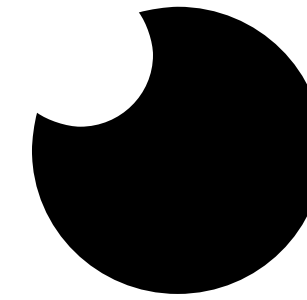


COMMUNICATIE OVER

Inzicht en aanbevelingen

DE NIEUWE REGELS VOOR PENSIOEN

September 2020
prof. dr. Lisa Bruggen
dr. Annemarie van Hekken
drs. Ester Iking
drs. Ellen Kraft
dr. Louise Nell





INHOUD



Dit document bevat een duiding van de resultaten van drie onderzoeken naar de begrijpelijkheid van en de reacties op een uitleg van de nieuwe regels voor pensioen. Het document bevat daarnaast een serie concrete aanbevelingen voor de communicatie over de nieuwe regels.

01 Inleiding	3
---------------------	----------

02 Begrijpelijkheid en relevantie	5
--	----------

03 Reacties op de inhoud van de teksten	8
--	----------

Bijlage 1 Teksten	12
----------------------	----

Bijlage 2 Resultaten onderzoek Kantar	17
--	----

Bijlage 3 Resultaten onderzoek Etil/Universiteit Maastricht	51
--	----

Bijlage 4 Resultaten onderzoek Universiteit Utrecht	57
--	----

01

Inleiding

Hoe vertellen we Nederlanders wat er straks allemaal gaat veranderen aan hun pensioen? Wat vinden mensen zelf interessant? Wat kunnen ze begrijpen en waar haken ze af? Hoe reageren ze op deze veranderingen en wat betekent dat voor de communicatie over de nieuwe regels?

Op deze vragen hebben wij, de expertgroep van het werkverband Informatie, Communicatie en Keuzebegeleiding van het Ministerie van SZW, een antwoord proberen te vinden. Hiervoor hebben we een aantal teksten opgesteld over de nieuwe pensioenregels (het nieuwe contract en de overgangsregels die daarvoor gelden) en deze in verschillende onderzoeken voorgelegd aan grote groepen werkende mensen en gepensioneerden.

De belangrijkste inzichten die wij uit deze onderzoeken hebben opgedaan vindt u in dit rapport. Daarbij geven we ook aan hoe we deze inzichten kunnen gebruiken in de praktijk. We hopen zo de pensioensector verder te helpen in zijn taak om mensen in Nederland zo

goed mogelijk voor te bereiden op de nieuwe regels voor pensioen en te communiceren over pensioen als de regels eenmaal van kracht zijn.

Welke onderzoeken zijn uitgevoerd?

- Interviews door onderzoeksbureau **Kantar** (kwalitatief onderzoek, 16 respondenten) – in opdracht van Min. v. SZW
- Online kwantitatief en kwalitatief onderzoek door onderzoeksbureau **Etil**, onder supervisie van de Universiteit Maastricht (8653 respondenten) – in opdracht van de Pensioenfederatie

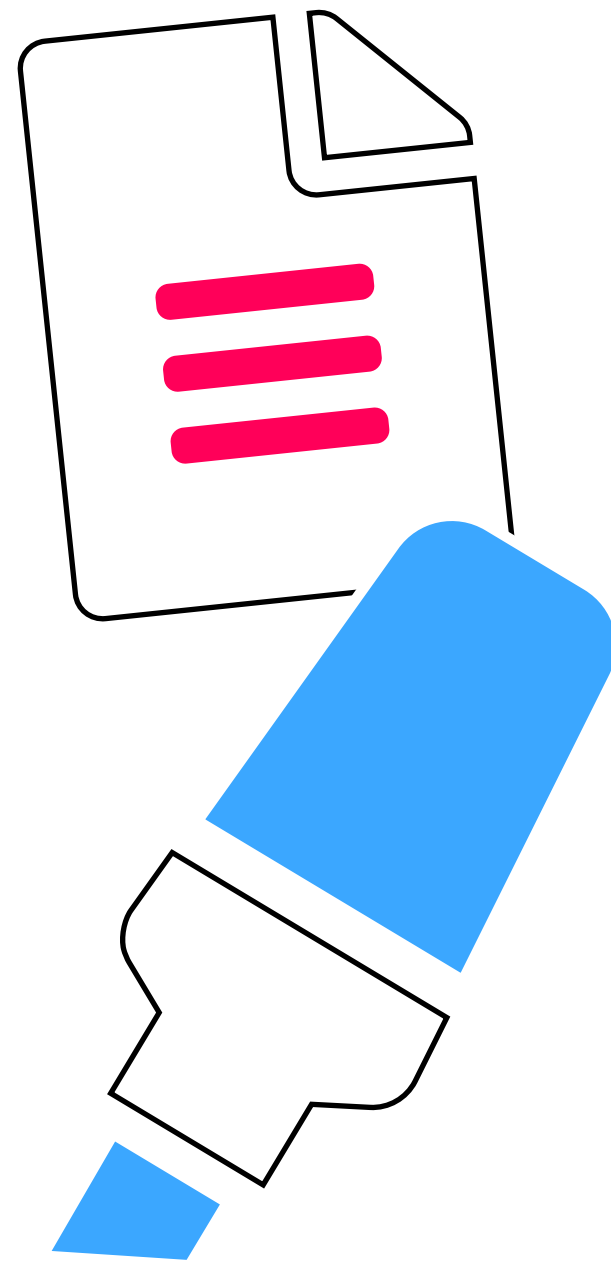
- Interviews, door de **Universiteit Utrecht** (kwalitatief onderzoek, 15 respondenten) – in opdracht van de Pensioenfederatie

Korte beschrijving van de onderzoeken en onderzoeksopzet per onderzoek:

- Kantar heeft interviews gehouden met werkenden en gepensioneerden. De basis hiervoor was een tekst over de nieuwe pensioenregels die de expertgroep communicatie heeft opgesteld. Gevraagd is naar de inhoud ('wat denkt u dat hier staat? Kunt u dit in eigen woorden beschrijven?') en de reactie op de inhoud. Ook heeft Kantar het begrip en acceptatie van de veranderingen onderzocht. De auteurs van dit rapport hebben meegekeken (op afstand) met de interviews.
- Op basis van de uitkomsten van Kantar hebben we de tekst over de nieuwe regels verder vereenvoudigd en op sommige punten aangevuld. Deze teksten zijn getest door Etil. Respondenten konden online positieve ('dit is duidelijk', 'dit is een goed punt') en negatieve punten ('dit begrijp ik niet' of bijvoorbeeld 'dit geloof ik niet') in de teksten aangeven. Bij elke markering kon men een opmerking of toelichting plaatsen. Daarnaast kregen respondenten een aantal algemene vragen over de tekst.

Zeven pensioenfondsen hebben hun deelnemers en gepensioneerden uitgenodigd om aan dit onderzoek mee te doen. Verder namen 2000 respondenten van het Etil-panel hieraan deel, dat een betrouwbare afspiegeling vormt van de Nederlandse samenleving. Op verzoek van de vakbonden zijn twee versies getest. De versies verschilden in de beschrijving van de pensioenpot / het aandeel in het pensioenkapitaal.

- Een onderzoeker van de Universiteit Utrecht heeft vervolgens 15 respondenten van het Etil onderzoek (een mix van jong en oud en hoog- en laagopgeleid) dieper ondervraagd over het beeld dat ze hebben van hun pensioen en de begrijpelijkheid en acceptatie van de nieuwe pensioenregels.



Welke teksten hebben we voorgelegd?

De focus voor dit traject lag op het onderzoeken van de 'begrijpelijkheid' van de nieuwe regels. Voor elk (deel)onderzoek hebben we daarom een zo eenvoudig mogelijke uitleg gemaakt van de nieuwe regels (alledaagse woorden, korte zinnen, actief taalgebruik, zo min mogelijk financieel jargon of figuurlijk taalgebruik). Met behulp van de inzichten die we tijdens dit traject opdeden, konden we de teksten steeds opnieuw aanscherpen.

Deze teksten waren feitelijk van karakter. We hebben bewust geen gebruik gemaakt van overtuigingstechnieken om de mogelijke acceptatie van de nieuwe regels te vergroten. Dat lag buiten de scope van dit onderzoek. Wel hebben we gemeten hoe mensen reageerden op de inhoud van de teksten. Zie hiervoor het onderdeel 'inhoudelijke reacties op de tekst'.

Alle teksten schreven we vanuit het perspectief van werkende mensen (die elke maand geld inleggen voor hun pensioen) en gepensioneerden. Dat betekent dat we ons als eerste afvroegen welke veranderingen voor hen interessant zijn. Waar merken ze straks echt iets van? De relevante veranderingen en de basisprincipes achter de nieuwe regels hebben we kort en bondig

beschreven. Daarnaast hebben we toegelicht waarom de nieuwe regels nodig zijn: welk probleem lossen ze op? Ook dit onderdeel hebben we feitelijk beschreven.

We hebben bij elk onderzoek gewerkt met meerdere versies van het verhaal. Afhankelijk van het onderzoek verschilden de versies ten aanzien van:

Insteek

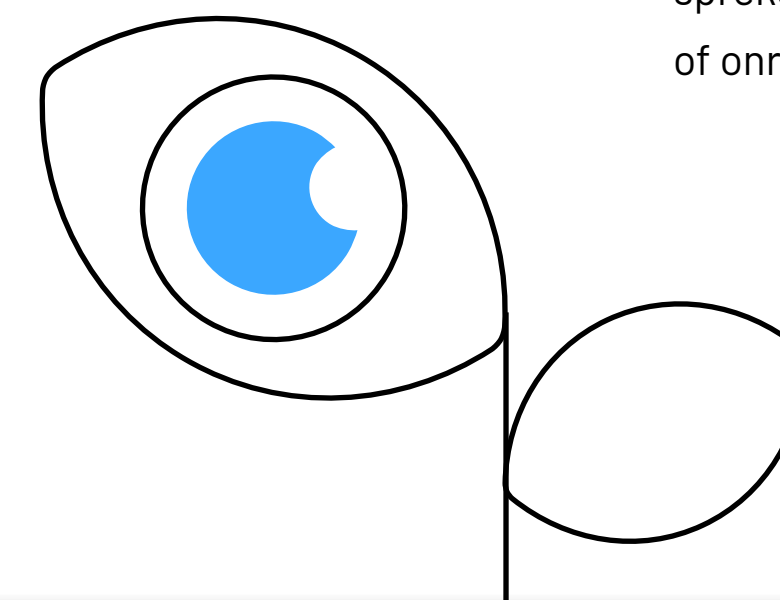
Een algemeen verhaal voor iedereen of specifiek voor werkenden of gepensioneerden

Woordgebruik

Bijv. persoonlijke pensioenpot vs. gezamenlijk pensioengeld.

Gelaagdheid

De eerste laag vormde het basisverhaal, de tweede laag was een verdieping daarop. Ook de verdieping hebben we zo eenvoudig mogelijk geschreven.



Wat vonden mensen van de teksten? (resultaten & conclusies)

We hebben de opmerkingen uit de kwalitatieve onderzoeken, de tekstuele opmerkingen en de kwantitatieve uitkomsten (zie deel I van de rapportage voor een overzicht van de resultaten) geanalyseerd op twee aspecten:

Begrijpelijkheid & relevantie

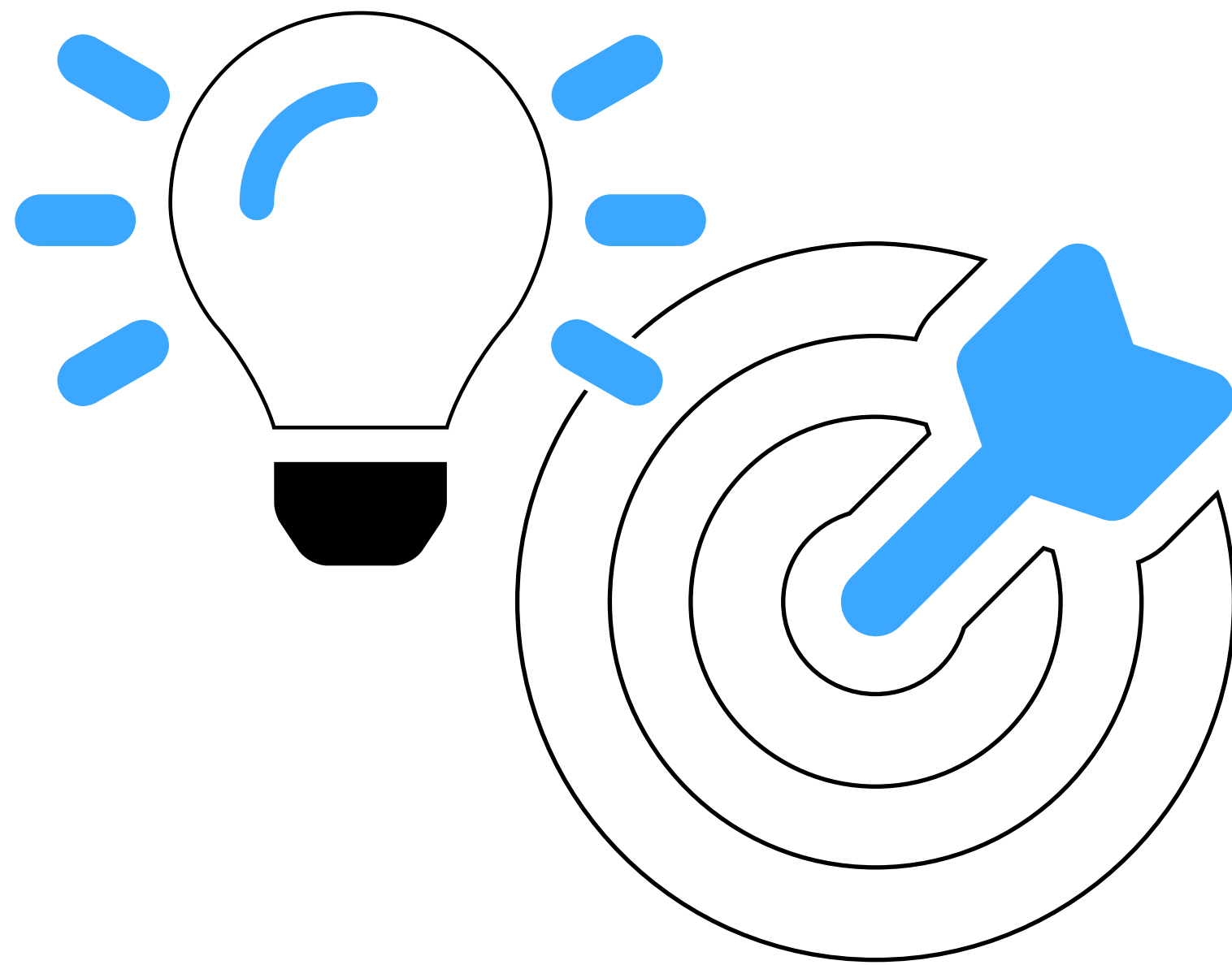
Welke woorden vinden mensen duidelijk, welke niet? Wat begrijpt men nog over de nieuwe regels en wat wordt te complex? Wat willen mensen over het algemeen eigenlijk weten over de nieuwe pensioenregels en zijn er verschillen tussen jong en oud?

Reacties op de inhoud van teksten

Wat zijn de reacties van de respondenten op de inhoud van de nieuwe regels? Welke elementen spreken aan en welke elementen wekken irritatie of onrust op?

02

Begrijpelijkheid en relevantie



01 Ga uit van een zeer basaal kennis- en taalniveau

De meeste mensen hebben heel beperkte basiskennis van pensioen en een beperkt tekstbegrip. Dat betekent dat teksten snel te moeilijk zijn.

- Teksten worden als moeilijk ervaren door abstracte formuleringen en concepten die wel bekend zijn in de financiële wereld, maar niet bij de gewone burger. Veel woorden die we in de sector als volstrekt normaal beschouwen, worden door de doelgroep écht ervaren als jargon. Zo zorgt een woord als 'premie' al voor verwarring. Laat daarom 'financiële taal' en pensioenjargon los en schrijf in 'mensentaal'. Vraag je bij iedere term of formulering af wat het betekent of doet voor de doelgroep.
- Ondanks het feit dat de teksten voor de onderzoeken eenvoudig opgesteld waren, gaven nog steeds redelijk wat mensen aan dat zij nóg eenvoudiger teksten verwachten. Men vindt een tekst ook snel te lang. Dit geldt zeker als het onderwerp ook nog eens complex is. Twintig woorden en één bijzin is echt de max. Opsommingen lezen prettig.

Uit alle onderzoeken bleek dat teksten over pensioen niet snel te eenvoudig zijn. Wel is belangrijk dat de schrijver niet door de knieën gaat: vermijd dus een betuttelende toon of het invullen van gedachten voor de lezer.

Voorbeelden uit de onderzoeken

- De relatie tussen premie en aanspraak wordt door veel mensen niet begrepen. De doorsneesystematiek werd door vrijwel niemand begrepen (op verschillende manieren geformuleerd).
- Een eenvoudige term als 'de nieuwe regels' kreeg verhoudingsgewijs veel positieve reacties.
- Het verschil tussen de huidige en de nieuwe regels blijkt weinig te betekenen voor veel respondenten (na uitleg: 'dat is nu toch ook al zo?').
- We hebben alternatieven getest voor de term 'compensatie'. Er bleek een lichte voorkeur voor de term 'aanvulling'.

Inzicht

Schrijf eenvoudig. En maak de tekst dan nóg twee keer zo eenvoudig.

02 Mensen hebben de meest uiteenlopende beelden over pensioen. Probeer daarbij aan te sluiten.

Behalve feitelijke kennis, hebben mensen ook beelden bij pensioen. Ook mensen die weinig van pensioen weten, hebben (juist) veel beelden (associaties, overtuigingen) hierbij. Dat eigen 'beeld' van pensioen bepaalt voor een groot deel hoe mensen tegen een pensioentekst aankijken; wat ze wel of niet relevant vinden, wat ze geloven of niet, welke interpretatie ze aan de woorden geven. Hoe mensen een tekst over de nieuwe regels interpreteren of beoordelen, komt dus niet alleen voort uit de tekst zelf, maar wordt ook sterk beïnvloed door hun eigen associaties bij en overtuigingen met betrekking tot pensioen.

Het is daarom belangrijk om je eerst te verdiepen in hoe mensen tegen pensioen aankijken. Zet vanuit dit beeld de tekst op. Doe je dat niet, dan ontstaat er snel een kloof tussen dat wat de lezer denkt te lezen en dat wat de schrijver voor ogen heeft. Bouw het verhaal op, op basis van wat de lezer denkt en denkt te weten. Doe dit op een positieve manier; ga misverstanden niet ontkrachten, maar beschrijf duidelijk en compact de



werkelijke situatie, ook al lijkt dit op het eerste oog niet relevant voor het verhaal. Veel mensen denken bijvoorbeeld dat het pensioen kan 'verdampen'. Door te laten zien wat er nu al is en wat ermee gebeurt, (je legt in, wij beleggen het, je kunt steeds zien wat de waarde is) maak je duidelijk dat het nooit opeens helemaal weg zal zijn.

Voorbeelden uit de onderzoeken

- "Het zou toch op mijn rekening komen? Wat heb ik dan te maken met de pensioenen van anderen? Het is nu dus niet meer persoonlijk." (vrouw, 59 jaar, Kantar onderzoek)
- Het woord 'pensioen' wordt automatisch gekoppeld aan gepensioneerd zijn, niet aan werkenden. Het is dus zinvol om duidelijk te maken of te laten zien dat er ook al iets is als je nog niet met pensioen bent.
- Veel respondenten lijken niet te beseffen dat zij samen met hun werkgever betalen voor hun pensioen. De losse relatie tussen de inleg en het pensioen biedt ruimte aan de gedachte dat er straks niks meer is. Benoem dus - waar passend - dat je samen met de werkgever geld betaalt voor je (eigen) pensioen. Die inleg vormt de basis.
- De term 'premie' lijkt men te koppelen aan een zekerheid en associëren sommigen niet met een inleg. Hoewel deze term diep verankerd is in teksten

over pensioen, is het met het oog op beeldvorming en werken aan de juiste associaties aan te raden om te spreken over 'inleg' of 'geld opzij zetten voor je pensioen'.

- Als iemand een bepaald beeld heeft van een situatie, interpreteert hij of zij de informatie op een manier die past bij dit bestaande beeld. Zelfs als je iemand rechtstreeks aanspreekt, komt de informatie niet altijd over ('Dit geldt niet voor mij, want ik krijg al pensioen').

Inzicht

Bedenk hoe je een tekst kunt opvatten, vanuit alle mogelijke perspectieven. Ga niet uit van je eigen perspectief. Doe onderzoek naar de bestaande beelden over pensioen en de wijze waarop men een tekst opvat.

03 Mensen hebben geen zin om 'ons verhaal' te horen. 'What's in it for them?'

Bij het schrijven van de teksten over nieuwe pensioenregels zijn we kritisch geweest en hebben we ons beperkt tot de kern. Toch bleken veel respondenten

de teksten nog te gedetailleerd te vinden. We kregen geregeld negatieve reacties. Of mensen vonden de tekst ronduit saai. Ze waren eigenlijk maar in één ding geïnteresseerd: 'wat betekenen deze regels voor mij'? Hiermee bedoelen ze vooral: wat betekent dit voor mijn eigen uitkering, in euro's? Gaat deze omhoog, omlaag of blijft mijn uitkering gelijk? Zolang we die vraag niet kunnen beantwoorden, is het lastig om veel mensen te interesseren voor een uitleg over de nieuwe regels. Waarom zouden ze dit moeten weten, 'what's in it for them?' Sterker nog: door ongevraagd informatie te zenden die aan deze behoefte voorbij gaat, bevestigen we vooral het beeld dat de pensioensector 'ver af staat van gewone mensen'. We zijn dan niet bezig met het informeren van mensen, zoals we vaak denken, maar vooral met het oproepen van weerstand. En dat staat informatieverwerking juist in de weg. Achtergronden en uitleg over de techniek zijn goed om beschikbaar te hebben, bijvoorbeeld online, maar ongeschikt om ongevraagd op grote schaal naar mensen te sturen.

