroei, zullen de informatie makkelijk over het hoofd zien.





Ook de begripsscore is bij deze vraag niet hoog. Van de mensen die de informatie gevonden hebben, weet 48 procent te vertellen dat de informatie gebruikt kan worden om te berekenen hoeveel fiscale ruimte Jan heeft om zijn pensioen aan te vullen met lijfrentes. Veel mensen lazen de eerste zin van de alinea letterlijk voor en waren niet in staat om in eigen woorden uit te leggen wat pensioenaangroei precies inhoudt. Om dit te kunnen uitleggen, heeft men een bepaalde mate van financiële kennis nodig die veel mensen niet blijken te hebben.

In het functieoverzicht staat de informatie over de pensioenaangroei bij functie 333. Ook wanneer deze functie niet goed gerealiseerd wordt, zullen mensen misschien nog wel in staat zijn om vast te stellen of hun pensioen straks voldoende zal zijn (functie 308) en of ze iets moeten ondernemen bij een tekort (functie 307). Op het moment echter dat ze hun pensioen daadwerkelijk willen aanvullen, kan het een probleem zijn dat ze deze informatie niet goed kunnen vinden en begrijpen.

Een vraag die in de vierde (online) studie problematisch bleek, had te maken met het partnerpensioen. De vraag die de respondenten moesten beantwoorden, luidde als volgt:

*Figuur 7. Deel van de afbeelding bij een testvraag uit studie 4*

*Stel, Hans blijft altijd werken in zijn huidige baan, maar hij overlijdt op 63jarige leeftijd. Krijgt zijn (twee jaar jongere) vrouw dan pensioengeld van ABP?*

	<b>Wat ontvangen uw partner en kinderen als u overlijdt?</b>
	<p><i>Stel, u overlijdt voor uw 67<sup>e</sup>. Dan ontvangt uw partner van ons vanaf uw overlijden tot zijn/haar AOW-leeftijd</i> € 10 953 bruto per jaar</p> <p><i>vanaf zijn/haar AOW-leeftijd zolang hij/zij leeft</i> € 10 189 bruto per jaar</p>
	<p><i>Elk kind ontvangt dan</i> € 2 418 bruto per jaar</p> <p><i>vanaf uw overlijden totdat zij 21 jaar zijn</i></p>
	<p><b>Let op: kijk op <a href="http://www.mijnpensioenoverzicht.nl">www.mijnpensioenoverzicht.nl</a> voor wat uw nabestaanden ontvangen als u overlijdt wanneer u geen pensioen meer opbouwt bij ABP.</b></p>

Daarbij kregen zij een afbeelding te zien waarvan figuur 7 het relevante deel toont. Op deze vraag wist 67,3 procent van de respondenten het juiste antwoord; één van de laagste scores uit de test.

Onze diagnose bij dit probleem maakt duidelijk dat subtiele ontwerpbeslissingen het begrip kunnen beïnvloeden. In het ontwerp hierboven zien we onder de kop een cursieve zin die doorloopt in een soort tabel waarbij de zinnen eronder niet parallel zijn geformuleerd. Onze suggestie was dat tekstblokje als volgt te reviseren.

Figuur 8. Voorgestelde revisie van het deel in het UPO over nabestaandenpensioen

<b>Wat ontvangen uw partner en kinderen als u overlijdt?</b>	
Stel, u overlijdt voor uw 67ste en bouwt op dat moment nog pensioen op bij ABP. Wat ontvangt uw partner dan van ons?	
- Uw partner ontvangt tot de AOW-leeftijd:	€10.953 bruto per jaar
- Uw partner ontvangt vanaf de AOW-leeftijd:	€10.189 bruto per jaar
Wat ontvangt uw kind dan van ons?	
- Elk kind ontvangt totdat zij 21 jaar zijn	€2.418 bruto per jaar

Samenvattend concluderen we dat het onderzoek naar de effectiviteit de volgende resultaten oplevert:

- deelnemers zeggen veel belang te hechten aan de informatie die het UPO biedt, maar het document slechts globaal of gedeeltelijk te lezen.
- deelnemers hechten vooral belang aan de *prognose* van het pensioenbedrag.
- over de begrijpelijkheid van het UPO oordeelt men redelijk positief, maar vermoed mag worden dat hier sprake is van zelfoverschatting.
- geen van de studies naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie levert een successcore van meer dan 80 procent, wat de Europese norm is voor de medische bijsluiters.

### 3.3 De gevolgen van de nieuwe Europese richtlijn voor pensioencommunicatie voor de toekomst van het UPO

In het laatste deel van dit paper concentreren we ons op de Europese ontwikkeling rond pensioencommunicatie. Een cruciaal werkteerrein van de Europese Commissie is de Europese arbeidsmarkt, waar de pensioenregeling deel van uitmaakt. In dat kader is er dan ook al geruime tijd aandacht voor zogenaamde *Institutions for Occupational Retirement Provision* (IORP) oftewel pensioenorganisaties. In 2016 is een nieuwe richtlijn overeengekomen (IORP II), die in januari 2017 in werking is getreden. Deze richtlijn betreft ook de pensioencommunicatie en een deel daarvan heeft rechtstreeks betrekking op het UPO. Daarmee is dus ook op Europees niveau sprake van *mandated disclosure* (Ben Shahr & Schneider, 2011) op het terrein van de pensioenen.

Met *mandated disclosure* wordt alle regelgeving aangeduid die tot gevolg heeft dat organisaties *verplichte communicatie* moeten verstrekken. Veelal gaan die verplichtingen niet alleen over de inhoud van de te verstrekken informatie, maar ook over de media en de vorm.

*Tabel 5. Overzicht verplichte functies in Europees UPO (conform IORP II; cursief is weergegeven welke functies nieuw zijn ten opzichte van het UPO 2017; de nummers verwijzen naar de doelenboom in de bijlage. Functies met \*: indien van toepassing)*

<b>Deelnemers aan een pensioenregeling ...</b>
– weten vanaf welke leeftijd(en) ze pensioen gaan ontvangen (345)
– weten bij welke pensioenorganisatie ze pensioen opbouwen (40)
– weten wat voor soort pensioenregeling zij hebben (zoals uitkeringsovereenkomst) (161)
– weten welke volledige of gedeeltelijke garanties daarop van toepassing zijn*
– weten welk bedrag aan ouderdomspensioen bereikbaar is (341)
– weten dat de hoogte van het pensioen niet zeker is en dat dit hoger of lager kan zijn (409)
– weten wat de prognoses zijn bij verschillende scenario's
– weten welk bedrag aan ouderdomspensioen tot nu is opgebouwd (312)
– weten welke bijdragen de werkgever en zij zelf aan opbouw van het laatste jaar hebben bijgedragen
– weten welke kosten zijn ingehouden
– weten wat het financieringsniveau is van de pensioenregeling
Weten waar nadere informatie te vinden is over: <ul style="list-style-type: none"> <li>• keuzes (262)</li> <li>• jaarrekening en jaarverslag</li> <li>• beleggingsbeginselen</li> <li>• annuïteiten*</li> <li>• beleggingsrisico en beleggingsmogelijkheden*</li> </ul>
– weten wat de uitkering is bij beëindiging werk (355)

Deze nieuwe richtlijn moet op 13 januari 2019 in Nederland geïmplementeerd zijn. Volgens een brief van de staatssecretaris aan de Tweede Kamer zijn de gevolgen van de richtlijn voor Nederland gering (2017-0000056521). Maar in artikel 39, lid 1, wordt heel specifiek vermeld welke informatie jaarlijks aan deelnemers verstrekt moet worden in een document dat 'Pensioenoverzicht' wordt genoemd. Daar vinden we de functies (meestal vermeld in termen van topics) die volgens de richtlijn essentieel zijn voor de deelnemer. Sommige houden verband met functies die we hierboven al benoemden voor het huidige UPO, maar er worden ook nieuwe functies aangeduid. We presenteren een overzicht in tabel 5, waar de nieuwe functies cursief zijn weergegeven en de functienummers verwijzen naar de doelenboom uit de bijlage.

*Welke functies zijn nieuw ten opzichte van het huidige UPO?*

### *Pensioenleeftijd*

De eerste nieuwe functie is dat de deelnemers op het UPO zien wat hun pensioenleeftijd is. Deze functie is in voorgaande edities van het UPO altijd gerealiseerd, maar sinds de nieuwe Wet pensioencommunicatie is die functie geschrappt als verplicht element. Het lijkt ons een verbetering als deze functie weer gerealiseerd wordt in een toekomstig UPO.

