



Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Naar een model voor pensioencommunicatie

*Leo Lentz
Louise Nell
Henk Pander Maat*

DESIGN PAPER 101

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 101, 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>Methode</i>	11
3. <i>Resultaten</i>	16
4. <i>Een nieuw model voor pensioencommunicatie</i>	33
5. <i>Conclusies en aanbevelingen</i>	39
<i>Literatuur</i>	41

Affiliaties

Leo Lentz – Universiteit Utrecht

Louise Nell – Customer Revolution

Henk Pander Maat – Universiteit Utrecht

Samenvatting

In dit paper bespreken we de communicatiedoelen die pensioenuitvoerders volgens de wet moeten realiseren. We analyseren hoe die doelen in de praktijk terugkomen en via welke media dat gebeurt. Onze ambitie is een omvattende visie op pensioencommunicatie te ontwikkelen. Daarbij maken we voor de vraag naar de doelen gebruik van een functionele analyse als methode. Die vullen we aan met inzichten uit de *Media Synchronicity Theory* voor de vraag naar de *match* tussen media en doelen. De analyse leidt tot de conclusie dat pensioenuitvoerders een ontzagwekkende hoeveelheid doelen (433) voor pensioencommunicatie proberen te realiseren.

We onderscheiden zes hoofddoelen die de overheid oplegt aan de pensioenuitvoerders, waarvan we voorstellen er twee te schrappen. Het uiterst relevante doel *nagaan of het te verwachten pensioen voldoende is* zou niet verplicht aan de pensioenuitvoerder opgelegd moeten worden. Daarnaast stellen we voor het *pensioenvergelijkingsdoel* niet verplicht op te leggen aan de uitvoerders, maar via een onafhankelijke actor te realiseren.

Wat betreft de media voor pensioencommunicatie is onze conclusie dat te veel doelen tegelijkertijd door verschillende verplichte media worden nagestreefd. Zo blijft het voor de deelnemer onduidelijk met welke vraag hij bij welk medium moet zijn. Wij presenteren een *zuinig* model voor pensioencommunicatie, met een scherpe afbakening tussen Pensioen 1-2-3, digitale pensioentools, *mijnpensioenoverzicht* en de 'mijnomgeving' van de uitvoerder. Het uniform pensioenoverzicht (UPO) is in dat model overbodig geworden.

Abstract

Towards a parsimonious model for pension communication

In this paper we analyze the goals of pension communication. First, we examine the goals mentioned in policy documents and second, we derive communication goals from the actual communication practices of pension organizations by means of Functional Analysis. Media Synchronicity Theory is used to analyze the fit between goals and media. We found an amazingly large set of 433 goals for pension communication in the communication practices of pension organizations and grouped these under six main goals. These main goals were inspired by 'mandatory goals' derived from policy documents. We argue that two of these mandatory goals are disputable: (1) the goal participants are able to assess whether at the moment of retirement their pension will be sufficient is relevant, but can only be realized in interaction with pension participants and should not be obligatory for each pension organization; (2) the goal participants are able to compare pension regulations may also be relevant, but can perhaps better be realized by independent actors. Furthermore, too many pension communication goals are realized by several (legally required) media. This may lead to information overload and selection problems. The paper concludes with a more parsimonious model for pension communication, with a principled distribution of communication goals over media.

1. Inleiding

Sinds het begin van dit millennium is er in de wereld van pensioencommunicatie veel veranderd. De financiële crisis raakte de vermogens van pensioenorganisaties diep. Daarna brak een langdurige periode aan met lage rentes, wat het herstel van de financiële positie bemoeilijkte. Tegelijkertijd werden de eisen voor de buffers aangescherpt met als gevolg dat menige pensioendeelnemer kortingen op het pensioen moest slikken of te horen kreeg dat er opnieuw niet geïndexeerd zou worden. Dit alles heeft het vertrouwen tussen pensioendeelnemers en pensioenaanbieders geschaad.

Turbulentie was er niet alleen in de financiële wereld. In de communicatiesector trok de digitalisering een diep spoor van verandering in vrijwel elke organisatie. Nieuwe media namen de plaats in van brieven, brochures en magazines. En dankzij die nieuwe technieken ontstond de mogelijkheid om deelnemers zelf meer regie te geven bij het verwerken van pensioeninformatie; via gerichte navigatie kan een deelnemer met een paar kliks precies die informatie vinden waar hij of zij behoefte aan heeft – mits de informatie-architectuur goed doordacht is.

De gedachte dat de digitale wereld alle andere media wegdrukt, is beslist onjuist, zo bleek bij de uitreiking van de prijs voor pensioencommunicatie in 2016. Toenmalig staatssecretaris Jetta Klijnsma noemde het destijds opvallend dat de genomineerde organisaties juist zo sterk inzetten op face-to-face-communicatie met deelnemers en aldus online en offline communicatie op een mooie manier laten samenkomen.

Klijnsma stond eerder aan de wieg van een derde context van verandering: de regels van de overheid voor pensioencommunicatie. In de memorie van toelichting op de nieuw te ontwikkelen wet op de pensioencommunicatie schreef zij in 2014:

De huidige wettelijke verplichte informatie over pensioenen blijkt niet altijd het gewenste effect te hebben, zo komt naar voren uit de evaluatie van de informatiebepalingen in de pensioenwetgeving [...]. Belangrijke verplichte informatie-uitingen, zoals het uniform pensioenoverzicht (UPO) en de startbrief zijn voor een aanzienlijk deel van de deelnemers onvoldoende begrijpelijk. De gebruikte terminologie en het taalgebruik zijn te lastig en de hoeveelheid informatie die wordt verstrekt is te omvangrijk. Uit onderzoek van TNS NIPO (2012) blijkt dat 43% van de ondervraagden moeite heeft met het begrijpen van de informatie. De huidige wettelijk verplichte informatie geeft bovendien een te rooskleurig beeld over de hoogte van het pensioen, geeft geen inzicht in risico's en kan daardoor mensen op het verkeerde been zetten. Daarnaast heeft de pensioensector te maken met een gedaald vertrouwen onder de deelnemers.

Memorie van toelichting Wet pensioencommunicatie (Kamerstuk 34008-3)

De nieuwe wet voor de pensioencommunicatie die in 2016 in werking trad, voorzag in een vernieuwd uniform pensioenoverzicht (UPO), de transformatie van startbrief naar Pensioen 1-2-3 en een versterking van het digitale platform *mijnpensioenoverzicht.nl*, dat pensioeninformatie van alle werkgevers voor de deelnemer bijeenbrengt.

In dit paper reflecteren wij op de vraag waartoe dit alles heeft geleid en hoe het aanbod van pensioeninformatie er uiteindelijk uitziet. Het doel is een effectief model voor pensioencommunicatie te ontwikkelen, waarin helder is welke doelen centraal staan en met welke middelen die het best gerealiseerd kunnen worden. Daarmee beogen we een bijdrage te leveren aan de evaluatie van de Wet pensioencommunicatie die in 2018 gepland staat. We baseren ons in deze studie op twee typen bronnen:

- de beleidsdocumenten die richtinggevend zijn geweest in de recente periode, zoals de hierboven geciteerde memorie van toelichting;
- het informatiepakket waar de doorsnee deelnemer aan een pensioenregeling in de praktijk mee geconfronteerd wordt.

We beantwoorden de volgende onderzoeksvragen:

1. Wat zijn de doelen van pensioencommunicatie in de context van de pensioenwet die in 2016 in werking trad? Daarbij kijken we zowel naar de beleidsdocumenten als naar het communicatiepakket voor de deelnemer.
2. In hoeverre zijn de doelen uit de beleidsdocumenten terug te vinden in het informatiepakket van de deelnemer?
3. Welke keuzes ten aanzien van media en actoren liggen ten grondslag aan de opbouw van het pensioeninformatiepakket?
4. Hoe ziet een effectief model van pensioencommunicatie eruit met een scherpe afbakening van doelen en media?

Bij de analyse hebben we ons gebaseerd op het werk van Nell (2017). Voor de beantwoording van de eerste onderzoeksvraag hebben we drie typen beleidsdocumenten gebruikt, zie ook tabel 1:

- juridische bronnen die ten grondslag liggen aan de nieuwe wet voor pensioencommunicatie;
- onderzoeksrapporten die in opdracht van de overheid of de Autoriteit Financiële Markten (AFM) zijn geproduceerd en waar de juridische documenten naar verwijzen;
- documenten, websites en tools die pensioendeelnemers kunnen raadplegen.

Tabel 1. Gebruikte beleidsdocumenten

Document	Type	Auteur
Brief aan de Tweede Kamer over pensioencommunicatie (26 juni 2012)	Juridisch document	H.G.J. Kamp Minister Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Memorie van toelichting (2 september 2014)	Juridisch document	J. Klijnsma Staatssecretaris Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Wet pensioencommunicatie (29 mei 2015)	Juridisch document	J. Klijnsma Staatssecretaris Sociale Zaken en Werkgelegenheid G.A. van der Steur Minister Veiligheid en Justitie
Inwerkingtreding van de Wet pensioencommunicatie (29 juni 2015)	Juridisch document	J. Klijnsma Staatssecretaris Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Pensioencommunicatie: behoeften en barrières (26 juni 2012)	Onderzoeksrapport	TNS NIPO in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Pensioen in duidelijke taal (26 juni 2012)	Onderzoeksrapport	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Onderzoek naar digitale pensioencommunicatie (2015)	Onderzoeksrapport	In opdracht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Voor de analyse van het informatiepakket waar de deelnemer mee geconfronteerd wordt, hebben we drie bronnen gebruikt die wettelijk verplicht worden gesteld en twee bronnen die pensioenorganisaties zelf aanbieden, zie tabel 2.

Tabel 2. De communicatiemiddelen voor de deelnemer

Bron	Vorm	Verplicht?	Datum
Pensioen 1-2-3 uitkeringsovereenkomst	Print/digitaal	Ja	14 maart 2016
Uniform pensioenoverzicht (UPO) uitkeringsovereenkomst toelichting	Print	Ja	25 april 2016
Mijnpensioenoverzicht.nl (MPO)	Digitaal	Ja	18 januari 2016
Digitale platforms pensioenorganisatie A	Digitaal	Nee	21 maart 2016
pensioenorganisatie B			15 februari 2016

Het Pensioen 1-2-3 wordt in de Wet pensioencommunicatie gepresenteerd als de opvolger voor de startbrief; het moet functioneren als kennismaking met de pensioenregeling op het moment van intreden. Kenmerkend is de gelaagdheid van het document, met de kern van alle informatie in de eerste laag, meer detaillering in de tweede laag en de onderliggende bronnen in de derde laag. Dit document wordt zowel in print als digitaal aangeboden. Uiteraard is het navigeren tussen de verschillende lagen in de geprinte versie lastiger dan in de digitale versie.

Voor de analyse van Pensioen 1-2-3 hebben we gebruikgemaakt van het model voor een uitkeringsovereenkomst zoals vastgesteld door de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars. We hebben ons beperkt tot de eerste twee lagen van het model, omdat die min of meer generiek zijn voor de verschillende uitvoerders. In de derde laag vinden we veelal achtergronddocumenten, zoals de pensioenregeling, het jaarverslag en het herstelplan.

Het UPO bestaat sinds 2008 en geeft jaarlijks een overzicht van het opgebouwde pensioen. In de nieuwe wet is het niet meer verplicht om ook een prognose te bieden van het te bereiken pensioen. Het UPO wordt in print aangeboden, tenzij de deelnemer toestemming heeft gegeven pensioeninformatie digitaal te versturen. Een terugblik op het UPO en een vooruitblik op de toekomst van dit document is beschreven in Elling en Lentz (2018).

De website *mijnpensioenoverzicht.nl* (MPO) biedt elke pensioendeelnemer in Nederland informatie over de recente pensioenopbouw bij verschillende uitvoerders en verzekeraars. Deze informatie wordt geaggregeerd aangeboden, zodat de bezoeker geen bedragen hoeft op te tellen. MPO biedt ook informatie over een prognose en over het pensioen van de partner. Bij de analyse van MPO hebben we zowel het overzicht als de toelichting daarop betrokken, hoewel we in de analyse van de toelichting alleen informatie hebben gebruikt die op het pensioen betrekking heeft. Zo is informatie over DigiD buiten beschouwing gelaten.

Tot zover spreken we over communicatiemiddelen die verplicht gesteld worden door de overheid. De enige uitzondering daarop vormen twee digitale platforms, aangeboden door pensioenorganisaties, buiten het wettelijke kader om. Elk platform biedt uitsluitend informatie over het pensioen opgebouwd bij de aanbieder in kwestie en de mogelijkheden om daarin specifieke keuzes te maken. We hebben niet gekeken naar alle overige informatie die door pensioenorganisaties wordt aangeboden via e-mail, websites, sociale media, brieven en brochures. Veelal gaat het dan om boodschappen die aanbieders aan deelnemers versturen over bijvoorbeeld veranderingen in een bestaande regeling of het beëindigen van een regeling (andere werkgever, overlijden, pensionering) of om attenderende communicatie waarmee de deelnemer naar specifieke informatie wordt verwezen.

We hebben evenmin in detail gekeken naar:

- de website van het Nibud (met de zogenaamde pensioenschijf van vijf);
- de website Wijzer in Geldzaken (Ministerie van SZW en partners);
- Pensioen kijker.nl (samenwerkingsverband van uitvoerders, Consumentenbond, Ministerie, Nibud, en anderen).