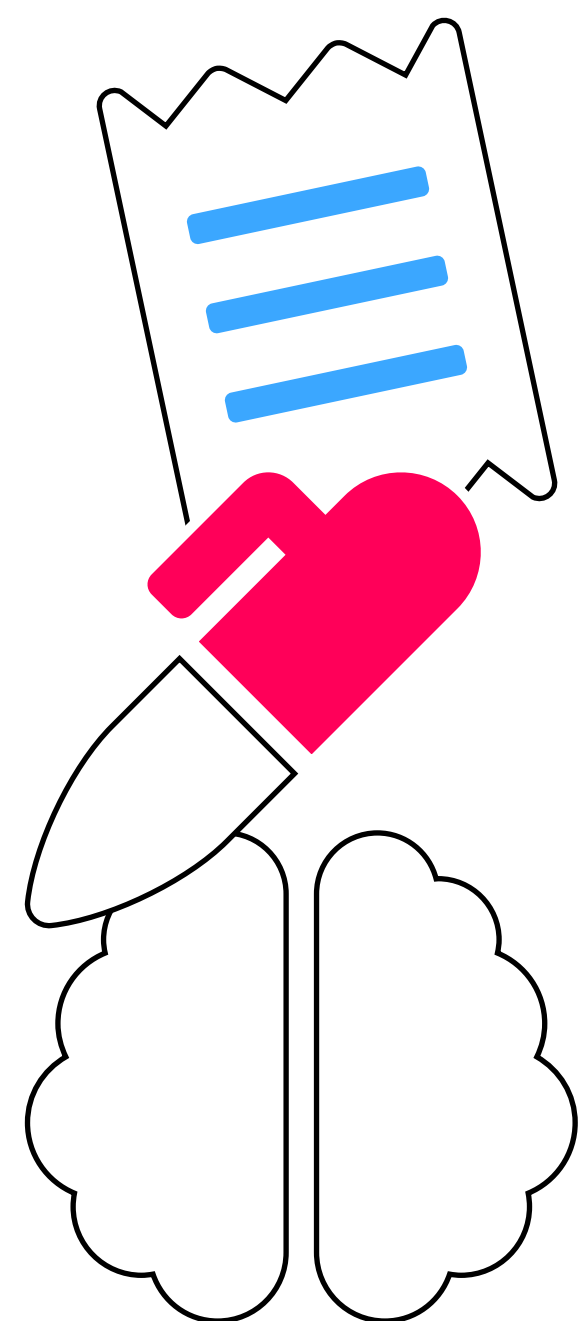
Voorbeelden uit de onderzoeken

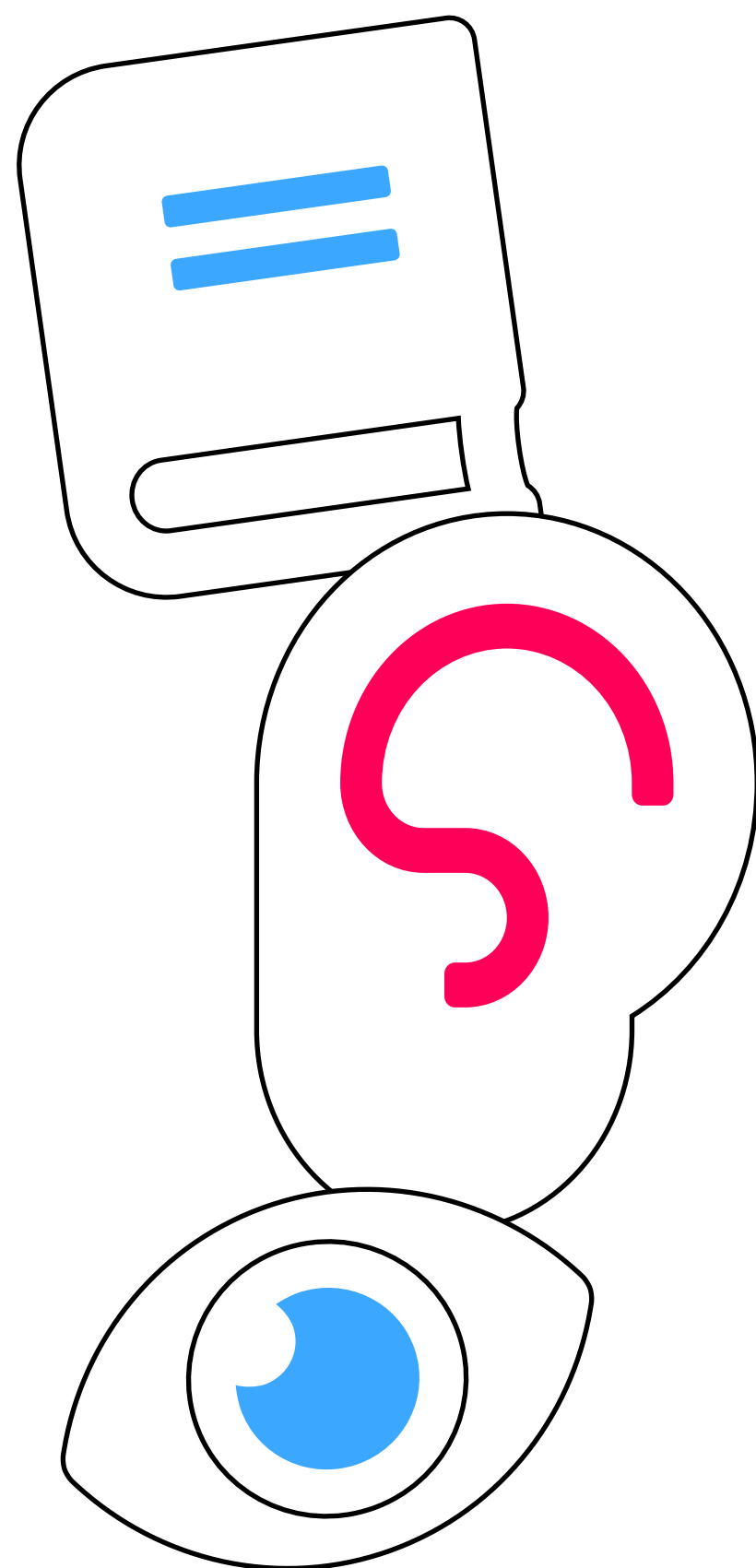
- "Ik zou wel een rekenvoorbeeld willen. Of het financiële gevolgen voor me heeft. Ik wil de oude en de nieuwe variant naast elkaar zien." (vrouw, 26 jaar, Kantar onderzoek)

- "Ik wil weten wat mijn pensioen gaat doen. Zodat ik mij kan voorbereiden." (respondent, 50+, Etil panel)
- Bij uitleg over het probleem van de doorsneesystematiek: "Dit heb ik al vaak gehoord. De gigantische pensioenpot. De rente. En de nieuwe regels die dan hieraan voorbij gaan." (respondent 1, 50+, Etil panel)
- Bij uitleg over het meebewegen van de pensioenen met de economie: "Welke schommelingen zijn dat dan? Waar hebben we het over?" (respondent 2, 50+, Etil panel)
- "Ik heb nu nog geen goed beeld van hoe pensioenfondsen de schattingen gaan bepalen. Heel globaal: geld dat je inlegt wordt belegd, het kan tegenvallen en meevallen. Het is niet duidelijk hoe mijn pensioen tot stand komt, maar je wilt vooral weten hoeveel je krijgt." (respondent, interview Universiteit Utrecht)

Inzicht

Wees matig met het ongevraagd zenden van informatie over de nieuwe regels, zolang je nog geen concrete gevolgen (in euro's) kunt benoemen voor de doelgroep(en).





04 Eenvoud leidt tot begrip. Begrip leidt tot doorvragen. En zelf doorvragen leidt tot een grondigere verwerking van de informatie.

Uit de onderzoeken kwam duidelijk naar voren dat mensen de informatie snel als 'te veel' ervaren. Langere teksten schrikken bij voorbaat al af. Zeker over een onderwerp als pensioen, waarvan de perceptie al is dat dit vast heel ingewikkeld is. Je hoeft ook niet het hele verhaal in één keer te vertellen. Als de boodschap in de eerste laag eenvoudig en compact is, is de kans groter dat de doelgroep de boodschap begrijpt. Begrip leidt vervolgens tot het stellen van vragen, zo bleek uit de interviews. Voor het antwoord op de vragen kun je werken met doorklikken of verwijzen naar andere middelen. Iemand die zelf vragen stelt en het antwoord zoekt, verwerkt de informatie die hij krijgt grondiger en is meer gemotiveerd om (de rest van) het verhaal te begrijpen. Het is verleidelijk om de extra informatie in de tweede laag qua taal wat minder eenvoudig te maken, maar ook hiervoor gelden alle hiervoor en hierna genoemde punten.

Voorbeelden uit de onderzoeken

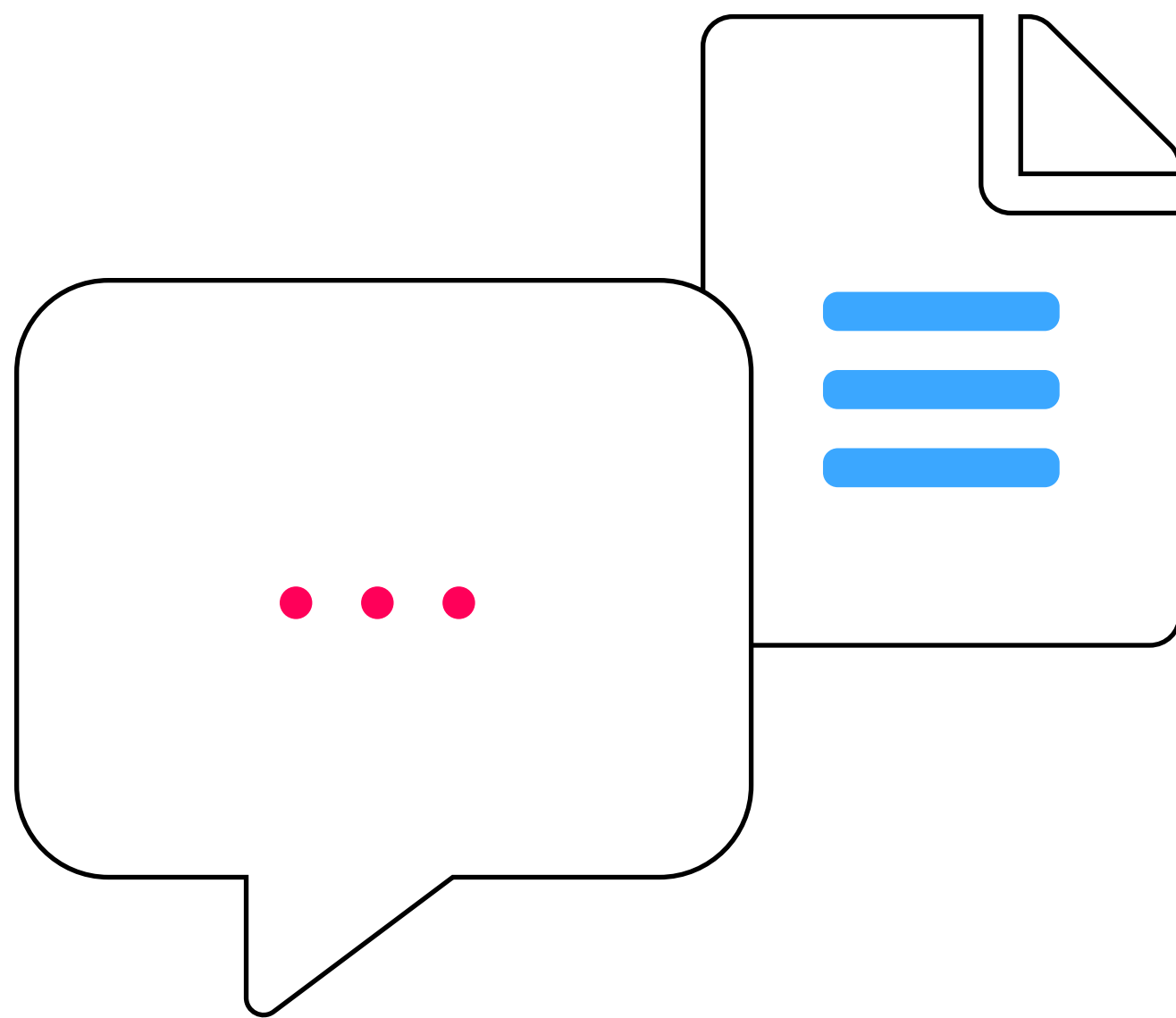
- "Het is mij nog niet duidelijk wat de gevolgen zijn voor iemand die al pensioen ontvangt. Hoe wordt de persoonlijke pensioenpot als waarde opgegeven? Is dit dan de waarde van de ingelegde premie berekend uit de beleggingen door het pensioenfonds? Kun je dan ook aangeven hoe er belegd moet worden?" (vrouw, 63 jaar, Etil panel)
- "Waarom willen ze de schommelingen zéker bij ouderen voorkomen?" (respondent interview Universiteit Utrecht)
- "Er gaat dus 10% van de inleg naar de reserve. Die reserve wordt verdeeld als het slecht gaat. Dan is die reserve toch een keer leeg?" (respondent interview Universiteit Utrecht)
- Verschillende respondenten geven aan dat zij de volgende samenvatting over de nieuwe regels als basis genoeg vinden:
 - Jij en je werkgever betalen voor je pensioen
 - Het geld gaat naar je pensioenpot
 - Een deel ervan gaat naar de reserve (voor het opvangen van tegenvallers)
 - Het pensioenfonds maakt steeds inschatting/berekening van je pensioen. Die inschatting gaat schommelen.
 - Bij ouderen en gepensioneerden houdt het pensioenfonds de schommelingen zo klein mogelijk.

Inzicht

Houd de boodschap in de eerste laag heel basaal. Zorg voor een tweede en eventueel derde laag met duidelijke verwijzingen naar deze lagen. Uit eerder onderzoek is naar voren gekomen dat dit doorverwijzen nauw luistert. De verwijzingen moeten concreet zijn en in het geval van een link een duidelijke en logische naam hebben.

03

Reacties op de inhoud van de teksten



05 De meeste mensen reageren gelaten op de teksten

Bij een relatief klein deel van de respondenten riepen de teksten heftige reacties op. Uit hun reacties blijkt dat er beelden leven, waardoor men het verhaal niet gelooft. De meerderheid reageerde echter gelaten. Het werd niet duidelijk wat de achtergrond is van deze gelaten houding. Mogelijk is het een gevoel van machteloosheid. De gelatenheid kan ook een milde vorm van boosheid zijn, die zich uit als 'laat maar, ik zie het wel'.

Voorbeelden

Gelaten reactie

"Het is niet leuk. Het is ook wel logisch..."
(Kantar onderzoek)

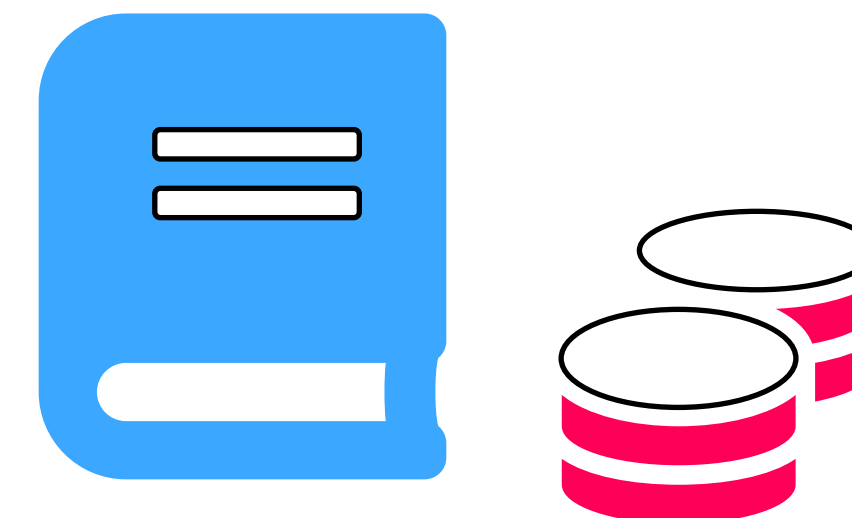
Uitgesproken reactie

"Dit zijn problemen die kunstmatig gecreëerd zijn. In werkelijkheid is er helemaal geen vernieuwing nodig. Er is genoeg geld in de kassen van de fondsen en er komt ook nu ieder jaar meer bij dan dat er uit gaat. Ik vind het dus regelrechte onzin en vertrouw het hele gedoe voor geen cent! Dit alles wordt ons aan-

gepraat en als je het maar lang genoeg blijft roepen gaan vooral jongeren het nog geloven ook! We hebben het beste pensioenstelsel ter wereld! Nog steeds en dat blijft ook zo. Maar er zijn graaiers die veel geld ruiken en er flink aan willen verdienen en graaien." (Man, 69 jaar, Etil onderzoek)

Advies

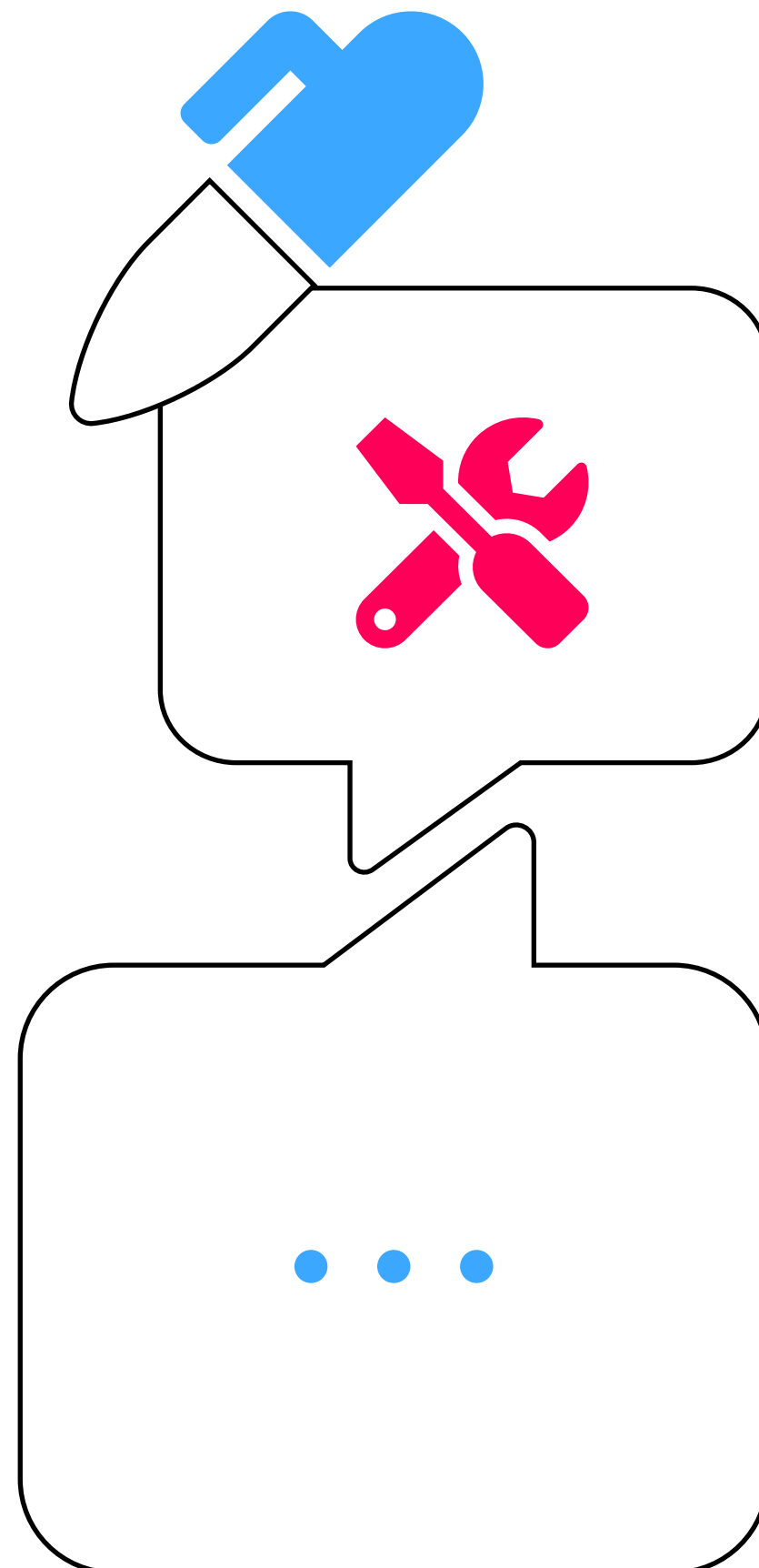
Het is zinvol te onderzoeken wat achterliggende emoties of overtuigingen zijn bij de gelaten houding en welke beelden er leven bij de mensen met een heftige houding. Ook is het interessant te onderzoeken welke bronnen bijdragen tot de gelaten of meer heftige houding. Inzichten uit het eerste vervolgonderzoek zijn mogelijk van waarde bij het maken van beleidskeuzes, afspraken tussen sociale partners en de communicatie over de nieuwe regels.



06 Interesse in het onderwerp bepaalt voor groot deel de reactie

Bij het Etil onderzoek konden respondenten een cijfer geven voor de tekst. Het cijfer werd niet bepaald door leeftijd of opleidingsniveau, maar door interesse in het onderwerp pensioen. De interesse bleek weer beïnvloed te worden door de mate waarin men de uiting aantrekkelijk vindt (uitnodigend om te lezen) en het gemak waarmee men de uiting kan bekijken of lezen. Vermoedelijk werkt dit twee kanten op: mensen die van nature al geïnteresseerd zijn in pensioen, zullen een uiting sneller aantrekkelijk of begrijpelijk vinden. Maar een deel zal ook (meer) geïnteresseerd raken door aantrekkelijke en begrijpelijke uitingen.

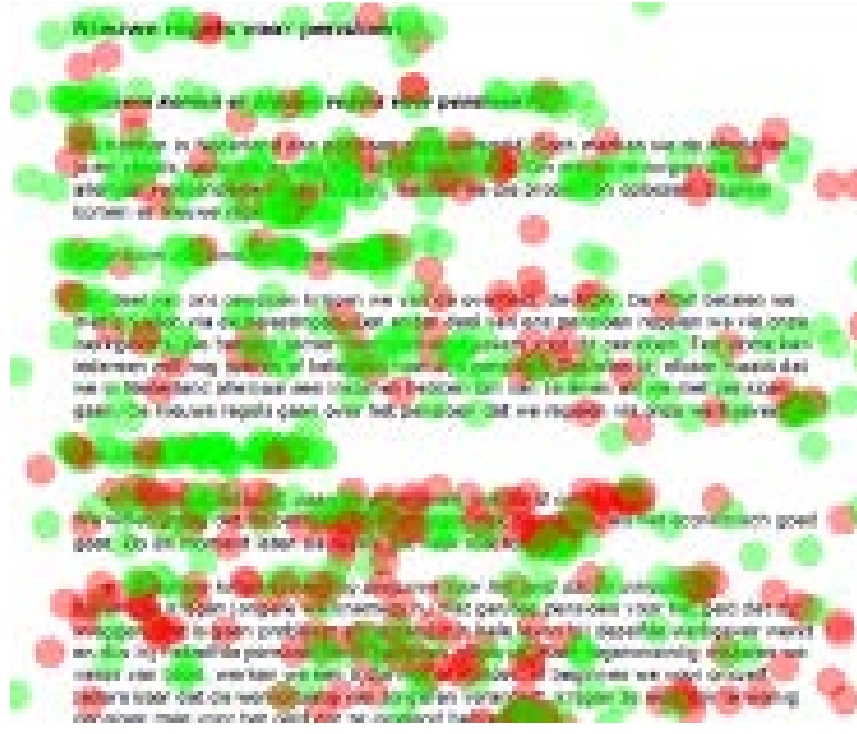
Hoe geïnteresseerder men was, hoe positiever men de tekst beoordeelde. We zagen dat reactie op de inhoud (de nieuwe regels) en de tekst zelf door elkaar liepen. Uit de interviews kwam echter ook naar voren dat men positiever was (of minder negatief) als men de basiskennmerken van pensioen beter begreep.



Reacties op een tekst door 50-min



Reacties op zelfde tekst 50+ (nog niet met pensioen)



De factor leeftijd was vooral van invloed op de hoeveelheid reacties. Oudere respondenten plaatsten bijvoorbeeld vaker markeringen bij de teksten in het Etil-onderzoek dan jongeren.

Inzicht

Houd er rekening mee dat een (groot) deel van de doelgroep niet geïnteresseerd is, moeilijk te bereiken is en daardoor eerder negatief zal reageren op uitingen. Zij zijn moeilijk te interesseren met inhoud, eerder met vorm. Als de vorm klopt (gelaagd, eenvoudig en aantrekkelijk) gaat een deel van deze groep vragen stellen en raakt zo meer betrokken. Geef met dat doel voor ogen de tekst ook kleur: de informatie of uitleg moet enigszins 'spicy' zijn. Als mensen een tekst saai vinden, is de kans groot dat mensen het verhaal niet willen volgen. Dit is een bekend gegeven. Luchtvaartmaatschappijen zoeken om deze reden bijvoorbeeld naar alternatieve manieren om de veiligheidsinstructies in het vliegtuig te geven.

07
Communiceer op maat

Hoe meer een tekst aansluit bij de lezer qua inhoud, taal en voorbeelden, hoe positiever de reactie was. Andersom gezegd: men begreep soms niet waarom men iets moest lezen dat over een andere doelgroep ging.

Inhoudelijk is er een onderscheid te maken tussen starters (zij stromen in, in een systeem met de nieuwe regels), jonge mensen die veruit het grootste deel van hun pensioen opbouwen volgens de nieuwe regels, ouderen voor wie het pensioen al in zicht begint te komen en gepensioneerden.

Jongeren hadden over het algemeen weinig moeite met het feit dat de inschattingen gaan schommelen. Uit de interviews bleek ook dat zij het idee steunen 'de klappen op te vangen voor de ouderen', zodat de pensioenen van ouderen zo min mogelijk schommelen.

Sommige ouderen reageerden met argwaan en hadden het idee dat het beleid in het nadeel is van de eigen groep/persoon. Ze reageren negatiever op schommelingen en toonden zich minder solidair met andere groepen. Sommige ouderen hebben het gevoel dat



ze de laatste jaren al steeds de pineut waren en denken dat – als de nieuwe regels gelden – wéér te zijn.