### *Prognose*

De nieuwe functie (melden pensioenleeftijd) is direct gekoppeld aan de prognose van het pensioenbedrag, die door deze regeling opnieuw wordt geïntroduceerd. In het oorspronkelijke wetsvoorstel voor de Wet pensioencommunicatie was de prognose als verplicht element helemaal uit het UPO verdwenen. Een motie van Kamerlid Henk Krol om in de nieuwe wet in elk geval toe te staan om een prognose te vermelden haalde een meerderheid. Hierboven lieten we al zien dat deelnemers deze functie zeer belangrijk vinden.

### *Onzekerheid*

Uiteraard is de prognose omgeven met onzekerheidsfactoren. Daarom moeten deelnemers ook weten dat de hoogte van het pensioen niet zeker is en dat dit bedrag hoger of lager kan uitvallen (functie 409 in de doelenboom). In de Europese regeling is daar als nieuwe functie aan toegevoegd dat de deelnemer de prognose moet leren kennen in verschillende scenario's (realistisch en ongunstig). Daarvoor worden verschillende modellen ontwikkeld, omdat pensioenorganisaties nu eenmaal niet willekeurig zelf mogen invullen wat volgens hen een gunstig of een slecht scenario is. De waardevastheid van het pensioen blijkt ook uit de consumentenmonitor van AFM/GfK (2011) voor deelnemers een belangrijk issue te zijn dat in de top vijf staat.

Met deze functie hangt ook een andere nieuwe verplichte functie samen: de deelnemer weet wat het financieringsniveau is van de pensioenregeling, met andere woorden hoe de pensioenorganisatie er financieel voor staat. In Nederland hanteren we daarvoor de dekkingsgraad als concept. Daar is al een functie voor opgenomen in onze doelenboom voor het UPO (227): de deelnemers weten of er vanwege een te lage dekkingsgraad een herstelplan is opgesteld (en of er andere bijzondere omstandigheden zijn). Het thema van de financiële zekerheid van de pensioenorganisatie wordt in Nederland sinds de nieuwe wet pensioencommunicatie vooral gerealiseerd in Pensioen 1-2-3. Het UPO zou deze functie dus beter kunnen realiseren door daarnaar te verwijzen. Er kan in een pensioenregeling ook sprake zijn van gedeeltelijke of volledige garanties ten aanzien van het pensioenbedrag. En volgens de Europese regeling moet de deelnemer daarvan op de hoogte gesteld worden als die in de regeling aan de orde zijn.

### *Transparantie*

Twee andere nieuwe functies zijn nauw verbonden met het doel om de transparantie van pensioenen te verhogen. Het gaat om de verplichting de bijdrage van de werkgever aan het pensioen te expliciteren en om de verplichting de gemaakte

uitvoeringskosten te vermelden. Die eerste verplichting zagen we in het verleden al incidenteel gerealiseerd in de praktijk. Zo experimenteert ABP met een verjaardagskaart naar de deelnemers waarin dejarige gefeliciteerd wordt en nieuwsgierig wordt gemaakt naar het bedrag dat het afgelopen jaar door hem of haar en de werkgever apart is gezet voor het pensioen. Op die manier wordt een nog niet genoemde functie gerealiseerd: de deelnemer waardeert het pensioen als arbeidsvoorwaarde van de werkgever. Weinig deelnemers zullen beseffen welke bedragen de werkgever jaarlijks afdraagt ten behoeve van hun pensioen.

De verplichting om de uitvoeringskosten te vermelden is al in 2010 voorgesteld door Hans Hoogervorst, toenmalig bestuursvoorzitter van de AFM. Hij pleitte voor een financiële bijsluiter bij de pensioenregeling met duidelijke informatie over de kosten die gemaakt worden voor de uitvoering van de regeling. Voorstellen voor zo'n bijsluiter werden uiteindelijk afgewezen met als argument dat daarmee de informatie voor de deelnemer nog ingewikkelder zou worden en dat het maken van zo'n jaarlijks terugkerend overzicht nogal kostbaar zou zijn. Ook op dit punt hakt de Europese Commissie dus een knoop door waarmee de pensioenorganisaties niet blij zullen zijn. Of de deelnemers aan de pensioenregeling er wel blij van zullen worden, vragen wij ons af. Een precies overzicht van de kosten zal de deelnemer misschien niet veel zeggen. Informatiever is vermoedelijk de regeling die de organisaties voor goede doelen hebben afgesproken, waarin de kosten van de bedrijfsvoering als percentage van het jaarlijks te besteden budget worden vermeld.

### *Verwijzingen*

Ten slotte bevat de Europese richtlijn een lijst met onderwerpen waarvoor het UPO naar andere bronnen zou moeten verwijzen. Deze lijst bevat onderwerpen die we nu niet tegenkomen op het UPO: weten waar nadere informatie te vinden is over: keuzes (functie 262), jaarrekening en jaarverslag, beleggingsbeginselen, annuïteiten (indien van toepassing), beleggingsrisico en beleggingsmogelijkheden (idem). Ook hier lijken verwijzingen naar Pensioen 1-2-3 wenselijk.

In haar brief aan de Tweede Kamer zegt de staatssecretaris dat het kabinet samen met de sector onderzoekt wat de gevolgen zijn van de nieuwe verplichtingen 'zonder afbreuk te doen aan de manier van gelaagd communiceren zoals we die nu in Nederland hanteren. Wat mogelijk ruimte biedt, is de mogelijkheid om bij het digitaal ter beschikking stellen van de informatie, door te klikken naar aanvullende informatie.' (Kamerbrief 2017, blz. 5). Uit deze laatste zinnen klinkt enige bezorgdheid door over een te zwaar UPO.

Samenvattend concluderen we dat het Europese kader voor pensioencommunicatie enkele ingrijpende gevolgen heeft voor het UPO:

- de *prognose* van het te bereiken pensioen komt weer terug in het document.
- de *pensioenleeftijd* komt eveneens terug.
- de *risicofunctie* wordt verder uitgewerkt met verplichte scenario's van de prognose en de financiële situatie van de pensioenorganisatie.
- twee nieuwe functies betreffen de *gemaakte kosten* door de uitvoerder en de *bijdrage van de werkgever* aan de pensioenopbouw.
- de *verwijsfunctie* wordt versterkt met verplichte verwijzingen naar jaarrekening, beleggingsbeginselen en nog andere documenten.
- twee functies van het huidige UPO ontbreken in het Europese kader: uitkering bij *arbeidsongeschiktheid* en *uitkering aan partner en kinderen* bij overlijden.

#### 4. Conclusie en discussie

We hebben in dit paper een analyse gemaakt van de ontwikkeling van het UPO in de afgelopen tien jaar en keken vooruit naar de toekomst van het UPO. Leidend bij deze analyse was een visie op de functies van het UPO. Het uiteindelijke doel van pensioencommunicatie is om deelnemers in staat te stellen om goede financiële keuzes te maken voor hun oude dag. Om dit te kunnen, is het nodig dat deelnemers gemotiveerd zijn om tijdig te anticiperen op hun pensioensituatie en dat ze in staat zijn om hun pensioen te monitoren en zo nodig acties te ondernemen. We zien dat in het UPO drie hoofdfuncties worden gerealiseerd die aan deze doelen bijdragen.

1. Pensioendeelnemers weten hoe hun pensioen is samengesteld.
2. Pensioendeelnemers weten dat pensioenrisico's mogelijk leiden tot een lager pensioen.
3. Pensioendeelnemers weten of ze iets moeten ondernemen tegen een tekort en zo ja, wat.

Deze hoofddoelen zijn in het tienjarig bestaan van het UPO stabiel gebleven, maar wel zien we een aantal belangrijke veranderingen in de inhoud. Het te bereiken pensioen, door deelnemers vaak genoemd als belangrijkste informatie, hoeft vanaf 2016 niet langer verplicht in het UPO vermeld te worden, waarmee het derde doel verder uit beeld is geraakt.

Tegelijkertijd is er meer nadruk komen te liggen op de onzekerheid en de risico's. Daarnaast heeft het UPO een steeds belangrijker verwijzfunctie gekregen naar bronnen waar lezers extra informatie over hun pensioen kunnen vinden. Mediatheorieën (Dennis & Kinney, 1998; Dennis & Fuller, 2008) verklaren waarom het UPO minder geschikt is om complexe en actuele informatie over te brengen op deelnemers. In de loop van de tien jaar zijn er media bijgekomen die meer mogelijkheden bieden voor personalisatie, interactie en persoonlijke keuzes en voorkeuren van deelnemers, zoals MPO en Pensioen 1-2-3. Het UPO lijkt dus steeds meer gebruikt te worden als trigger om deelnemers naar die informatiebronnen te krijgen, in plaats van als op zichzelf staande informatiebron.