Bovenstaande informatiebronnen zijn niet wettelijk verplicht en worden niet aangeboden door uitvoerders. En hoewel we aan het slot kort op deze alternatieve bronnen ingaan, gebruiken we voor deze analyse primair het materiaal dat door de Wet pensioencommunicatie verplicht wordt gesteld. Daarbij zijn we vooral geïnteresseerd in de volgende vragen:

- Wat zijn de doelen van die communicatie?
- Hoe verhouden die zich tot de doelen uit de beleidsdocumenten?

In deze analyse doen we dus geen uitspraken over het feitelijke gedrag van de deelnemers, maar over de doelen die beleidsmakers belangrijk vinden en de doelen die we tegenkomen in de middelen voor pensioencommunicatie in de praktijk. We stellen daarmee voor beleidsmakers en uitvoerders de vraag of al die doelen wenselijk zijn en in hoeverre het totale pakket aan doelen haalbaar is met de middelen die nu worden ingezet.

2. Methode

Hoe gaat een onderzoeker te werk die wil weten wat de communicatiedoelen zijn van een document? In de eerste plaats moet gedefinieerd worden wat we verstaan onder een *communicatiedoel*. En in de tweede plaats moet beschreven worden hoe we doelen identificeren in documenten.

In onze benadering, die gebaseerd is op Lentz & Pander Maat (2004), omschrijven we doelen als *geïntendeerde cognitieve effecten van communicatie*. Dat betekent dat we in de omschrijving van een doel altijd de lezer voorop zetten en het cognitieve effect formuleren dat bij de lezer tot stand zou moeten zijn gebracht na verwerking van de communicatie. Zie bijvoorbeeld de volgende doelomschrijvingen:

1. *Pensioendeelnemers die ouder zijn dan 55 jaar weten welk bedrag zij bij pensioenering (ongeveer) zullen ontvangen.*
2. *Pensioendeelnemers die ouder zijn dan 55 jaar kunnen vaststellen of de te verwachten pensioenuitkering overeenkomt met de levensstandaard die zij bij pensionering ambiëren.*

In deze omschrijvingen zien we de volgende kenmerken:

- een typering van een specifieke doelgroep;
- een aanduiding van een cognitief effect: een verandering in de kennistoestand of in de mogelijkheden om een bepaalde cognitieve activiteit te verrichten;
- een aanduiding van een topic waarop die verandering betrekking heeft.

Wij beperken ons tot *cognitieve* effecten, want dat zijn nu eenmaal de effecten waar teksten in eerste instantie op gericht zijn. Geslaagde communicatie leidt tot bepaalde kennis of een veranderde opinie of houding en soms ook tot bepaald gedrag. Neem een communicatiecampagne om rokers te overtuigen van de kwalijke effecten op de gezondheid. Een luisteraar van een radiospotje kan overtuigd zijn van de kwalijke gevolgen van het roken, zonder fysiek in staat te zijn daadwerkelijk te stoppen met roken. Hij heeft kennis over de mogelijke gevolgen en beoordeelt die als onwenselijk. Het communicatieve doel: *overtuigen* is dan gerealiseerd, maar het gedrag is niet veranderd. Voor gedragsverandering is immers vaak meer nodig dan alleen communicatie. De sociale omgeving moet bijvoorbeeld veranderen (minder rokers in de buurt) of de kosten-baten-verhouding moet wijzigen (roken wordt onbetaalbaar).

De cognitieve effecten kunnen betrekking hebben op kennis en vaardigheden, houding en intentie. Zo kan een doel van pensioencommunicatie dus gericht zijn op de houding van de deelnemer ten aanzien van sparen voor de oude dag of op de

intentie om de komende week na te gaan of de partner pensioen krijgt uitgekeerd als de deelnemer overlijdt. Uiteraard is de meeste pensioencommunicatie wel degelijk gericht op het gedrag van de deelnemers. In feite raakt die ambitie immers een collectief gedragseffect op grotere schaal, zoals: oudere werknemers hebben er voor hun pensionering voor gezorgd dat zij na pensionering voldoende inkomen hebben, met bijvoorbeeld extra spaarproducten indien pensioen en AOW onvoldoende blijken te zijn. Om dat doel te bereiken moet via communicatie de motivatie bevorderd worden om tijdig na te denken over de pensioensituatie en beslissingen niet uit te stellen – zoals mensen bij complexe thema's nu eenmaal geneigd zijn te doen (Prast, 2017). In onze analyse concentreren we ons op zulke motivatie- en kennisdoelen. We zien die cognitieve effecten als voorwaarden voor het uiteindelijke gedrag.

Doelen van communicatie hangen veelal met elkaar samen. Zo impliceert het doel dat men bepaalt of de pensioenuitkering voldoet, dat het eerste doel (vaststellen hoe hoog de uitkering zal zijn) gerealiseerd is. Zo is het bereiken van doel (1) dus een middel voor doel (2). Maar om dit tweede doel te realiseren, moet weer een ander doel behaald worden:

3. *Pensioendeelnemers die ouder dan 55 jaar zijn weten welk niveau van inkomsten nodig is voor het behouden van de gewenste levensstandaard.*

Zo vormen doelen samen een hiërarchisch netwerk waarin elk doel ten dienste staat van weer andere doelen. De hoofddoelen van de communicatie vormen de eindpunten van de verschillende takken van zo'n doelenboom.

Nu we de definitiekwestie besproken hebben, moeten we de tweede vraag beantwoorden: hoe identificeren we doelen in beleidsdocumenten en in de communicatie met deelnemers? Dat doen we door op zoek te gaan naar uitspraken over cognitieve effecten die bij de deelnemers gerealiseerd moeten worden. Daarbij beperken we ons tot twee soorten uitspraken. We geven twee voorbeelden uit de brief van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan de Tweede Kamer op 26 juni 2012 (AV/PB/2012/9663).

1. Uitspraken waarin de noodzaak of het belang wordt benadrukt van een bepaalde verandering in kennis, houding of gedrag bij pensioendeelnemers.

Het vertrekpunt in de pensioencommunicatie is wat mij betreft het perspectief van de deelnemer: Wat weet hij feitelijk? Wat zou de deelnemer eigenlijk moeten weten? Zijn de verwachtingen over het eigen pensioen correct? Is hij op de hoogte van de risico's? Het doel van pensioencommunicatie is dat de deelnemer weet hoeveel pensioen hij kan verwachten, hij kan nagaan of dit voldoende is, zich bewust is van de risico's en de kosten van zijn pensioenvoorziening en welke actie hij indien nodig zelf kan ondernemen.

In deze passage zijn verschillende doelen zichtbaar waarvan de minister vindt dat ze gerealiseerd moeten worden met pensioencommunicatie:

- pensioendeelnemers hebben correcte verwachtingen over het eigen pensioen;
- pensioendeelnemers kennen de risico's van pensioenbeleggingen;
- pensioendeelnemers weten hoeveel pensioen zij mogen verwachten;
- pensioendeelnemers weten of dit bedrag voldoende is;
- pensioendeelnemers weten welke acties zij (indien nodig) kunnen ondernemen.

2. Uitspraken waarin een probleem wordt benoemd of een barrière wordt genoemd die een bepaalde wenselijke verandering in kennis, houding of gedrag in de weg staat.

Tegelijkertijd hebben de huidige communicatie-inspanningen niet altijd het gewenste effect. Belangrijke verplichte informatie-uitingen zijn voor een aanzienlijk deel van de deelnemers onvoldoende begrijpelijk en duidelijk. Ze geven een te rooskleurig beeld over de hoogte van het pensioen, geen inzicht in onzekerheden en zetten deelnemers daardoor op het verkeerde been. Veel informatie is bovendien te algemeen geformuleerd, terwijl het uiteindelijk gaat om wat de deelnemer nodig heeft.

In deze passage wordt het probleem geschetst dat pensioendocumenten de deelnemers geen inzicht geven in de onzekerheden van het pensioen. Daaruit leiden we een doel af dat hierboven in iets andere bewoordingen ook al genoemd is:

- pensioendeelnemers kennen de risico's van pensioenbeleggingen.

Bij de analyse van het informatiepakket voor de deelnemer gaan we iets anders te werk. Daar identificeren we voor elk inhoudselement (een zin, titel of afbeelding) of dat element geïnterpreteerd kan worden als een beoogde verandering van de kennis of houding van de deelnemer.

Fragment uit Pensioen 1-2-3 van ABP

Wat krijgt u in onze pensioenregeling?



Ouderdomspensioen

Via uw werkgever neemt u deel in de pensioenregeling van ABP en bouwt u ouderdomspensioen op. Dat ouderdomspensioen ontvangt u vanaf uw AOW-leeftijd, elke maand zolang u leeft. Uw ouderdomspensioen is een aanvulling op de AOW. De AOW is het pensioen dat u van de overheid ontvangt als u de AOW-leeftijd bereikt.

Hoeveel pensioen u straks ontvangt van ABP is afhankelijk van de hoogte van uw salaris, de inhoud van de ABP-pensioenregeling en het aantal jaren dat u pensioen opbouwt.

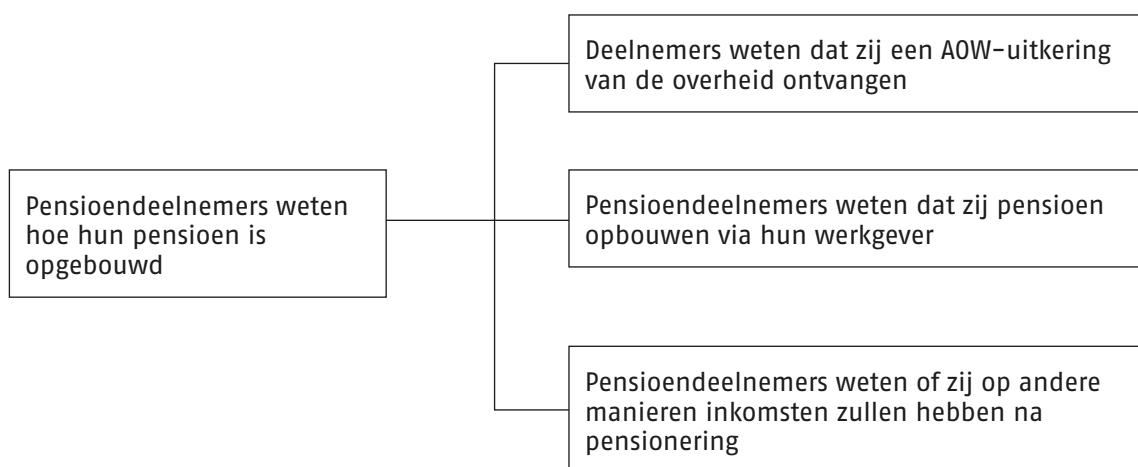
Uit dit fragment destilleren we de volgende doelen: pensioendeelnemers weten dat zij bij het ABP pensioen opbouwen via hun werkgever;

- deelnemers weten dat dit ouderdomspensioen genoemd wordt;
- deelnemers weten dat dit pensioen ingaat vanaf de AOW-leeftijd;
- deelnemers weten dat zij zolang zij leven elke maand pensioen krijgen;
- deelnemers weten dat het pensioen een aanvulling is op hun AOW-uitkering;
- deelnemers weten dat zij de AOW-uitkering van de overheid ontvangen;
- deelnemers weten dat die AOW-uitkering ingaat als zij de AOW-leeftijd bereiken;
- deelnemers weten dat de hoogte van hun ABP-pensioenuitkering afhankelijk is van drie factoren:
 - de hoogte van hun salaris
 - de inhoud van de regeling
 - het aantal jaren dat zij pensioen opbouwen.

Alle doelen die uit het corpus zijn gedestilleerd, hebben we geordend in een hiërarchisch netwerk dat duidelijk maakt wat de samenhang is tussen de verschillende doelen. In Nell (2017) is het volledige overzicht te zien van alle doelen en de media die daarbij horen.

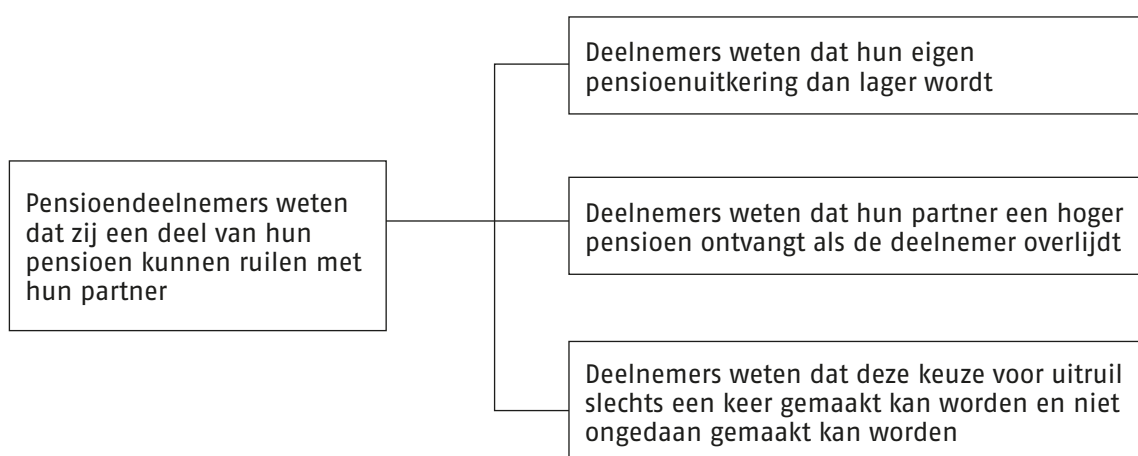
Het hiërarchisch netwerk representeert de doelen in termen van doel-middel-relaties, waarin elk doel ten dienste staat van een ander hoger geordend doel. Uiteindelijk monden de vele doelen op het meest concrete niveau, zoals in het fragment hierboven, dus uit in een veel kleinere set doelen op een hoger niveau. Een voorbeeld daarvan is zichtbaar in figuur 1.