Het gegeven dat we pensioen ‘gezamenlijk’ regelen, bleek voor een deel van de respondenten een lastige boodschap. Als de tekst heel algemeen was, vroeg men ‘hoe doe je dat dan gezamenlijk?’ En mét uitleg bleek deze uitleg voor maar weinig mensen duidelijk. De combinatie van afspraken nu, aannames voor de toekomst, onzekerheden en verschillen tussen groepen, blijkt een lastige cocktail voor de communicatie.

Inzicht

Focus in de communicatie zoveel mogelijk op een specifieke groep. Maak de communicatie zo persoonlijk als mogelijk.

08 Focus op wat blijft

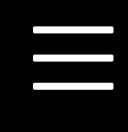
In het eerste punt stelden we dat men niet goed begrijpt wat er gaat veranderen. Uit de reacties kwam naar voren dat veranderingen die wij als sector ingrijpend vinden (en dat vanuit technisch oogpunt wellicht ook zijn), in de ogen van de burger weinig voorstellen. Vanuit hun perspectief verandert er ook weinig: ze krijgen straks gewoon nog pensioen, blijven daar (verplicht) elke maand geld voor inleggen en de huidige pensioenuitkering schommelt volgens hen nu ook al (door indexatie en verlagingen, maar vooral ook de wijzigingen in de fiscale regels die van invloed zijn op het netto pensioen).

We pleiten niet voor het bagatelliseren van de veranderingen, maar wel voor een focus op dat wat blijft. Er blijft een waardevol pensioen bestaan in Nederland. Pensioenfondsen blijven zich inzetten om zonder winst oogmerk de belangen van hun verschillende doelgroepen te behartigen. En uitvoerders kunnen zich nu al inzetten om mensen te helpen inzicht te krijgen in wat pensioen voor hen betekent en welke keuzes zij nu en rond pensioneren hebben.

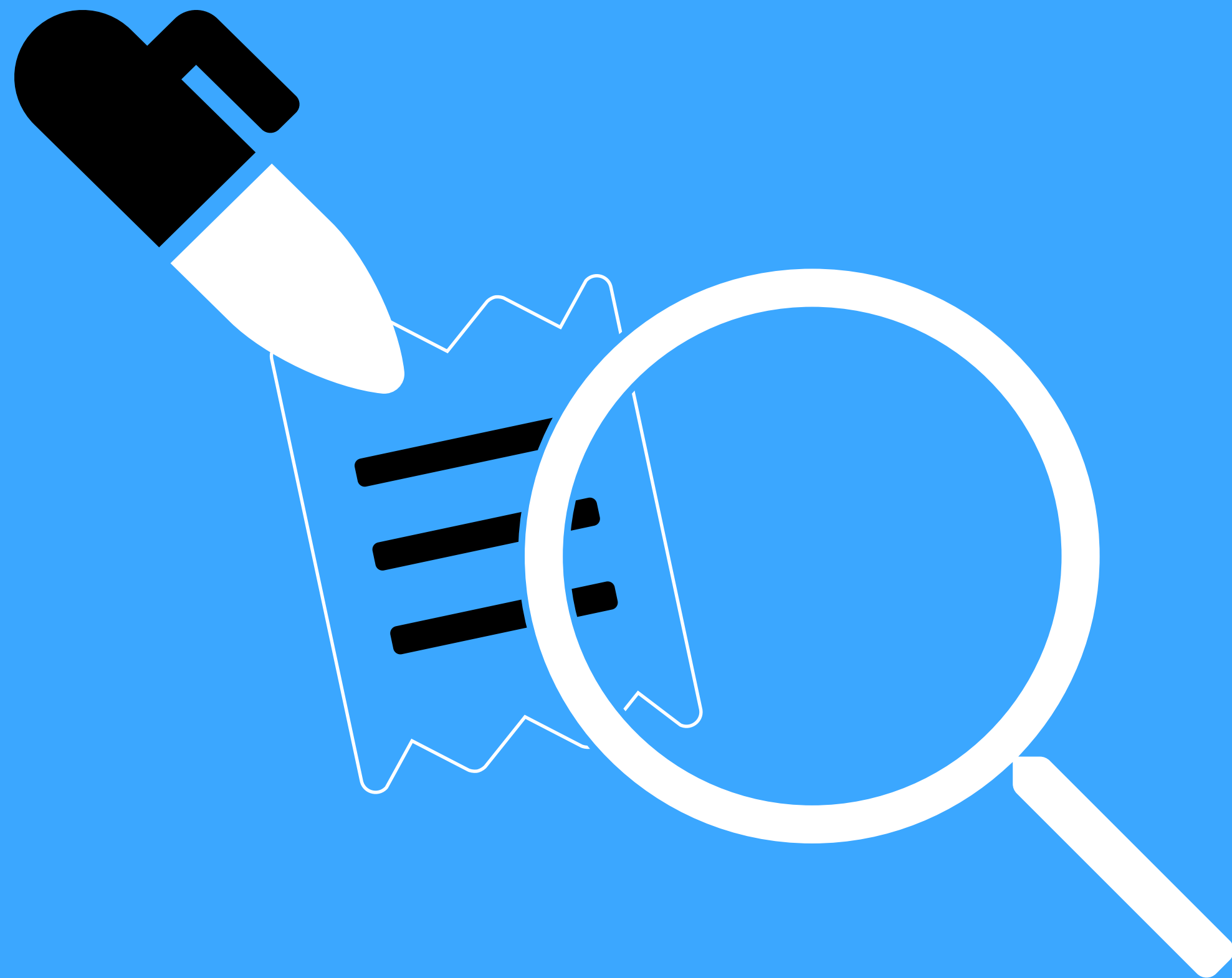
We verwachten dat focus op wat blijft, bijdraagt aan vertrouwen. Als mensen beter begrijpen en waarderen wat er is en blijft, zal in een later stadium communicatie over het eigen pensioen binnen de nieuwe regels naar verwachting beter landen.

Inzicht

Zet in de communicatie niet in op de ‘grote verandering’ die gaat komen, maar communiceer vooral over wat er is en blijft. Voorkom grote schokken in de communicatie, door nu te praten over ‘korten’, maar gebruik de term ‘verlagen’ (daar staat immers verhogen als logische beweging de andere kant op tegenover). Zet een eventuele verlaging niet neer als een bijzondere gebeurtenis, terwijl het straks normaal wordt dat (de inschatting van) het pensioen mee gaat bewegen met de economie. Als de pensioenen omlaag gaan, informeer je mensen uiteraard hierover. Wellicht kan de wijze waarop pensioenfondsen nu vooraf waarschuwingen af (moeten) geven kritisch bekeken worden. Een formulering als ‘kortingen dreigen’ zet de toekomstige situatie onnodig in negatief daglicht, gezien het feit dat verhogingen en verlagingen dan sneller plaatsvinden.



BIJLAGEN



Bijlage 1 Teksten	12
Bijlage 2 Resultaten onderzoek Kantar	17
Bijlage 3 Resultaten onderzoek Etil/Universiteit Maastricht	51
Bijlage 4 Resultaten onderzoek Utrecht	57



Bijlage 1

Teksten



Versie voor actieve deelnemers

Nieuwe regels voor pensioen

Waarom komen er nieuwe regels voor pensioen?

We hebben in Nederland ons pensioen goed geregeld. Toch merken we de afgelopen jaren steeds vaker dat er een aantal problemen zijn, die we moeten oplossen. Daarom komen er nieuwe regels.

Waar komt ons pensioen vandaan?

Een deel van ons pensioen krijgen we van de overheid: de AOW. De AOW betalen we met z'n allen via de belastingen. Een ander deel van ons pensioen regelen we via onze werkgevers. We betalen samen met onze werkgevers voor dit pensioen. Ten slotte kan iedereen zelf nog sparen of beleggen voor zijn pensioen. Dat alles bij elkaar maakt dat we in Nederland allemaal een inkomen hebben om van te leven als we met pensioen gaan. De nieuwe regels gaan over het pensioen dat we regelen via onze werkgevers.

Wat zijn de problemen?

- **Als het goed gaat, gaan de pensioenen niet altijd omhoog**

We willen graag dat de pensioenen meestijgen met de prijzen, als het economisch goed gaat.

Op dit moment laten de regels dat vaak niet toe.

- **Jongeren betalen nu te veel**

Jonge werknemers betalen nu eigenlijk te veel voor het pensioen dat ze later ontvangen en oudere werknemers te weinig. Dat is bijvoorbeeld een probleem als jonge werknemers nu voor zichzelf beginnen en weggaan bij een pensioenfonds. Zij krijgen dan later minder pensioen dan waarvoor zij met hun werkgever betaald hebben.

Nieuwe regels lossen deze problemen op

Vakbonden, werkgevers en het kabinet zijn het eens geworden over een aantal nieuwe regels voor ons pensioen.

Deze nieuwe regels zorgen ervoor dat we allemaal het pensioen krijgen waarvoor we ook betaald hebben. De regels zorgen ervoor dat pensioen eerder omhoog gaat als het economisch beter gaat. Ze gaan ook eerder omlaag als het economisch slechter gaat.

Wat blijft hetzelfde?

- Pensioen regelen we nog steeds samen. Werkgevers en werknemers zetten samen geld opzij voor pensioen. En gaat het niet goed met de economie? Dan vangen we dat samen op.
- Je krijgt pensioen zolang je leeft.
- Je krijgt vanaf een bepaalde leeftijd ook AOW, een uitkering van de overheid. Aan de AOW verandert nu niets.

Wat wordt anders?

- Pensioen wordt eerlijker: jong en oud krijgen het pensioen waarvoor ze ook betalen.
- Je ziet het bedrag dat voor jouw pensioen beschikbaar is: het geld dat het pensioenfonds voor jou belegt.
- Je pensioenfonds maakt ieder jaar een inschatting van het pensioen dat je kunt verwachten. Die berekening valt elk jaar anders uit.
- Pensioen gaat dus meebewegen met de economie. Het pensioen van gepensioneerden gaat zo min mogelijk schommelen.

De nieuwe regels gaan in principe gelden voor alle pensioenen. Ook het pensioen waarvoor je met je werkgever tot nu toe al geld opzij hebt gezet. En het pensioen van iedereen die al met pensioen is.



Wat houden de nieuwe regels in?

Je pensioenpot

Werkgevers en werknemers zetten samen geld opzij voor pensioen. Het grootste deel van het geld dat jij samen met je werkgever opzij zet, gaat naar je pensioenpot bij je pensioenfonds. Het pensioenfonds belegt het geld. Je pensioenpot kan daardoor groter, maar ook kleiner worden.

Van pensioenpot naar pensioen

Ieder jaar rekent het pensioenfonds je pensioenpot om naar een inschatting van je pensioen. Omdat het bedrag in je pot schommelt, gaat ook de uitkomst van die berekening elk jaar omhoog of omlaag.

Extra uitleg: Hoe berekenen pensioenfondsen het (ingeschatte) pensioen?

Ieder jaar kijkt het pensioenfonds:

- hoeveel geld er in je pensioenpot zit
- hoe de economie het naar verwachting de komende jaren gaat doen
- hoe oud mensen gemiddeld worden. Hoe langer mensen leven, hoe langer mensen pensioen krijgen.

Op basis hiervan berekent je pensioenfonds het pensioen dat je kunt verwachten.

Er komt een reserve

Minimaal 90% van het geld dat jij en je werkgever opzij zetten voor je pensioen gaat naar je pensioenpot. De rest gaat naar een reserve. Het pensioenfonds belegt het geld dat je opzij zet. Leveren de beleggingen veel op? Dan kan een deel van de opbrengst ook naar de reserve gaan. De reserve is bedoeld om tegenvallers op te vangen als het economisch flink tegenzit. Met de reserve kan je pensioenpot aangevuld worden.

Hoe dichterbij je pensioen, hoe kleiner de schommelingen

Het geld in je pensioenpot gaat omhoog of omlaag door het resultaat van de beleggingen. Bij jongeren levert eenzelfde bedrag erbij uiteindelijk meer op dan bij ouderen. Als het economisch slecht gaat, gaat er bij hen ook meer vanaf. De schommelingen zijn voor jongere werknemers dus (veel) groter dan voor ouderen. Jongeren hebben ook meer tijd dan ouderen om grote tegenvallers op te vangen. De kans is groot dat zij na slechte jaren ook jaren meemaken waarin het weer goed gaat met de economie.

Van de oude naar de nieuwe regels

Nieuwe regels gelden voor alle pensioenen

De nieuwe regels gelden ook voor het pensioen waarvoor je al geld opzij hebt gezet. Het geld dat je al hebt ingelegd, gaat naar je pensioenpot. Zo heb je één pensioen met dezelfde regels. Dat is duidelijk en zorgt voor minder kosten. Misschien gaan de regels voor sommige pensioenen niet gelden.

De gevolgen zijn voor iedereen verschillend

De overgang van de oude naar de nieuwe regels heeft gevolgen voor de hoogte van het pensioen. Deze gevolgen pakken voor iedereen anders uit.

Voor mensen die nu jong zijn, zal de overgang naar de nieuwe regels niet veel uitmaken, omdat zij bijna voor hun hele pensioen volgens de nieuwe regels geld opzij gaan zetten. Voor mensen die over een paar jaar met pensioen gaan, zal de overgang naar de nieuwe regels ook niet veel uitmaken. Zij hebben al voor een groot deel van hun pensioen geld opzij gezet. De groep ertussenin gaat door de overgang naar nieuwe regels erop achteruit. Daarom krijgen zij een aanvulling.



Versie voor gepensioneerden

Nieuwe regels voor pensioen

Waarom komen er nieuwe regels voor pensioen?

We hebben in Nederland ons pensioen goed geregeld. Toch merken we de afgelopen jaren steeds vaker dat er een aantal problemen zijn, die we moeten oplossen. Daarom komen er nieuwe regels.

Waar komt ons pensioen vandaan?

Een deel van ons pensioen krijgen we van de overheid: de AOW. De AOW betalen we met z'n allen via de belastingen. Een ander deel van ons pensioen regelen we via onze werkgevers. We betalen samen met onze werkgevers voor dit pensioen. Ten slotte kan iedereen zelf nog sparen of beleggen voor zijn pensioen. Dat alles bij elkaar maakt dat we in Nederland allemaal een inkomen hebben om van te leven als we met pensioen gaan. De nieuwe regels gaan over het pensioen dat we regelen via onze werkgevers.

Wat zijn de problemen?

- **Als het goed gaat, gaan de pensioenen niet altijd omhoog**

We willen graag dat de pensioenen meestijgen met de prijzen, als het economisch goed gaat. Op dit moment laten de regels dat vaak niet toe.

- **Jongeren betalen nu te veel**

Jonge werknemers betalen nu eigenlijk te veel voor het pensioen dat ze later ontvangen en oudere werknemers te weinig. Dat is bijvoorbeeld een probleem als jonge werknemers nu voor zichzelf beginnen en weggaan bij een pensioenfonds. Zij krijgen dan later minder pensioen dan waarvoor zij met hun werkgever betaald hebben.

Nieuwe regels lossen deze problemen op

Vakbonden, werkgevers en het kabinet zijn het eens geworden over een aantal nieuwe regels voor ons pensioen. Deze nieuwe regels zorgen ervoor dat we allemaal het pensioen krijgen waarvoor we ook betaald hebben. De regels zorgen er ook voor dat pensioen eerder omhoog gaat als het economisch beter gaat. Ze gaan echter ook eerder omlaag als het economisch slechter gaat.

Wat blijft hetzelfde?

- Pensioen regelen we nog steeds samen. Werkgevers en werknemers zetten samen geld opzij voor pensioen. En gaat het niet goed met de economie? Dan vangen we dat samen op.
- U krijgt pensioen zolang u leeft.
- Iedereen krijgt vanaf een bepaalde leeftijd ook AOW, een uitkering van de overheid. Aan de AOW verandert nu niets.

Wat wordt anders?

- Pensioen wordt eerlijker: jong en oud krijgen het pensioen waarvoor ze ook betalen.
- Pensioen gaat meebewegen met de economie. Hierdoor gaat uw pensioen ieder jaar omhoog of omlaag. Het pensioenfonds zorgt ervoor dat de schommelingen zo klein mogelijk zijn.
- U ziet het bedrag dat voor uw pensioen beschikbaar is: het geld dat het pensioenfonds belegt voor uw pensioen. De nieuwe regels gaan in principe gelden voor alle pensioenen. Ook het pensioen waarvoor werkenden met hun werkgever tot nu toe al geld opzij hebben gezet. Én het pensioen van iedereen die al met pensioen is.



Wat houden de nieuwe regels in?

Uw pensioenpot

Werkgevers en werknemers zetten samen geld opzij voor pensioen. Het fonds belegt het geld. Het bedrag van je pensioenpot kan daardoor groter, maar ook kleiner worden. Als iemand eenmaal met pensioen is, krijgt hij of zij pensioen uit zijn of haar pensioenpot.

Het pensioen van gepensioneerden schommelt minder dan de inschatting van het pensioen van jongeren

Het geld in uw pensioenpot gaat omhoog of omlaag door het resultaat van de beleggingen. Bij jongeren levert eenzelfde bedrag erbij uiteindelijk meer op dan bij ouderen. Als het economisch slecht gaat, gaat er bij hen ook meer vanaf. De schommelingen zijn voor jongere werknemers dus (veel) groter dan voor ouderen. Jongeren hebben ook meer tijd dan ouderen om grote tegenvallers op te vangen. De kans is groot dat zij na slechte jaren ook jaren meemaken waarin het weer goed gaat met de economie.

Gaat uw pensioenen omhoog of omlaag? Dan verdeelt een pensioenfonds de mee- of tegenvaller over een aantal jaren. Uw pensioen wordt dus niet in één keer lager, maar een aantal jaren achter elkaar ieder jaar een beetje. Het omgekeerde geldt ook. Als het economisch meezit, verdeelt een pensioenfonds de meevaller ook over een aantal jaren.



Bijlage 2

Resultaten onderzoek

Kantar



KANTAR

1
Amsteldijk 166
1079 LH Amsterdam

Postbus 247
1000 AE Amsterdam

T +31 (0)20 5225 444
F +31 (0)20 5225 333
www.kantar.com

De ontvangst van een aantal basisprincipes uit het pensioenakkoord

Verslag van een kwalitatief onderzoek uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Yolanda Schothorst en Judith ter Berg

244407708 | mei 2020



Inhoud

Hoofdstuk 1	Inleiding	1
Hoofdstuk 2	De context van de deelnemers	2
Hoofdstuk 3	Reacties op de principes	4
3.1	Relatie tussen premie en pensioen (alleen werkenden)	4
3.2	Hoogte opgebouwd bedrag staat niet vast (alleen werkenden)	6
3.3	Sneller verhogen of verlagen (inschatting) pensioen (allen)	8
3.4	Spreiden (allen)	10
3.5	Wisselende uitkering na pensionering (alleen werkenden)	12
3.6	Verschuiving van risico's (allen)	13
3.7	Invaren (alleen werkenden)	14
3.8	Compensatie (allen)	15
3.9	Financiering compensatie (excl. degenen die in aanmerking komen)	17
3.10	Afsluitende reacties op de nieuwe regels	18
Hoofdstuk 4	Samenvatting	19
	Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording	
	Bijlage 2: Overzicht deelnemers	
	Bijlage 3: Gespreksleidraden	



1. Inleiding

Het werkverband Informatie, Communicatie en Keuzebegeleiding (ICK) van het ministerie van SZW heeft Kantar, Public division gevraagd onderzoek uit te voeren ter voorbereiding op de besluitvorming die zal plaatsvinden in de Stuurgroep (SG) aangaande de gevolgen van te maken keuzes in de uitwerking van het Pensioenakkoord. ICK had hierbij een onderzoek voor ogen onder burgers, waarin zowel actieve deelnemers als gepensioneerden zouden worden betrokken. In dit onderzoek staan de uitlegbaarheid en begrijpelijkheid van een aantal basisprincipes centraal. Onder uitlegbaarheid en begrijpelijkheid wordt onder meer verstaan de gevoelens die worden opgeroepen, het begrip van de basisprincipes, welke vragen en mogelijke zorgen deze oproepen en de mate van acceptatie.

De centrale vraagstelling van het kwalitatieve onderzoek luidde als volgt:

Op welke manier worden bepaalde basisprincipes uit het pensioenakkoord ontvangen en begrepen door burgers?

De resultaten van dit onderzoek zullen mede van invloed zijn op de te maken keuzes door de stuurgroep.

Er is onderzoek gedaan onder de volgende twee doelgroepen:

- tien interviews met werkenden (actieve deelnemers);
- zes interviews met gepensioneerden (inactieve deelnemers).

Gekozen is voor het afnemen van individuele interviews (telefonisch en via een online platform); de respondenten zijn geworven door een selectiebureau in de regio's Amsterdam, Amersfoort en Zwolle. Gezorgd is voor een spreiding naar leeftijd, inkomen en opleiding. De interviews zijn afgenomen door ervaren kwalitatieve onderzoekers aan de hand van een gespreksleidraad (bijlage 2). Tijdens de interviews zijn teksten over de basisprincipes aan de deelnemers voorgelegd; deze teksten zijn opgesteld door de begeleidende expertgroep van het werkverband. Voor de onderzoekverantwoording verwijzen we naar bijlage 1.

In het voorliggende rapport zijn de resultaten terug te lezen van het onderzoek.

Interpretatie rapportage

Kwalitatief onderzoek stelt ons in staat inzicht te verkrijgen in opvattingen van mensen en de achterliggende verklaringen daarvan. Deze vorm van onderzoek is open en exploratief en gaat uit van wat de deelnemers zelf ter sprake brengen. Bij kwalitatief onderzoek gaat het om het beschrijven van de diversiteit aan opvattingen en niet om de frequentie waarmee bepaalde uitspraken worden gedaan.

De resultaten uit dit kwalitatieve onderzoek zijn niet generaliseerbaar naar werkenden of gepensioneerden in het algemeen. Wel geven ze een beeld van de opvattingen die leven over dit onderwerp. Opgenomen citaten dienen ter illustratie; de citaten van deelnemers zijn cursief en door dubbele aanhalingstekens aangegeven. Bij de citaten geven we de leeftijd en geslacht van de betreffende deelnemer aan.

2. De context van de deelnemers

Voorafgaand aan het voorleggen van de nieuwe regels/principes is geprobeerd een beeld te krijgen van de context van waaruit de deelnemers de nieuwe regels zullen interpreteren. We zijn nagegaan hoe lang men al pensioen opbouwt of heeft opgebouwd, hoe actief men bezig is met dit onderwerp en wat men heeft meegekregen over mogelijke nieuwe regels rond de pensioenen.

Alle deelnemers bouwen of bouwden pensioen op; hun situatie verschilt echter wel sterk van elkaar. Sommige deelnemers werken al jarenlang bij dezelfde werkgever, andere deelnemers hebben meerdere (korte) banen achter de rug. De hoogte van de salarissen verschilt, mede als gevolg van het aantal uren dat men werkt. De meeste deelnemers zijn aangesloten bij een pensioenfonds, maar men weet vaak niet wat voor een soort pensioen ze nu opbouwen (middelloon, beschikbare premieregeling?).

De kennis over de werking van het huidige pensioenstelsel in Nederland blijkt niet groot te zijn. Een enkele deelnemer – vaak de wat hoger opgeleide - heeft meer kennis. Het merendeel van de deelnemers blijkt ook niet actief met het onderwerp pensioen om te gaan, men neemt over het algemeen een afwachtende houding aan. Bij de jongeren komt die afwachtende houding voort uit het gevoel dat er nog (te) veel kan veranderen in de toekomst, bij al gepensioneerden leeft het besef dat zij er weinig meer aan kunnen veranderen. Sommige deelnemers geven aan dat zij op een gegeven moment (bijvoorbeeld bij wisseling van werkgever) zich er wel in hebben verdiept, maar dat deze interesse niet blijvend is geweest. Deelname aan dit onderzoek maakt dat sommige deelnemers zich wel voornemen om zich er wat meer mee bezig te gaan houden.