Ondertussen maken de randvoorwaarden het nog weinig aantrekkelijk om daadwerkelijk in digitalisering van het UPO te investeren. We zien hier dat *mandated disclosure* (Ben-Shahar & Schneider, 2010) een remmende werking heeft op de innovaties die in de sector gaande zijn. Terwijl organisaties investeren en innoveren in hun 'mijnomgeving' en andere media, blijft het digitale UPO een op het beeldscherm

te openen pdf die weinig meer mogelijkheden biedt dan de papieren versie van het UPO.

Om de effectiviteit van het UPO te bepalen, keken we naar evaluatieonderzoek waarin deelnemers oordelen gaven over het UPO en prestaties moesten leveren met het document. Deelnemers zijn minder negatief over de begrijpelijkheid van het UPO dan op grond van de prestaties verwacht zou mogen worden, wat te maken heeft met het moeilijk kunnen inschatten van de eigen vaardigheden (Baker & Brown, 1984). In geen van de studies met inhoudelijke scenariovragen komt de successcore van de deelnemers uit boven de 80 procent, de Europese norm die gesteld wordt voor de begrijpelijkheid van medische bijsluiters.

Als het juiste fragment uit het UPO aan deelnemers wordt voorgelegd, gaan de prestaties wel iets vooruit. Maar ook dan hebben veel mensen nog moeite om de informatie goed te begrijpen. Deze problemen met de vindbaarheid en begrijpelijkheid zorgen ervoor dat de functies van het UPO niet (goed) gerealiseerd kunnen worden en dat mensen dus niet goed in staat worden gesteld hun pensioen te monitoren. Ook hebben de problemen direct invloed op de motivatie: wie negatieve ervaringen heeft met pensioeninformatie zal minder gemotiveerd zijn om zich te verdiepen in de pensioensituatie (Prast & Van Soest, 2016).

Zeer bepalend voor de toekomst van het UPO is de nieuwe Europese richtlijn voor pensioencommunicatie, IORP II. We zien hier *mandated disclosure* (Ben-Shahar & Schneider, 2010) op Europees niveau op het terrein van pensioenen. Uit deze IORP-richtlijn komen verschillende nieuwe functies voort die het UPO langer en zwaarder zullen maken. Zowel bij de wetgever als bij de pensioenorganisaties leven serieuze twijfels over de wenselijkheid van het toevoegen van extra functies aan dit document. We kunnen concluderen dat zowel de Nederlandse als de Europese richtlijnen voor het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) niet voort lijken te komen uit een totaalvisie op pensioencommunicatie in het digitale tijdperk. Centraal in beide richtlijnen staat een *document* – volgens IPOR II 'een beknopt document met essentiële informatie' (artikel 38, lid 1).

Te veel denkt men vanuit de middelen en te weinig vanuit de functies die men wil realiseren. Wat nodig is, is een visie op de vraag welke functies van pensioencommunicatie het best met welke middelen gerealiseerd kunnen worden, gegeven het feit dat de doorsnee deelnemer dit een complex onderwerp vindt dat weinig urgentie heeft.



## Literatuur

- AFM/GfK (2010). UPO onderzoek. Een onderzoek naar de interesse in, duidelijkheid van en behoefte aan informatie via het pensioenoverzicht. *AFM rapport*, Amsterdam.
- AFM (2010). Rapport Juistheid UPO. Onderzoek naar de juistheid van de informatieverstrekking op het UPO 2008. Amsterdam.
- AFM/GfK (2011). AFM Consumentenmonitor Voorjaar 2011 Pensioen. Amsterdam.
- Andre, A.D. en C.D. Wickens (1995). When users want what's not best for them. *Ergonomics in Design: The Quarterly of Human Factors Applications* 3 (4), 10-14.
- Baker, L., en Brown, A. L. (1984). Metacognitive skills and reading. In P. D. Pearson, M. Kamil, R. Barr, & P. Mosenthal (Eds.), *Handbook of research in reading* (pp. 353-395). New York: Longman (a).
- Ben-Shahar, O. en C.E. Schneider (2011). The failure of mandated disclosure. *University of Pennsylvania Law Review* 159 (3), 647-749.
- Dennis, A.R. en Kinney, S.T. (1998). Testing Media Richness Theory in New Media: The Effects of Cues, Feedback, and Task Equivocality. *Information Systems Research* 9 (3), 256-274.
- Dennis, A. R., Fuller, R. M. et al. (2008). Media, Tasks and Communication Processes: A Theory of Media Synchronicity. *MIS Quarterly* 32 (3), 575-600.
- European Medicines Agency (2013). Quality Review of Documents human product-information annotated template (English) version 9. [http://www.ema.europa.eu/docs/en\\_GB/document\\_library/Template\\_or\\_form/2009/10/WC500004368.pdf](http://www.ema.europa.eu/docs/en_GB/document_library/Template_or_form/2009/10/WC500004368.pdf)
- Heuts, L.F. en Klaver, J.F.I. (2011). Evaluatie informatiebepalingen pensioenwetgeving. *Eindrapport onderzoek Regioplan Beleidsonderzoek, in opdracht van het ministerie van SZW*.
- Jansen, F. en Lentz, L.R. (2002). *Braad dikwijls bedruipende. Twee manieren om gelijktijdige handelingen aan te duiden: deelwoordconstructies en onderconstructies*. *Neerlandistiek.nl* 6 (2), 1-26.
- Koriat, A. (1993). How do we know that we know? The accessibility model of the feeling of knowing. *Psychological Review* 100, 609-639.
- Krijnen, J., Zeelenberg, M & Breugelmans, S. (2014). Waarom mensen de pensioenvoorbereiding uitstellen en wat daartegen te doen is. *Netspar economische adviezen Paper*, 52.
- Kuiper, C., Soest van, A. en Dert, C. (2013). Naar een nieuw deelnemergericht UPO. *Netspar Designpaper 24*.
- Laibson, D. (1997). Golden eggs and hyperbolic discounting. *Quarterly Journal of Economics* 112 (2), 443-477.
- Lentz, L. (2011). Let op: Begrip verplicht! Begrijpelijkheid als norm in de wet. *Inaugurale rede. Faculteit Geesteswetenschappen, Universiteit Utrecht*.
- Lentz, L., Hofland, K. en Dinkova, M. (2016). *Het vernieuwde UPO getest*. Universiteit Utrecht.
- Lentz, L. Nell, M.L. en Pander Maat, H. (2017). Begrijpelijkheid van pensioencommunicatie: effecten van wetgeving, geletterdheid en revisies. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 39(2), 191-208.
- Lentz, L. Nell, M.L. en Pander Maat, H. (2018). Naar een model voor pensioencommunicatie. *Netspar Design Paper*.
- Lentz, L. & H. Pander Maat (2004), Functional Analysis for Document Design. *Technical Communication* 51, 387-399.
- Lentz, L. en Pander Maat, H. (2013). De gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht. *Netspar Industry Paper*.
- Montae Pensioen/GfK (2010) *Onderzoek Pensioen in Nederland: Kennis, Verwachtingen en Vertrouwen*. Rijswijk.

- Nell L. (2017). Multichannel communication. An integrated perspective on policies, practices, and literacy demands. Chapter 6: The pension information package: an integrated assessment of purposes and practices, 133-169.
- Nell, M.L., Lentz, L.R., en Pander Maat, H.L.W. (2016). Effecten van gelaagdheid in pensioendocumenten: een gebruikersstudie. *Tilburg: Netspar Design Paper 53*.
- Pensioenfederatie/Verbond van Verzekeraars/GfK (2011). *Ideale UPO 2012. Rapportage van het totale onderzoek*. Den Haag.
- Prast, H. (2017). De psychologie van pensioenkeuzes. *Netsparbrief*, editie 10.
- Prast, H. M. en Soest van A. (2014). Pensioenbewustzijn. *Netspar Panel Paper*, 37.
- Prast, H. M. en Soest van A. (2016). Financial literacy and preparation for retirement. *Intereconomics* 51, 113-118.
- Visser, J., Kloosterboer, M. en Oosterveld, P. (2012). Pensioencommunicatie: behoeften en barrières: geïntegreerd rapport van onderzoek onder deelnemers en gepensioneerden. Amsterdam: TNS Nipo (in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid).