Figuur 1: Voorbeeld van hiërarchisch netwerk van vier doelen voor pensioencommunicatie



Aan de linkerkant van figuur 1 is het hoofddoel weergegeven dat wordt ondersteund door drie subdoelen. Zonder die subdoelen kan het hoofddoel niet gerealiseerd worden. Deze drie subdoelen zijn dus elk een middel om het hoofddoel te realiseren. Maar niet alle relaties in het netwerk kunnen in termen van doel-middel gekarakteriseerd worden. Er zijn voorbeelden van ondergeschikte doelen die niet absoluut noodzakelijk zijn om het hogere doel te realiseren, maar eerder een uitwerking van dat hogere doel zijn. Zo wordt het doel wat betreft het uitruilen van partnerpensioen ondersteund door doelen die een detaillering geven.

Figuur 2: Voorbeeld van subdoelen die detaillering geven voor het hogere doel



Het eerste subdoel over de lagere pensioenuitkering voor de deelnemer zelf is geen noodzakelijke voorwaarde voor het realiseren van het hoofddoel, maar een uitwerking of elaboratie op het hoofddoel. Het hiërarchisch netwerk van doelen bevat dus twee soorten relaties.

3. Resultaten

3.1 Doelen in beleidsdocumenten

In de beleidsdocumenten vonden we 53 passages met uitspraken over doelen van pensioencommunicatie. Daarin zijn zeven centrale doelen te onderscheiden:

- A. Pensioendeelnemers weten welke risico's er zijn en hebben een realistisch perspectief op hun rechten en hun te verwachten bestedingsruimte.
- B. Pensioendeelnemers weten welke keuzes zij kunnen maken in hun pensioenregeling.
- C. Pensioendeelnemers weten wanneer welke acties nodig zijn.
- D. Pensioendeelnemers weten wat de gevolgen zijn van bepaalde levensmomenten en van keuzes die zij maken.
- E. Pensioendeelnemers weten welke voor- en nadelen hun pensioenregeling heeft.
- F. Pensioendeelnemers weten hoeveel pensioen zij kunnen verwachten.
- G. Pensioendeelnemers weten of hun te verwachten pensioen voldoende zal zijn.

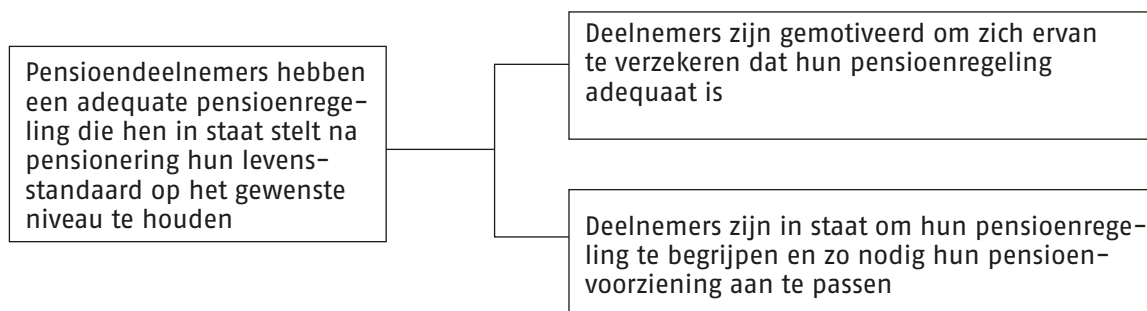
Sommige van deze doelen zijn eigenlijk meervoudig, zoals doel A. Daarin zijn immers drie inhoudselementen gecombineerd. En in doel D zouden de levensmomenten en de keuzes ook in twee doelen uiteengelegd kunnen worden. Niet elk levensmoment (arbeidsongeschikt raken, overlijden) is immers een keuze en niet elke keuze (minder werken, eerder met pensioen) is immers een levensmoment. Het uiteenleggen van die meervoudige doelen zou tot tien doelen leiden. Wij prefereren echter de combinatie in deze zeven doelen.

3.2 Doelen in het informatiepakket voor de deelnemer

De analyse van de doelen in het informatiepakket voor de deelnemer resulteerde in een overzicht met 433 doelen, plus 116 doelen die metacommunicatief van aard zijn. Dat zijn doelen die verwijzen naar andere documenten (of andere lagen in hetzelfde document, zoals bij Pensioen 1-2-3) en doelen die betrekking hebben op een kwalificatie van de informatie, zoals de wettelijke status of juridische beperkingen. We kunnen onmogelijk alle doelen bespreken, maar de basisstructuur van het netwerk laten we hieronder zien. Een compleet overzicht is te vinden in Nell (2017).

Op het hoogste niveau in de hiërarchie staan de drie doelen uit figuur 3. Het hoogste doel aan de linkerkant beschrijft een situatie die het gevolg zou moeten zijn van optimale pensioencommunicatie, maar waarop uiteraard ook andere factoren van invloed zijn, zoals een goed presterend fonds in een gezonde economische situatie.

Figuur 3: De hoogste doelen van pensioencommunicatie



Pensioencommunicatie kan dat hoofddoel dus maar zeer ten dele realiseren. De in dit doel geambieerde situatie is het resultaat van collectief gedrag van pensioendeelnemers; we noemden dat eerder het *organisatiedoel* van de communicatie (Lentz & Pander Maat 2004). De subdoelen komen dichterbij het bereik van de pensioencommunicatie – dat zijn immers twee doelen die cognitief van aard zijn: een bepaalde motivatie en een vermogen om het pensioen te begrijpen en de juiste keuzes te maken. In het geanalyseerde materiaal wordt dat motivatiedoel nauwelijks ondersteund met meer specifieke doelen, vermoedelijk omdat daar vooral aandacht aan wordt besteed in begeleidende brieven, mails en folders van de pensioenorganisaties. Een voorbeeld van een concretisering vonden we wel bij een van de tools (zie figuur 4).

Deze concretisering is zowel gericht op een kennisdoel (deelnemers weten dat veel mensen niet weten hoeveel pensioen ze later krijgen) als op attitude (deelnemers achten het wenselijk om hun financiële situatie regelmatig te bekijken). Ook in het digitale model van de Pensioenfederatie voor Pensioen 1-2-3 treffen we enige aandacht aan voor het motiverende doel (zie figuur 5). Deze passage

Figuur 4: Tekstpassage bij pensioentool met motivatiedoel

Verken je pensioen

Vier op de tien mensen weten niet hoeveel pensioen ze later krijgen. Wil jij weten hoeveel inkomen jij en je partner straks hebben om van te leven? En of dat genoeg is? Dan is het slim om regelmatig je financiële situatie te bekijken.

Figuur 5. Tekstpassage in het model voor Pensioen 1-2-3 met motivatiedoel

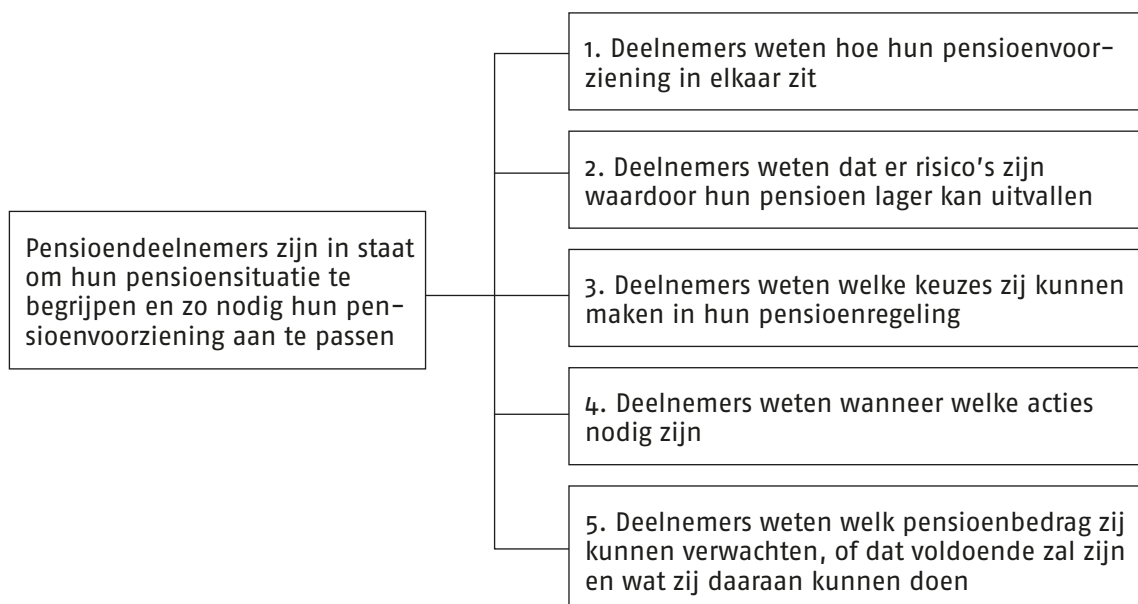
Beste mevrouw Jansen,

Welkom bij <pensioenuitvoerder>! U bouwt <vanaf ingangsdatum> <verplicht> pensioen bij ons op. <Dit doet u via uw werk<gever>.> Elke <pensioenuitvoerder> <werkgever> heeft zijn eigen regeling. In dit Pensioen 1-2-3 leest u wat u wel en niet krijgt in onze pensioenregeling. Dat is belangrijk om te weten, bijvoorbeeld als u van baan verandert. Pensioen 1-2-3 bevat geen persoonlijke informatie over uw pensioen. Die vindt u wel op www.mijnpensioenoverzicht.nl <en www.mijnomgeving.nl>.

ondersteunt het motiverende doel met een subdoel dat gericht is op de attitude (deelnemers vinden deze informatie belangrijk, bijvoorbeeld bij een nieuwe baan).

De geringe aandacht voor het motiverende doel verbaast niet. Men kan betogen dat dit doel beter door andere, aparte communicatiemiddelen nagestreefd kan worden, zoals tv- of radiospotjes of social media. Wanneer de lezer aan het begin van het UPO of van MPO (mijnpensioenoverzicht) nog gemotiveerd moet worden tot de verwerking van het document, is dat veelal te laat. Het ontbreken van motiverende passages in deze documenten beschouwen wij dan ook niet als problematisch. Het leeuwendeel van de 433 doelen die we in het informatiepakket voor de deelnemer aantreffen, dient het tweede subdoel van figuur 3. Er zijn vijf subdoelen in het netwerk die direct verbonden zijn met dit doel (zie Figuur 6).

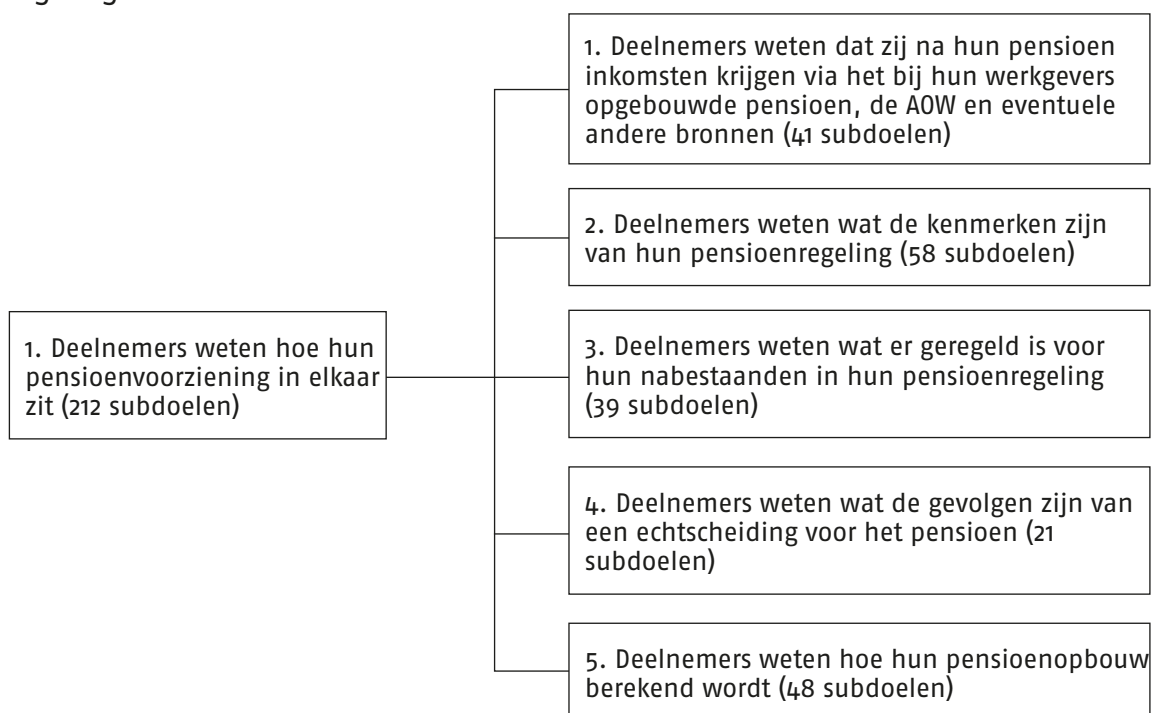
Figuur 6: Overzicht van de doelen op het tweede en derde niveau van de hiërarchie



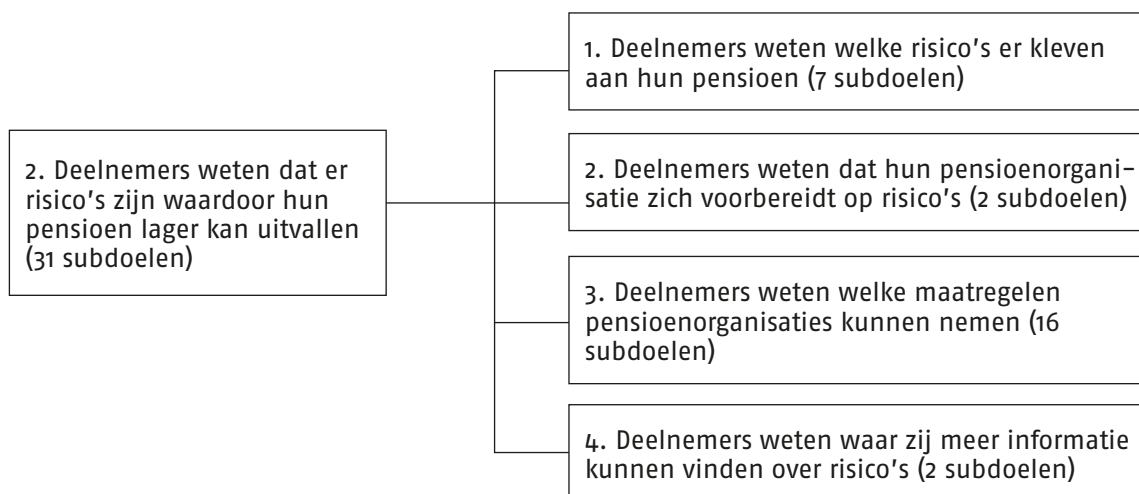
Bij het eerste subdoel gaat het om kennis over de pensioenregeling. Dit blijkt een van de meest complexe doelen te zijn, met ruim tweehonderd subdoelen. We schetsen de structuur van de doelenboom die hierop betrekking heeft in figuur 7.