In de eigen woorden van de deelnemers:

"Ik ben er een beetje mee bezig. Vind het wel belangrijk dat ik over 50 jaar iets over heb." (v26)

"Zo'n jaaroverzicht, dat bekijk ik wel even." (v27)

"Ik ben er een beetje laks in. Heb me er niet echt in verdiept." (m30)

"Ik ben er niet actief mee bezig, maar omdat ik 35 ben zal ik er wel steeds meer mee bezig gaan." (v35)

"Ik hou me er niet mee bezig, duurt ook nog 17 jaar voor ik met pensioen ga." (m50)

"Ik was er 7 jaar geleden heel actief mee, want toen kon je verschillende pensioenvormen kiezen, toen heb ik me laten informeren door een pensioenman." (m50)

"Ik vond mezelf altijd te jong, maar nu wordt het wel tijd om me er mee bezig te houden." (v52)

"Toen mij duidelijk werd dat het pensioen te kort was en dat ik het kon repareren toen heb ik weleens iets gedaan."

Maar ik wacht nu af." (v59)

"Het staat nog op mijn 'to do list'. Vooral nu ik meer mensen ken die met pensioen gaan." (v59)

"Ik voel me net een ezel die achter een worst aanloopt." (m61)

"Ik ben wel heel actief daarin, ik heb verschillende keren gekeken hoe je je pensioen kon verdelen, wel of niet een partnerpensioen." (v69)

"Je kunt zo weinig doen, je bent overgeleverd aan de goden, werd direct na pensionering al gekort." (m71)

"Ik hou me er niet mee bezig, heeft toch geen zin." (m73)

"Ik hou me er niet mee bezig, ik kan er toch niets aan veranderen." (m75)

"Ik denk dat ik er toch geen invloed op kan uitoefenen." (v75)



De ontwikkeling van nieuwe regels rond het pensioenstelsel is niet echt tot de deelnemers doorgedrongen; men weet soms wel dat er iets gaat veranderen, maar denkt dan eerder aan het verhogen van de AOW-leeftijd of heel globaal 'dat er iets gaat veranderen'; bijna niemand kan nieuwe regels noemen. Slechts een enkele respondent spreekt over de houdbaarheid van het systeem, over het pensioenakkoord of van de positie van jongeren binnen het huidige pensioenstelsel. De meeste deelnemers, zowel werkenden als de gepensioneerden, reageren vrij gelaten op mogelijke veranderingen. Er heerst vooral het gevoel dat je weinig of geen invloed hebt op wat er gaat gebeuren

De deelnemers zelf aan het woord:

"Ik sla dit soort dingen meestal over." (v26)

"Dat je er nu niet in moet investeren, maar meer weet ik ook niet." (v27)

"Ik ben niet echt op de hoogte van de nieuwe regels, volg het nieuws wel, maar nu houdt Corona je meer bezig." (m30)

"Het enige dat ik heb meegekregen is de verhoging van de leeftijden." (m50)

"Nee, dat is mij persoonlijk niet gemeld." (m50)

"Dat we langer door moeten werken. En dat we waarschijnlijk er meer zelf achter aan moeten, dus geld opzij zetten." (v52)

"Ik weet wel dat het stelsel onder vuur ligt, maar heb me er niet echt in verdiept. Ik begrijp wel dat het voor jongeren heel erg moeilijk wordt een pensioen te realiseren." (v59)

"Heb gehoord dat er een nieuw akkoord zou komen. Tot hoe lang moet je doorwerken, tot welke leeftijd en wat krijg je dan?" (v59)

"Je hebt ook geen keuze, het is een gedwongen winkelnering." (v59)

"Ik heb begrepen dat de pensioenopbouw nu onrechtvaardig uitpakt voor jongeren en daar wil men iets aan veranderen. En de AOW leeftijd werd naar boven geschroefd omdat de AOW en de pensioenen niet meer betaalbaar zouden zijn." (m61)

"Weet alleen dat er onderhandelingen zijn en dat het moeizaam gaat." (m68)

"Ik weet dat het percentage steeds omlaaggaat en dat je dan waarschijnlijk minder krijgt." (v69)

"Dat ze de dekkingsgraad op een andere manier gaan berekenen en daarom niet zo snel hoeven te korten." (m71)

"Ik geniet al pensioen dus het is wat het is." (m73)

"Ik heb al 10 jaar pensioen dus volg het niet." (m75)



3. Reacties op de principes

Tijdens de interviews hebben we de deelnemers teksten over de nieuwe basisprincipes voorgelegd; bij de telefonische interviews zijn deze teksten kort voor het interview per mail naar de deelnemers gestuurd; bij de gesprekken via het online platform hebben we de teksten op het scherm met de deelnemers gedeeld. Voor een optimaal begrip hebben we de teksten ook telkens voorgelezen. Per tekst is vastgesteld wat het begrip van het daarin geschetste basisprincipe is, welke vragen het bij de deelnemers oproept en in hoeverre het basisprincipe door de deelnemers wordt geaccepteerd.

Veel deelnemers blijken eigenlijk te weinig kennis van het huidige systeem te hebben om de nieuwe regels te kunnen plaatsen; de voorgelegde nieuwe regels lijken daarom in hun ogen niet echt nieuw te zijn. Men heeft vaak wel meegekregen dat er mogelijk kortingen (zullen) worden doorgevoerd in de bestaande pensioenen, mede omdat het economisch slecht gaat en ziet de nieuwe regels vooral in dit licht.

3.1 Relatie tussen premie en pensioen (alleen werkenden)

De deelnemers hebben over dit principe twee teksten voorgelegd gekregen (1A en 1B) waarin duidelijk wordt gemaakt wat de relatie is tussen de premie die zij en hun werkgever betalen en de opbouw van het pensioen. Daarnaast is ingegaan op de termen 'pensioenrekening' en 'pensioenpot'. Deelnemers hebben de teksten in wisselende volgorde voorgelegd gekregen.

<p>Tekst 1A U en uw werkgever betalen elke maand premie voor uw pensioen. De premie is afhankelijk van uw salaris. Het pensioenfonds zet dit geld op uw pensioenrekening. Het bedrag op uw pensioenrekening wordt daardoor steeds hoger.</p> <p>Tekst 1B U en uw werkgever leggen elke maand geld in voor uw pensioen. Hoeveel geld u inlegt, hangt af van uw salaris.</p>
--

Begrip en vragen

Een aantal deelnemers reageert op deze teksten met een simpele terugkoppeling: ja, dat klopt, zo is het nu toch al?

"Ja, dat klopt, dat zie ik elke maand op mij salarisoverzicht." (v27)

"Ik denk dat het nu ook zo gaat. Hoe meer je verdient, hoe meer percentage je opbouwt." (m30)

"Dit klinkt bekend, dit doe ik, dat is het systeem." (v59)

"Dit klopt, ja zo is het altijd geweest." (m61)

De toevoeging van het woord 'pensioenrekening' in tekst 1A maakt niet voor iedereen duidelijk dat je (samen met je werkgever) voor je zelf iets opbouwt. Uit de verdere reacties blijkt ook dat veel deelnemers eigenlijk niet goed begrijpen wat er staat. Het in de tekst gehanteerde woord premie roept bijvoorbeeld vaak verkeerde associaties op (bijvoorbeeld met de premie voor zorgverzekering, of dat er dan rente moet worden betaald, men ziet het als een vast bedrag), de term vereist voorkennis die men meestal niet heeft. Bij de term inleggen denkt men eerder aan een bepaald bedrag, gebaseerd op je salaris. Maar dan is vaak niet duidelijk wie nu precies wat bijdraagt.

"Betekent die premie dat je dan rente moet betalen op het bedrag wat op je pensioenrekening staat?" (m30)



De formulering van de teksten leidt tot vragen van de deelnemers. Bijvoorbeeld over hoeveel de werkgever bijdraagt. Is dat ook op de hoogte van het salaris gebaseerd? Of betaalt de werkgever een vaste premie? Kun je zelf kiezen hoeveel je inlegt? Een andere deelnemer vraagt zich af of de mate waarin de werkgever bijdraagt wel eerlijk is. De verwarring is het grootst bij tekst 1A, waarin in de laatste zin alleen sprake is van 'hoeveel geld u inlegt, hangt af van uw salaris'. De verbinding met de inleg van de werkgever lijkt hiermee voor de deelnemers weg te vallen. Maar andere deelnemers begrijpen wel dat beide partijen geld inleggen, maar weten niet hoe de verhouding tussen beide is.

"Is mijn premie afhankelijk van mijn salaris en is de premie van mijn werkgever dat ook?" (v26)

"Je pensioen wordt opgebouwd door jezelf en je werkgever, ieder 50/50." (m30)

"Het laatste deel is nieuw, want het hangt af van je salaris. Is het dan voordelig als ik meer verdien? Of juist andersom? Voor wie is het dan voordeliger? Is het wel eerlijk en realistisch?" (v35)

"Er staat dat je zelf wat betaalt en dat je werkgever daar een aandeel in heeft. Hoeveel en percentage staat er niet in. Dat daarmee eigenlijk je pensioenrekening wordt opgebouwd." (m50)

"Hier zou ik meer over moeten nadenken, premie is geen percentage, maar een vast bedrag." (m50)

"Bij inleg is het meer vrij wat je af wilt staan, premie is meer een vastgesteld bedrag." (v52)

"Weet alleen niet of de werkgever hetzelfde inlegt of dat het een basisbedrag is." (v59)

"Het lijkt alsof alleen de premie van de werknemer gebaseerd is op salaris." (v29)

De in de tekst gehanteerde omschrijving 'uw pensioenrekening' roept op dat je een eigen rekening hebt, bijvoorbeeld bij een bank of verzekeraar, en dat leidt soms tot de onterechte aanname dat je zelf over die rekening kunt beschikken en geld kunt bijstorten. Het woord pensioenpot komt bij veel deelnemers vertrouwd over maar doet in hun ogen ook ouderwets aan en klinkt collectiever; het woord pensioenrekening klinkt professioneler en individueler. Maar het hebben van een rekening kost ook geld, zo is de ervaring van een deelnemer, en een pot blijft altijd in stand.

"Lijkt me fijn dat je een eigen pensioenrekening hebt, is wel inzichtelijk." (v26)

"Pot klinkt wat vriendelijker, is iets waar geld ingaat. Bij een rekening heb je het gevoel dat er ook wat af kan gaan." (v27)

"Pot klinkt niet serieus." (v35)

"Het woord uw suggereert dat het je persoonlijke rekening is, maar dat is volgens mij niet zo." (m50)

"Ik zou het eerder pot noemen, want bij pensioenrekening denk je eerder aan bankrekening. Pot is steady en blijft staan, rekening kan fluctueren." (m50)

"Het woord maakt niet uit. Omdat er in beide gevallen 'uw' staat ga ik er van uit dat het voor mij is. De essentie is dat het niet in een algemene pot wordt gestopt." (v52)

"Ik denk dat het mijn eigen potje is. Heb met niemand anders te maken. Geld wordt groter, dus er wordt kennelijk ook geen geld afgehaald. Soort spaarpot." (v59)

"Je zou dus nu een persoonlijke pot krijgen. Maar ik vind het systeem zoals het nu is niet zo gek, dat is wel eerlijk, er zit een soort verdeelsleutel in, solidariteit." (m61)

Acceptatie

De meeste deelnemers gaan er van uit dit al zo werkt, ze zien dit niet iets wat in de toekomst pas staat te gebeuren. Een aantal deelnemers maakt uit de tekst op dat je over een eigen pensioenrekening beschikt, een rekening waar je zelf over kunt beschikken en dat komt op hen wel rechtvaardig over. Dat er een relatie is tussen de hoogte van de premie en het latere pensioen lijken veel deelnemers niet uit deze teksten op te maken, slechts een enkele deelnemer legt deze verbinding.



3.2 Hoogte opgebouwd bedrag niet vast (alleen werkenden)

De deelnemers hebben over dit principe twee teksten (in roulerende volgorde) voorgelegd gekregen (2A en 2B). Door middel van een cijfervoorbeeld met een maatman gebaseerd op de financiële situatie en leeftijd van de deelnemer is aangegeven hoe de inschatting in de tijd kan variëren.

Tekst 2A

Het pensioenfonds schat steeds in hoeveel pensioen u per maand straks krijgt voor het geld dat op uw pensioenrekening staat. Deze inschatting kan ieder jaar anders zijn.

Tekst 2B

Het geld dat u en uw werkgever opzij zetten, levert een pensioen op.
Het pensioenfonds maakt steeds een inschatting van hoeveel pensioen u dit later per maand oplevert.
Deze inschatting kan ieder jaar anders zijn.

Begrip en vragen

Dit principe lijkt voor de deelnemers niet nieuw te zijn, men lijkt al uit te gaan van een jaarlijks wisselende inschatting, het sluit aan bij de werkelijkheid op het UPO, dat een jaarlijks wisselend bedrag laat zien. Het sluit ook aan bij de berichtgeving over de onzekerheid over de hoogte van de pensioenen, zoals blijkt uit het eventueel korten van de pensioenen omdat de dekkingsgraad te laag is. En het sluit aan bij de ervaren grotere flexibiliteit op de arbeidsmarkt. De variatie in de inschatting wordt door de deelnemers niet direct aan de economische ontwikkelingen gekoppeld, door enkele deelnemers soms wel aan de wisselende rendementen van de pensioenfondsen. Een enkele deelnemer snapt direct dat het te maken heeft met de stand van zaken in de economie, volgens een deelnemer moeten pensioenfondsen een inschatting maken of ze aan alle afspraken kunnen voldoen.

"Je krijgt een beetje het idee dat het geld dat ik in pensioen stop steeds minder wordt, dat ik een oor krijg aangenaaid." (v26)

"Ze geven dus een schatting wat je later krijgt als je met pensioen bent. Ik snap dat het elke keer anders kan zijn, want ze nemen ook mee dat je een jaar niet werkt of als je met een jaarcontract hebt gewerkt en dus geen pensioenopbouw hebt." (v27)

"Je contract kan ook elk jaar verschillen." (m30)

"Omdat het nog zo ver weg ligt, is het ook een beetje tasten in het duister. Misschien kan ik straks wel minder werken." (v35)

"Dit is duidelijk. We bouwen een bedrag op en het pensioenfonds maakt een inschatting. Afhankelijk van de economie kan de inschatting telkens anders zijn." (m50)

"Het zal te maken hebben met hoeveel geld er in de pensioenpot zit, met de vergrijzing, met hoe het met de economie gaat." (V52)

"Ja, dit is wat ik al jaren krijg. 5 bladzijden met 1 relevante zin. Dit is een momentopname." (v59)

"De boodschap is dat het niet duidelijk is wat je straks krijgt. Is ook afhankelijk van wanneer je met pensioen gaat. Maar dat weet je toch?" (v59)

"De pensioendiscussie gevolgd hebbend: dit is waar we naar toe gaan. We gaan van een systeem van zekerheid naar een systeem waar minder zekerheid inzit. <> Je hoopt dat er mechanismen worden ingebouwd dat het niet al te veel fluctueert." (m61)



De zin 'het geld dat u en uw werkgever opzij zetten, levert een pensioen op' maakt voor degenen die na het lezen van de eerste teksten vragen hadden over wie er geld inlegt/premie betaalt duidelijker hoe dit werkt. Ook komt de eerste tekst duidelijker over omdat het de relatie tussen inleg en inschatting duidelijker maakt.

"Is iets duidelijker omdat ze nog een keer herhalen dat je beiden geld opzij zet." (v27)

"Er staat dat zowel ik als mijn werkgever bijdragen aan mijn pensioen." (v35)

Bij de tekst hoorde een cijfervoorbeeld; onderstaand een van de gehanteerde voorbeelden:

Dit is nu de inschatting van het pensioen dat Jan straks krijgt: € 2.280 (dit bedrag is netto per maand, inclusief AOW)	
Als Jan blijft werken, hetzelfde salaris blijft verdienen en het economisch eerst slechter en daarna weer beter gaat...	
...is de inschatting 1 jaar later	€ 2.220
...2 jaar later	€ 2.200
...3 jaar later	€ 2.210

Het cijfervoorbeeld maakt voor een aantal deelnemers wel duidelijk dat de hoogte van het pensioen samenhangt met de economische ontwikkelingen. Maar dat wil niet zeggen dat men de economische ontwikkelingen ook koppelt aan de inschatting van het latere pensioen op dit moment. Het cijfervoorbeeld is voor sommige mensen ook lastig te interpreteren en ook daarbij lijkt men niet altijd te begrijpen dat het om een inschatting van het pensioen straks gaat. Voor vooral de jongere deelnemers zegt dit bovendien nog niet zo veel. Een deelnemer geeft aan dat het voorbeeld meer zou aanspreken als de leeftijd van de maatman erbij wordt vermeld, dan is de identificatie groter.

"Waarom mij nu vertellen wat straks mijn pensioen wordt terwijl ik pas over 40 jaar met pensioen ga?" (v26)

"Het is een berekening zonder onderbouwing, je ziet dat het lager en dan weer hoger wordt, waar gaat dat geld heen?" (v27)

"Ik vind dat je gewoon hetzelfde moet krijgen als je hetzelfde verdient, je hebt een bepaald pensioen opgebouwd, dus hoe kan dat verschillen?" (m30)

"Dus als de kaarten voor mij niet gunstig liggen als ik men pensioen ga,, dan kan het voor mij zo zijn dat het minder is." (v35)

Een aantal deelnemers wil weten waarom de cijfers zo fluctueren, wat zit daar achter? Vooral grote dalingen jagen schrik aan en worden ook niet echt realistisch geacht.

"Ik zou wel willen weten waarom het dan straks minder pensioen wordt? Waar komt dat door?" (v26)

"Maar wanneer ziet het er voor jou dan minder positief uit? Wat moet daarvoor aan de hand zijn?" (v35)

"Er staat niet bij waar de inschatting op gebaseerd is, er staat niet bij op basis van rendement of economische groei of iets dergelijks. Terwijl er is eerst verteld dat ik dan een rekening voor mezelf heb en dat het elk jaar meer wordt. Garandeert de baas dat dan? Denk het niet." (v59)

Bij de meeste deelnemers dringt op basis van de tekst en het cijfervoorbeeld goed door dat de inschatting van het pensioen kan variëren. Dat levert de meesten van hen een onzeker gevoel op.



"Dit zou mij een beetje het gevoel geven van uhhhhh, het zou over 5 jaar zo anders kunnen zijn dan nu. Dat geeft wel veel onzekerheid, je weet niet waar je je aan vast kunt houden." (m50)

"Dit is een vervelend overzicht, niet rooskleurig. Het betekent toch dat je een stuk minder krijgt, drie jaar later ook nog niet op het oude niveau." (m50)

"Ik zou liever hebben dat het een vastgesteld bedrag is en dat het elke keer iets omhoog gaat." (v52)

"Zelfs de AOW kan gaan fluctueren in de toekomst." (v59)

"Ik ben gewend aan salaris dat altijd omhoog gaat en niet omlaag. Je bent je hele leven zekerheid gewend en minder zekerheid is niet fijn." (m61)

Acceptatie

De deelnemers maken uit beide teksten goed op dat de inschatting van het pensioen kan variëren, maar vragen zich wel af waar dat dan op is gebaseerd. Het begrip inschatting is lastig voor een aantal deelnemers, men lijkt niet altijd te begrijpen dat het om de inschatting op een bepaald moment gaat, maar stelt het gelijk aan de uitbetaling van het pensioen. Het feit dat de inschatting varieert, maakt mensen ongerust en levert hen veel onzekerheid op. Voor de oudere deelnemers lijkt deze onzekerheid meer impact te hebben, voor hen is de overgang van een vaste pensioenaanspraak groot. De onzekerheid frustrereert sommige deelnemers ook omdat ze er geen invloed op hebben.

3.3 Sneller verhogen of verlagen (inschatting) pensioen (allen)

Zowel de werkende deelnemers als de al gepensioneerden hebben dit principe voorgelegd gekregen, met een op hun situatie afgestemde formulering. De gepensioneerden kregen dit als eerste tekst te lezen en kregen hierbij ook een cijfervoorbeeld van een maatman, afgestemd op de eigen financiële situatie.

Tekst 3 (tekst van de werkenden)

Zit het economisch mee en heeft uw pensioenfonds daardoor meer geld dan nodig is om de pensioenen nu en later te kunnen betalen? Dan gaat de inschatting van het pensioen dat u straks per maand krijgt omhoog.

Zit het economisch tegen en heeft uw pensioenfonds daardoor te weinig geld om de pensioenen nu en later helemaal te kunnen betalen? Dan gaat de inschatting van het pensioen dat u straks krijgt omlaag.

De kans is groot dat de inschatting elk jaar (iets) hoger of lager wordt.

Begrip en vragen

De deelnemers, werkend en gepensioneerd, maken over het algemeen goed uit de tekst op dat de (inschattingen van) pensioenen meebewegen met de ontwikkeling van de economie: als het meezit dan gaat het omhoog en vice versa; men stelt regelmatig dat het nu al zo werkt; ook nu baseert men zich vaak weer op de berichtgeving over of de ervaring met het korten van pensioenen. In die zin ziet niet iedereen dit als een nieuwe regel, maar als een al bestaande praktijk.

"Dit is duidelijk. Het beschrijft uitgebreid wat het effect is en wat de invloed van de economie is." (v59)

De formulering van het principe wordt soms lastig gevonden, mensen moeten goed lezen voor het doordringt. De zinsnede 'meer geld dan nodig' wordt bijvoorbeeld lastig gevonden of men leest het verkeerd. 'Te weinig geld' levert de deelnemers geen problemen op. De laatste zin in de tekst voor de werkenden ('de kans is groot dat de inschatting elk jaar (iets) hoger of lager wordt') wordt niet door iedereen begrepen, het lijkt dat de deelnemers het lastig vinden



om de woorden 'kans' en 'inschatting' met elkaar te rijmen. Het woord 'iets' tussen haakjes stelt sommige deelnemers gerust omdat ze daaruit concluderen dat het niet om grote schommelingen zal gaan.

Een aantal werkende deelnemers vindt het onterecht dat je niet zeker weet hoe hoog je pensioen later zal zijn. Zij vinden dat oneerlijk omdat je er wel altijd voor hebt betaald, maar op het laatste moment geconfronteerd kan worden met een tegenvallend inkomen. En dat kan wellicht tot gevolg hebben dat je je leven anders moet inrichten. Een andere deelnemer vraagt zich af hoe je iets kunt opbouwen dat daarna opeens verdwenen is. Een deelnemer vindt het niet prettig dat het zo werkt (vooral dat je er geen controle over hebt) maar ze vindt het wel goed om mensen er op te wijzen dat het niet zeker is hoe hoog je pensioen zal zijn, dat kan maken dat mensen zich er meer mee bezig gaan houden.

"Kan het ook fluctueren als je al met pensioen bent? Dat vind ik slecht, dan moet je misschien je lifestyle gaan aanpassen." (v26)

"Het is niet helemaal eerlijk ten opzichte van dat we wel superlang moeten werken." (v27)

"Ik denk dat er geld uit de pensioenfondsen wordt geleend voor andere doeleinden." (m30)

"Als loonslaaf die altijd gewend is geweest aan datzelfde netto salaris, ben ik er niet gelukkig mee." (m61)

Een werkende deelnemer concludeert dat de gedachte dat de pensioenrekening een persoonlijke rekening is, met deze tekst wordt tegengesproken omdat het hier opeens wel gaat over het collectief. Andere deelnemers vragen zich af hoe dit precies wordt uitgevoerd, wie bepaalt de aanpassingen in de hoogte van de inschatting of van het pensioen, op welke termijn vindt dit plaats?

"Hoe gaan ze dat dan doen, is daar over nagedacht?" (m50)

"Het zou toch op mijn rekening komen? Wat heb ik dan te maken met de pensioenen van anderen? Het is nu dus niet meer persoonlijk." (v59)

De gepensioneerden begrijpen het principe over het algemeen goed. Ze zijn soms zelf al met (dreigende) kortingen geconfronteerd en reageren gelaten op deze ontwikkeling. Op basis van het cijfervoorbeeld concluderen de gepensioneerden dat ze in de toekomst mogelijk minder inkomen zullen hebben. De impact daarvan is afhankelijk van de financiële situatie van de deelnemer: de hoogte van het eigen pensioen en een eventueel tweede inkomen van een partner. Bijna niemand vindt het realistisch om uit te gaan van een stijging van het pensioen.