**Bijlage 1. Overzicht met functies UPO**

1	... zijn in staat goede financiële keuzes te maken voor hun oude dag
2	... zijn gemotiveerd om tijdig te anticiperen op hun pensioensituatie
3	... zijn in staat hun pensioen te monitoren en zo nodig acties te ondernemen
<b>1</b>	<b>Samenstelling pensioen (niveau 3)</b>
	<b>Basispensioen (AOW) (niveau 4)</b>
	<b>Pensioen via de werkgever (niveau 4)</b>
38	...weten dat hun pensioen mede bestaat uit pensioen dat ze hebben opgebouwd bij hun werkgever
	<b>Inhoud pensioenovereenkomst (niveau 5)</b>
39	...weten welke pensioenovereenkomst ze hebben en wat de voorwaarden zijn
	<b>Specificaties (niveau 6)</b>
40	...weten bij welke pensioenorganisatie ze pensioen opbouwen
41	...weten vanaf welke datum ze pensioen opbouwen
42	...weten dat ze een uitkeringsovereenkomst hebben
	<b>Ouderdompensioen (niveau 6)</b>
44	...weten dat zij ouderdompensioen opbouwen
52	...weten dat een deelnemingsjaar elk jaar is dat ze in een dienstverband pensioen hebben opgebouwd
53	...weten dat op het pensioenoverzicht staat hoeveel deelnemingsjaren de pensioenorganisatie heeft geregistreerd
54	...weten eventueel dat over de periode voor 2005 niet is bijgehouden hoeveel deelnemingsjaren de pensioenorganisatie heeft
	<b>Nabestaandenpensioen (niveau 6)</b>
64	...weten of zij nabestaandenpensioen opbouwen
	<b>Partnerpensioen (niveau 7)</b>
65	...weten of ze partnerpensioen opbouwen en wat de voorwaarden zijn
	<b>Wie is partner? (niveau 8)</b>
66	...weten wie er als partner geldt
	<b>Partnerpensioen als PPM nog bij werkgever werkt (niveau 8)</b>
73	...weten dat hun partner partnerpensioen ontvangt bij overlijden, als zij nog bij deze werkgever werken
81	...weten eventueel hoe het zit met onbetaald partnersysteem, bijzonder partnerpensioen en voorwaardelijk pensioen voor partner
	<b>Partnerpensioen als PPM niet meer bij werkgever werkt (niveau 8)</b>
82	...weten dat hun partner geen partnerpensioen ontvangt bij overlijden als zij niet meer bij deze werkgever werken
84	...weten of als ze uit dienst gaan, de uitkering bij overlijden lager wordt
85	...weten dat hoeveel lager afhankelijk is van de diensttijd die ze bij deze werkgever hebben doorgebracht of van de beleggingswaarde van het opgebouwde kapitaal
	<b>Meer informatie (niveau 8)</b>
	<b>Wezenpensioen (niveau 7)</b>
90	...weten of ze wezenpensioen opbouwen en wat de voorwaarden zijn
	<b>Wezenpensioen als PPM nog bij werkgever werkt (niveau 8)</b>
92	...weten dat hun kinderen wezenpensioen ontvangen als zij overlijden, als zij nog steeds bij deze werkgever werken
97	...weten eventueel hoe het zit met specifieke vormen van wezenpensioen

<b>Wezenpensioen als PPM niet meer bij werkgever werkt (niveau 8)</b>	
98	...weten dat hun kinderen geen wezenpensioen ontvangen als zij overlijden als zij niet meer bij deze werkgever werken
<b>Meer informatie (niveau 8)</b>	
<b>Arbeidsongeschiktheid (niveau 6)</b>	
104	...weten wat er geregeld is bij arbeidsongeschiktheid
105	...weten of ze bij arbeidsongeschiktheid (gedeeltelijk) recht hebben op doorbetaling van hun pensioenpremie door de pensioenorganisatie
107	...weten dat de hoogte van de premievrije pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid afhankelijk is van de mate van arbeidsongeschiktheid
108	...weten dat ze het pensioen dat ze al hebben opgebouwd, behouden
109	...weten of ze bij arbeidsongeschiktheid (aanvullend) arbeidsongeschiktheidspensioen krijgen van de werkgever als ze arbeidsongeschikt worden
110	...weten dat ze in aanmerking komen voor het arbeidsongeschiktheidspensioen wanneer ze in dienst zijn bij hun werkgever en arbeidsongeschikt worden
111	...weten dat als hun dienstverband eindigt terwijl ze al een uitkering van de pensioenorganisatie ontvangen (dus als ze arbeidsongeschikt zijn), hun uitkering gewoon doorloopt
113	...weten dat als ze langer dan 2 jaar (104 weken) en voor 35% of meer arbeidsongeschikt zijn verklaard, ze in aanmerking komen voor een uitkering bij arbeidsongeschiktheid
114	...weten dat ze deze uitkering van het UWV ontvangen namens de overheid op grond van de Wet werk en inkomen op grond van Arbeidsvermogen
<b>Werkloos (niveau 6)</b>	
<b>Uit elkaar gaan (niveau 6)</b>	
128	...weten wat er geregeld is bij uit elkaar gaan
<b>Ouderdomspensioen tot scheiding (niveau 7)</b>	
129	...weten dat als ze gaan scheiden of hun partnerschap beëindigen, hun ex-partner recht heeft op de helft van het ouderdomspensioen dat ze opbouwden tijdens het huwelijk of de periode van het geregistreerd partnerschap
<b>Partnerpensioen tot scheiding (niveau 7)</b>	
<b>Mogelijkheid tot afwijkende afspraken (niveau 7)</b>	
136	...weten dat ze met hun ex-partner bij de scheiding afwijkende afspraken kunnen maken, zowel over het ouderdomspensioen als over het partnerpensioen
140	...weten dat als de gewenste verdeling aan de pensioenorganisatie is doorgegeven en de verdeling is bevestigd, hun ex-partner dan van de pensioenorganisatie vanaf pensionering het overeengekomen deel ontvangt
141	...weten dat dit deel bij uitbetaling in mindering gebracht wordt op het getoonde pensioen bij pensionering
142	...weten dat ze dan minder pensioen ontvangen dan in het overzicht staat vermeld
143	...weten dat het mogelijk is om met hun ex-partner overeen te komen dat een deel van hun pensioen wordt omgezet in een eigen pensioen voor hun ex-partner en dat dit conversie heet
144	...weten dat als de pensioenorganisatie de conversie heeft bevestigd, het pensioen dat bestemd is voor hun ex-partner in mindering wordt gebracht op het pensioen
145	...weten dat het pensioen dat op het overzicht staat vermeld dan geheel aan hen wordt uitbetaald
<b>Waardeoverdracht bij scheiding (niveau 7)</b>	
146	...weten hoe eventuele waardeoverdracht wel/niet wordt verwerkt bij scheiding
<b>Meer informatie (niveau 7)</b>	
147	...weten waar ze terecht kunnen voor meer informatie