Het meest omvangrijk is de informatie over de pensioenregeling en de berekening van de pensioenopbouw. Ten aanzien van de regeling wordt bijvoorbeeld geïnformeerd over hoe het pensioen kan afhangen van veranderingen in salaris en over wat er geregeld is in geval van werkloosheid en arbeidsongeschiktheid. Ten aanzien van de berekening gaat het over zaken als uitkeringsovereenkomst versus premieovereenkomst, over de pensioengrondslag, over indexatie en dergelijke.

Figuur 7: Overzicht van de doelen die betrekking hebben op kennis over de pensioenregeling

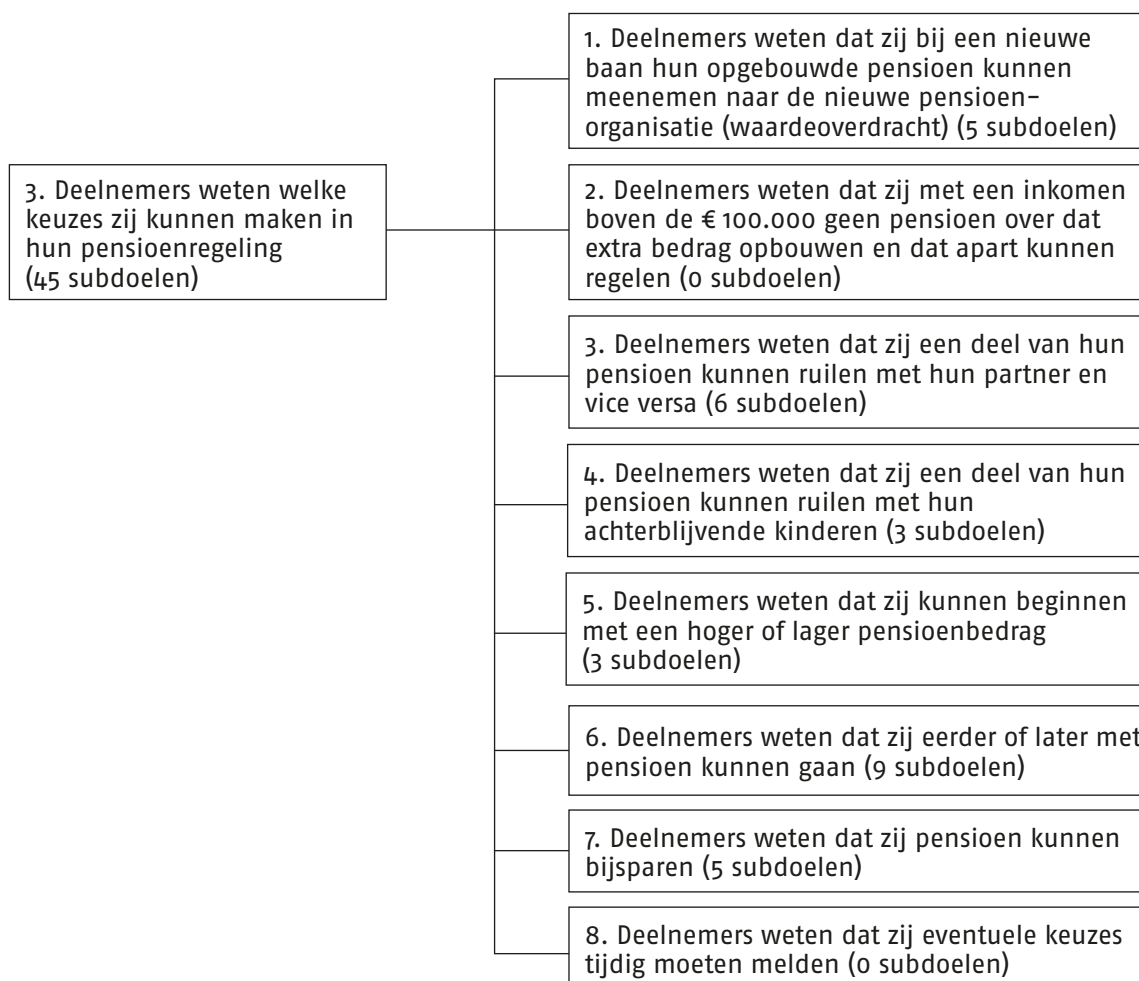


Figuur 8: Overzicht van de doelen die betrekking hebben op kennis over de risico's



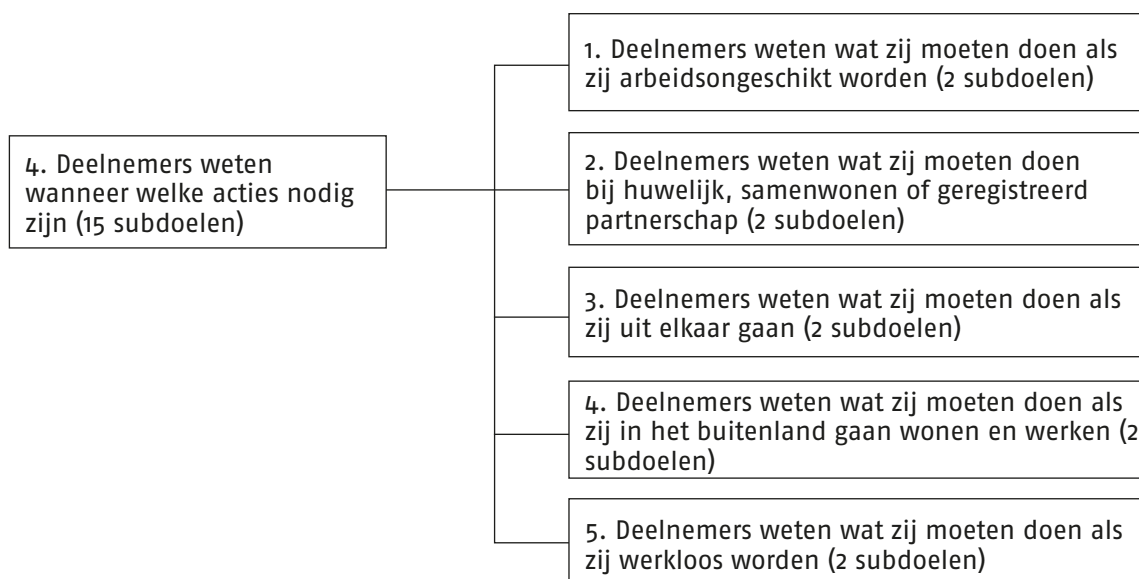
Bij het tweede subdoel gaat het om de risico's van de pensioenvoorziening. Dit subdoel lijkt wat minder prominent dan het eerste subdoel. De meeste aandacht gaat uit naar de mogelijke maatregelen van de pensioenorganisatie bij tegenvallende resultaten. Het vierde doel in figuur 8 betreft metacommunicatie. Het derde subdoel over de keuzes werken we hieronder in figuur 9 uit. Dit doel wordt ondersteund door 45 subdoelen.

Figuur 9: Overzicht van de doelen die betrekking hebben op kennis over de keuzes



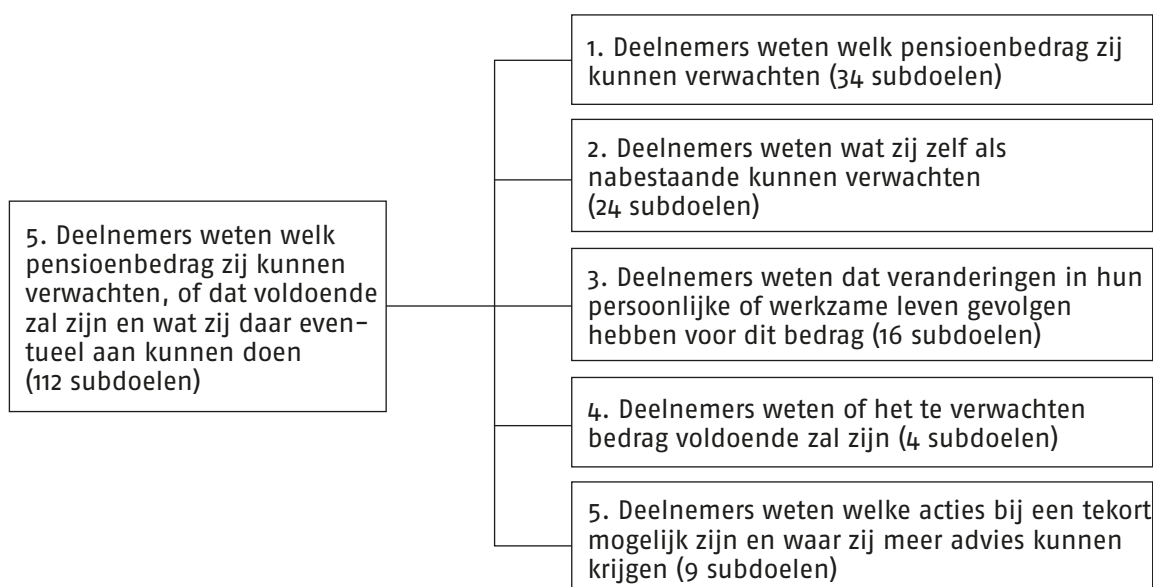
Het vierde subdoel heeft betrekking op de benodigde acties van de deelnemer.

Figuur 10: Overzicht van de doelen wat betreft kennis over de acties die soms nodig zijn



Het vijfde subdoel gaat over de prognose en een eventueel pensioentekort. Ook dit is een complex doel, met ruim honderd subdoelen. We schetsen de structuur van de doelenboom die hierop betrekking heeft in figuur 11.

Figuur 11: Overzicht van de doelen die betrekking hebben op kennis over de pensioenprognose



Dit vijfde subdoel over de prognose is samen met het eerste doel over de aard van de regeling het meest complex, gezien de grote hoeveelheid subdoelen. Daarbinnen krijgen de doelen over de eigenlijke prognose (voor deelnemer en nabestaanden) de meeste aandacht.

3.3 In hoeverre worden doelen uit beleidsdocumenten in de praktijk nagestreefd?

We hebben nu vastgesteld dat in beleidsdocumenten zeven hoofddoelen van pensioencommunicatie centraal staan. En in de analyse van het informatiepakket voor de deelnemer vonden we 433 doelen die in vijf subdoelen kunnen worden onderscheiden (zie figuur 6). Een belangrijke onderzoeksvraag is: *In hoeverre zien we de geformuleerde beleidsdoelen terug in de communicatiepraktijk?*

Met deze vraag richten we ons niet op de feitelijke effectiviteit van de communicatie. Het gaat ons in deze analyse om de vraag of een beleidsdoel wordt nagestreefd in een communicatiemiddel. Een tweede, evaluatieve vraag is of een bepaald doel wenselijk en haalbaar is. In tabel 3 presenteren we in vogelvlucht de resultaten van onze analyse.