"Dit moeten we accepteren, iedereen krijgt hiermee te maken. Persoonlijk betekent het dat we een stapje terug moeten doen." (m68)

"Er staat dat als het economisch goed gaat dan kunnen de pensioenen eventueel omhoog. Ik denk dat niet, want ik denk dat we economisch echt wel in een crisis komen het volgend jaar. Ben ik niet blij mee. Maar wat niet is dat is niet." (v69)

"Ik vind dit niet zo nieuw, er komen nieuwe regels, maar het gaat nu toch al ieder jaar omhoog of omlaag? Is toch gekoppeld aan de rekenrente?" (m71)

"Als het ABP onder de graad zakt, dan gaan onze pensioenen omlaag, dit is dus niet nieuw." (m73)

"De pensioenfondsen hebben geen garantie gegeven dat het altijd stijgt, dus dit is wel logisch. Dit moet je gelaten afwachten en ondergaan, je kunt hier niks mee, brieven schrijven helpt ook niet." (m75)

Een aantal gepensioneerden heeft opmerkingen bij het cijfervoorbeeld. Ze vinden bijvoorbeeld de teruggang in het pensioen van de maatman erg groot. Een deelnemer vindt het vooral erg groot omdat hij uitrekent hoe groot de teruggang van het aanvullende pensioen dan moet zijn, dus exclusief de AOW. Een andere deelnemer vraagt zich af of de AOW in het voorbeeld ook omlaag is gegaan.



"Een CAO in een bepaalde beroepsgroep gaat ook niet zoveel omlaag. Dan zouden ze met zijn allen op het Malieveld staan. 400 euro inleveren dat levert problemen op." (m73)
"Ik zie dat ie het eerste jaar 20% is gedaald, dus dat is een heel slecht beleggingsresultaat." (m75)

Acceptatie

Het principe wordt door de meeste deelnemers begrepen en logisch gevonden. Dat wil niet zeggen dat men het er mee eens is; de werkenden vinden het vaak oneerlijk en het geeft hen een onzeker gevoel. De gepensioneerden accepteren de aanpassingen voornamelijk omdat ze niet in staat zijn om er iets aan te veranderen.

3.4 Spreiden (allen)

Zowel werkenden als gepensioneerden hebben de tekst over het spreiden van de aanpassingen gelezen, afgestemd op de eigen situatie. Vorgelegd zijn twee manieren: aanpassen in één keer of spreiden in stapjes. Na het lezen van de tekst is een cijfervoorbeeld vorgelegd, ook nu weer van een bij de deelnemer passende maatman.

Tekst 4 (tekst van de werkenden)

Als de inschatting van uw pensioen omlaag of omhoog gaat, kan dat op twee manieren:

- De inschatting van uw pensioen wordt in één keer lager of hoger, meteen in het volgende jaar.
- De inschatting van uw pensioen wordt de komende jaren in stapjes (in 5 jaar) steeds iets lager of hoger.

Begrip en vragen

De meeste deelnemers maken uit de tekst opnieuw op dat (de inschatting van) het pensioen niet vast staat maar kan schommelen en dat er blijkbaar twee methoden zijn om die schommelingen te verwerken. De twee methoden zijn voor de meeste deelnemers lastig te doorgronden, het cijfervoorbeeld helpt daar niet bij, men heeft echt extra uitleg nodig. Slechts een gepensioneerde deelnemer lijkt het mechanisme direct goed te begrijpen.

Vooraf het spreiden in stapjes roept veel vragen op, men leest het ook vaak verkeerd en denkt dat er dan eens per 5 jaar een aanpassing wordt doorgevoerd in plaats van elk jaar. De deelnemers kunnen niet goed overzien wat het effect van de beide methoden is, wat het voor henzelf zou kunnen betekenen.

Bij de tekst hoorde een cijfervoorbeeld; onderstaand een van de gehanteerde voorbeelden:

Dit is **nu** de inschatting van het pensioen dat Carla straks krijgt:

€ 2.280 (dit bedrag is netto per maand, inclusief AOW).

Als Carla blijft werken, hetzelfde salaris blijft verdienen en het economisch eerst slechter en daarna weer beter gaat...

	in één keer omlaag en omhoog	in stapjes omlaag en omhoog
...is de inschatting 2 jaar later	€ 2.180	€ 2.230
...en 10 jaar later	€ 2.150	€ 2.110

Omdat we de deelnemers niet met te veel cijfers wilden confronteren, is in onderling overleg besloten om geen voorbeeld met zowel een opwaartse als neerwaartse beweging te laten zien, maar alleen een voorbeeld met een (op dit moment meest waarschijnlijke) neerwaartse beweging.

Onderzoek ontvangst basisprincipes pensioenakkoord | 244407708 | ministerie SZW | © Kantar | mei 2020



Het cijfervoorbeeld draagt niet bij aan het verkrijgen van dit inzicht, maar roept eerder nog meer verwarring op. Men kan niet nagaan wat een stijging of daling nou precies doet met de (inschatting) van de pensioenuitkering. Een deelnemer vindt het woord stapjes een beetje kinderachtig overkomen.

"Ik heb voorkeur voor eens in de 5 jaar, dat is beter dan elk jaar." (v26)

"Waarom zouden ze het in stapjes van 5 jaar doen? Ik zie grote verschillen maar zie niet waar ze vandaan komen." (v27)

"Ik vind het niet duidelijk, waarom is het na 10 jaar het laagst?" (m30)

"Die ene is per jaar en die andere is per 5 jaar." (v35)

"Die ene is per jaar en die andere is per 5 jaar." (v35)

"Ik zou prima kunnen instellen dat het om de 5 jaar gaat. Voor mij duurt het nog een behoorlijke tijd dus zit ik niet te wachten om elk jaar bericht te krijgen. Als je net voor je pensioen zit dan wil je het denk ik wel anders." (m50)

"Ik ben nu 59 en ik moet door tot 67 en 2 maanden, dus als ik daar net voor zit, ontspring ik dan de dans?" (v59)

"Er blijven een heleboel rekenfactoren buiten beeld." (v59)

"5 jaar is wel een lange periode maar aan de andere kant geeft het dan wel zekerheid voor 5 jaar." (m61)

"Op deze manier word je een alternatief geboden. 10 jaar is wel een lange periode. Ik concludeer uit dit voorbeeld dat er nauwelijks iets over blijft van mijn bedrag. Het is triest." (m68)

"Dat er twee manieren zijn vind ik wel gunstig. Ik zou kiezen voor de tweede, omdat het dan niet in een keer zo snel gaat." (v69)

"Waarom 5 jaar? Waarom geen ander aantal jaren? In het cijfervoorbeeld staat 10 jaar? Hoe werken die stapjes dan? Het roept veel vragen bij me op." (m71)

"Je vangt de fluctuaties beter op als je het in stapjes doet. Maar wie gaat hierover beslissen?" (m73)

"Dit kunnen ze toch nooit voor 5 jaar al voorspellen?" (m75)

Omdat veel deelnemers het principe niet konden doorgronden, is op de tweede en derde onderzoeksdag een nadere toelichting door de onderzoekers gegeven. Na deze uitleg is gevraagd naar hun voorkeur: in een keer of in stapjes? Het voordeel van in een keer lijkt te zijn dat het mensen meer zekerheid biedt; voordeel van stapjes is dat het geleidelijk gaat en dat mensen zich daar beter aan kunnen aanpassen. Het werken met stapjes maakt het voor een aantal deelnemers wel minder inzichtelijk wat er nu precies gebeurt.

"Ik zou nog steeds voor de stapjes gaan ondanks dat het dan na 10 jaar minder is, dan kun je er geleidelijk aan wennen en hoeft je niet in een keer het verschil te overbruggen." (v26)

"Ik zou het wel in 1 keer willen, omdat je dan meer duidelijkheid hebt." (v27)

"Mijn gevoel zou zeggen dat stapjes wel fijner zijn." (m50)

"Liever in 1 keer dan weet je waar je aan toe bent." (m50)

"Ik denk dan toch liever in 1 keer, want ik heb het gevoel dat het met stapjes uiteindelijk veel lager is." (v52)

"Oh, maar dan ben je met stapjes na 10 jaar dus slechter af. Toch zou ik zelf voor stapjes kiezen want dan kun je je beter aanpassen." (v59)

"Uitsmeren over 5 jaar, daar wordt het wel onoverzichtelijker van. Dat is een ingewikkeld rekenmodel dat voor de consument niet te volgen is. Per jaar heb je er meer zicht op." (m61)

"Ik beide gevallen zou ik er door in problemen komen, ik moet ook iedere maand vaste lasten betalen. Maar dan toch liever in stapjes, dan lijkt toch gunstiger te zijn." (m73)

"Ik denk dat stapjes het meest gunstig zullen uitpakken, want dan krijg je de eerste jaren meer." (m75)

"Als het in stapjes gaat dan kun je er meer aan wennen." (v75)

**Acceptatie**

Bij dit principe is niet zozeer sprake van wel of niet accepteren. Om een uitspraak over de beide methoden te kunnen doen, is kennis en rekeninzicht nodig, maar dat ontbreekt bij de meeste deelnemers. Het voordeel van aanpassen in een keer is dat het duidelijk is, het voordeel van aanpassen in stappen is dat de gewenning makkelijker is omdat de aanpassing dan minder groot zal zijn. De deelnemers redeneren hierbij vanuit de gedachte dat een aanpassing voornamelijk naar beneden zal zijn en dat wordt mede bevestigd door de keuze van een neerwaarts voorbeeld.

3.5 Wisselende uitkering na pensionering (alleen werkenden)

De werkende deelnemers hebben een korte tekst gelezen over de situatie na pensionering: de hoogte van de uitkering kan dan variëren.

Tekst 5

Als u eenmaal met pensioen bent, kan het bedrag dat u ontvangt ieder jaar omhoog of omlaag gaan.

Begrip en vragen

Soms heeft men behoefte aan meer uitleg hoe dit dan werkt, bijvoorbeeld binnen welke grenzen dit kan plaatsvinden, wat de bandbreedte van de schommelingen is. Het levert sommige deelnemers een onzeker gevoel op, je moet dus blijkaar zelf voor een reserve zorgen, je kunt niet meer rekenen op een vast inkomen. Andere deelnemers vinden het onrechtvaardig, gepensioneerden hebben in hun ogen recht op zekerheid want ze hebben er altijd hard voor gewerkt.

"Ik vind het niet prettig, ik vind dat je als pensioengerechtigde een vast bedrag moet krijgen, mensen hebben er altijd voor gewerkt en dan worden ze toch gekort." (v26)

"Dan weet je dus nog steeds niet waar je aan toe bent. Hoe laag dan? En kun je dan nog rondkomen?" (v27)

"Het is duidelijk, het spreekt voor zich, ik neem het voor wat het is." (m30)

"Wanneer wel en hoeveel dan? En waar komt het dan door? Je wilt toch een beetje weten waar je aan toe bent, dan kun je er rekening mee houden." (v35)

"Vervelend dat het dan blijkaar ook omlaag kan gaan. En gaat het dan om 10% van procenten of om procenten?" (m50)

"Waar ligt dat dan aan? Waar wordt dat op gebaseerd?" (m50)

"Ik zou dit heel onzeker vinden, dan heb je het gevoel dat je een extra potje moet hebben om het aan te kunnen vullen als het een flink stuk omlaag gaat." (v52)

Als je nog salaris hebt, dan gaat het nooit omlaag. Maar als je pensioen hebt gaat het nooit meer omhoog." (v59)

"Lijkt me duidelijk, maar ik ben er niet voor." (m61)

Acceptatie

Mede op basis van de voorgaande teksten vindt men dit principe logisch; men ontvangt het gelaten, vindt het jammer of is het er niet mee eens, maar accepteert dat het blijkaar niet anders kan. Volgens veel deelnemers wordt er nu ook al gekort op de pensioenen.



3.6 Verschuiving van risico's (allen)

Het principe verschuiving van risico's is aan alle deelnemers voorgelegd, aangepast op het werkend of gepensioneerd zijn. De gepensioneerden hebben twee versies van de tekst gelezen (versie 3A en 3B) in wisselende volgorde.

Tekst 6 werkenden:

Het is de bedoeling dat het pensioen van gepensioneerden niet hard omlaag gaat als het economisch tegenzit. Om daarvoor te zorgen, gaat de inschatting van het pensioen van jongeren dan harder omlaag dan het pensioen van gepensioneerden.

Andersom geldt ook: als het economisch meezit, gaat de inschatting van het pensioen van jongeren harder omhoog dan het pensioen van gepensioneerden.

Tekst 3A en 3 gepensioneerden:

3A

Om uw pensioen maar een klein beetje omhoog en omlaag te laten gaan, gaat het pensioen dat jongeren kunnen verwachten harder omhoog en omlaag. Hoe jonger iemand is, hoe meer hij of zij de klappen opvangt. Jonge mensen hebben ook meer voordeel als het goed gaat.

3B

Uw pensioen kan elk jaar een klein beetje omhoog en omlaag gaan. Het is maar een klein beetje, omdat het pensioen van jongeren harder omlaag gaat als het tegenzit in de economie. Als het meezit in de economie, gaat hun pensioen harder omhoog.

Begrip en vragen

De meeste werkende deelnemers begrijpen het mechanisme achter dit principe goed; men geeft direct aan dit rechtvaardig te vinden, omdat gepensioneerden niets meer aan hun inkomenssituatie kunnen veranderen, terwijl jongeren nog wel tijd hebben om zich voor te bereiden en zich eventueel aan te passen. Een enkeling benoemt dit principe als solidair, een andere deelnemer vraagt zich echter af of het wel eerlijk naar de jongeren toe is.

"Dit vind ik wel een goede zaak. Ik kan nog maatregelen treffen voor straks, maar de gepensioneerden kunnen dat niet meer." (v26)

"Klinkt wel logisch, ik vind dat de ouderen die nu met pensioen zijn, moeten kunnen genieten van hun pensioen." (v27)

"Ik vind het correct, het mag niet met jou als gepensioneerde slecht gaan, jongeren hebben nog een hele weg en als het beter gaat dan halen ze het wel weer in. Ouderen moeten krijgen waar ze recht op hebben, ze hebben er hard voor gewerkt." (m30)

"Ik vind het sociaal om te doen. Je bent afhankelijk van je pensioen en je hebt ook al te maken met inflatie." (m50)

"Als het tegenzit willen ze niet dat ouderen dat voelen. Goede regeling eigenlijk, vind ik wel een goede gedachte." (m50)

"Op zich is het fijn als gepensioneerde om zekerheid te hebben en als je jong bent maakt dat minder uit." (v52)

"Dat er een soort solidariteitsclausule wordt ingebouwd, dat het iets beter verdeeld en verspreid wordt. Pensioen is ook een systeem waar je een soort solidariteit naar generaties moet hebben." (v59)

"Goed dat het niet te hard naar beneden gaat. En voor jongeren is het een inschatting, als je 30 bent zal het je worst wezen." (v59)

"Dit lijkt me mooi voor de pensioengerechtigden, ik weet niet of het eerlijk is voor jongeren." (m61)



De tekst roept ook vragen op bij de werkenden: hoeveel is 'niet hard' en hoeveel wordt de inschatting van jongeren dan aangepast, wat betekent dit voor jongeren?

"Hoeveel minder gaan we dan opbouwen? Hoe hard gaat het dan omhoog en omlaag? En hoeveel ouderen en jongeren zijn er dan?" (v27)

"Hoe ziet dat er dan concreet uit? Wat betekent het als ik de jongere ben? Betekent het dat ik dan door die situatie veel minder krijg? Waar hebben we het precies over? Je kunt wat onrust weghalen door meer informatie te geven."

"Als dit zo zou gaan hoe gaat het dan, wat wordt de werkelijkheid, om hoeveel mensen gaat en om hoeveel geld?" (v52)

De helft van de gepensioneerden begrijpt het principe ook goed. De andere helft leest er echter uit dat het gunstig is voor jongeren en begrijpen niet dat het principe is bedoeld om de fluctuaties voor gepensioneerden binnen de perken te houden. Na uitleg vinden twee van hen het wel een goed idee, al vindt een van hen het wel lastig dat jongeren voor gepensioneerden een offer moeten brengen. De beide teksten lijken in de ogen van de deelnemers sterk op elkaar. In tekst 3A lijkt wat duidelijker naar voren te komen dat jongeren meer tijd hebben om klappen op te vangen, tekst 3B schetst eerst de situatie en geeft daarna de uitleg en dat vinden sommige deelnemers duidelijker.

"Ik denk inderdaad dat jonge mensen meer voordeel hebben omdat ze langer pensioen gaan opbouwen. Voor hen is het gunstiger. Begrijp ik goed dat ouderen moeten inleveren voor jongeren?" (v69)

"Fijn dat het voor gepensioneerden niet te veel verandert." (m71)

"Ik vind het onzin, je weet helemaal niet hoe het er over 30 jaar uitziet. Dit is nutteloos. Prachtig dat de economen daar rekenmodellen op loslaten, maar het slaat natuurlijk helemaal nergens op. Te onzeker wat er gaat gebeuren." (m73)

"Nu moet ik dus een beetje inleveren zodat jongeren later een iets hoger pensioen hebben. Wil ik dat? Ik vind het niet leuk omdat ik er 30 jaar voor heb gespaard. Maar kan er in m'n eentje toch niets aan doen." (v75)

Acceptatie

De acceptatie van dit principe is groot. Werkenden vinden het terecht dat ouderen zo veel mogelijk worden gespaard omdat zij niets meer aan hun situatie kunnen veranderen. Het lijkt zeker tot de door te dringen dat hun eigen inschatting harder omhoog of omlaag gaat om dat te realiseren. Echt zorgen maken ze zich daar niet over, hun pensioen ligt (ver) in de toekomst, mits de verschillen niet te groot zijn. Gepensioneerden vinden het principe lastiger te doorgronden, maar zijn het er na uitleg over het algemeen wel mee eens. Maar overeind blijft staan dat de meeste deelnemers niet goed begrijpen op welke manier het pensioen van jongeren en ouderen met elkaar te maken hebben.

3.7 Invaren (alleen werkenden)

Alleen de werkenden hebben een korte tekst over het principe invaren gelezen. Bij de gepensioneerden is dit principe impliciet opgenomen in principe 3, het sneller verhogen of verlagen van de pensioenuitkering.

Tekst 7

De nieuwe regels gelden voor uw hele pensioen. Ook voor het pensioen waarvoor u en uw werkgever(s) al geld opzij hebben gezet.

Begrip en vragen

De deelnemers maken uit de tekst op dat de nieuwe regels voor het tot nu toe opgebouwde pensioen gaan gelden. Maar de consequenties van dit invaren zijn lastig te overzien voor veel deelnemers en daarom hebben ze veel vragen over de gevolgen voor het eigen pensioen, wat betekent het precies voor hun eigen situatie dat de nieuwe regels voor het al opgebouwde pensioen gelden? Deels komt dit onbegrip voort uit het feit dat de deelnemers de nieuwe regels niet goed doorgronden, deels omdat men niet begrijpt hoe de opbouw van het pensioen nu werkt.

"Ik zou wel een rekenvoorbeeld willen. Of het financiële gevolgen voor me heeft. Wil de oude en de nieuwe variant naast elkaar zien." (v26)

"De nieuwe regels zijn voor het hele pensioen, ook voor het deel dat je bij ex werkgevers hebt opgebouwd, alles is in een pot gegaan. Dit is helder, weet niet waarom ik me hier in zou moeten verdiepen." (m30)

"Wat betekent dat dan voor het geld? Is dat voordelig dan? Of juist niet? Is dit fijn of niet?" (v35)

"Ik weet niet of dit positief of negatief is. Maar dat het voor het hele bedrag dat opzij is gezet, dat is niet leuk." (m50)

"Ik ben wel benieuwd hoe dat uitpakt, of dan niet alles wat je hebt betaald dan niet veel minder waard is." (v52)

"Ik weet niet wat het verschil is en wat het betekent, of het gunstig of ongunstig is." (v59)

"Ik weet niet wat de consequenties zijn." (m61)

Snapt men het wel dan ziet men het als doorbreken van gemaakte afspraken, het veranderen van de spelregels tijdens het spel en men vindt dat onrechtvaardig. Een enkeling denkt dat het niet anders kan.

"Een beetje lastig om dit met terugwerkende kracht te doen, ik heb daar niet in ingestemd en dat moet ik nu opeens maar goed vinden." (v26)

"Dat is oneerlijk, dan heb je dat al opgebouwd. Ik zou denken dat het ingaat vanaf nu. Als ze van dat al opgebouwde ook nog wat afhalen dan heb je het idee dat je helemaal niks overhoudt." (v27)

"Ik denk dat dit wel het duidelijkste is, anders moet je weer onderscheid gaan maken." (m50)

"Als de nieuwe regels de dingen zijn die ik net gelezen heb, dan is het wel een besluit dat invloed heeft op mensen die bijna van hun pensioen gaan genieten." (m50)

"Ik vind eigenlijk dat dit niet kan. Als je vroeger andere afspraken hebt gemaakt kun je dit niet zomaar aanpassen." (v52)

"Ik vind dit niet fijn tenzij de nieuwe regels in mijn voordeel gaan uitpakken." (v59)

"Ik zou denken, je laat de nieuwe regels vanaf nu ingaan en laat de oude regels gelden voor het oude." (v59)

"Ik heb er zelf altijd veel moeite mee dat als je een spel speelt, tijdens het spelen de regels worden veranderd." (v61)

Acceptatie

De deelnemers zijn er niet over te spreken dat al opgebouwde rechten onder gebracht worden in een nieuwe regeling. Men ziet dat als contractbreuk, als schenden van in het verleden gemaakte afspraken. De eventuele acceptatie van dit principe lijkt mede af te hangen van hoe het uitpakt voor de deelnemers, maar ze hebben op dit moment niet de informatie om daar een inschatting van te kunnen maken.

3.8 Compensatie (allen)

In deze tekst is aangegeven dat er drie groepen te onderscheiden zijn: bij twee groepen maakt de overgang naar de nieuwe regels niet veel uit maar bij een groep leidt dit wel tot een achteruitgang en daarom krijgen zij een aanvulling. Om de tekst niet te lang te maken is in onderling overleg besloten om uitleg over de degressieve opbouw niet in de tekst op te nemen. Na het lezen en bespreken van de tekst is ook nagegaan welke term de voorkeur heeft: aanvulling of tegemoetkoming?

Tekst 8

Er zijn drie groepen: jongeren, ouderen en de groep ertussenin.

Groep 1: de jongeren

Voor mensen die nu jong zijn (dit is de groep waar u bij hoort), zal de overgang naar de nieuwe regels niet veel uitmaken. Het geldt dat zij in hun jonge jaren opzij zetten, gaat meer pensioen opleveren. Het geldt dat zij opzij zetten in hun latere jaren levert minder pensioen op.

Groep 2: de ouderen

Voor mensen die over een paar jaar met pensioen gaan, maakt het ook weinig uit. Zij hebben al voor een groot deel van hun pensioen geld opzij gezet.

Groep 3: de groep ertussenin

De groep ertussenin gaat door de overgang naar nieuwe regels erop achteruit. Zij moeten nog een aantal jaren geld opzij zetten, maar dat zijn de jaren waarin hun inleg het minste pensioen oplevert. Daarom krijgen zij een aanvulling.

Begrip en vragen

De werkende deelnemers maken uit de tekst vooral op dat de groep die erop achteruit gaat een aanvulling krijgt. De uitleg waarom de overgang naar de nieuwe regels voor bepaalde groepen meer of minder zal uitmaken, dringt niet tot de deelnemers door, men focust vooral op het gevolg voor elke groep en let dan bij voorkeur op de gevolgen voor de eigen groep. Ook al is bij de werkende deelnemers aangegeven tot welke groep men behoort, vraagt een aantal van hen zich af welke (leeftijds)groepen dit nu precies zijn, mede om zeker te weten tot welke groep men zelf behoort. Niet iedereen ziet direct dat het hier om leeftijdsgroepen gaat die ver of meer dichtbij de pensioenleeftijd staan, een deelnemer denkt dat het voor iedereen geldt die er op achteruit gaat. Enkele deelnemers hebben vragen over de manier waarop deze aanvulling wordt toegekend: op de inleg nu, op de latere uitkering? Het benoemen dat er groepen zijn voor wie het weinig uitmaakt, lijkt ook in tegenstelling te zijn met de nieuwe regels die men net gelezen heeft, daar is immers vaak sprake van een aanpassing van (de inschatting) het pensioen naar beneden. Of blijven de oude rechten toch gelden? Dit heeft zowel te maken met de eigen beleving dat het economisch slecht gaat als met de voorgelegde voorbeelden die zich beperken tot een neerwaartse beweging.