149	...weten dat ze algemene informatie over scheiding en pensioen kunnen vinden op Pensioen kijker.nl
<b>Aanvulling op pensioen (niveau 6)</b>	
156	...weten of ze in hun pensioenregeling de mogelijkheid hebben om vanaf hun 63e een aanvullende pensioenuitkering te ontvangen
157	...zo ja, weten dat dit geldt als ze 40 jaar hebben deelgenomen aan de regeling
158	...weten dat het aantal deelnemingsjaren een rol kan gaan spelen als een eventuele nieuwe werkgever een pensioenregeling heeft waarbij een deelnemer met 40 deelnemingsjaren de mogelijkheid wel heeft
<b>Meer informatie (niveau 6)</b>	
<b>Berekening pensioen (niveau 5)</b>	
160	...weten hoe hun pensioen wordt berekend
<b>Type pensioenovereenkomst (niveau 6)</b>	
161	...weten dat hun pensioenregeling een uitkeringsovereenkomst in de vorm van een eindloonregeling of middelloonregeling is
<b>Uitbetaling (niveau 7)</b>	
162	...weten dat ze met een uitkeringsovereenkomst vanaf pensioendatum een pensioen ontvangen zo lang ze leven
<b>Berekening pensioenopbouw (niveau 6)</b>	
164	...weten hoe de pensioenopbouw wordt berekend
<b>Optelsom (niveau 7)</b>	
<b>Pensioengrondslag (niveau 7)</b>	
166	...weten dat hun pensioenopbouw is gebaseerd op de pensioengrondslag en dat die bestaat uit het pensioengevend salaris min de franchise
<b>Pensioengevend salaris (niveau 8)</b>	
167	...weten dat het pensioengevend salaris het deel van het bruto jaarsalaris is waarover hun pensioenopbouw wordt berekend
168	...weten dat het pensioenreglement bepaalt welke delen van het salaris meetellen voor de pensioenopbouw en dus pensioengevend zijn
169	...weten of het pensioengevend salaris bij een volledig of gedeeltelijk dienstverband vermeld is
<b>Franchise (niveau 8)</b>	
170	...weten dat het deel van hun pensioengevend salaris waarover ze geen pensioen opbouwen, de franchise is
172	...weten dat ze hierover geen pensioen opbouwen, omdat ze vanaf hun AOW-leeftijd een uitkering ontvangen van de overheid
174	...weten of de franchise bij volledig of gedeeltelijk dienstverband vermeld is
<b>Opbouwpercentage (niveau 8)</b>	
176	...weten dat het opbouwpercentage het percentage van de pensioengrondslag is dat ze per jaar aan pensioen opbouwen
<b>Gedeeltelijk of volledig dienstverband (niveau 8)</b>	
178	...weten of de pensioengrondslag bij volledig of gedeeltelijk dienstverband vermeld is
<b>Premie (niveau 7)</b>	
184	...weten dat de beschikbare premie het totale bedrag is dat in een jaar als premie is betaald
185	...weten dat de beschikbare premie een leeftijdsafhankelijk of een vast percentage van de pensioengrondslag is
186	...weten dat ze in hun pensioenreglement de percentages per leeftijdscategorie vinden
187	...weten dat de premie wordt gebruikt om een vast bedrag aan pensioen te verzekeren

	<b>Kosten (niveau 6)</b>
	<b>Indexatie (niveau 6)</b>
195	...weten dat als hun pensioenorganisatie een pensioenfonds is, deze ieder jaar probeert zijn pensioen te verhogen met de stijging van de prijzen, en dat dit indexatie heet
204	...weten hoe de pensioenorganisatie omgaat met het verhogen van het pensioen of opgebouwde pensioen (verplichte tekst uit de toeslagenmatrix)
205	...weten hoe het pensioenfonds de afgelopen jaren de pensioenen heeft geïndexeerd
	<b>Aanvullende voorzieningen (niveau 4)</b>
	<b>Meer informatie (niveau 4)</b>
II	<b>Risico's (niveau 3)</b>
214	...weten dat pensioenrisico's mogelijk leiden tot een lager pensioen
	<b>Welke risico's zijn er (niveau 4)</b>
	<b>Welke risico's zijn er (niveau 5)</b>
	<b>Pensioenuitvoerders zijn voorbereid (niveau 4)</b>
	<b>Maatregelen als er toch een tekort ontstaat (niveau 4)</b>
226	...weten welke maatregelen de pensioenorganisatie heeft genomen of kan nemen in geval van tekort (herstelplan)
	<b>Herstelplan (niveau 5)</b>
227	...weten of er vanwege een te lage dekkingsgraad een herstelplan is opgesteld (en of er andere bijzondere omstandigheden zijn)
228	...weten of DNB of AFM de pensioenorganisatie een aanwijzing hebben gegeven
229	...weten of DNB bij de pensioenorganisatie een bewindvoerder heeft aangesteld
230	...weten dat de pensioenuitvoerder in <jaartal> mogelijk nog aanvullende maatregelen moet nemen en welke maatregelen dat zijn
231	...weten dat ze daarover een brief hebben ontvangen en dat ze via de website op de hoogte worden gehouden van de actuele situatie
	<b>Beleidsdekkingsgraad (niveau 5)</b>
	<b>Meer informatie (niveau 4)</b>
III	<b>Acties (niveau 3)</b>
	<b>Arbeidsongeschikt (niveau 4)</b>
	<b>Trouwen, samenwonen of een geregistreerd partnerschap (niveau 4)</b>
	<b>Uit elkaar gaan (niveau 4)</b>
	<b>Verhuizen naar het buitenland (niveau 4)</b>
	<b>Werkloos worden (niveau 4)</b>
	<b>Meer informatie (niveau 4)</b>
IV	<b>Keuzes (niveau 3)</b>
	<b>Waardeoverdracht (niveau 4)</b>
	<b>Aparte pensioenregeling (niveau 4)</b>
	<b>Ouderdomspensioen ruilen voor partnerpensioen (niveau 4)</b>
270	...weten dat ze een deel van het ouderdomspensioen kunnen omruilen voor partnerpensioen voor hun partner en wanneer
	<b>Ouderdomspensioen ruilen voor wezenpensioen (niveau 4)</b>
	<b>Partnerpensioen ruilen voor ouderdomspensioen (niveau 4)</b>
	<b>Beginnen met hoger of lager pensioen (niveau 4)</b>
	<b>Eerder of later met pensioen (niveau 4)</b>
	<b>Extra pensioen opbouwen binnen de regeling (niveau 4)</b>
	<b>Pensioenregeling vergelijken (niveau 4)</b>
	<b>Laten informeren over keuzes (niveau 4)</b>