Tabel 3: Een overzicht van de doelen in beleidsdocumenten en in het informatiepakket voor de deelnemer

Doelen in beleidsdocumenten	Doelen in de praktijk	Evaluatie
A. Pensioendeelnemers: a. weten welke risico's er zijn b. hebben een realistisch perspectief op hun rechten c. en hun te verwachten bestedingsruimte	Doel 2 (31 subdoelen) Doel 1 (212 subdoelen) Zie doel G	Voldoende aandacht Twijfel Doel staat ter discussie
B. Pensioendeelnemers weten welke keuzes zij kunnen maken in hun pensioenregeling	Doel 3 (45 subdoelen)	Voldoende aandacht
C. Pensioendeelnemers weten wanneer welke acties nodig zijn	Doel 4 (15 subdoelen)	Voldoende aandacht
D. Pensioendeelnemers weten wat de gevolgen zijn van bepaalde levensmomenten (a) en van keuzes (b) die	Doel 5.3 (16 subdoelen)	Voldoende aandacht
E. Pensioendeelnemers weten welke voor- en nadelen hun pensioenregeling heeft	?	Doel staat ter discussie
F. Pensioendeelnemers weten hoeveel pensioen zij kunnen verwachten	Doel 5.1, 5.2 (58 subdoelen)	Voldoende aandacht
G. Pensioendeelnemers weten of hun te verwachten pensioen voldoende zal zijn	Doel 5.4 (4 subdoelen)	Doel staat ter discussie

Voor vijf doelen stellen we vast dat die in ruime mate aan de orde zijn in het geanalyseerde informatiepakket voor de deelnemer. Er wordt behoorlijk werk gemaakt van het informeren over de risico's, de mogelijke keuzes, de acties die soms nodig zijn, de gevolgen van keuzes en acties en het te verwachten pensioenbedrag.¹

Bij een van de doelen hebben we twijfels, namelijk het doel dat de deelnemer 'een realistisch perspectief heeft op zijn rechten'. Deze omschrijving roept diverse vragen op: Wat is een realistisch perspectief en welke rechten worden hier bedoeld? Gaat het om het pensioenbedrag? Dat wordt toch al in een eerder doel vermeld? Gaat het om de verschillende pijlers, zoals werknemerspensioen en AOW? Of gaat het om de inhoud van de pensioenregeling? Maar die is toch ook aan de orde bij de keuzes, de acties en de risico's?

Mocht het woord 'rechten' in een van de bovenstaande betekenissen geïnterpreteerd worden, dan wordt dit doel in de praktijk nagestreefd. Maar er is ook een

1 Voor dat laatste doel weten we uit empirisch onderzoek dat die informatie ook feitelijk effectief gepresenteerd wordt: Nell (2017) laat zien dat ruim 90% van haar proefpersonen doel F (pensioenprognose) op de vernieuwde versie van mijnpensioenoverzicht realiseert. Een bijzonder resultaat van die vernieuwde versie was dat vooral de mensen met een lager niveau van geleterdheid profiteerden van de revisie. Minder duidelijk is of de informatie over de pensioenregeling feitelijk effectief is. Lentz & Pander Maat (2016) analyseerden de manier waarop uitvoerders hun Pensioen 1-2-3 presenteerden en lieten zien dat informatie over risico's, keuzes en acties soms slecht vindbaar was en weinig gebruiksvriendelijk gepresenteerd werd.

interpretatie van het woord 'rechten' denkbaar waarbij het gaat om *het recht op inzage van gegevens, het recht op medezeggenschap over beleggingsbeleid, het recht op bescherming van privacy* (wie heeft recht op inzage in welke gegevens van de deelnemer?). Wij hebben geen passages in de praktijkdocumenten aangetroffen die daarop betrekking hebben. Dit doel is dus overbodig, omdat het al door andere doelen wordt gedekt of het is afwezig in de praktijkdocumenten.

Een andere kwestie is of alle informatie over de regeling en de pensioenberekening die nu geleverd wordt wel gerekend mag worden tot de hierboven genoemde rechten. En zo ja, is het dan mogelijk dat sommige 'rechten' belangrijker zijn dan andere en dat dus niet alles vermeld hoeft te worden? Het is denkbaar dat het in extenso nastreven van alle hieronder vallende subdoelen tot een overaanbod aan informatie leidt, maar ons ontbreekt de inhoudskundigheid om daarover te oordelen.

Er staan wat ons betreft drie doelen ter discussie. Een doel (E) heeft betrekking op de voor- en nadelen van de pensioenregeling. De andere twee hangen nauw met elkaar samen: doel A en G over de te verwachten bestedingsruimte en de toereikendheid van het pensioen.

We bespreken eerst doel E: *Pensioendeelnemers weten welke voor- en nadelen hun pensioenregeling heeft*. Dit doel zagen we in de praktijk mondjesmaat nagestreefd met een enkel doel (302): *deelnemers weten dat zij pensioenregelingen kunnen vergelijken*, dat we ondergebracht hebben bij het doelenpakket rond de keuzes van de deelnemers. Volgens de Wet pensioencommunicatie zijn pensioenorganisaties verplicht om van dit doel werk te maken. Het doel is beslissingsondersteunend van aard. Deelnemers aan een pensioenregeling zouden in staat moeten zijn na te gaan of die regeling goed is en of er elders misschien een betere regeling te vinden

Figuur 12: Voorbeeld van een nadeel van de pensioenregeling van ABP in Pensioen 1-2-3

Wat krijgt u in onze pensioenregeling niet?



Werkt u niet meer voor een werkgever die bij ABP is aangesloten en overlijdt u voor uw 67ste? Dan krijgt uw partner geen nabestaandenpensioen van ons.

[Lees meer over de gevolgen voor het nabestaandenpensioen](#)

is – zoals consumenten zorgverzekeringen met elkaar kunnen vergelijken via lijstjes met tarieven en de voor- en nadelen van verschillende verzekeraars. Zoiets bestaat niet voor pensioenregelingen. Men zou kunnen tegenwerpen dat Pensioen 1-2-3 die functie vervult, omdat daar verplicht wordt vermeld wat de regeling wel en niet biedt.

Het is duidelijk dat de beschreven situatie in dit voorbeeld nadelig is voor de deelnemer. Op die manier wordt misschien een bijdrage geleverd aan dit doel.

Serieuzer is de zogenaamde *pensioenvergelijker* die de Pensioenfederatie heeft ontwikkeld. Dat is een pdf-bestand waarmee de deelnemer zelf kan invullen wat twee pensioenregelingen te bieden hebben zodat hij vervolgens zijn conclusies kan trekken (zie figuur 13).

Figuur 13: Fragment uit de pensioenvergelijker



Pensioenvergelijker: vergelijk twee pensioenregelingen

Waarom uw pensioenregeling vergelijken?
Pensioenregelingen verschillen van elkaar. Met deze vergelijker krijgt u een beeld van de verschillen tussen twee pensioenregelingen. U ziet bijvoorbeeld wat u wel en wat u niet krijgt. Bekijk wat de verschillen zijn en wat dat voor u betekent. Dan kunt u er voor kiezen om zelf iets te regelen. Inzicht in de verschillen is ook één van de stappen bij de keuze over waardeoverdracht: neemt u uw pensioen mee naar uw nieuwe pensioenfonds of niet?

Vergelijk uw pensioenregeling in vijf stappen
Pak laag 1 van Pensioen 1-2-3 van uw huidige pensioenregeling. En vraag uw toekomstige werkgever (of uw toekomstig pensioenfonds of verzekeraar) naar laag 1 van de nieuwe pensioenregeling. Vul stapsgewijs deze Pensioenvergelijker in. De gebruikte begrippen worden uitgelegd in laag 1.

<Let op: Als u werkzaam bent als zelfstandige of als directeur-grotaandeelhouder, dan kunt u in stap 1 de woorden 'bij deze werkgever' vervangen door 'in deze functie' en in stap 2 het begrip 'salaris' vervangen door 'inkomen'.>

STAP 1: Wat krijgt u wel en niet in de pensioenregelingen?

Toelichting	Naam pensioenfonds, verzekeraar of werkgever	Naam pensioenfonds, verzekeraar of werkgever
In deze stap vergelijkt u uw huidige en toekomstige pensioenregeling. U ziet wat u wel en niet krijgt. Krijgt u iets niet? Dan herkent u dat in laag 1 aan het kruis dat door een icoon heen is geplaatst.
 Bouwt u ouderdomspensioen op? Zo ja, wat is de pensioenleeftijd?	<input type="checkbox"/> Ja, pensioenleeftijd <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ja, pensioenleeftijd <input type="checkbox"/> Nee
 Ontvangt uw eventuele partner een pensioenuitkering als u overlijdt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Ja, als ik dan nog bij deze werkgever werk. <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Ja, als ik dan nog bij deze werkgever werk. <input type="checkbox"/> Nee

Hier wordt echter geen informatie geboden over de voor- en nadelen van een specifieke pensioenregeling; er wordt alleen een checklist geleverd. Wij concluderen dat dit doel niet echt behartigd wordt in de praktijk van de pensioencommunicatie. Vervolgens is dan de tweede evaluatievraag aan de orde: *Is het doel wenselijk en haalbaar?*

Het doel is volgens ons beslist *wenselijk*. Om te beginnen is het relevant bij de keuze tussen twee werkgevers. Op dat moment zou de werknemer de arbeidsvoorwaarden kunnen vergelijken, waarvan de pensioenvoorziening een belangrijk onderdeel is. De werkgever die substantieel meer bijdraagt aan het pensioen of bijvoorbeeld een betere regeling voor de partner heeft, zou dan de voorkeur kunnen krijgen. Daarnaast kunnen vergelijkende gegevens over pensioenregelingen helpen

bij beslissingen over het al dan niet meenemen van pensioen naar een nieuwe werkgever en over het regelen van extra pensioen. Ten slotte kan het helpen om de prestaties van de pensioenaanbieder te beoordelen; zo zou een vergelijking van de kosten per uitvoerder een deelnemer kunnen leren dat zijn uitvoerder minder waar levert voor zijn geld.

Het doel is ook *haalbaar*. Er is immers een pensioenvergelijker denkbaar met criteria die de werknemer kan aanklikken, waarna hij vervolgens een resultaat ziet waarmee hij de gewenste vergelijking kan maken. Voor zo'n instrument is een database nodig met de gegevens van de verschillende pensioenregelingen.

We denken wel dat dit doel mogelijk om een andere actor vraagt. Wanneer de pensioenorganisatie deze informatie over voor- en nadelen zelf zou aanbieden, interpreteren deelnemers die misschien als onbetrouwbare reclame, wat het toch al kwetsbare vertrouwen zou schaden. In plaats van dit doel op te leggen aan de afzonderlijke pensioenorganisaties, zou een onafhankelijke partij – in samenwerking met de branche – zo'n instrument kunnen ontwikkelen.

De twee andere doelen die ter discussie staan hebben te maken met de prognose:

- Pensioendeelnemers weten of hun te verwachten pensioen voldoende zal zijn.
- Pensioendeelnemers hebben een realistisch perspectief op hun te verwachten bestedingsruimte.

Beide doelen hangen nauw met elkaar samen. In onze analyse van de praktijkdocumenten herformuleerden we beide doelen tot: *Deelnemers weten of het te verwachten bedrag voldoende zal zijn*. Dit doel werd ondersteund door vier subdoelen. Er wordt aandacht aan besteed in de twee geanalyseerde tools en in mijnpensioenoverzicht (MPO), maar die aandacht is beperkt. MPO heeft immers geen data over hypotheek, overige schulden en andere inkomsten. De bijdrage van deze doelen aan het hoofddoel (pensioendeelnemers zijn in staat om hun pensioensituatie te begrijpen en zo nodig hun pensioenvoorziening aan te passen) lijkt cruciaal. Wie geen zicht heeft op de prognose van het te bereiken pensioenbedrag kan immers geen goed gemotiveerde maatregelen nemen. Anderzijds zijn dit vermoedelijk ook de meest problematische doelen: hoe kan de pensioenorganisatie vertellen of het te bereiken pensioen voldoende zal zijn? Daarvoor is kennis nodig over de persoonlijke financiële situatie van elke deelnemer. Gegevens daarover zijn niet beschikbaar in de database van de pensioengever. Het doel kan alleen nagestreefd door te werken met informatie die de deelnemer zelf verstrekt; in een interactief medium dus. We komen hier in de laatste sectie over mediakeuze op terug.

Voor het doel *Deelnemers weten of het te verwachten bedrag voldoende zal zijn* heeft de deelnemer dus inzicht nodig in het te verwachten bestedingspatroon en de gewenste levensstandaard bij pensionering. Daartoe moet de deelnemer een idee hebben over zijn of haar persoonlijke situatie op dat toekomstige moment en dus een inschatting maken van vragen als: Zijn er dan nog studerende kinderen? Houdt het huwelijk stand? Is er misschien een hypotheekschuld die moet worden afgelost? Wat is het huis waard op dat moment? Wordt er geërfd en hoe groot zal een mogelijke erfenis zijn? Zal er de komende jaren stabiel pensioen worden opgebouwd via de huidige of een andere werkgever? Is er een langdurig verblijf in het buitenland voorzien?

Vragen als hierboven kwamen slechts op één plaats in het informatiepakket aan de orde, namelijk bij een van de twee digitale pensioenplanners. Dergelijke tools zijn sterk in ontwikkeling. Het is dus denkbaar dat inmiddels meer pensioenorganisaties zo'n pensioenplanner of pensioencheck beschikbaar stellen. Opmerkelijk is dat die optie ontbreekt op de centrale website *mijnpensioenoverzicht.nl*. Daar vinden we bij de veelgestelde vragen (FAQ) over dit onderwerp de volgende informatie (zie figuur 14).

De link verwijst door naar een site die onlangs ingrijpend is vernieuwd (*www.pensioenkijker.nl*), alwaar een nieuw instrument van het Nibud wordt gepresenteerd dat precies dit doel lijkt te vervullen en waarop we straks terugkomen.

Figuur 14: Informatie op www.mijnpensioenoverzicht.nl m.b.t. het doel Pensioen-deelnemers weten of hun te verwachten pensioen voldoende zal zijn (geraadpleegd op 13-09-2017)

› **Heb ik een pensioentekort?**

Om te weten of u een pensioentekort heeft, moet u eerst weten hoeveel pensioen u nodig heeft. Dat hangt af van uw uitgaven en ook van uw toekomstplannen. Als u vast kunt stellen hoe hoog uw maandelijkse uitgaven zijn, weet u ook hoeveel pensioen u nodig heeft. Vervolgens kunt u nagaan of uw opgebouwde pensioen plus uw AOW voldoende zijn om van rond te komen.