"Wie is groep 3, welke generatie is dit?" (m30)

"Ik heb geen idee waar het over gaat en hoe het er dan uitziet. Ik wil gewoon weten als ik een aanvulling krijg dat het precies zo is opgezet dat ik er niets van voel." (v35)

"Wat is die aanvulling? En hoeveel is dat? En waar wordt die uitbetaald? Ik wil weten waar het vandaan komt, omdat het ten koste van iets anders zou kunnen gaan." (m50)

"Oké, ik zit dus in de slechtste categorie, zodat er door iemand een aanvulling moet worden gedaan. Er wordt een noodoplossing voor gecreëerd. Als die aanvulling voldoende is, dan zou het mij niet uitmaken. Als ik dat niet in mijn portemonnee voel, dan maakt me dat niet uit." (m50)

"Het is duidelijk gesteld en het staat er mooi maar ik moet zien of het werkelijk zo is." (v52)

"Er staat dat het voor mij weinig consequenties heeft maar dat is natuurlijk niet waar want ik moet al twee jaar langer doorwerken." (v59)

"Dit is eigenlijk wel een beetje hoe de pijn verdeeld is. Groep 3 is de cruciale groep waar een goede regeling voor moet worden bedacht. Dit moet netjes worden afgehandeld. Maar waar ligt de scheidslijn, zit ik in groep 2 of groep 3?" (v59)

"Als de rechten van de ouderen blijven bestaan dan vind ik dat prima. Maar dat staat er niet, er zit weer onzekerheid in. De groep ertussen: ik vind het prima dat die gecompenseerd worden." (m61)



Ook het merendeel van de groep gepensioneerden begrijpt dat er een groep is die er meer op achteruitgaat en daarom een aanvulling krijgt. Maar ook zij hebben behoefte aan een nadere uitleg over waarom de ene groep er meer dan de andere groep op achteruitgaat, ze willen weten waar die aanvulling dan vandaan komt ("Maar wie zal dat betalen?") en vragen zich af hoe deze leeftijdsgroepen zijn ingedeeld. Een deelnemer denkt dat het werken met een aanvulling wel een oplossing kan zijn in de lopende onderhandelingen. Een andere deelnemer vindt het in eerste instantie niet eerlijk dat een groep een aanvulling krijgt, maar ondersteunt het principe na extra uitleg wel. De andere deelnemers zijn dezelfde mening toegedaan, het werken met een aanvulling klinkt als rechtvaardig.

De term 'tegemoetkoming' klinkt voor veel deelnemers als pleister op de wonde, de term 'aanvulling' roept bij hen meer op dat het verschil dat ontstaat door de invoering van nieuwe regels wordt goed gemaakt door deze groep een (structurele) aanvulling te geven. Meer dan de helft van de deelnemers heeft een voorkeur voor de term 'aanvulling'.

"Aanvulling is iets waar je recht op hebt." (v26)

"Tegemoetkoming is heel weinig extra, ik zou aanvulling gebruiken." (v27)

"Tegemoetkoming is met meer waardering." (m30)

"Aanvulling klinkt minder heftig, dus zou voor aanvulling kiezen om minder paniek te veroorzaken." (v35)

"Tegemoetkoming: iemand is zielig en dan kom je iemand tegemoet. Dus liever aanvulling." (m50)

"Aanvulling klinkt positiever, bij een tegemoetkoming heb je toch het idee dat je wat te verliezen hebt." (v52)

"Aanvulling is meer structureel. Bij een tegemoetkoming in de kosten krijg je bijvoorbeeld de helft vergoed." (v59)

"Aanvulling is op je pensioen, dat vind ik een beetje riskant. Tegemoetkoming op je premie lijkt me logisch, dat je een lager percentage betaalt." (v59)

"Het lijkt op een aanvulling, dus waarom niet zo noemen? Tegemoetkoming is iets van: we geven je iets, aanvulling klinkt neutraler." (m61)

"Aanvulling is beter omdat ze in eerste instantie zijn uitgegaan van bepaald pensioen en dat krijgen ze niet, dat verschil wil je opheffen met een aanvulling van het pensioenfonds." (m73)

"Ik vind tegemoetkoming mooier en meer geruststellen." (v75)

"Tegemoetkoming is eenmalig, dus aanvulling is beter." (m75)

Acceptatie

De deelnemers vinden het terecht dat de groep die er het meest op achteruitgaat een vorm van aanvulling krijgt. De waardering voor dit principe is wel afhankelijk van de hoogte van de aanvulling en de manier waarop dit wordt gefinancierd.

3.9 Financiering compensatie (excl. degenen die in aanmerking komen)

Tot slot is een tekst voorgelegd over de financiering van de aanvulling. Degenen die in aanmerking komen voor deze aanvulling hebben de tekst niet voorgelegd gekregen.

Tekst 9

De kosten van de aanvulling verdeelt het pensioenfonds over iedereen. Daardoor krijgt u misschien een wat lager pensioen.

Begrip en vragen

De meeste deelnemers maken uit de tekst op dat de kosten van de aanvulling samen moeten worden opgebracht, dus door alle in principe 8 genoemde groepen, ook de groep die de aanvulling nodig heeft. Echt blij is men er niet mee dat dit blijkt door het pensioenfonds over alle deelnemers wordt verdeeld en men interpreteert het als een



vaststaande achteruitgang. Men begrijpt ook vaak niet dat er bij principe 8 wordt gezegd dat je er niet op achteruit gaat terwijl dit principe laat zien dat je er wel op achteruitgaat. NB: men kan de kosten van de overgang naar het nieuwe systeem niet loskoppelen van de resultaten van het nieuwe systeem. Men lijkt dit niet altijd eerlijk te vinden, de aanname is soms dat de pensioenfondsen voldoende geld in kas hebben om deze aanvulling zelf te betalen. Hoe de kosten van de aanvulling doorwerken in het pensioen blijft voor de meeste werkende deelnemers onduidelijk. De uitwerking hiervan roept bij hen veel vragen op: gaat het om een verlaging van de inschatting van het pensioen of om het uiteindelijke pensioen? Degenen die al gepensioneerd zijn betrekken het direct op hen zelf en concluderen dat ze dus minder pensioen krijgen.

"Dit is prima, ik ga er niet op achteruit, dus ik kan wel iets bijdragen." (v26)

"Dan krijg ik dus het gevoel dat ik helemaal niks meer overhoud. Eerst staat er dat wij nog goed opbouwen maar het gaat ons ook weer geld kosten. Dan bouw ik als jongere toch niet goed op?" (v27)

"Ik denk dat die aanvulling voor iedereen is en dat betekent dat het voor sommige mensen minder wordt." (m30)

"Het pensioenfonds haalt het geld dus bij iedereen weg en daardoor krijg je dus een wat lager pensioen. Ja, daar ben ik niet blij mee." (V59)

"Gaat het over mij? Of over alle drie de groepen? Dit betekent dat mensen die nog werkzaam zijn een hogere premie betalen en dat van mensen die met pensioen zijn het pensioen wordt verlaagd?" (v59)

"Maar dat is eigenlijk toch gek? Dan wordt de aanvulling dus een mindere aanvulling. Ik vind het een beetje raar systeem, dat ook de ontvangers meebetalen." (v59)

"Hahaha, daar was ik al bang voor. Dat zou ik ook weer onterecht vinden. Omdat de verdeling niet goed uitpakt, moet iedereen bloeden." (m61)

"Ik zal dus ook minder krijgen en dat heb ik gewoon te accepteren, het is niet anders." (m68)

"Wie is de 'u'? Is dat iedereen die met pensioen is? Het moet wel in harmonie blijven, niet dat zij meer krijgen dan ik." (m71)

"Ja, als dat zo besloten wordt, dan is dat de enige oplossing. Het geld moet ergens vandaan komen. Ik vind het niet leuk maar kan me er wel druk om maken maar heb er geen invloed op." (m73)

"Ja, dit moet je accepteren, ze houden toch geen rekening met je." (m75)

"Dat is jammer, maar oké, daar heb ik begrip voor." (v75)

Acceptatie

De acceptatie van dit principe is sterk afhankelijk van de omvang van de verlaging, de impact die dat zal hebben op het eigen inkomen en de manier waarop de aanvulling wordt verdeeld.

3.10 Afsluitende reacties op de nieuwe regels

Al met al blijft bij de deelnemers vooral hangen dat de hoogte van het (toekomstig) pensioen niet vast staat maar onderhevig is aan de ontwikkelingen in de economie. Dat levert veel deelnemers een onzeker en machteloos gevoel op. Voor de meeste deelnemers is niet duidelijk waarom het pensioenstelsel moet veranderen, wat dat de samenleving zal opleveren.

Wat het concreet voor henzelf betekent, vinden ze lastig in te schatten omdat je niet in de toekomst kunt kijken, gekoppeld aan een gevoel van machteloosheid ten aanzien van degenen die hier (nu en in de toekomst) over beslissen. Op basis van de ontwikkelingen de afgelopen jaren verwacht men eerder geconfronteerd te worden met een aanpassing naar beneden dan naar boven en dat kleurt de reacties ook.



4. Samenvatting

In opdracht van het werkverband Informatie, Communicatie en Keuzebegeleiding (ICK) van SZW heeft Kantar, Public division een kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de uitlegbaarheid en begrijpelijkheid van een aantal basisprincipes van het nieuwe pensioenstelsel.

De centrale vraagstelling luidde:

Op welke manier worden bepaalde basisprincipes uit het pensioenakkoord ontvangen en begrepen door burgers?

In de periode tussen 30 maart en 6 april 2020 zijn individuele interviews (telefonisch en via een online platform) gevoerd met zestien respondenten: tien werkenden en zes gepensioneerden uit de regio's Amsterdam, Amersfoort en Zwolle. Gezorgd is voor een spreiding naar leeftijd, inkomen en opleiding. Tijdens de interviews zijn teksten en cijfervoorbeelden over de basisprincipes aan de respondenten (verder deelnemers genoemd) voorgelegd; deze teksten zijn opgesteld door de begeleidende expertgroep van het werkverband.

Voorgaand zijn de resultaten van het onderzoek beschreven, in dit hoofdstuk maken we de balans op.

Algemene conclusies

- Allereerst valt op dat de kennis over het huidige pensioenstelsel beperkt is. Men weet weliswaar dat er pensioen wordt of werd opgebouwd, maar hoe het stelsel precies werkt en hoe bijvoorbeeld de verdeling tussen werknemer en werkgever is qua inleg van premies, dat blijft voor veel deelnemers in het ongewisse. De meeste deelnemers gaan hooguit afwachtend met het onderwerp om, bijna niemand stelt zich actief op. De jongeren vinden het iets wat pas in de (verre) toekomst gaat spelen, de al gepensioneerden stellen dat ze er nu niets meer aan kunnen veranderen. Bij sommige deelnemers dringt het besef door dat ze zich eigenlijk wat meer in hun pensioen moeten gaan verdiepen.
- Over het nieuwe pensioenstelsel is bij de deelnemers weinig bekend. Men heeft soms wel meegekregen dat er iets gaat veranderen en rekt het bijstellen van de AOW leeftijd daar ook onder, maar kan er verder weinig concrete invulling aan geven. Slechts een enkele deelnemer heeft meer kennis van zaken.
- De deelnemers reageren op de voorgelegde basisprincipes vanuit het perspectief dat het nu economisch slecht gaat, dat er al gekort wordt op pensioenen en dat de pensioenen nu en in de toekomst naar beneden zullen worden bijgesteld. In die zin lijken de principes niet altijd als nieuw over te komen, maar in hun beleving aan te sluiten op de huidige praktijk. De nieuwe regels worden bovendien gelaten ontvangen, men gaat er van uit er zelf geen invloed op te hebben.
- Mede door het ontbreken van kennis over het huidige pensioenstelsel en de rol van de pensioenfondsen daarin blijken veel principes lastig voor de deelnemers te doorgronden. Zonder kennis van bijvoorbeeld de manier waarop pensioenfondsen met de inleg van de deelnemers omgaan, de manier waarop wordt bepaald of de pensioenfondsen voldoende middelen hebben om aan de aanspraken te voldoen, door wie dat wordt vastgesteld, blijft een aantal basisprincipes voor de deelnemers in de lucht hangen.
- Het werken met cijfervoorbeelden is voor veel deelnemers lastig. Men interpreteert de cijfers niet altijd goed, leest over belangrijke informatie heen, focust te veel op een bepaald aspect in het voorbeeld. Belangrijk daarbij is vooral dat men zich door het ontbreken van de leeftijd niet lijkt te identificeren met de persoon in het voorbeeld. Verder valt op dat sommige deelnemers de gepresenteerde aanpassingen erg groot vinden, vooral als de in het bedrag verdisconteerde AOW buiten beschouwing wordt gelaten.

**Reacties op de basisprincipes**

- Het basisprincipe 'relatie premie-pensioen' wordt door de meeste deelnemers herkend. Uit het woord pensioenrekening maken de deelnemers over het algemeen op dat werknemer en werkgever een voor de werknemer zelf bestemde som geld opbouwen. Maar hoe het precies werkt en hoe dat dan wordt omgezet in een pensioen is voor de meeste deelnemers niet duidelijk. Over het algemeen vindt men het wel terecht dat er voor de eigen latere pensioenuitkering geld wordt ingelegd.
- Veel deelnemers lijken het lastig te vinden om te begrijpen dat er jaarlijks opnieuw een inschatting wordt gemaakt van het uiteindelijke pensioen en begrijpen in eerste instantie niet waarom dat dan nodig is. Ze maken wel uit de teksten en de voorbeelden op dat de inschatting niet vast staat maar kan wisselen. Op basis van de volgende teksten begrijpt men dat het te maken heeft met de economische ontwikkelingen. Vooral de jongere deelnemers geven aan dat een inschatting in hun ogen weinig zegt omdat er immers nog zoveel veranderingen in hun werklevens kunnen optreden. Het feit dat de inschatting kan wisselen, maakt de deelnemers onzeker en gelaten. Vooral de wat oudere werkenden maken zich hier zorgen over.
- Voor de deelnemers is lastig te begrijpen welke gevolgen de twee voorgelegde methodes van aanpassen (in een keer of in stapjes) hebben. Na uitleg kiest een deel van hen voor de zekerheid van het in een keer aanpassen; een ander deel stelt dat het in stapjes aanpassen meer tijd geeft om aan de nieuwe situatie te wennen omdat het de achteruitgang in een keer minder groot maakt.
- Mede op basis van de voorgaande teksten vindt men het logisch dat ook de hoogte van het uiteindelijke pensioen kan variëren; men ontvangt dit principe gelaten, vindt het jammer of is het er niet mee eens, maar accepteert dat het blijkaar niet anders kan.
- Het spreiden van risico's wordt door de werkende deelnemers terecht gevonden omdat ouderen niets meer aan de eigen situatie kunnen veranderen. Het lijkt zeker tot ze door te dringen dat hun eigen inschatting harder omhoog of omlaag gaat om dat te realiseren. Men maakt zich niet echt zorgen over het variëren van de eigen inschatting, mits de verschillen niet te groot zijn. Gepensioneerden vinden het principe lastiger te doorgronden, maar zijn het er na uitleg door de onderzoekers over het algemeen wel mee eens. Maar hoe het pensioen van jongeren en ouderen samenhangt, dat begrijpen de meeste deelnemers niet.
- 'Invaren' zien de werkende deelnemers die het principe begrijpen als contractbreuk, als schenden van in het verleden gemaakte afspraken. De eventuele acceptatie van dit principe lijkt mede af te hangen van hoe het uitpakt voor de deelnemers, maar ze hebben op dit moment niet de informatie om daar een inschatting van te kunnen maken.
- De deelnemers vinden het terecht dat de groep die er op achteruitgaat een vorm van aanvulling krijgt. Men begrijpt echter niet dat dit betrekking heeft op de kosten van de overgang naar het nieuwe systeem en niet op de resultaten in het nieuwe systeem. De waardering voor dit principe is afhankelijk van de hoogte van de aanvulling en de manier waarop dit wordt gefinancierd. Het verdelen van de kosten over alle deelnemers met een mogelijk lager pensioen tot gevolg wordt wisselend ontvangen en is sterk afhankelijk van de omvang van de verlaging en de impact die dat zal hebben op het eigen inkomen. Het overheersende gevoel is dat degenen die de aanvulling betalen niet slechter af moeten zijn dan degenen die de aanvulling krijgen.



Bijlagen



Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording



Onderzoeksverantwoording

Kantar heeft in de periode van 30 maart tot en met 6 april 2020 individuele interviews uitgevoerd met werkenden en gepensioneerden.

Het steekproefdesign was als volgt samengesteld:

- 10 interviews met werkenden (actieve deelnemers);
- 6 interviews met gepensioneerden (inactieve deelnemers).

De volgende selectiecriteria hebben we in acht genomen:

- Spreiding over sekse en opleiding
- 10 actieve deelnemers:
 - 3 respondenten jonger dan 35 jaar
 - 4 respondenten tussen 35 en 55 jaar
 - 3 respondenten van 55 jaar of ouder
- 6 gepensioneerden
- Spreiding over inkomen
- Spreiding over woonplaats (in stad of uit omliggende gemeenten)
- Werkenden (actieve deelnemers) zijn voor tenminste 20 uur werkzaam
- Werkenden (actieve deelnemers) bouwen een pensioen op via hun werkgever
- Gepensioneerden krijgen een pensioen naast hun AOW

Een overzicht van de achtergrondgegevens van de deelnemers is opgenomen in bijlage 2.

Op maandag 30 maart, donderdag 2 april en maandag 6 april 2020 zijn in totaal 16 interviews uitgevoerd. Aanvankelijk was het de opzet om deze 3 onderzoeksdagen op verschillende onderzoeklocaties uit te voeren in respectievelijk Amsterdam, Amersfoort en Den Bosch. Vanwege het COVID-19 virus en de daaruit ontstane beperkingen in bewegingsvrijheid hebben we de interviews deels telefonisch (6 in Amsterdam) en deels online (Amersfoort en Zwolle) uitgevoerd. Bij zowel de telefonische als de online interviews was de opdrachtgever in staat om mee te kijken/luisteren.

De opdrachtgever is niet bekend gemaakt van tevoren (maar wel aan het eind van het interview); vooraf is gezegd dat het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van een niet-commerciële instelling.

De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een tweetal gespreksleidraden die in overleg met SZW zijn opgesteld (zie bijlage 3). Deelnemers aan de gesprekken hebben verschillende teksten en rekenvoorbeelden (aan de hand van een maatman gebaseerd op de eigen leeftijd en financiële situatie) voorgelegd gekregen om door te lezen.

De interviews zijn genotuleerd en/of uitgewerkt. Voor de analyse zijn alle gespreksverslagen doorgenomen op de verschillende thema's en zijn de antwoorden geïnventariseerd. Aan de hand van deze inventarisatie en de observaties van de onderzoekers is het rapport geschreven.



Bijlage 2 **Overzicht deelnemers**

30-mrt-20 regio Amsterdam

geslacht	leeftijd	opleiding	werkstatus	inkomen/pensioen
man	Leeftijd	HBO	gepensioneerd	€500,- of meer netto
vrouw	68	IVO	gepensioneerd	€500,- of minder netto
man	30	VMBO	manager fastfoodketen	midden
man	50	MBO	beveiliging	laag
vrouw	35	HBO	jeugdadviseur	hoog
vrouw	59	WO	beleidsmedewerker	midden

2-apr-20 regio Amersfoort

geslacht	leeftijd	opleiding	werkstatus	inkomen/pensioen
vrouw	69	MBO	gepensioneerd	€500,- of minder netto
man	75	HAVO	gepensioneerd	€500,- of meer netto
vrouw	27	HBO	managementassistente	laag
vrouw	59	WO	beleidsmedewerker	hoog
man	50	MBO	constructeur/tekenaar	midden

6-apr-20 regio Zwolle

geslacht	leeftijd	opleiding	werkstatus	inkomen/pensioen
man	61	WO	manager	hoog
man	73	MBO	gepensioneerd	€500,- of meer netto
vrouw	75	HBO	gepensioneerd	€500,- of minder netto
vrouw	26	MBO	opticien	laag
vrouw	52	MBO	secretaresse	midden

Onderzoek ontvangst basisprincipes pensioenakkoord | 244407708 | ministerie SZW | © Kantar | mei 2020



Bijlage 3 **Gespreksleidraden**

CHECKLIST PENSIOENCOMMUNICATIE
VERSIE GEPENSIONEERDEN 30 MAART 2020

A. Introductie en kennismaking (5 minuten)

- Welkom heten bij Kantar
- Opdrachtgever: vertellen we aan het eind
- Onderwerp: We gaan het hebben over de nieuwe regels die nu rond pensioenen worden ontwikkeld. We laten u een aantal teksten lezen en willen telkens weten wat u daarvan vindt.
- Spelregels:
 - Er zijn geen goede of foute antwoorden. Zeg gewoon wat u er van vindt.
 - Opname, meeluisteren/kijken en anonimiteitwaarborg.
- We beginnen met voorstelronde: hoe oud bent u, wat voor werk deed u, wat is uw gezinssituatie, waar woont u?

B. Context (5 minuten)

- Hoe lang heeft u via een werkgever pensioen opgebouwd?
- Krijgt u uw pensioen uitbetaald door een pensioenfonds of door een pensioenverzekeraar?
- *INT: via pensioenverzekeraar:* Heeft u een vast of een variabel pensioen?
- Hoe zou u zichzelf omschrijven als het gaat om uw pensioen: u bent er actief mee bezig, u wacht af wat er gaat gebeuren, u houdt zich er helemaal niet mee bezig?
- In hoeverre bent u er van op de hoogte dat er nieuwe regels rond de pensioenen worden ontwikkeld? Wat weet u er van?

Ik ga u een aantal teksten laten lezen die ingaan op de mogelijk nieuwe regels rond de pensioenen. Het gaat dus niet om de huidige situatie, maar om hoe het in de toekomst kan worden. Over de uitwerking van sommige regels is nog geen beslissing genomen, daar kan het nog verschillende kanten op.

C. Onderwerp 1: Hoogte van het pensioen staat niet vast (7,5 minuten)

Wilt u als eerste de tekst op pagina 2 doorlezen INT: lees voor

- Wat is uw eerste reactie als u dit leest? Waarom vindt u dat?
- Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat hier staat?
- Wat vindt u hier van? Waarom vindt u dat?
- Roept deze tekst vragen bij u op? Zo ja, welke

Onderaan de pagina staat in cijfers de situatie beschreven van iemand. Wilt u daar ook even naar kijken?

- Wat roept dit overzicht bij u op?
- Kunt u uit dit voorbeeld afleiden wat dit concreet voor u zou betekenen? *INT: check begrip schommeling van hun pensioen*
- Wat vindt u daarvan?

D. Onderwerp 2: spreiden (7,5 minuten)

Wilt u nu de tekst op pagina 3 doorlezen INT: lees voor

- Wat is uw eerste reactie als u dit leest? Waarom vindt u dat?
- Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat hier staat?
- Wat vindt u hier van? Waarom vindt u dat?
- Roept deze tekst vragen bij u op? Zo ja, welke?

INT: Onderaan de pagina staat weer in cijfers de situatie beschreven van iemand. Wilt u daar ook even naar kijken?

- Wat roept dit overzicht bij u op?
- Kunt u uit dit voorbeeld afleiden wat dit concreet voor u zou betekenen? *INT: check begrip voor feit dat de schommeling meer of minder sterk kan zijn*
- Wat vindt u daarvan?

**E. Onderwerp 3: risicodeling (7,5 minuten)**

Wilt u nu de tekst op pagina 4 doorlezen. INT: lees voor

- Wat is uw eerste reactie als u dit leest? Waarom vindt u dat?
- Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat hier staat?
- Wat vindt u hier van? Waarom vindt u dat?
- Roept deze tekst vragen bij u op? Zo ja, welke?

Wilt u nu de tekst op pagina 5 doorlezen. INT: lees voor

- Wat is uw eerste reactie als u dit leest? Waarom vindt u dat?
- Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat hier staat?
- Welke tekst vindt u duidelijker: de eerste of de tweede? Waarom vindt u dat?
- Roept deze tekst vragen bij u op? Zo ja, welke?