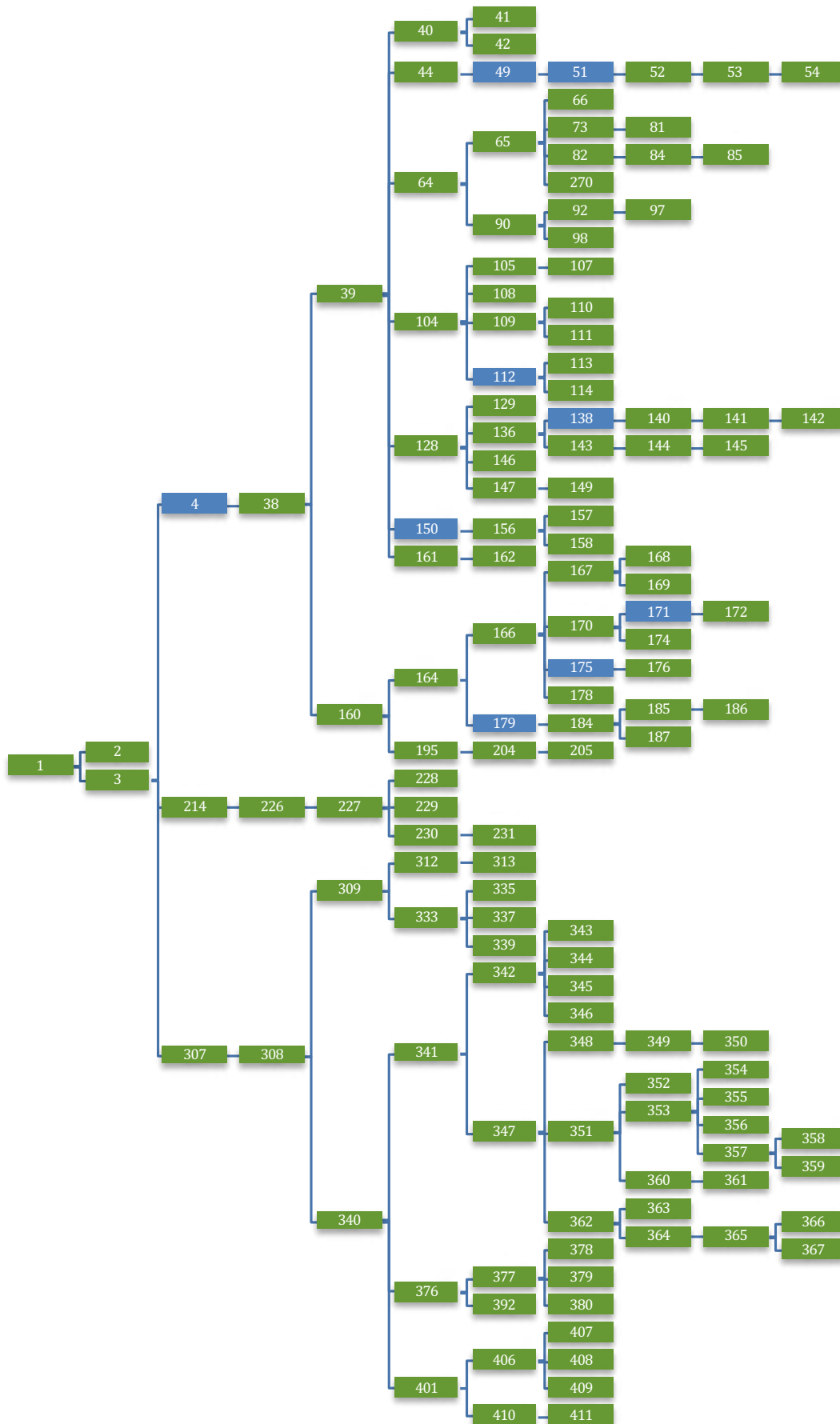
	<b>Meer informatie (niveau 4)</b>
V	<b>Financiële situatie (niveau 3)</b>
307	...weten of ze iets moeten ondernemen tegen een tekort en zo ja, wat
	<b>Is pensioen straks voldoende? (niveau 4)</b>
308	...weten of hun pensioen straks voldoende is
	<b>Opgebouwd pensioen (niveau 5)</b>
309	...weten welk bedrag aan ouderdomspensioen ze tot nu toe hebben opgebouwd
	<b>Bruto opgebouwd AOW-pensioen (niveau 6)</b>
	<b>Bruto opgebouwd werkgeverspensioen (niveau 6)</b>
312	...weten welk bruto bedrag (per jaar of per maand) ze tot nu toe in totaal hebben opgebouwd bij 1 of meer pensioenorganisaties (eventueel samen met hun partner)
313	...weten dat in geval van een uitkeringsovereenkomst, het opgebouwd pensioen het bedrag aan jaarlijks pensioen is dat ze tot <datum> hebben opgebouwd
	<b>Netto opgebouwd pensioen (niveau 6)</b>
	<b>Pensioenaangroei (Factor A) (niveau 6)</b>
333	...weten hoe hoog hun pensioenaangroei (Factor A) is
335	...weten dat zij dit bedrag nodig kunnen hebben voor hun belastingaangifte
337	...weten dat als ze meerdere pensioenoverzichten hebben gekregen, ze de Factor A-bedragen op deze overzichten bij elkaar op moeten tellen
339	...weten dat als ze een berekening willen maken van hun fiscale ruimte, ze dan de Rekenhulp Lijfrentepremie van de Belastingdienst kunnen gebruiken, en dat ze die kunnen vinden op <a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a>
	<b>Te verwachten pensioen (niveau 5)</b>
340	...weten hoeveel pensioen ze straks kunnen verwachten
	<b>Te verwachten ouderdomspensioen (niveau 6)</b>
341	...weten welk bedrag aan ouderdomspensioen ze kunnen bereiken
	<b>Voorwaarden (niveau 7)</b>
342	...kennen de randvoorwaarden van het te verwachten ouderdomspensioen
343	...weten dat het te bereiken pensioen het bedrag aan jaarlijks pensioen is dat ze ontvangen vanaf de pensioenleeftijd die op het pensioenoverzicht staat
344	...weten dat ze dit bedrag ontvangen als ze tot deze datum blijven werken en zonder wijzigingen in hun levenssituatie pensioen blijven opbouwen in de huidige pensioenregeling
345	...weten vanaf welke leeftijd(en) ze dit pensioen gaan ontvangen (en eventueel wanneer hun partner pensioen gaat ontvangen)
346	...weten dat hun pensioen in maandelijkse of driemaandelijke termen wordt uitgekeerd
	<b>Bruto te verwachten ouderdomspensioen (niveau 7)</b>
347	...weten welke bruto bedragen ze ieder jaar gaan ontvangen(in totaal en per pensioenorganisatie)
348	...weten dat het alleenstaandenpensioen het bedrag is dat ze ontvangen als aanvulling op hun te bereiken of opgebouwde pensioen
349	...weten dat als ze op x-jarige leeftijd geen partner hebben, welk bedrag ze in aanvulling op de eerder genoemde pensioenen ontvangen
350	...weten dat als ze na dit moment alsnog een partner krijgen, deze aanvullende pensioenuitkering vervalt
351	...weten dat het 'te bereiken pensioen' bestaat uit een bepaald bedrag dat ze onder voorwaarden krijgen, en welk bedrag dat is
352	...weten welk deel daarvan al aan hen is toegekend

353	...weten aan welke voorwaarden ze moeten voldoen om ook het tweede deel te ontvangen
354	...weten dat om dit pensioen te ontvangen, ze bij hun huidige werkgever in dienst moeten blijven tot <voorwaarde>
355	...weten dat wanneer hun deelname aan de pensioenregeling eindigt voordat deze aanspraken (volledig) zijn gefinancierd, ze alleen recht hebben op het op dat moment gefinancierde en opgebouwde deel van deze aanspraken
356	...weten dat indien bij beëindiging van de deelname aan de pensioenregeling nog geen toegezegd pensioen over verstreken dienstjaren voor hen is ingekocht en opgebouwd, ze dus ook geen recht hebben op dit deel van hun toezegging
357	...weten dat als aan hen is toegezegd dat pensioenaanspraken over verstreken dienstjaren worden ingekocht, deze dan uiterlijk binnen 15 jaren nadat de toezegging is gedaan, moeten zijn gefinancierd
358	...weten dat wanneer ze binnen die 15 jaar met pensioen zouden gaan, de in te kopen pensioenaanspraken al eerder zijn gefinancierd, namelijk uiterlijk op het moment van hun pensionering (UP078)
359	...weten dat eenmaal gedane toezeggingen tot inkoop van aanspraken over het verleden in beginsel niet kunnen worden ingetrokken of gewijzigd
360	...weten of er dienstjaren waren dat ze minder pensioen opbouwden dan mogelijk was volgens fiscale regels en dat ze daarom recht hebben op voorwaardelijk pensioen
361	...weten eventueel dat het pensioen dat voor hen zal worden ingekocht omdat ze in het verleden gedurende hun dienstbetrekking perioden hebben gehad waarin minder pensioen is opgebouwd (...) voor zover toegezegde aanspraken zijn gefinancierd
362	...weten of hun pensioen verlaagd of verhoogd is
363	...weten of hun pensioen <t/m datum> jaarlijks verhoogd is
364	...weten of het pensioen dat ze hebben opgebouwd <t/m datum> is verlaagd, met welk percentage, en dat met deze verlaging in het overzicht rekening gehouden is
365	...weten of het opbouwpercentage is verlaagd en per wanneer
366	...weten hoe hoog dit opbouwpercentage nu is
367	...weten of in de in dit overzicht vermelde bedragen wel/geen rekening is gehouden met het lagere opbouwpercentage
	<b>Netto te verwachten ouderdomspensioen (niveau 7)</b>
	<b>Te verwachten nabestaandenpensioen (niveau 6)</b>
376	...weten welk pensioen hun partner en/of kinderen kunnen verwachten bij overlijden van de deelnemer én wat zij van hun partner krijgen
	<b>Wat nabestaanden ontvangen bij overlijden voor pensioendatum (niveau 7)</b>
377	...weten welk bruto en/of netto bedrag per jaar hun partner en/of kinderen ontvangen bij overlijden voor pensioendatum en wanneer
378	...weten wat hiervan de voorwaarden zijn
379	...weten of en voor welke periode het nabestaandenpensioen op risicobasis is verzekerd
380	...weten dat dit inhoudt dat als ze stoppen met werken bij hun huidige werkgever, het pensioen bij overlijden (gedeeltelijk) vervalt
	<b>Wat nabestaanden ontvangen bij overlijden na pensioendatum (niveau 7)</b>
392	...weten welk bruto en/of netto bedrag per jaar hun partner en kinderen ontvangen als de deelnemer overlijdt na pensioendatum
	<b>Wat deelnemer zelf ontvangt als eventuele partner overlijdt voor pensioendatum (niveau 7)</b>
	<b>Financiële gevolgen bij levensgebeurtenissen (niveau 6)</b>
401	...weten dat er bij veranderingen in werk- en privésituatie (levensgebeurtenissen) financiële gevolgen zijn voor hun pensioen
	<b>Financiële gevolgen bij werkloosheid (niveau 7)</b>