Meer informatie over de oorzaken van een mogelijk pensioentekort en de mogelijke oplossingen vindt u op Pensioenkijker.nl.

Onze conclusie is dat het doel *Pensioendeelnemers weten of hun te verwachten pensioen voldoende zal zijn* weinig aandacht krijgt in de media die we hierboven geanalyseerd hebben. Nu vergt ook dit doel wel enige reflectie, omdat het een doel is dat, zoals we al stelden, niet zonder input van de deelnemer gerealiseerd kan worden. Pensioenorganisaties hebben immers niet het antwoord op de vragen die we hierboven formuleerden over levensmomenten, de gewenste levensstandaard, de hypotheek, enzovoort. Dit is dus een doel dat *in principe* niet zelfstandig (zonder input van de deelnemer) realiseerbaar is door de pensioensector.

Er is nog een ander punt van reflectie relevant bij dit doel, want het raakt aan een gevoelig thema in de pensioencommunicatie: de adviesfunctie. De Wet op het financieel toezicht (Wft) maakt sinds 2013 een onderscheid tussen het *informer* en *adviseren* van consumenten in het financiële domein. In de hypotheekcommunicatie had de wetswijziging ingrijpende gevolgen, omdat banken niet meer kosteloos mochten adviseren over een specifieke hypotheek. In het pensioendomein is volgens de AFM echter de pensioenwet leidend en is de Wft in zeer beperkte mate van toepassing. Een uitvoerder mag wel degelijk adviseren, mits het advies betrekking heeft op keuzes in de eigen pensioenregeling. Verboden is het te adviseren over een ander specifiek financieel product om het pensioen aan te vullen.

Veel pensioenfondsen blijken terughoudend met het geven van overzicht en inzicht aan de deelnemer over zijn pensioen, en zijn ook terughoudend in het ondersteunen van de deelnemer bij het maken van keuzes over zijn pensioen. Een belangrijke reden hiervoor is de aanname dat pensioenfondsen deelnemers niet mogen helpen, omdat zij dan zouden adviseren of bemiddelen in de zin van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Dit is zonder een Wft-vergunning niet toegestaan. Toch mag er meer dan veel pensioenfondsen denken. [...] Zolang een (medewerker van een) pensioenfonds (via diens pensioenuitvoeringsorganisatie) een aanbeveling aan een deelnemer doet die verband houdt met keuzes die te maken hebben met diens deelname aan de collectieve (basis- of aanvullende) werkgeverspensioen-regeling, is sprake van geoorloofde activiteiten en geen sprake van advisering in de zin van de Wft. Een goed voorbeeld van enkel uitvoeren van de pensioenregeling is het geven van individuele uitleg over en toelichting op de gevolgen van een bepaalde keuze binnen de pensioenregeling, zoals langer doorwerken of uitruil van nabestaandenpensioen in ouderdompensioen. Het is zelfs geoorloofd om de deelnemer concreet richting te geven bij het maken van de verschillende keuzes. In dat geval is het uiteraard van belang om voldoende te weten over de deelnemer die om advies vraagt.

Uit: Leidraad Communicatie voor Pensioenuitvoerder (AFM, 2012, blz. 26 en 27)

Hier is opnieuw een kwestie aan de orde rond de actor aan wie een taak idealiter wordt toegewezen. Pensioenorganisaties mogen niet gaan zitten op de stoel van de financieel adviseur – voor wie immers aparte vergunningen en regels gelden – maar mogen de deelnemer wel adviseren over opties in de eigen regeling, bijvoorbeeld

over waardeoverdracht of partnerpensioen. In de doelomschrijving over de prognose zit echter een belangrijk evaluatief aspect dat raakt aan die adviesfunctie: zal het te verwachten pensioen *voldoende* zijn? Hoe kan een uitvoerder die vraag adequaat beantwoorden, zonder die problematische adviesrol op zich te nemen? Daarover zegt de AFM het volgende:

Pensioenfondsen kunnen hun deelnemers op verschillende manieren helpen om de inkomsten en uitgaven in kaart te brengen, zodat de deelnemer inzicht kan krijgen in de toereikendheid van de hoogte van zijn pensioen. Er zijn pensioenfondsen die samen met de deelnemer om tafel gaan zitten, en op basis van de persoonlijke administratie van de deelnemer de totale financiële situatie na pensionering in kaart brengen. Zo weet de deelnemer bij benadering waar hij aan toe is, en of het nodig is om actie te ondernemen. Is het bijvoorbeeld nodig om aanvullende financiële voorzieningen te treffen, of moet de deelnemer zijn levensstijl gaan aanpassen? [...]

De AFM realiseert zich overigens dat lang niet alle pensioenfondsen de wens of middelen hebben om kosteloos met alle deelnemers een persoonlijk financieel planningsgesprek te voeren. De AFM wil hier slechts meegeven dat een pensioenfonds de deelnemers kan en mag helpen grip te krijgen op hun toekomstige financiële situatie en hen generiek mag voorlichten over aanvullende mogelijkheden. Pensioenfondsen kunnen hun deelnemers in ieder geval wijzen op het belang van het maken van een financiële planning. Ze kunnen de deelnemers op hoofdlijnen laten zien hoe ze dit kunnen doen, bijvoorbeeld door hen een overzicht te geven van de belangrijkste inkomsten en uitgavenposten en door te verwijzen.

Uit: Leidraad Communicatie voor Pensioenuitvoerder (AFM, 2012, blz. 31)

In deze leidraad zijn twee zaken opmerkelijk. Ten eerste schetst de AFM een manier waarop het doel in praktijk gebracht wordt: met de deelnemer aan de tafel gaan zitten. Face-to-face-communicatie wordt hier gepresenteerd als een goede manier om het toereikendheidsdoel na te streven. We komen terug op die gedachte in de volgende sectie over mediakeuze. Ten tweede presenteert de AFM hier een cruciaal doel van pensioencommunicatie als een *optie* en niet als een *verplichting*, waarbij de AFM begrip toont voor uitvoerders die dit doel niet waar willen of kunnen maken. De leidraad stelt daarmee het toereikendheidsdoel eigenlijk ter discussie. Dat gebeurt ook in het rapport *Pensioen in duidelijke taal* (2012), waar het gaat over de verantwoordelijkheden van de pensioensector.

Het pensioeninkomen bestaat uit meerdere aanspraken. Het is de verantwoordelijkheid van de pensioenuitvoerders om te zorgen dat de deelnemer in staat wordt gesteld om – gegeven zijn kennis, houding en gedrag – inzicht te krijgen in het eigen pensioeninkomen. Ook kan de pensioenuitvoerder de deelnemer helpen bij het maken van keuzes binnen de eigen regeling. Het deelnemerbelang dient hierbij centraal te staan. Het is niet de bedoeling dat de pensioenuitvoerder verantwoordelijk wordt voor de financiële planning voor de oude dag van de deelnemer. De pensioenuitvoerder kan wel de deelnemer ondersteunen bij diens keuzes binnen de eigen regeling en laten weten waar hij of zij aanvullende informatie of advies kan krijgen (zie ook paragraaf 3.1 en 3.6). Daarnaast leveren pensioenuitvoerders aan mijnpensioenoverzicht.nl gegevens over het aanvullend pensioen aan.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012). Pensioen in duidelijke taal. Blz. 8.

Als we de stelling serieus nemen dat de pensioenuitvoerder niet verantwoordelijk is voor de financiële planning van de oude dag, dan kan het vijfde doel (toereikendheid) niet aan de pensioensector opgelegd worden. Onze conclusie is dat de overheid tegenstrijdige signalen geeft aan de sector: in sommige beleidsdocumenten wordt het als een verplichting geformuleerd terwijl het doel in andere bronnen expliciet ter discussie wordt gesteld. Ook hier kunnen we de evaluatieve vraag stellen of het doel wenselijk is, en zo ja, of het haalbaar is.

Het is zeer wenselijk dat werknemers in staat worden gesteld vooruit te kijken, zodat zij tijdig maatregelen kunnen overwegen als een pensioentekort dreigt. Haalbaar is het doel ook. Sommige uitvoerders presenteren inmiddels financiële planners op hun website of via apps waarmee zij deelnemers in staat stellen hun gegevens en prognoses in te voeren en een overzicht krijgen van hun toekomstige financiële situatie. Bij de meer geavanceerde planners bestaat de mogelijkheid om data vanuit het centraal pensioenregister in te lezen, zodat de deelnemer een integraal beeld van zijn pensioenopbouw en –prognose krijgt. Ook het Nibud levert met de pensioenschijf van vijf een hulpmiddel voor de vraag of het toekomstig bedrag voldoende zal zijn.

De ontwikkelingen rond een financieel paspoort maken het misschien mogelijk dat de deelnemer in de toekomst toestemming geeft om ook andere financiële data (bank, Belastingdienst, hypotheek) te koppelen aan een financiële planner. Hoe zinvol die middelen ook zijn, het is de vraag of het doel *Pensioendeelnemers weten of hun te verwachten pensioen voldoende zal zijn* moet worden *opgelegd* aan elke afzonderlijke pensioenorganisatie. Wij achten het zinvoller de uitvoerders vrij te laten in hun ambities om de deelnemers dergelijke adviserende hulp te bieden, vooral omdat veel uitvoerders in de praktijk een grote drive aan de dag leggen om zich te onderscheiden in het gebruiksgemak voor de deelnemers.

Tot zover onze evaluatie van de manier waarop de doelen die we in de praktijkdocumenten tegenkwamen, matchen met de doelen die we in de beleidsdocumenten vonden. We concluderen dat er ruim aandacht wordt besteed aan de *risico's*, de mogelijke *keuzes*, de *acties* die soms nodig zijn, de *gevolgen van keuzes en acties* en het *te verwachten pensioenbedrag*.

We stelden twee doelen ter discussie: het pensioenvergelijkend doel en het toereikendheidsdoel. We stellen voor die doelen niet verplicht aan elke pensioenorganisatie op te leggen en de uitvoerders vrij te laten in hun ambities op deze punten. We formuleerden twijfels over het doel *inzicht in de rechten van de deelnemer*, vanwege de vaagheid ervan.²

3.4 Media en actoren

Nu we zicht hebben op de voornaamste doelen van pensioencommunicatie is de vraag aan de orde via welke verschillende media die nagestreefd worden en of de koppeling tussen doelen en media effectief en efficiënt is:

- Van een effectieve koppeling is sprake wanneer een specifiek doel gerealiseerd wordt in een medium dat het meest geschikt is om dat doel te realiseren. Daartoe moet de vraag gesteld worden welke taakkenmerken relevant zijn voor het doel en in hoeverre de kenmerken van het medium die taakuitvoering faciliteren.
- Van een efficiënte mediastrategie is sprake wanneer er een zuinige inzet van media is, waarbij uitsluitend het meest geschikte medium wordt ingezet voor het realiseren van een doel. Wanneer we in het vervolg spreken over *zuinigheid* gaat het dus niet om de keuze voor het *goedkoopste* maar om de keuze voor het *meest geschikte* medium. De kostenfactor blijft in het vervolg buiten beschouwing.

Tabel 4 biedt een overzicht van de doelen en de media die in de praktijk gebruikt worden, waarbij we twee doelen buiten beschouwing laten: pensioen vergelijken en inzicht in de kosten. Het toereikendheidsdoel nemen we wel mee, hoewel we geen voorstander zijn van het verplicht opleggen van dit doel aan pensioenorganisaties.

² Er is een ander doel dat we in onze analyse genegeerd hebben. Dat is te vinden in de laatste zin van de eerder geciteerde brief van de staatssecretaris van 26 juni 2012 (AV/PB/2012/9663): de deelnemer is zich bewust van de kosten van zijn pensioenvoorziening. Het gaat hier om een doel dat met het idee van transparantie verbonden is. Deelnemers zouden moeten weten welke kosten de pensioenuitvoerder maakt voor hun pensioenregeling. We zien dit doel ook in de Leidraad van de AFM uit 2012 terugkomen, waarin gepleit wordt voor kostentransparantie in de startbrief. Het doel werd actueel toen de AFM een pensioenbijsluiters voorstelde, waarin de kosten van de pensioenregeling expliciet gemeld zouden moeten worden. Daar kwam verzet tegen vanuit de sector, waarna dit doel geruisloos verdween uit de beleidsdocumenten. We zijn het ook niet tegengekomen in onze analyse van het informatiepakket voor de deelnemer.

Tabel 4: Media waarin de doelen van pensioencommunicatie nu nagestreefd worden

Doel	Medium	Actor
Pensioendeelnemers weten hoeveel pensioen zij kunnen verwachten	www.mijnpensioenoverzicht.nl (MPO) Uniform Pensioen Overzicht (UPO)*	Stichting SPR Uitvoerder
Pensioendeelnemers weten welke risico's er zijn	Website / Pensioen 1-2-3	Uitvoerder
Pensioendeelnemers weten welke keuzes zij kunnen maken in hun pensioenregeling	Website / Pensioen 1-2-3	Uitvoerder
Pensioendeelnemers weten wanneer welke acties nodig zijn	Website / Pensioen 1-2-3	Uitvoerder
Pensioendeelnemers weten wat de (financiële) gevolgen zijn van bepaalde levensmomenten en van gemaakte keuzes	www.mijnpensioenoverzicht.nl (MPO) Digitale tools Uniform Pensioen Overzicht (UPO)	Stichting SPR Uitvoerder Uitvoerder
Pensioendeelnemers weten of hun toekomstige pensioen voldoende zal zijn	Digitale tools Adviesgesprek	Stichting SPR Financieel adviseur

* In het UPO is een prognose van het te verwachten pensioen sinds 2016 geen verplichting meer

In de tabel hebben we met behulp van kleuren twee typen doelen gemarkeerd. Het ene type betreft informatie over de aard van de regeling (risico's, keuzes, acties), het andere type betreft financiële informatie (hoeveel euro nu, in de toekomst en als gevolg van bepaalde keuzes en levensmomenten).