F. Onderwerp 4: compensatie (5 minuten)

Wilt u nu de tekst op pagina 6 doorlezen. INT: lees voor

- Wat is uw eerste reactie als u dit leest? Waarom vindt u dat?
- Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat hier staat?
- Wat vindt u hier van? Waarom vindt u dat?
- Roept deze tekst vragen bij u op? Zo ja, welke?

G. Onderwerp 5: financiering compensatie (2,5 minuten)

Wilt u nu de tekst op pagina 7 doorlezen. INT: lees voor

- Wat is uw eerste reactie als u dit leest? Waarom vindt u dat?
- Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat hier staat?
- Wat vindt u hier van? Waarom vindt u dat?
- Roept deze tekst vragen bij u op? Zo ja, welke?

L. Tot slot (2,5 minuten)

- Voor wie denkt u dat we dit onderzoek doen? Waarom?
- Wij doen dit onderzoek in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Zijn er nog dingen niet aan de orde geweest, maar die u wel belangrijk vindt om te noemen?

Dank voor uw medewerking.



CHECKLIST PENSIOENCOMMUNICATIE
VERSIE WERKENDEN 30 MAART 2020

A. Introductie en kennismaking (5 minuten)

- Welkom heten bij Kantar
- Opdrachtgever: vertellen we aan het eind
- Onderwerp: We gaan het hebben over de nieuwe regels die nu rond pensioenen worden ontwikkeld. We laten u een aantal teksten lezen en willen telkens weten wat u daarvan vindt.
- Spelregels:
 - Er zijn geen goede of foute antwoorden. Zeg gewoon wat u er van vindt.
 - Opname, meeluisteren/kijken en anonimiteitwaarborg.
- We beginnen met voorstelronde: hoe oud bent u, wat voor werk doet u, hoeveel uur per week werkt u, wat is uw gezinssituatie, waar woont u?

B. Context (5 minuten)

- Sinds wanneer bouwt u via huidige of eerdere werkgever pensioen op?
- Is uw werkgever aangesloten bij een pensioenfonds of bij een pensioenverzekeraar?
- Weet u wat voor een soort pensioen u nu opbouwt? Is dat bijvoorbeeld een middelloonregeling of een beschikbare premieregeling?
- Hoe zou u zichzelf omschrijven als het gaat om uw pensioen: u bent er actief mee bezig, u wacht af wat er gaat gebeuren, u houdt zich er helemaal niet mee bezig?
- In hoeverre bent u er van op de hoogte dat er nieuwe regels rond de pensioenen worden ontwikkeld? Wat weet u er van?

Ik ga u een aantal teksten laten lezen die ingaan op de mogelijk nieuwe regels rond de pensioenen. Het gaat dus niet om de huidige situatie, maar om hoe het in de toekomst kan worden. Over de uitwerking van sommige regels is nog geen beslissing genomen, daar kan het nog verschillende kanten op. INT: check of respondent bestand heeft geopend.

C. Onderwerp 1: Relatie premie-pensioen (7,5 minuten)

Wilt u nu de tekst op pagina 2 doorlezen. Voor alle duidelijkheid lees ik de tekst ook even voor. INT: lees voor

- Wat is uw eerste reactie als u dit leest? Waarom vindt u dat?
- Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat hier staat? INT: check begrip betalen voor eigen pensioen en niet voor al gepensioneerden
- INT: eventueel: Roept de tekst nog vragen bij u op? Zo ja, welke?

Wilt u nu de tekst op pagina 3 doorlezen. Voor alle duidelijkheid lees ik de tekst ook even voor. INT: lees voor

- Wat is uw eerste reactie als u dit leest? Waarom vindt u dat?
- Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat hier staat?
- Welke tekst vindt u duidelijker: de eerste of de tweede? Waarom vindt u dat?
- INT: indien tekst 2: Wat vindt u bij deze tweede tekst prettiger: praten over 'pensioenpot' of 'pensioenrekening'? Waarom heeft u deze voorkeur?
- Roept deze tekst vragen bij u op? Zo ja, welke?

D. Onderwerp 2: Hoogte al opgebouwd pensioen is geen vast bedrag (10 minuten)

Wilt u nu de tekst op pagina 4 doorlezen INT: lees voor

- Wat is uw eerste reactie als u dit leest? Waarom vindt u dat?
- Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat hier staat?
- Waarom denkt u dat de pensioenen onder de nieuw regels sneller omhoog of omlaag gaan. Wat is het doel daarvan? Wat vindt u daarvan?
- Roept deze tekst vragen bij u op? Zo ja, welke?



Onderaan de pagina staat in cijfers de situatie van iemand beschreven. Wilt u daar ook even naar kijken?

- Wat roept dit overzicht bij u op?
- Kunt u hier uit afleiden wat het concreet voor u zou betekenen? *INT: check begrip voor feit dat de inschatting van het pensioen schommelt*
- Wat vindt u daarvan?

Wilt u nu de tekst op pagina 5 doorlezen. *INT: lees voor*

- Wat is uw eerste reactie als u dit leest? Waarom vindt u dat?
- Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat hier staat?
- Welke tekst vindt u duidelijker: de eerste of de tweede? Waarom vindt u dat?
- Roept deze tekst vragen bij u op? Zo ja, welke?

E. Onderwerp 3: Sneller verhogen en verlagen (5 minuten)

Wilt u nu de tekst op pagina 6 doorlezen. *INT: lees voor*

- Wat is uw eerste reactie als u dit leest? Waarom vindt u dat?
- Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat hier staat?
- Wat vindt u hier van? Waarom vindt u dat?
- Roept deze tekst vragen bij u op? Zo ja, welke?

F. Onderwerp 4: spreiden (7,5 minuten)

Wilt u nu de tekst op pagina 7 doorlezen. *INT: lees voor*

- Wat is uw eerste reactie als u dit leest? Waarom vindt u dat?
- Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat hier staat?
- Wat vindt u hier van? Waarom vindt u dat?
- Roept deze tekst vragen bij u op? Zo ja, welke?

INT: Onderaan de pagina staat in cijfers de situatie van iemand beschreven. Wilt u daar ook even naar kijken?

- Wat roept dit overzicht bij u op?
- Kunt u hier uit afleiden wat het concreet voor u zou betekenen? *INT: check begrip voor feit dat de inschatting van het pensioen meer of minder sterk schommelt*
- Wat vindt u daarvan?

G. Onderwerp 5: wisselende uitkering na pensionering (2,5 minuten)

Wilt u nu de tekst op pagina 8 doorlezen. *INT: lees voor*

- Wat is uw eerste reactie als u dit leest? Waarom vindt u dat?
- Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat hier staat?
- Wat vindt u hier van? Waarom vindt u dat?
- Roept deze tekst vragen bij u op? Zo ja, welke?

H. Onderwerp 6: risicodeling (5 minuten)

Wilt u nu de tekst op pagina 9 doorlezen. *INT: lees voor*

- Wat is uw eerste reactie als u dit leest? Waarom vindt u dat?
- Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat hier staat?
- Wat vindt u hier van? Waarom vindt u dat?
- Roept deze tekst vragen bij u op? Zo ja, welke?

I. Onderwerp 7: invaren (2,5 minuten)

Wilt u nu de tekst op pagina 10 doorlezen. *INT: lees voor*

- Wat is uw eerste reactie als u dit leest? Waarom vindt u dat?
- Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat hier staat?
- Wat vindt u hier van? Waarom vindt u dat?
- Roept deze tekst vragen bij u op? Zo ja, welke?

**J. Onderwerp 8: compensatie (5 minuten)**

Wilt u nu de tekst op pagina 11 doorlezen. INT: lees voor

- Wat is uw eerste reactie als u dit leest? Waarom vindt u dat?
- Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat hier staat?
- Wat vindt u hier van? Waarom vindt u dat?
- Welke term vindt u het beste passen bij dit onderwerp:: aanvulling of tegemoetkoming? Waarom?
- Roept deze tekst vragen bij u op? Zo ja, welke?

K. Onderwerp 9: financiering compensatie (2,5 minuten)

Wilt u nu de tekst op pagina 12 doorlezen. INT: lees voor

- Wat is uw eerste reactie als u dit leest? Waarom vindt u dat?
- Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat hier staat?
- Wat vindt u hier van? Waarom vindt u dat?
- Roept deze tekst vragen bij u op? Zo ja, welke?

L. Tot slot (2,5 minuten)

- Voor wie denkt u dat we dit onderzoek doen? Waarom?
- Wij doen dit onderzoek in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Zijn er nog dingen niet aan de orde geweest, maar die u wel belangrijk vindt om te noemen?

Dank voor uw medewerking.

Bijlage 3

Resultaten onderzoek Etil/Universiteit Maastricht



De regels die gaan gelden voor het nieuwe pensioencontract moeten op een begrijpelijke manier gecommuniceerd worden met het brede publiek in Nederland. Om te testen wat mensen begrijpelijk vinden en wat niet, heeft de expertgroep een tekst (versie A) opgesteld, waarin de basisprincipes van de nieuwe regels en het 'waarom' van de nieuwe regels zijn verwoord. Bij het schrijven van de tekstversie A hebben de schrijvers als voornaamste uitgangspunt gehanteerd:

We schrijven vanuit het perspectief van consumenten, niet vanuit de materie of het perspectief van de materiedeskundige

Dat betekent dat de schrijvers niet het jargon en de materie, die deskundigen hebben aangereikt, hebben omgezet in begrijpelijke inhoud (voor zover dat al mogelijk is). Maar dat zij naar de nieuwe regels gekeken hebben met de ogen van een consument. Daarbij stelden zij zichzelf twee vragen:

- **Wat is relevant?**

Wat zou iemand willen weten over de nieuwe pensioenregels? En wat moeten we weglaten omdat dit echt informatie is voor specialisten ('onder de motorkap')?

- **Wat is begrijpelijk?**

Kunnen we de relevante informatie zo begrijpelijk mogelijk opschrijven? Kunnen we eenvoudige woorden vinden voor specialistische termen of kunnen we ze met begrijpelijke woorden omschrijven? Uitgangspunten voor de tekst (versie A) waren:

- eenduidig en concreet taalgebruik, gebruik van alledaagse woorden
- eenvoudige zinsconstructies, afwisseling van korte en iets langere zinnen
- geen abstract en figuurlijk taalgebruik, en
- logische opbouw en samenhang.

De kern van het nieuwe beeld dat we aan deelnemers en gepensioneerden willen geven, bevat de volgende elementen:

- Pensioen is een collectief iets: werkgevers en werknemers regelen dit samen, leggen samen geld hiervoor opzij.
- Geld wordt belegd. Zo kunnen fondsen er meer van maken, maar er zitten ook risico's aan beleggen.
- Pensioen beweegt mee met de economie: soms wordt het wat meer, soms wat minder.
- Pensioenfondsen zorgen ervoor dat de schommelingen bij ouderen en gepensioneerden niet te groot worden.
- Een deel van het geld dat je inlegt gaat naar een reserve voor onverwachte tegenvallers.
- Je kunt altijd zien waar je geld blijft en hoeveel er opzij is gezet voor je eigen pensioen.
- We rekenen steeds voor je uit hoeveel pensioen je dit (naar verwachting) oplevert.

Alternatieve versie B

In tekstversie A is sprake van een 'algemene pensioenpot' en een 'persoonlijke pensioenpot'. Deze termen riepen weerstand op bij de vakorganisaties. Op hun verzoek is een tekstversie B opgesteld, waarin gesproken wordt over 'gezamenlijk pensioengeld'. De stap naar de persoonlijke pensioenpot (die de basis vormt voor de inschatting van het pensioen) is ook verdwenen in versie B. In plaats daarvan 'worden rendementen verdeeld over werknemers en gepensioneerden' en een verwacht pensioen berekend.

Versies A en B zijn getest op begrijpelijkheid bij zowel een panel dat representatief is voor de Nederlandse bevolking, als bij deelnemers en gepensioneerden van zeven pensioenfondsen. Voor deze opzet is gekozen om enerzijds zekerheid te hebben m.b.t. een goede spreiding t.a.v. leeftijd, opleiding, inkomen en interesse. Anderzijds kan het onderzoek fondsen inzicht geven in de reacties op de teksten en eventuele verschillen tussen de reacties van de eigen deelnemerpopulatie en de overall reactie op de teksten. Het onderzoek is uitgevoerd door de Universiteit Maastricht, onder leiding van prof. dr. Lisa Brügggen i.s.m. onderzoeksbureau Etil.

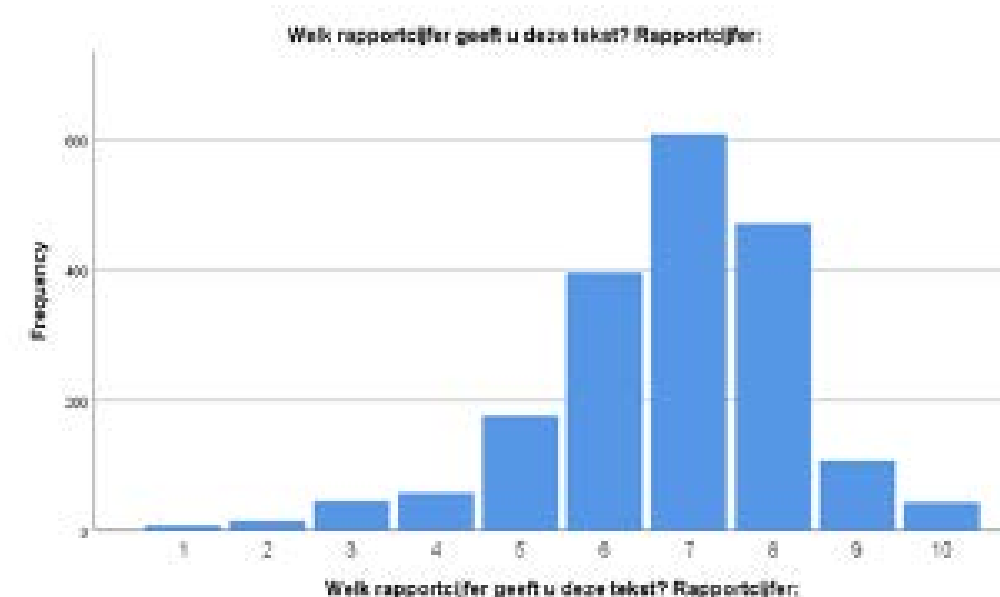
Kwantitatief onderzoek

Alle deelnemende fondsen kregen een URL die leidde naar de tool. De tool laat tekst A of B zien (at random). Respondenten konden met groene en rode stippen op de tekst aangeven of zij delen begrijpelijk of juist niet begrijpelijk vinden, of het weerstand oproept of juist niet. Bij elke stip konden de respondenten een toelichting geven. Zo ontstaat een zogenaamde ‘heat map’ van de tekst.

In deze bijlage geven we een samenvatting van de resultaten van het Etil-panel en een totaaloverzicht.

Bij het Etil-panel hebben in totaal 1.929 respondenten mee gedaan. Daarvan hebben 962 respondenten versie A gezien en 967 versie B. De gemiddelde leeftijd is 48 jaar en het gemiddelde opleidingsniveau ligt tussen MBO en HBO in.

Het gemiddelde rapportcijfer is een 6,8 op een schaal van 1-10. Het meest voorkomende rapportcijfer is een 7 (modus); 50% van de respondenten geeft de tekst een 7 of hoger (mediaan).



- Op de vragen over “moeite” (2,77), “eenvoudig te begrijpen” (3,38) en “nodigt uit om te lezen” (3,24) scoren respondenten rond het middelpunt van de vijfpuntschaal.
- Er zijn geen significante verschillen tussen tekstvariant A en B

	Versie A	Versie B
Rapportcijfer	6,80 _a	6,76 _a
Moeite om de tekst te lezen	2,79 _a	2,75 _a
Eenvoudig te begrijpen	3,37 _a	3,38 _a
Uitnodigend om te lezen	3,25 _a	3,23 _a
Betrokkenheid	2,92 _a	2,92 _a

Hetzelfde subscript geeft aan dat de resultaten niet significant verschillen ($p < .05$)

Het rapportcijfer word op een schaal van 1-10 gemeten, alle andere vragen op een schaal van 1-5

Wat betreft verschil tussen leeftijdsgroepen en opleiding zien we een patroon dat we herkennen uit eerder onderzoek:

- Jongeren (<34 jaar) vinden de tekst iets eenvoudiger te begrijpen dan de leeftijdsgroepen 50-65 en >65.
- Jongeren (<34 jaar) geven het hoogste rapportcijfer (6,86), dit cijfer is echter slechts marginaal significant hoger dan het cijfer dat respondenten in de leeftijdscategorie 35-49 jaar geven (6,65).

	Leeftijd				Opleidingsniveau		
	34 of jonger	35-49 jaar	50-64 jaar	65 jaar +	Laag	Middel	Hoog
Rapportcijfer	6,86 _a	6,65 _a	6,77 _a	6,84 _a	6,63 _a	6,77 _a	6,82 _a
Moeite om de tekst te lezen*	2,83 _a	2,77 _a	2,73 _a	2,74 _a	2,90 _a	2,85 _a	2,66 _b
Eenvoudig te begrijpen**	3,49 _a	3,39 _{a,b}	3,35 _{a,b}	3,27 _b	3,14 _a	3,35 _b	3,47 _c
Uitnodigend om te lezen	3,24 _a	3,21 _a	3,24 _a	3,28 _a	3,18 _a	3,23 _a	3,27 _a
Betrokkenheid	2,53 _a	2,72 _a	3,18 _a	3,32 _a	2,42 _a	2,87 _a	3,10 _a

Gemiddeldes in dezelfde rij die een subscript delen (a, b of c) verschillen niet significant ($p < .05$). Xa verschilt dus niet van Xab. Het rapportcijfer word op een schaal van 1-10 gemeten, alle andere vragen op een schaal van 1-5

*) 1 = kost geen moeite, 5 = kost veel moeite

**) 1 = niet eenvoudig, 5 = heel eenvoudig

Met behulp van een regressieanalyse onderzoeken we welke factoren met een rapportcijfer correleren.

Hieruit blijkt het volgende:

- Leeftijd, betrokkenheid bij pensioen, en opleidingsniveau hebben geen significante effecten op het rapportcijfer.
- De mate waarin iemand de tekst uitnodigend vindt om te lezen is het sterkst gerelateerd aan het rapportcijfer voor de tekst.
- Ook de moeite die het iemand kost en de mate waarin iemand de tekst begrijpelijk vindt, zijn bepalend voor het rapportcijfer, maar minder sterk. Er is een positieve relatie tussen 'eenvoudig te begrijpen' en het rapportcijfer en een negatieve relatie tussen 'moeite om de teksten te lezen' en het rapportcijfer.
- De mate waarin iemand de tekst uitnodigend vindt, de moeite die het iemand kost en de begrijpelijkheid worden 'voorspeld' door iemands betrokkenheid en niet door leeftijd en opleidingsniveau.

Een belangrijke kanttekening bij deze bevindingen is dat er mogelijk meer factoren zijn die van invloed zijn op het rapportcijfer die niet uitgevraagd zijn. Mogelijk zijn deze factoren wel gerelateerd aan leeftijd en opleidingsniveau.

Vergelijking Etil-panel met resultaten van fondsen

De resultaten van het Etil-panel wijken niet sterk af van de resultaten voor de verschillende fondsen.

De verschillen die er zijn, lijken door verschillen in betrokkenheid te komen. Mogelijk wordt een hoge of lage betrokkenheid weer veroorzaakt door verschillen in leeftijd en opleiding.

	Etil-panel	Gemiddelde van 7 pensioenfondsen	Minimum en maximum gemiddelde pensioenfondsen
Rapportcijfer	6,78	6,60	6,50 - 6,70
Moeite om de tekst te lezen	2,77	2,55	2,36 - 2,68
Eenvoudig te begrijpen	3,38	3,38	3,28 - 3,44
Uitnodigend om te lezen	3,24	3,20	3,12 - 3,34
Betrokkenheid	2,92	3,40	2,91 - 3,81
	Leeftijd	48,13	64,02
	Opleiding	5,46	5,79
	N	2.009	6.644

Heatmaps

- Respondenten konden op de pdf met teksten online aangeven welke onderdelen bij hen een positieve of negatieve reactie oproepen.
- We kunnen deze reacties opdelen in drie typen:
 - Tekstueel - commentaar op opbouw van de tekst, schrijfstijl
 - Begrip - commentaar waaruit (on)begrip van het (deel)onderwerp blijkt
 - Impact - effect op de lezer

Hieronder zijn de reacties per categorie kort samengevat:

Reacties tekstueel

- De term 'nieuwe regels' valt goed. Ook de zin 'de nieuwe regels gelden voor alle pensioenen' krijgt verhoudingsgewijs veel positieve reacties. Men vindt dit duidelijk.
- De formulering 'geld opzij zetten' en 'geld betalen' voor pensioen valt goed. 'Jong en oud krijgen het pensioen waarvoor ze betalen', valt vooral goed bij jongeren.

- ‘Pensioenen gaan schommelen, maar we zorgen ervoor dat het pensioen van gepensioneerden zo min mogelijk schommelt’ krijgt veel positieve reacties van 50-plussers die nog opbouwen.
- De uitleg ‘hoe maakt een pensioenfonds een inschatting van jouw pensioen’ valt goed bij jong en oud. Vooral de bullets en de korte zinnen vindt men prettig.
- Ouderen vinden de tekst over spreiden prettig (veel groene stippen en ‘duidelijk’).
- Opvallend is dat de tussenkopjes steeds veel groene stippen krijgen, ongeacht de inhoud.
- Lezers van de tekst zonder de term ‘pensioenpot’ gebruiken in hun commentaar spontaan de term. Blijkbaar vindt men het een logische term.

Reacties waaruit (on)begrip blijkt

- Het schommelen begrijpt men. Men ziet echter niet goed waarom dit een nieuw element is. Het verschil tussen een (mogelijke) ‘verlaging’ nu en het ‘schommelen’ straks ziet men niet.
- Sommigen vinden het verwarrend dat de inschattingen gaan schommelen. Vooral bij gepensioneerden zie je reacties die dit laten zien.

“Jongeren ontvangen nog geen pensioen. Hoe kan hun pensioen omhoog en omlaag gaan? Zouden zij op dat moment met pensioen gaan, dan ontvangen zij waar zij volgens hun stortingen recht op hebben en niet minder. Bij winst moet een groter gedeelte worden gereserveerd voor een daling van de winstmarge.”

(Uit deze reactie blijkt ook dat de rol van een pensioenfonds niet helder is.)

- De doorsneepremiesystematiek wordt door zeer veel lezers niet begrepen. Men begrijpt niet dat een euro een langere of kortere tijd kan renderen, afhankelijk van het moment van inleg. Vooral ouderen geven aan dat zij niet begrijpen waarom jongeren nu niet genoeg ‘terugkrijgen’ voor hun inleg.

“Ik begrijp het wel: jongeren krijgen nu minder dan ze hebben opgebouwd. Ik kan mij voorstellen dat dit verwarrend is voor iemand die er minder kaas van heeft gegeten.”

“De premie van ouderen wordt al belegd. Dus in principe wordt de premie van iedereen even lang belegd.”

- Verschillende lezers denken dat er één groot pensioenfonds komt.
- Sommige lezers zijn verbaasd dat de werkgever meewerkt aan de pensioenregeling.
- Het feit dat de pensioenen nu niet altijd omhoog kunnen als het economisch goed gaat, roept verwarring op. Opvallend is dat verschillende mensen aangeven ‘dan lossen de nieuwe regels toch niets op?’. Daarmee lijkt het alsof zij denken dat de nieuwe regels al gelden.
- Men begrijpt het idee achter de reserve vaak niet. “Er is toch al een vette pot?”

Impact op lezer

- Een tekst is snel te lang. Veel mensen geven aan dat zij het na de korte, puntsgewijze samenvatting van de nieuwe regels genoeg vinden.
 - jij en je werkgever betalen voor je pensioen
 - het geld gaat naar je pensioenpot
 - een deel naar de reserve (voor het opvangen van tegenvallers)
 - het pensioenfonds maakt steeds inschatting/berekening van je pensioen. Die inschatting gaat schommelen.
 - Bij ouderen en gepensioneerden houdt het pensioenfonds de schommelingen zo klein mogelijk.