	<b>Financiële gevolgen bij nieuwe baan, samenwonen/trouwen/geregistreerd partnerschap en kinderen krijgen (niveau 7)</b>
	<b>Financiële gevolgen bij scheiding (niveau 7)</b>
406	...weten dat een scheiding invloed kan hebben op de hoogte van het pensioen
407	...weten dat met een eventuele scheiding in de bedragen al rekening gehouden is als ze van de pensioenorganisatie een bevestiging hebben gehad over de verdeling
408	...weten dat een scheiding invloed heeft op de hoogte van de uitkering voor hun partner als ze overlijden
409	...weten dat de hoogte van deze pensioenen niet zeker is en dat deze hoger of lager kan zijn
	<b>Financiële gevolgen bij arbeidsongeschiktheid (niveau 7)</b>
410	...weten of ze pensioen kunnen verwachten bij arbeidsongeschiktheid en hoe hoog dat pensioen is
411	...weten of ze bij arbeidsongeschiktheid wel/geen aanvulling ontvangen op de WIA-uitkering die ze van de overheid krijgen
	<b>Financiële gevolgen bij vandaag overlijden (niveau 7)</b>
	<b>Financiële gevolgen bij eerder of later met pensioen gaan (niveau 7)</b>
	<b>Financiële gevolgen bij veranderingen in de economie (niveau 7)</b>
	<b>Benodigd pensioen (niveau 5)</b>
	<b>Schatting toekomstige uitgaven (niveau 6)</b>
	<b>Schatting levenssituatie (niveau 7)</b>

**Bijlage 2. Doelenboom functies UPO**



## OVERZICHT UITGAVEN IN DE DESIGN PAPER SERIE

- 1 Naar een nieuw pensioencontract (2011)  
Lans Bovenberg en Casper van Ewijk
- 2 Langlevenrisico in collectieve pensioen-  
contracten (2011)  
Anja De Waegenaere, Alexander Paulis en  
Job Stigter
- 3 Bouwstenen voor nieuwe pensioen-  
contracten en uitdagingen voor het  
toezicht daarop (2011)  
Theo Nijman en Lans Bovenberg
- 4 European supervision of pension funds:  
purpose, scope and design (2011)  
Niels Kortleve, Wilfried Mulder and Antoon  
Pelsser
- 5 Regulating pensions: Why the European  
Union matters (2011)  
Ton van den Brink, Hans van Meerten and  
Sybe de Vries
- 6 The design of European supervision of  
pension funds (2012)  
Dirk Broeders, Niels Kortleve, Antoon  
Pelsser and Jan-Willem Wijckmans
- 7 Hoe gevoelig is de uittredeleeftijd voor  
veranderingen in het pensioenstelsel?  
(2012)  
Didier Fouarge, Andries de Grip en  
Raymond Montizaan
- 8 De inkomensverdeling en levensverwach-  
ting van ouderen (2012)  
MARIKE Knoef, Rob Alessie en Adriaan  
Kalwij
- 9 Marktconsistente waardering van  
zachte pensioenrechten (2012)  
Theo Nijman en Bas Werker
- 10 De RAM in het nieuwe pensioenakkoord  
(2012)  
Frank de Jong en Peter Schotman
- 11 The longevity risk of the Dutch Actuarial  
Association's projection model (2012)  
Frederik Peters, Wilma Nusselder and  
Johan Mackenbach
- 12 Het koppelen van pensioenleeftijd en pen-  
sioenaanspraken aan de levensverwach-  
ting (2012)  
Anja De Waegenaere, Bertrand Melenberg  
en Tim Boonen
- 13 Impliciete en expliciete leeftijds-  
differentiatie in pensioencontracten (2013)  
Roel Mehlkopf, Jan Bonenkamp, Casper van  
Ewijk, Harry ter Rele en Ed Westerhout
- 14 Hoofdlijnen Pensioenakkoord, juridisch  
begrepen (2013)  
Mark Heemskerk, Bas de Jong en René  
Maatman
- 15 Different people, different choices: The  
influence of visual stimuli in communica-  
tion on pension choice (2013)  
Elisabeth Brügggen, Ingrid Rohde and Mijke  
van den Broeke
- 16 Herverdeling door pensioenregelingen  
(2013)  
Jan Bonenkamp, Wilma Nusselder, Johan  
Mackenbach, Frederik Peters en Harry ter  
Rele
- 17 Guarantees and habit formation in pension  
schemes: A critical analysis of the floor-  
leverage rule (2013)  
Frank de Jong and Yang Zhou
- 18 The holistic balance sheet as a building  
block in pension fund supervision (2013)  
Erwin Fransen, Niels Kortleve, Hans  
Schumacher, Hans Staring and Jan-Willem  
Wijckmans
- 19 Collective pension schemes and individual  
choice (2013)  
Jules van Binsbergen, Dirk Broeders,  
Myrthe de Jong and Ralph Koijen
- 20 Building a distribution builder: Design  
considerations for financial investment  
and pension decisions (2013)  
Bas Donkers, Carlos Lourenço, Daniel  
Goldstein and Benedict Dellaert

- 21 Escalerende garantietoezeggingen: een alternatief voor het StAr RAM-contract (2013)  
Servaas van Bilsen, Roger Laeven en Theo Nijman
- 22 A reporting standard for defined contribution pension plans (2013)  
Kees de Vaan, Daniele Fano, Herialt Mens and Giovanna Nicodano
- 23 Op naar actieve pensioenconsumenten: Inhoudelijke kenmerken en randvoorwaarden van effectieve pensioencommunicatie (2013)  
Niels Kortleve, Guido Verbaal en Charlotte Kuiper
- 24 Naar een nieuw deelnemergericht UPO (2013)  
Charlotte Kuiper, Arthur van Soest en Cees Dert
- 25 Measuring retirement savings adequacy; developing a multi-pillar approach in the Netherlands (2013)  
Marika Knoef, Jim Been, Rob Alessie, Koen Caminada, Kees Goudswaard, and Adriaan Kalwij
- 26 Illiquiditeit voor pensioenfondsen en verzekeraars: Rendement versus risico (2014)  
Joost Driessen
- 27 De doorsneesystematiek in aanvullende pensioenregelingen: effecten, alternatieven en transitiepaden (2014)  
Jan Bonenkamp, RYanne Cox en Marcel Lever
- 28 EIOPA: bevoegdheden en rechtsbescherming (2014)  
Ivor Witte
- 29 Een institutionele beleggersblik op de Nederlandse woningmarkt (2013)  
Dirk Brounen en Ronald Mahieu
- 30 Verzekeraar en het reële pensioencontract (2014)  
Jolanda van den Brink, Erik Lutjens en Ivor Witte
- 31 Pensioen, consumptiebehoeften en ouderenzorg (2014)  
Marika Knoef, Arjen Hussem, Arjan Soede en Jochem de Bresser
- 32 Habit formation: implications for pension plans (2014)  
Frank de Jong and Yang Zhou
- 33 Het Algemeen pensioenfonds en de taakafbakening (2014)  
Ivor Witte
- 34 Intergenerational Risk Trading (2014)  
Jiajia Cui and Eduard Ponds
- 35 Beëindiging van de doorsneesystematiek: juridisch navigeren naar alternatieven (2015)  
Dick Boeijen, Mark Heemskerk en René Maatman
- 36 Purchasing an annuity: now or later? The role of interest rates (2015)  
Thijs Markwat, Roderick Molenaar and Juan Carlos Rodriguez
- 37 Entrepreneurs without wealth? An overview of their portfolio using different data sources for the Netherlands (2015)  
Mauro Mastrogiacomo, Yue Li and Rik Dillingh
- 38 The psychology and economics of reverse mortgage attitudes. Evidence from the Netherlands (2015)  
Rik Dillingh, Henriëtte Prast, Mariacristina Rossi and Cesira Urzì Brancati
- 39 Keuzevrijheid in de uittreedleeftijd (2015)  
Arthur van Soest
- 40 Afschaffing doorsneesystematiek: verkenning van varianten (2015)  
Jan Bonenkamp en Marcel Lever
- 41 Nederlandse pensioenopbouw in internationaal perspectief (2015)  
Marika Knoef, Kees Goudswaard, Jim Been en Koen Caminada
- 42 Intergenerationele risicodeling in collectieve en individuele pensioencontracten (2015)  
Jan Bonenkamp, Peter Broer en Ed Westerhout
- 43 Inflation Experiences of Retirees (2015)  
Adriaan Kalwij, Rob Alessie, Jonathan Gardner and Ashik Anwar Ali
- 44 Financial fairness and conditional indexation (2015)  
Torsten Kleinow and Hans Schumacher