Het eerste type informatie lijkt efficiënt te zijn toegewezen aan Pensioen 1-2-3. Alles over de regeling is daar te vinden. Maar wie op zoek gaat naar informatie over financiële gevolgen van keuzes of levensgebeurtenissen of wie de financiële kant van het eigen pensioen wil verkennen, moet een keuze maken tussen drie verschillende media. Een kanttekening daarbij is dat het UPO een onduidelijke status heeft in deze tabel, omdat een prognose van het te verwachten pensioen sinds 2016 niet meer verplicht is. Sommige deelnemers zullen dit dus tevergeefs in hun UPO zoeken. Het UPO meldt alleen hoeveel er in de pensioenspaarpot zit (enigszins misleidend wordt deze informatie aangeduid als 'het tot nu toe opgebouwde pensioen'). Informatie over de opgebouwde spaarpot ontbreekt in de tabel, omdat deze informatie niet als zodanig in de beleidsdocumenten wordt genoemd. Onze inschatting is ook dat deelnemers niet zozeer willen weten hoeveel er in de spaarpot zit, maar hoeveel zij kunnen verwachten op basis van het opgebouwde bedrag. Het opgebouwde bedrag is op zichzelf voor de meeste deelnemers betekenisloos zonder die context van een prognose.

Alleen al op grond van deze kanttekeningen is de vraag gerechtvaardigd wat het bestaansrecht is van het UPO, omdat het bij geen enkel doel de hoofdrol vervult. Zonder UPO zouden alle doelen immers nog steeds adequaat nagestreefd kunnen

worden. Ons zuinigheids criterium leidt dus tot de conclusie dat het UPO geen rol speelt in een efficiënt model voor pensioencommunicatie. Hoe minder media, des te duidelijker is de situatie voor de deelnemer en des te hoger is vermoedelijk zijn gevoel van 'eigen effectiviteit'. Wanneer verschillende media over hetzelfde onderwerp worden aangeboden, wordt het zelfvertrouwen van de lezer geringer, wat kan leiden tot het vermijden van alle aangeboden informatie. In Elling en Lentz (2018) gaan we dieper in op de geschiedenis en de toekomst van het UPO.

Een ander gevolg van het inzetten van verschillende media is redundantie en herhaling. Zo wordt de informatie over wel of geen indexatie (en over wat dat is) aangeboden in drie verschillende – en verplichte – media (UPO, MPO, Pensioen 1-2-3). In onze analyse vonden we 105 doelen (van de 433) die in minimaal twee media nagestreefd werden. Nu kan een zekere mate van redundantie en herhaling positief werken op het zelfvertrouwen van de lezer, maar het gevolg is een grotere omvang van het totaalpakket. En een reductie van de totale omvang lijkt een absolute prioriteit als we de motivatie van de deelnemer om pensioencommunicatie te verwerken, willen verhogen.

Onze conclusie is dat er geen overkoepelende visie ten grondslag lijkt te liggen aan de verdeling van de belangrijkste doelen van pensioencommunicatie over de beschikbare media.

- Er zijn media die aan functieverlies lijden, zoals het UPO, waarvan vervolgens de legitimiteit ter discussie komt te staan, omdat het overblijvende doel (informereren over pensioenopbouw) ook in MPO zichtbaar is.
- Er zijn onderwerpen die in alle drie de media verplicht gecommuniceerd moeten worden (indexatie), of soms wel en soms niet in een verplicht document aangeboden worden (pensioenprognose in UPO).
- Er zijn onderwerpen die in het ene medium in generieke zin worden aangeboden (keuzes in Pensioen 1-2-3) en in het andere medium heel specifiek voor de deelnemer op financiële consequenties berekend worden (MPO, digitale tools), zonder systematische koppeling van het een naar het ander. Voor de pensioensector zijn dit misschien twee verschillende onderwerpen (eerder of later met pensioen en de financiële gevolgen van zo'n keuze), maar voor de deelnemer is het een en dezelfde kwestie (wat krijg ik als ik eerder met pensioen ga?).

In de laatste sectie van deze bijdrage doen we een poging een optimaal model voor pensioencommunicatie te ontwikkelen, waarin de doelen op een gemotiveerde manier toegewezen worden aan media en actoren.

4. Een nieuw model voor pensioencommunicatie

De basis voor een nieuwe visie op pensioencommunicatie vinden we in de zogenaamde *Media Synchronicity Theory* van Dennis en Valacich (Dennis e.a., 2008). Die theorie veronderstelt dat er een match moet zijn tussen enerzijds de *taak* die verricht moet worden door de deelnemers en anderzijds de *kenmerken* van het medium. Van die kenmerken is synchroniciteit het meest cruciaal. Synchroniciteit hangt af van de volgende kenmerken:

- Synchroniciteit stijgt:
 - met de *snelheid* in de interactie, waarbij partijen zonder veel tijdverlies op elkaar kunnen reageren;
 - met het aantal *verschillende betekenisdragers* dat voorhanden is, zoals non-verbale tekens, tekst, beelden;
 - met de mate waarin *parallel* gewerkt kan worden aan dezelfde taak, bijvoorbeeld als twee mensen tegelijkertijd kunnen werken aan een onderlinge boodschap.
- Synchroniciteit daalt:
 - met de mogelijkheid tot *reviseren* van de boodschap voor het verzenden ervan;
 - met de mogelijkheid tot *opnieuw verwerken* van een boodschap.

Media verschillen in de mate van synchroniciteit. In het voorbeeld hierboven van een medewerker die met een pensioendeelnemer aan tafel zit om zijn pensioensituatie te beoordelen, is sprake van een hoge mate van synchroniciteit. Die taak (de toekomstige pensioensituatie beoordelen) is complex en vraagt om een proces waarbij de deelnemers gezamenlijk informatie inbrengen en interpreteren. Dat proces typeren de auteurs als *convergence*: de participanten komen geleidelijk tot een gedeeld begrip van een onderwerp. We hanteren verderop de Nederlandse term *afstemming*, omdat de deelnemers hun bijdragen in zo'n proces op elkaar afstemmen. Daartegenover staan processen die als *conveyance* getypeerd worden en waarin informatie meer eenzijdig door de ene partij aan de andere overgebracht wordt. Voor dat proces gebruiken we verderop de Nederlandse term *overdracht*.

Voor taken die om afstemming vragen zijn media nodig die een hoge mate van synchroniciteit mogelijk maken. En voor taken die om overdracht vragen zijn media geschikt die een geringe mate van synchroniciteit hebben. Voor een nieuwe visie op pensioencommunicatie stellen we dus de vraag: *Welke doelen impliceren overdracht en welke media passen daar goed bij?* En: *Welke doelen vragen om afstemming en moeten dus via andere media gefaciliteerd worden?* In tabel 5 presenteren we de

Tabel 5. Overzicht van doelen en typen communicatieproces

Doel	Proces
Pensioendeelnemers weten hoeveel pensioen zij kunnen verwachten	Overdracht
Pensioendeelnemers weten welke risico's er zijn	Overdracht
Pensioendeelnemers weten welke keuzes zij kunnen maken in hun pensioenregeling	Overdracht
Pensioendeelnemers weten wanneer welke acties nodig zijn	Overdracht
Pensioendeelnemers weten wat de (financiële) gevolgen zijn van bepaalde levensmomenten en van gemaakte keuzes	Overdracht én afstemming
Pensioendeelnemers weten of hun toekomstige pensioen voldoende zal zijn	Afstemming

voornaamste doelen met het proces dat daar het best bij past.

In tabel 5 onderscheiden we drie groepen. Er zijn doelen die grotendeels via overdracht nagestreefd kunnen worden, zoals de eerste vier. Daar gaat het om het overdragen van soms complexe en omvangrijke informatie. Bij het vijfde doel is een vorm van gelaagdheid denkbaar; als de deelnemer moet weten of hij in principe eerder met pensioen kan, dan volstaat overdracht. Moet echter duidelijk worden of dat financieel ook echt mogelijk en aantrekkelijk is – en wat de gevolgen zijn – dan is afstemming nodig.

Tabel 6. Kenmerken van media voor pensioencommunicatie

Medium	Kenmerken
Uniform Pensioen Overzicht (UPO)	<ul style="list-style-type: none"> – Lage mate van synchroniciteit – Geschikt voor overdracht – Jaarlijkse prikkel
Pensioen 1-2-3	<ul style="list-style-type: none"> – Lage mate van synchroniciteit – Geschikt voor overdracht – Gelaagd in digitale vorm
www.mijnpensioenoverzicht.nl	<ul style="list-style-type: none"> – Redelijke mate van synchroniciteit – Totaaloverzicht uitvoerders en AOW – Geeft inzicht in gevolgen van sommige keuzes en levensgebeurtenissen – Geeft ook inzicht in pensioen van partner
Digitale tool Uitvoerder	<ul style="list-style-type: none"> – Redelijke mate van synchroniciteit – Hoge mate autonomie deelnemer – Zeer geschikt voor gevolgen van keuzes – Soms beperkt tot één uitvoerder
Helpdesk Uitvoerder	<ul style="list-style-type: none"> – Hoge mate van synchroniciteit – Geschikt voor afstemming – Beperkt tot één uitvoerder
Pensioenadviseur	<ul style="list-style-type: none"> – Hoge mate van synchroniciteit – Geschikt voor afstemming – Beperkt tot één uitvoerder
Onafhankelijk adviseur	<ul style="list-style-type: none"> – Hoge mate van synchroniciteit – Geschikt voor afstemming – Overzicht totale financiële situatie (hypotheek, andere schulden, andere inkomsten)

Tabel 7. Overzicht van doelen, processen en actoren (FTF = face-to-face)

Doel	Medium en middel	Actoren
Pensioendeelnemers weten hoeveel pensioen zij kunnen verwachten (overdracht)	Website: MPO	Stichting SPR
Pensioendeelnemers weten welke risico's er zijn (overdracht)	Tekst /website: Pensioen 1-2-3	Uitvoerder
Pensioendeelnemers weten welke keuzes zij kunnen maken in hun pensioenregeling (overdracht)	Tekst /website: Pensioen 1-2-3	Uitvoerder
Pensioendeelnemers weten wanneer welke acties nodig zijn in hun pensioenregeling (overdracht)	Tekst /website: Pensioen 1-2-3	Uitvoerder
Pensioendeelnemers weten wat de (financiële) gevolgen zijn van bepaalde levensmomenten en van bepaalde keuzes die zij maken binnen de regeling (overdracht / afstemming)	Website: MPO of uitvoerder FTF-adviesgesprek	Uitvoerder Stichting SPR Adviseur uitvoerder
Pensioendeelnemers weten of hun toekomstige pensioen voldoende zal zijn (overdracht / afstemming)	Website: MPO Financiële planners FTF-adviesgesprek	Stichting SPR Nibud/ uitvoerder Onafhankelijk adviseur

Toereikendheid (het laatste doel) is alleen via afstemming realiseerbaar. Voor een goed antwoord op de vraag of het pensioen toereikend zal zijn, moeten immers zowel de deelnemer als de uitvoerders informatie leveren; de uitkomst van de confrontatie van die bronnen vergt interpretatie (afstemming).

In de volgende stap gaan we na welke kenmerken de huidige media voor pensioencommunicatie hebben. Die vatten we samen in tabel 6.

Wanneer we de resultaten van de tabellen 5 en 6 samenvatten, komen we tot het volgende overzicht van media waarvan de kenmerken goed passen bij de processen die we typerend achten voor de verschillende doelen (zie tabel 7).

In deze tabel zien we drie groepen doelen. Voor het eerste doel (prognose) heeft de deelnemer inzicht nodig in het pensioen dat bij diverse uitvoerders is opgebouwd – en als er een partner is, zijn ook zijn of haar gegevens nodig voor een volledige prognose. Dit doel wordt goed door *mijnpensioenoverzicht* (MPO) gerealiseerd, eventueel met tools van uitvoerders die data vanuit MPO inlezen. Het gaat om overdracht, omdat de uitkomst in de kern een bedrag is dat het huishouden per maand mag verwachten.

In de tweede groep zien we drie doelen die alle betrekking hebben op de huidige pensioenregeling van de deelnemer en die via overdracht nagestreefd kunnen worden. De uitvoerder waarbij de deelnemer is aangesloten, is de aangewezen partij voor het realiseren van die doelen. Het medium Pensioen 1-2-3 is in principe geschikt om die doelen (risico's, keuzes en acties) te realiseren.

In de derde groep gaat het om processen waarvoor afstemming nodig is en die deels de huidige regeling betreffen, deels overstijgend zijn – soms voor zowel de

deelnemer als de partner. In sommige situaties volstaat MPO, zoals voor de oudere deelnemer die wil weten wat zijn inkomen zal zijn als hij een jaar eerder of later met pensioen gaat. Of voor de deelnemer die via MPO ziet dat zijn inkomen er na pensionering nauwelijks op achteruit gaat. In zulke situaties is afstemming niet nodig, omdat de vraag geen input van complexe gegevens vereist en het antwoord geen extra duiding vraagt. In andere situaties is dat wel nodig en is interactie met een expert gewenst.