- 45 Lessons from the Swedish occupational pension system (2015)  
Lans Bovenberg, RYanne Cox and Stefan Lundbergh
- 46 Heldere en harde pensioenrechten onder een PPR (2016)  
Mark Heemskerk, René Maatman en Bas Werker
- 47 Segmentation of pension plan participants: Identifying dimensions of heterogeneity (2016)  
Wiebke Eberhardt, Elisabeth Brüggem, Thomas Post and Chantal Hoet
- 48 How do people spend their time before and after retirement? (2016)  
Johannes Binswanger
- 49 Naar een nieuwe aanpak voor risico-profielmeting voor deelnemers in pensioenregelingen (2016)  
Benedict Dellaert, Bas Donkers, Marc Turlings, Tom Steenkamp en Ed Vermeulen
- 50 Individueel defined contribution in de uitkeringsfase (2016)  
Tom Steenkamp
- 51 Wat vinden en verwachten Nederlanders van het pensioen? (2016)  
Arthur van Soest
- 52 Do life expectancy projections need to account for the impact of smoking? (2016)  
Frederik Peters, Johan Mackenbach en Wilma Nusselder
- 53 Effecten van gelaagdheid in pensioen-documenten: een gebruikersstudie (2016)  
Louise Nell, Leo Lentz en Henk Pander Maat
- 54 Term Structures with Converging Forward Rates (2016)  
Michel Vellekoop and Jan de Kort
- 55 Participation and choice in funded pension plans (2016)  
Manuel García-Huitrón and Eduard Ponds
- 56 Interest rate models for pension and insurance regulation (2016)  
Dirk Broeders, Frank de Jong and Peter Schotman
- 57 An evaluation of the nFTK (2016)  
Lei Shu, Bertrand Melenberg and Hans Schumacher
- 58 Pensioenen en inkomensongelijkheid onder ouderen in Europa (2016)  
Koen Caminada, Kees Goudswaard, Jim Been en Marike Knoef
- 59 Towards a practical and scientifically sound tool for measuring time and risk preferences in pension savings decisions (2016)  
Jan Potters, Arno Riedl and Paul Smeets
- 60 Save more or retire later? Retirement planning heterogeneity and perceptions of savings adequacy and income constraints (2016)  
Ron van Schie, Benedict Dellaert and Bas Donkers
- 61 Uitstroom van oudere werknemers bij overheid en onderwijs. Selectie uit de poort (2016)  
Frank Cörvers en Janneke Wilschut
- 62 Pension risk preferences. A personalized elicitation method and its impact on asset allocation (2016)  
Gosse Alserda, Benedict Dellaert, Laurens Swinkels and Fieke van der Lecq
- 63 Market-consistent valuation of pension liabilities (2016)  
Antoon Pelsser, Ahmad Salahnejhad and Ramon van den Akker
- 64 Will we repay our debts before retirement? Or did we already, but nobody noticed? (2016)  
Mauro Mastrogiacomo
- 65 Effectieve ondersteuning van zelfmanagement voor de consument (2016)  
Peter Lapperre, Alwin Oerlemans en Benedict Dellaert
- 66 Risk sharing rules for longevity risk: impact and wealth transfers (2017)  
Anja De Waegenaere, Bertrand Melenberg and Thijs Markwat
- 67 Heterogeniteit in doorsnee-problematiek. Hoe pakt de transitie naar degressieve opbouw uit voor verschillende pensioenfondsen? (2017)  
Loes Frehen, Wouter van Wel, Casper van Ewijk, Johan Bonekamp, Joost van Valkengoed en Dick Boeijen

- 68 De toereikendheid van pensioenopbouw na de crisis en pensioenhervormingen (2017)  
Marieke Knoef, Jim Been, Koen Caminada, Kees Goudswaard en Jason Rhuggenaath
- 69 De combinatie van betaald en onbetaald werk in de jaren voor pensioen (2017)  
Marleen Damman en Hanna van Solinge
- 70 Default life-cycles for retirement savings (2017)  
Anna Grebenchtchikova, Roderick Molenaar, Peter Schotman en Bas Werker
- 71 Welke keuzemogelijkheden zijn wenselijk vanuit het perspectief van de deelnemer? (2017)  
Casper van Ewijk, Roel Mehlkopf, Sara van den Bleeken en Chantal Hoet
- 72 Activating pension plan participants: investment and assurance frames (2017)  
Wiebke Eberhardt, Elisabeth Brügggen, Thomas Post en Chantal Hoet
- 73 Zerotopia – bounded and unbounded pension adventures (2017)  
Samuel Sender
- 74 Keuzemogelijkheden en maatwerk binnen pensioenregelingen (2017)  
Saskia Bakels, Agnes Joseph, Niels Kortleve en Theo Nijman
- 75 Polderen over het pensioenstelsel. Het debat tussen de sociale partners en de overheid over de oudedagvoorzieningen in Nederland, 1945–2000 (2017)  
Paul Brusse
- 76 Van uitkeringsovereenkomst naar PPR (2017)  
Mark Heemskerck, Kees Kamminga, René Maatman en Bas Werker
- 77 Pensioenresultaat bij degressieve opbouw en progressieve premie (2017)  
Marcel Lever en Sander Muns
- 78 Bestedingsbehoeften bij een afnemende gezondheid na pensionering (2017)  
Lieke Kools en Marike Knoef
- 79 Model Risk in the Pricing of Reverse Mortgage Products (2017)  
Anja De Waegenaere, Bertrand Melenberg, Hans Schumacher, Lei Shu and Lieke Werner
- 80 Expected Shortfall voor toezicht op verzekeraars: is het relevant? (2017)  
Tim Boonen
- 81 The Effect of the Assumed Interest Rate and Smoothing on Variable Annuities (2017)  
Anne G. Balter and Bas J.M. Werker
- 82 Consumer acceptance of online pension investment advice (2017)  
Benedict Dellaert, Bas Donkers and Carlos Lourenço
- 83 Individualized life-cycle investing (2017)  
Gréta Oleár, Frank de Jong and Ingmar Minderhoud
- 84 The value and risk of intergenerational risk sharing (2017)  
Bas Werker
- 85 Pensioenwensen voor en na de crisis (2017)  
Jochem de Bresser, Marike Knoef en Lieke Kools
- 86 Welke vaste dalingen en welk beleggingsbeleid passen bij gewenste uitkeringsprofielen in verbeterde premieregelingen? (2017)  
Johan Bonekamp, Lans Bovenberg, Theo Nijman en Bas Werker
- 87 Inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdragen in de langdurige ouderenzorg: een levensloopperspectief (2017)  
Arjen Hussem, Harry ter Rele en Bram Wouterse
- 88 Creating good choice environments – Insights from research and industry practice (2017)  
Elisabeth Brügggen, Thomas Post and Kimberley van der Heijden
- 89 Two decades of working beyond age 65 in the Netherlands. Health trends and changes in socio-economic and work factors to determine the feasibility of extending working lives beyond age 65 (2017)  
Dorly Deeg, Maaike van der Noordt and Suzan van der Pas

- 90 Cardiovascular disease in older workers. How can workforce participation be maintained in light of changes over time in determinants of cardiovascular disease? (2017)  
Dorly Deeg, E. Burgers and Maaïke van der Noordt
- 91 Zicht op zzp-pensioen (2017)  
Wim Zwinkels, Marika Knoef, Jim Been, Koen Caminada en Kees Goudswaard
- 92 Return, risk, and the preferred mix of PAYG and funded pensions (2017)  
Marcel Lever, Thomas Michielsen and Sander Muns
- 93 Life events and participant engagement in pension plans (2017)  
Matthew Blakstad, Elisabeth Brüggen and Thomas Post
- 94 Parttime pensioneren en de arbeidsparticipatie (2017)  
Raymond Montizaan
- 95 Keuzevrijheid in pensioen: ons brein wil niet kiezen, maar wel gekozen hebben (2018)  
Walter Limpens en Joyce Vonken
- 96 Employability after age 65? Trends over 23 years in life expectancy in good and in poor physical and cognitive health of 65-74-year-olds in the Netherlands (2018)  
Dorly Deeg, Maaïke van der Noordt, Emiel Hoogendijk, Hannie Comijs and Martijn Huisman
- 97 Loslaten van de verplichte pensioenleeftijd en het organisatieklimaat rondom langer doorwerken (2018)  
Jaap Oude Mulders, Kène Henkens en Harry van Dalen
- 98 Overgangseffecten bij introductie degressieve opbouw (2018)  
Bas Werker
- 99 You're invited – RSVP! The role of tailoring in incentivising people to delve into their pension situation (2018)  
Milena Dinkova, Sanne Elling, Adriaan Kalwij en Leo Lentz
- 100 Geleidelijke uittreding en de rol van deeltijdpensioen (2018)  
Jonneke Bolhaar en Daniël van Vuuren
- 101 Naar een model voor pensioencommunicatie (2018)  
Leo Lentz, Louise Nell en Henk Pander Maat
- 102 Tien jaar UPO. Een terugblik en vooruitblik op inhoud, doelen en effectiviteit (2018)  
Sanne Elling en Leo Lentz



Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

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 2018