In deze analyse ontbreken enkele media:

- de website van de pensioenuitvoerder als geheel (de zogenaamde 'mijnomgeving') evenals de media die daar soms mee verbonden zijn (chat, Facebook, Twitter, apps, YouTube)
- de website van het Nibud (met de pensioenschijf van vijf)
- de website Wijzer in Geldzaken (ministerie van SZW en partners)
- Pensioen kijker.nl (samenwerkingsverband van uitvoerders, Consumentenbond, ministerie, Nibud, en andere partijen)

Hoewel menig uitvoerder de laatste jaren geïnvesteerd heeft in de ontwikkeling van de eigen website, zien wij niet welke doelen hun websites beter zouden kunnen realiseren dan Pensioen1-2-3 en MPO dat kunnen.

Pensioen1-2-3 is door de branche zelf ontwikkeld en in de Wet pensioencommunicatie opgenomen als primair communicatiemiddel over de pensioenregeling. In Lentz & Pander Maat (2016) concluderen we dat de websites van uitvoerders vaak een verdubbeling van informatie leveren, wat het voor de deelnemer niet overzichtelijker maakt. Sommige uitvoerders integreerden hun nieuwe website met het model voor Pensioen 1-2-3 en voldeden op die manier zowel aan de nieuwe wetgeving als aan het zuinigheidsprincipe dat we hierboven bespraken. In die analyse werd ook duidelijk dat zo'n geïntegreerde website de deelnemer op een dynamische manier goed kan helpen in zijn navigatie naar specifieke antwoorden op vragen over zijn pensioenregeling.

De website van het Nibud met de pensioenschijf van vijf biedt een bijzonder nuttig instrument voor het vijfde doel (toereikendheid van het pensioen). Dit is een tool waarmee mensen een schatting kunnen maken van hun inkomsten en uitgaven na pensionering. Heel behulpzaam is de indicatie van referentiebedragen bij de geschatte uitgaven. Maar het is jammer dat dit instrument niet direct is gekoppeld aan MPO – waardoor de gegevens over de geschatte pensioenuitkering direct zichtbaar zouden zijn in deze pensioencheck. Overigens is dit een instrument zoals dat ook te vinden is op de site van menig uitvoerder. Wij zien niet goed in waarom elke

uitvoerder zijn eigen pensioencheck zou moeten ontwikkelen. Samenwerking met MPO en Nibud ligt hier voor de hand.

De websites van Wijzer in Geldzaken en de Pensioenkijsker bieden allebei ook achtergrondinformatie over pensioenzaken en verwijzen actief naar zowel MPO als de pensioenshijf van het Nibud. Maar ze bieden ook veel informatie die in Pensioen 1-2-3 te vinden is. Voor de meeste pensioendeelnemers zal niet goed duidelijk zijn voor welke vragen zij bij Wijzer in Geldzaken, de Pensioenkijsker of elders moeten zijn. De sites maken zelf niet duidelijk voor welke doelen van pensioencommunicatie zij in het bijzonder aanvullend zijn. Zij versterken het hybride en versnipperde beeld van de pensioencommunicatie in Nederland, mede omdat bijvoorbeeld het Nibud en de Consumentenbond ook weer partners zijn bij de Pensioenkijsker en Wijzer in Geldzaken. Een scherpe taakverdeling tussen de verschillende aanbieders van informatie lijkt te ontbreken. Er is eerder sprake van overaanbod dan van een tekort aan informatiebronnen.

In onze (zuinige) visie op pensioencommunicatie kunnen de *overdrachtdoelen* nagestreefd worden met twee media.

- Via Pensioen 1-2-3 worden alle doelen nagestreefd die betrekking hebben op generieke topics die de huidige regeling van de deelnemer betreffen (risico's, keuzes en acties).
- Via MPO worden de andere *overdrachtdoelen* nagestreefd, te weten de doelen met betrekking tot de financiële gevolgen van de opbouw en de keuzes en die de grenzen van de huidige regeling overschrijden.

Via deze twee media start idealiter elk communicatieproces tussen uitvoerder en deelnemer. Wanneer de financiële situatie van de deelnemer overzichtelijk is, zullen deze media veelal volstaan. Is dat niet het geval, dan lijkt *afstemming* nodig via interactie met een expert. In dat proces levert de deelnemer gegevens over zijn financiële situatie aan en leidt de interactie tot een gezamenlijke duiding van de toekomstige situatie.

Het resultaat van die prognose kan aanleiding zijn tot een verkenning van mogelijke acties. Ook dan is *afstemming* en dus maatwerk veelal nodig. Als het om acties binnen de regeling zelf gaat, zo maakt de AFM duidelijk, kan de uitvoerder die expertise leveren en advies bieden. Sommige pensioenuitvoerders helpen de deelnemer daarbij al goed op weg via het eigen digitale platform, zoals we beschreven in Lentz en Pander Maat (2016). Maar zodra de grenzen van de eigen regeling worden overschreden en advisering over de algemene financiële planning van de deelnemer wenselijk is, lijkt een onafhankelijk financieel adviseur de aangewezen actor.

In een zuinige visie op pensioencommunicatie bestaat er een goede balans tussen centrale en lokale media met een heldere taakverdeling tussen doelen. Het *prognose-doel* wordt nu al adequaat gerealiseerd via het centrale MPO. Het *toereikendheidsdoel* vereist een financiële planner, zoals nu door het Nibud ontwikkeld is, eventueel aangevuld met fintech-koppelingen naar andere data van financiële instellingen en de eigen pensioenuitvoerder. Ook het *vergelijkingsdoel* zou idealiter op centraal niveau gerealiseerd moeten worden, bij voorkeur door een onafhankelijke partij zoals het Nibud in de vorm van een tool, de *pensioenvergelijker*. Voor drie andere hoofddoelen zijn de lokale media van de pensioenuitvoerders optimaal:

- Deelnemers weten welke risico's er zijn
 - via Pensioen 1-2-3 over generieke risico's
 - via de eigen website over de actuele situatie
- Deelnemers weten welke keuzes zij kunnen maken
 - via Pensioen 1-2-3 over generieke keuzes in de regeling
 - via het digitale platform (maatwerk-)afstemming op de situatie van de deelnemer
 - via de helpdesk en pensioenadviseur afstemming in een gesprek met de deelnemer
- Deelnemers weten welke acties mogelijk zijn
 - via Pensioen 1-2-3 voor acties die nodig zijn bij specifieke levensmomenten
 - via het digitale platform (maatwerk) voor acties die voortvloeien uit keuzes, levensmomenten of administratieve veranderingen
 - via de helpdesk en pensioenadviseur voor acties die in een gesprek met de deelnemer nadere afstemming vergen

5. Conclusies en aanbevelingen

We komen tot onze conclusies. We maken een onderscheid tussen algemene conclusies en conclusies die betrekking hebben op de overheid of de uitvoerders en overige actoren.

Algemeen

1. De omvang van het totale bouwwerk van communicatiedoelen is met 433 doelen indrukwekkend te noemen. Dat is een indicatie van de enorme taak waar de branche van pensioenorganisaties en de pensioendeelnemer voor staan.

Overheid

2. De huidige Wet pensioencommunicatie stelt met een grote hoeveelheid verplichtingen te hoge eisen aan de zorgplicht van de uitvoerders. De brancheorganisaties werken die verplichtingen te gemakkelijk uit in vaste formats die aan de sector opgelegd worden. Een zuiniger verplichtingsbeleid leidt tot meer vrijheid voor de uitvoerders en dus tot meer innovatie in pensioencommunicatie.
3. Vier doelen zouden niet verplicht moeten worden opgelegd aan de pensioenorganisaties. Dat zijn de doelen met betrekking tot het vergelijken van pensioenen, het realistische perspectief op de rechten, inzicht in de kosten en het inzicht in de toekomstige bestedingsruimte (het *toereikendheidsdoel*). Ook zonder die doelen lijkt de opdracht aan de pensioenorganisaties ambitieus.
4. De overheid is gebaat bij heldere criteria voor wat wel en niet verplicht opgelegd moet worden aan de uitvoerders. Niet alles wat goed is voor de deelnemer hoeft voorgeschreven te worden.

Uitvoerders en andere actoren

5. Van de vier doelen die wij hierboven ter discussie stelden, kunnen er drie beter door andere actoren dan de uitvoerders zelf gerealiseerd worden:
 - voor het *vergelijkingsdoel* is een onafhankelijke partij overtuigender dan de uitvoerder, zoals consumenten ook voor een vergelijking van verzekeringen niet bij de verzekeraar zelf maar bij een derde partij te rade gaan.
 - het *transparantiedoel* (inzicht in de kosten van de uitvoerder) wordt idealiter meegenomen in het vergelijkingsdoel, omdat daarmee een zinvolle referentie mogelijk wordt.
 - het *toereikendheidsdoel* overstijgt de specifieke uitvoerder en vergt privacygevoelige data-overdracht door de deelnemer. Voor relatief eenvoudige situaties

- zijn actoren als MPO en Nibud met de pensioenschijf geschikt. Voor meer complexe situaties ligt een onafhankelijke financieel adviseur voor de hand.
6. Het doel *realistisch perspectief op de rechten* is ambigu: als het gaat om rechten op uitkering of wijzigingen in termijnen (eerder of later met pensioen, start met hoger of lager pensioen), dan wordt dit doel gerealiseerd in Pensioen 1-2-3. Maar als we dit doel interpreteren als *het recht op inspraak in beleid* dan ontbreekt het in de praktijk. Medezeggenschap van de pensioendeelnemer lijkt geen serieus thema te zijn in de pensioencommunicatie.
 7. Een weloverwogen strategie om doelen aan media toe te wijzen ontbreekt. Te veel doelen worden tegelijkertijd via verschillende media nagestreefd. Daardoor krijgt de deelnemer geen duidelijk beeld bij welk medium hij voor welke vraag moet zoeken naar een antwoord.
 8. Een zuiniger model voor pensioencommunicatie is mogelijk als doelen eenduidig aan middelen toegewezen worden:
 - Pensioen 1-2-3 als generiek model voor pensioeninformatie over de regeling zonder verdubbeling met interfaces van uitvoerders;
 - integratie van het huidige UPO in MPO (mijnpensioenoverzicht) en een vrije keuze en aanpak van uitvoerders voor een aantrekkelijker jaarlijkse trigger om de deelnemer te motiveren na te denken over zijn toekomstig pensioen;
 - meer samenwerking in de presentatie van het informatieaanbod; niet door een verruiming van verplichte communicatie maar door vrijwillige afspraken tussen uitvoerders over de gezamenlijke ontwikkeling van pensioencommunicatie.
 9. Een scherpe taakafbakening tussen de websites met pensioencommunicatie van overige actoren lijkt te ontbreken (Pensioen kijker, Wijzer in Geldzaken, Nibud, Consumentenbond). Voor deelnemers is niet duidelijk wanneer zij bij welke actor moeten zijn. Het totaalpakket versterkt de indruk dat er overaanbod is van pensioencommunicatie.
 10. De meest zuinige presentatie van pensioeninformatie volstaat met vier media:
 - Mijnpensioenoverzicht voor het prognosedoel (MPO)
 - Een financiële planner voor het toereikendheidsdoel (Nibud)
 - Pensioen 1-2-3 voor de doelen t.a.v. generieke informatie over risico's, keuzes en acties (pensioenuitvoerder)
 - Het digitale platform voor maatwerk voor keuzes en acties en voor de daadwerkelijke uitvoering van die acties (pensioenuitvoerder).

Literatuur

- AFM (2012). *Leidraad Communicatie voor Pensioenuitvoerder. De regels in de praktijk (inclusief handige checklists)*. Amsterdam.
- AFM (2015). *Onderzoek naar digitale pensioencommunicatie*. Amsterdam.
- 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.
- Elling, S. & Lentz, L. (2018). *Tien jaar UPO. Een terugblik en vooruitblik op inhoud, doelen en effectiviteit*. Netspar paper (te verschijnen).
- Lentz, L. & H. Pander Maat (2004). Functional Analysis for Document Design. *Technical Communication* 51, 387-399.
- Lentz, L. & Pander Maat, H. (2013). *De gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht*. Netspar Industry Paper.
- Lentz, L. & Pander Maat, H. (2016). *De nieuwe regels voor pensioencommunicatie in de praktijk*. Netspar Brief, september 2016. Tilburg.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012). *Brief aan de Tweede Kamer over pensioencommunicatie aan deelnemers*. Den Haag (Kamerstuk AVIPBl2012/19663).
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012). *Pensioen in duidelijke taal*. Den Haag.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2014). *Memorie van toelichting Wet pensioencommunicatie*. Den Haag (Kamerstuk 34008-3).
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2014). *Voorstel van wet. Wet pensioencommunicatie*. Den Haag (Kamerstuk 34008-2).
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2015). *Brief aan de Tweede Kamer over de inwerkingtreding van de Wet pensioencommunicatie*. Den Haag (Kamerstuk 34008-33).
- Nell, L. (2017). *Multichannel pension communication. An integrated perspective on policies, practices, and literacy demands*. Proefschrift Universiteit Utrecht.
- Prast, H. (2017). *De psychologie van pensioenkeuzes*. Netspar Brief, editie 10.
- 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).

OVERZICHT UITGAVEN IN DE DESIGN PAPER SERIE

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

- 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, Rynne 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 Marieke 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, Marieke 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, Maaïke 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



Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Dit is een uitgave van:
Netspar
Telefoon 013 466 2109
E-mail info@netspar.nl
www.netspar.nl

Juni 2018