“Nu is het wel duidelijk”

- *Eigenlijk wil iedereen weten ‘what’s in it for me?’. Vooral bij de tekst over de aanvulling (compensatie).*
- *Verschillende ouderen geven aan dat zij het effect van de regels voor jongeren niet interessant vinden. Of ze leggen de tekst uit in het nadeel van henzelf.*
- *Er is weerstand bij de uitleg over ‘groepen’. Men denkt dat de tekst niet objectief geschreven is en de eigen groep (vooral de ouderen) benadeeld wordt.*

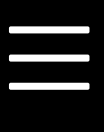
“Je wordt dus alleen maar bozer, omdat jongeren in het voordeel zijn”

- *Ondanks de eenvoudige taal, vinden sommigen laagopgeleiden de tekst hoogdravend’ en ‘te moeilijk’. Anderen stellen echter ‘leest lekker door’, ‘duidelijk opgeschreven’.*
- *De hele systematiek interesseert mensen eigenlijk niet. Iemand merkt op ‘eigenlijk wil ik gewoon lezen ‘je pensioen gaat 5% of 10% omhoog. Niet dit hele verhaal.’*
- *Men stelt geregeld bij een zin ‘dit betwijfel ik’ of ‘dit is niet waar’.*



Bijlage 4

Resultaten onderzoek Universiteit Utrecht



ONDERZOEK COMMUNICATIE NIEUWE PENSIOENREGELS



Renske van Kempen
Hans Hoeken
Daniël Janssen

Utrechts Centrum voor Communicatieonderzoek

1



INHOUD RAPPORT

Doelen interviews

Respondenten

Belangrijkste uitkomsten

De tekstversies A en B

Associaties met pensioen en algemene vragen

Tekstbegrip

2



DOELEN INTERVIEWS

1. een indruk krijgen van het beeld dat respondenten hebben van hun pensioen;
2. een indruk krijgen van de begrijpelijkheid en aanvaardbaarheid van de voorlichtingstekst over de nieuwe pensioenregels;
3. een indruk krijgen van hoe respondenten bepaalde tekstpassages uit versie A en B interpreteren.



RESPONDENTEN

- De Universiteit Utrecht kreeg een respondentenlijst aangeleverd.
- Uit de respondentenlijst is een selectie gemaakt waarin rekening is gehouden met:
 - leeftijdsgroepen
 - opleidingsniveaus
 - tekstversies
- De respondenten hadden de tekst over de nieuwe pensioenregels al gelezen tijdens een eerder deelonderzoek waarin zij opmerkingen plaatsten bij de tekst.



RESPONDENTEN

Leeftijd	Opleidingsniveau*	Pensioenfonds	Moeite (eerder aangegeven)	Versie
25	WO	x	Weinig	A
27	HBO	ABP	x	A
30	MBO	ABP	Veel	B
32	WO	ABP	Erg veel	B
<40	Hoger algemeen onderwijs	Pensioenfonds Vervoer	x	B
43	HBO	ABP	Erg weinig	A
50	MBO	ABP (eerst PMT)	Neutraal	B
52	WO	ABP	Veel	B
54	MBO	PMT	Veel	A
63	HBO	ABP	Erg veel	A
66	Lager beroepsonderwijs	ABP	Veel	B
67	HBO	ABP	Weinig	B
67	WO	ABP	Erg weinig	A
72	WO	ABN AMRO	Erg weinig	A
78	WO	ABP	Neutraal	B

*Er waren meerdere laagopgeleiden benaderd, maar zij gaven aan niet meer open te staan voor een aanvullend gesprek of hebben niet gereageerd op de uitnodigingsmail.

5

BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

- Vele respondenten zien op veel vlakken niet het verschil met het huidige stelsel. Zij kennen het huidige stelsel niet op detailniveau en zien daarmee niet hoe de nieuwe regels veranderingen gaan brengen in het pensioenstelsel (dit is in deze rapportage telkens vermeld). Hierdoor is voor velen de reden voor/noodzaak van het nieuwe stelsel niet helder:
 - 'Schommelingen, verdelingen, beleggingen, nu toch ook allemaal?'
- Respondenten vragen zich af waarom de groep die zich tussen de jongeren en ouderen bevindt, een aanvulling nodig heeft en wie zich in deze groep bevinden (zie slide 36).
 - Het lijkt dat respondenten niet doorhebben dat dit te maken heeft met de overgang van het oude naar het nieuwe stelsel.
- Verschillende leeftijdsgroepen hebben verschillende behoeftes/interesses:
 - 'Wat betekent dat voor mij?'
- Drie respondenten vroegen zich af of er een soort 'overkoepelend pensioenfonds' komt waarover de winsten en verliezen worden verdeeld, aangezien in de tekst regelmatig 'het pensioenfonds' staat (zie slide 25).
- Een paar respondenten uitten hun zorgen over de reservepot/het reservegeld (zie slide 31-32).
 - Een paar respondenten begrijpen niet hoe deze reserves er gaan komen en een paar hebben er weinig vertrouwen in dat de reserves grote tegenslagen kunnen opvangen.



Er zijn twee versies van de tekst over de nieuwe pensioenregels: 'Versie A' en 'Versie B'. Er zit een verschil in:

1. nadruk op het feit dat de werknemer, werkgever en het pensioenfonds samen het pensioen regelen;
2. benamingen voor de reserves die voor tegenvallende resultaten voor de pensioenen worden opgebouwd: 'reservepot' en 'reservegeld';
3. hoe het (verwachte) pensioen wordt berekend;
4. gebruik van de termen 'inschattingen van de pensioenen' en 'verwachte pensioenen'

Op de volgende slides zijn de passages naast elkaar geplaatst waarop versie A en B van elkaar verschillen.





1 EN 2. H

Versie A

- ‘Pensioen regelen we nog steeds samen. Werkgevers en werknemers zetten samen geld opzij voor pensioen. Het grootste deel van het geld gaat naar een algemene pensioenpot. Een klein deel gaat naar een reservepot voor tegenvallers.’

Versie B

- ‘Pensioen regelen we nog steeds samen. Werkgevers en werknemers zetten samen geld opzij voor pensioen. Een klein deel van dat geld wordt opzij gezet voor tegenvallers. Dit is het reservegeld.’
- Extra in deze versie:
 - ‘dit is een arbeidsvoorwaarde’
 - ‘Net als bij de huidige regels delen we nog steeds pech en geluk. Bijvoorbeeld tussen jong en oud, tussen mensen die wel en niet arbeidsongeschikt worden, en tussen mensen die pensioen opbouwen als het economisch meezit en mensen die pensioen opbouwen als het economisch tegenzit.’

3. HOE WORDT PENSIOEN BEREKEND

Versie A

- ‘Werkgevers en werknemers zetten samen geld opzij voor pensioen. Het grootste deel van het geld gaat naar een algemene pensioenpot van het pensioenfonds. Een klein deel gaat naar een reservepot. Het fonds belegt het geld. Het bedrag in beide potten kan daardoor hoger, maar ook lager worden. De potten bewegen mee met de economie.
- ‘Ieder jaar berekenen pensioenfonds op welk deel van de algemene pot je recht hebt: je persoonlijke pensioenpot. Daarna maken de pensioenfonds een inschatting van het pensioen dat je kunt verwachten.

algemene pensioenpot → persoonlijke pensioenpot → pensioen

Versie B

- ‘Werkgevers en werknemers zetten samen geld opzij voor pensioen. Het pensioenfonds belegt dit gezamenlijke pensioengeld. Het geld kan daardoor meer, maar ook minder worden. Het pensioengeld beweegt mee met de economie.’
- ‘Ieder jaar verdelen pensioenfonds de winst of het verlies over alle werknemers en gepensioneerden. Daarna maken zij een inschatting van het pensioen dat je kunt verwachten.’

algemeen pensioengeld → pensioen



4. PENSIOENONTWIKKELING

Versie A

- ‘Groeit het bedrag in de pensioenpot minder dan verwacht, en worden de (inschattingen van de) pensioenen daardoor lager? Dan verdelen we die tegenvaller over een aantal jaren. De pensioenen en de inschattingen van de pensioenen worden dus niet in één keer veel lager, maar een aantal jaren achter elkaar ieder jaar een beetje.’

Versie B

‘Groeit het gezamenlijke pensioengeld minder dan verwacht, en worden de (verwachte) pensioenen daardoor lager? Dan verdelen we die tegenvaller over een aantal jaren. De pensioenen en de verwachte pensioenen worden dus niet in één keer veel lager, maar een aantal jaren achter elkaar ieder jaar een beetje.’

ASSOCIATIES MET PENSIOEN EN ALGEMENE VRAGEN

Aan respondenten is gevraagd:

1. welke associaties zij hebben met 'pensioen';
2. in hoeverre zij zich bezighouden met hun eigen pensioen;
3. wat hun herinnering is aan de tekst over de nieuwe pensioenregels;
4. wat hun indruk is van de tekst over de nieuwe pensioenregels;
5. in hoeverre zij zich betrokken voelden bij/aangesproken voelden door de tekst;
6. waar het pensioengeld vandaan komt;

Op de volgende slides staan per onderwerp positieve en negatieve reacties/associaties naast elkaar, geïllustreerd met citaten van respondenten. Er leken geen grote verschillen in antwoorden te zitten tussen respondenten uit versie A en respondenten uit versie B. Indien er een verschil leek te zijn, is dit vermeld.



1. ASSOCIATIES MET 'PENSIOEN'

Positieve/neutrale associaties

- 'Er komt een tijd dat alles kan, dat je geen verplichtingen meer hebt.'
- 'Wat je inkomsten zijn als je stopt met werken, maar verder heb ik er geen bal verstand van.'
- 'Einde werktijd, vrije tijd, leuke dingen doen. Alles mag, niks moet.'
- 'Meer vrije tijd.'
- 'Niet meer werken.'
- 'Voor later, maar het heeft ook te maken met het overlijden van partners. Wij hadden het laatst nodig voor het kopen van ons huis.'
- 'Op je ouwe dag door blijven leven op de manier die je gewend was'
- 'Wat je kunt doen als je niet meer hoeft te werken.'

Negatieve associaties

- 'Zenuwachtig, wat ga ik krijgen? Garantie lijkt er niet meer te zijn.'
- 'Aanvulling op je salaris, AOW, alle ellende.'
- 'Dat er vrij weinig overblijft.'
- 'Dat ik nog lang moet werken, maar dat het goed is om voor mijn pensioen te sparen.'
- 'Dat duurt nog heel lang. Ik hoor veel verhalen over het pensioen, die zijn vaak niet positief. Langer doorwerken.'



2. HOUDT PENSIOEN HEN BEZIG?

- Veertien van de vijftien respondenten zeggen dat zij berichten lezen van hun pensioenfonds.
 - De enige respondent die geen berichten van het pensioenfonds leest zegt: ‘Die berichten zijn altijd zo cryptisch en onbegrijpelijk en ze zijn niet op mij toegespitst. Ik krijg mijn uniform pensioenoverzicht en weleens een nieuwsbrief. De nieuwsbrief lees ik niet en bij het overzicht denk ik vaak: dat zal wel goed zijn.’
- Alle respondenten zeggen weleens hun eigen pensioenoverzicht te hebben bekeken.
 - Eén jongere respondent bijvoorbeeld omdat ze net een huis had gekocht met haar partner.
- Ongeveer de helft van de respondenten liet merken zich in het pensioen te verdiepen (daarvan zaten er iets meer respondenten in versie B).
 - ‘Ik ben pas overgestapt, dan krijg je te maken met een verandering van pensioenfonds en het feit dat je niet kan overstappen, omdat de pensioenfondsen er niet goed voorstaan.’
 - ‘Mijn schoonvader is net met pensioen, hij is alleen maar aan het klagen en tips aan het geven. Ik ben daardoor wel bewust gaan kijken of het misschien goed is om ook zelf wat te doen, naast wat de baas en ik samen doen.’
 - ‘Noodgedwongen, want ik zit in het pensioenfondsbestuur. Voordat ik met pensioen ging, had ik mij er nooit zo in verdiept.’
 - Eén proefpersoon n.a.v. de nieuwe regels: ‘Hoe zal het zijn als ik met pensioen ga? Waar werk ik naartoe? Wat betekent het voor de portemonnee? Moet ik bijvoorbeeld dure hobby's stoppen, omdat mijn pensioen veel lager kan zijn?’



3. HERINNERING TEKST OVER DE NIEUWE PENSIOENREGELS*

Positieve/ neutrale herinnering

- ‘Nieuwe regels, wat die zijn, wat verandert er voor mij.’
- ‘Dat wat er nu is, niet zo goed is en dat het met de nieuwe regels beter wordt.’
- ‘Er komen op twee fronten grote veranderingen. De pensioenen gaan meebewegen, dalen en stijgen, met de prijzen en iets met jongeren, maar dat is minder relevant voor mij. Dat heb ik nu wel gelezen, maar anders had ik het overgeslagen.’
- ‘Ging over veranderingen, de huidige situatie, wat voor gevolgen dat heeft.’
- ‘Prima, goede zaak dat deelnemers op de hoogte worden gebracht van de ontwikkelingen. Lastig om het voor iedereen begrijpelijk te maken.’

Negatieve herinnering

- ‘Ging over veranderingen die er plaatsvinden. Er werd vooral gesproken over dat er kansen zijn en dat het vooral géén zekerheid geeft. Ik vind dat een beetje twijfelachtig overkomen.’
- ‘Er komen nieuwe regels en het wordt heel “omstandig” uitgelegd hoe het nu is en hoe het wordt.’

* Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord.



3. HERINNERING TEKST OVER DE NIEUWE PENSIOENREGELS (VERVOLG)

Positieve/neutrale herinnering

- 'Dat er in mijn optiek een eerlijkere verdeling komt. Dat er een socialere verdeling komt naar rato van opbouw.'
- 'Algemeen dat we naar een eerlijker systeem toe gaan.'

4. INDRUK TEKST OVER DE NIEUWE PENSIOENREGELS

Positieve/neutrale

- **Duidelijk**
 - ‘Duidelijk, eindelijk kun je hierover normaal lezen, zonder het drie keer na te kijken.’
 - ‘Op zich duidelijk dat er wat moet gebeuren, dat ze ermee bezig zijn. Het gaat om het pensioen van een boel mensen, het is erg als dat niet uitkomt.’
 - ‘Eenvoudige brief, duidelijke taal.’
- **Interessant**
 - ‘Soms boeiend en soms te lang.’ Deze respondent werd ‘getriggerd’ door het kopje ‘Waar komt ons pensioen vandaan?’. Ook vond hij het stukje over ‘verwacht pensioen’ interessant, maar hij is nog wel benieuwd naar de berekeningen van het verwacht pensioen. ‘Te lang’ sloeg op de extra uitleg. Die vond hij juist verwarrend.
- **Prettige stijl**
 - ‘Vraag en antwoord was heel duidelijk.’
 - ‘Prettig leesbaar.’

Negatief

- **Veel informatie en herhaling (met name in de extra uitleg*)**
 - ‘Liever met beelden, laat mensen dan klikken om verdiepende tekst te krijgen.’
 - ‘Het was onduidelijk waar welke informatie staat. Soms miste ik een conclusie bij een uitleg.’ Dat was bijvoorbeeld het geval bij ‘op welk deel van het gezamenlijke pensioengeld iedereen recht heeft: het verwachte pensioen.’ Ze geeft aan dat dit afhangt van hoeveel en hoelang iemand geld heeft betaald. Ze miste het antwoord op de vraag: ‘Hoe berekenen de pensioenfondsen het (verwachte) pensioen?’ wat het kopje van dat stukje is.
 - ‘Sommige punten kwamen continu terug, maar dan anders verwoord. Ik kan mij voorstellen dat dat fijn is voor de mensen die er niet veel kaas van hebben gegeten, maar voor mij voegde de extra uitleg niet veel toe.’
 - ‘Veel te ingewikkeld, veel te uitgebreid, te veel informatie.’ Deze respondent vindt pensioencommunicatie altijd ingewikkeld.
- **Respondenten hebben uiteraard vooral interesse in informatie over hun eigen doelgroep**
 - ‘Bied een aparte tekst aan voor elke groep: jongeren, midden, ouderen, want je hebt vooral interesse in je eigen groep.’

* Respondenten lazen nu ook de extra uitleg, het lijkt dat zij daardoor de tekst vaak te lang en onoverzichtelijk vonden.



4. INDRIJK TEKST OVER DE NIEUWE PENSIOENREGELS (VERVOLG)

Negatief

- Onduidelijk wat het verschil is tussen het huidige en het nieuwe stelsel:
 - ‘Soms riep het extra vragen op. Er werd namelijk soms verwezen naar hoe het nu is en dat wist ik dan niet.’
- Voor een paar respondenten niet geruststellend
 - ‘Bevestigde dat ik voor mezelf moet zorgen.’



5. BETROKKEN BIJ/AANGESPROKEN DOOR DE TEKST

Aangesproken

- De meeste respondenten voelden zich aangesproken door/betrokken bij de tekst:
 - 'Ja, want jongeren krijgen te weinig pensioen voor het geld dat ze inleggen. We wisselen vaker van baan. Dit spreek mij wel heel erg aan.'
 - 'An sich wel, maar in welke groep zit ik nou? In de midden- of laatste categorie?'
 - 'Het heeft betrekking op iedereen.'
 - 'Ja, ik werk dus ik bouw pensioen op.'
 - 'Natuurlijk heeft de tekst betrekking op mij. Niet persoonlijk, maar wel op mijn pensioen.'
 - 'Ja, omdat het ook over jongeren gaat en daar val ik nog onder.'

Niet aangesproken

- Vier respondenten voelden zich niet aangesproken door/betrokken bij de tekst:
 - 'Nee, er staat "zo lang iemand pensioengeld heeft bij een pensioenfond...", heb ik dat wel? Wat moet ik nu doen?' (32 jaar)
 - 'Het is pensioencommunicatie dus onbegrijpelijk.' (63 jaar)
 - 'Ging kennelijk niet over mij.' Miste groep gepensioneerden, met name in het laatste stuk van de tekst. (67 jaar)
 - 'Nee, omdat ik alles al voor elkaar heb.' (66 jaar)



6. WAAR KOMT HET PENSIOENGELD VANDAAN?

Positieve opmerkingen en duidelijk

- Respondenten hebben een redelijk beeld van het feit dat werkgevers en werknemers geld inleggen en dat pensioenfondsen dit geld beleggen.
 - 'Het geld komt van mensen die werken, werkgevers en geld wat rendement oplevert.'
 - 'We leggen met de baas evenveel in, uiteindelijk wordt daar een deel van belegd en betaald voor de ouderen die pensioen ontvangen. Wij bouwen daar iets mee op.'
 - 'Ikzelf en de werkgever leggen geld in. Dan is het hopen dat het geld meer wordt door de beleggingen van het pensioenfonds.'
- In zowel tekstversie A als B maakt een respondent een opmerking dat we pensioen samen regelen:
 - 'Mooi dat we eigenlijk samen het pensioen regelen. Dat wordt benadrukt en dat is goed.'

Negatieve associaties

- Twee respondenten (versie B) hebben het idee dat zij beter zelf kunnen sparen voor hun pensioen, los van het pensioenfonds (ook na het lezen van de tekst). Zij zien waarschijnlijk niet in dat dat lastiger is/waarschijnlijk minder oplevert.

TEKSTBEGRIP

Respondenten deelden hun interpretatie over de volgende passages uit de tekst:

1. redenen voor het nieuwe pensioenstelsel;
 2. hoe de pensioenfondsen de pensioenschatting bepalen;
 3. waarom er schommelingen kunnen voorkomen in de pensioenschatting;
 4. hoe pensioenfondsen schommelingen in het pensioen beperken 1) met reserves en 2) door mee- en tegenvallers in de inschattingen van de pensioenen te verspreiden over meerdere jaren;
 5. welke groep werknemers een aanvulling nodig heeft bij de overgang naar het nieuwe stelsel;
 6. waarom het pensioen in het nieuwe stelsel 'eerlijker' wordt;
-
7. overige informatiebehoeften;
 8. overige (on)duidelijke stukken.

Op de volgende slides is telkens per passage eerst de desbetreffende passage uit versie A en B weergegeven. Daarna volgt iedere keer de reactie van respondenten, geïllustreerd met citaten.



1.1 AANVAARDBAARHEID REDENEN VOOR HET NIEUWE STELSEL - TEKSTPASSAGE

Versie A en B

Wat zijn de problemen?

- *Als het goed gaat, gaan de pensioenen niet altijd omhoog*
We willen graag dat de pensioenen meestijgen met de prijzen, als het economisch goed gaat. Op dit moment laten de regels dat vaak niet toe.
- *Jongeren krijgen te weinig pensioen voor het geld dat ze inleggen*
Bovendien krijgen jongere werknemers nu niet genoeg pensioen voor het geld dat zij inleggen. Dat is geen probleem als iemand zijn hele leven bij dezelfde werkgever werkt en dus bij hetzelfde pensioenfonds pensioen opbouwt. Maar tegenwoordig wisselen we vaker van baan, werken we een tijdje niet of minder, of beginnen we voor onszelf. Iedere keer dat de werksituatie van jongeren verandert, krijgen ze eigenlijk te weinig pensioen mee voor het geld dat ze ingelegd hebben.

1.2 AANVAARDBAARHEID REDENEN VOOR HET NIEUWE STELSEL — REACTIES RESPONDENTEN

Aanvaard

- Zeven respondenten geven aan de twee redenen goed te vinden.
 - Ook al snappen sommigen de achterliggende gedachte niet volledig.
 - ‘Als het goed gaat, gaan de pensioenen niet altijd omhoog, ze bewegen niet mee. Jongeren veranderen vaak van baan of ze werken even niet, als ze bijvoorbeeld op wereldreis gaan. Elke keer als er een andere situatie is, verandert het pensioen. Goede argumenten, want het is een andere situatie dan 30 jaar geleden.’

Niet geheel aanvaard en onduidelijk

- De noodzaak van de nieuwe regels komt niet duidelijk naar voren, omdat heel veel respondenten weinig verschil zien met het huidige pensioenstelsel.
 - Met name bij de reden waarin staat dat de pensioenen verhoogd gaan worden als het economisch beter gaat, reageren respondenten: ‘Dat is nu toch ook al zo?’
 - ‘Zet erbij wat de huidige regels zijn. Dat hoeft niet in detail of in jargon, maar moet wel even toegelicht worden.’
- Veel respondenten begrijpen niet waarom jongeren in het huidige stelsel te weinig pensioen krijgen voor het geld dat zij inleggen.
 - Eén respondent reageert: ‘Het is onduidelijk in welke zin jongeren te weinig pensioen krijgen. Krijgt iedereen dan niet te weinig? Want er zijn tekorten en er wordt geïndexeerd.’

1.2 AANVAARDBAARHEID REDENEN VOOR HET NIEUWE STELSEL — REACTIES RESPONDENTEN (VERVOLG)

Niet geheel aanvaard

- Met name de volgende zin zorgt voor verwarring bij de reden dat jongeren te weinig pensioen krijgen voor het geld dat zij inleggen: ‘Dat is geen probleem als iemand zijn hele leven bij dezelfde werkgever werkt en dus bij hetzelfde pensioenfonds pensioen opbouwt. Maar tegenwoordig wisselen we vaker van baan, ...’ Reacties hierop waren:
 - ‘Als jongeren te weinig pensioen mee krijgen als ze van werkgever veranderen, zou dat betekenen dat de overeenkomst met werkgevers niet goed is afgesloten.’
 - ‘Wat gebeurt er dan? Krijg ik dan geen pensioen? Waar gaat dat geld heen?’
- Eén respondent zei: ‘De punten kwamen in de rest van de tekst niet helder naar voren. Het lijkt er niet op dat alles aan die punten is opgehangen.’ Ook zegt hij: ‘Er worden andere redenen genoemd dan die ik in de krant lees. Daarin staat namelijk dat jongeren te weinig verdienen en mensen ouder worden, ook de rekenrente speelt een rol.’
- Eén vrouw vindt de reden ‘als het economisch goed gaat, gaan de pensioenen niet altijd omhoog’ geen valide argument, omdat het pensioen de afgelopen zeven jaar juist ook niet heeft meebewogen met de economie, terwijl het goed ging, “niet altijd” klopt dus niet.’

2.1 BEGRIP OVER HOE DE PENSIOENFONDSEN DE PENSIOENSCHATting GAAN BEPALEN – TEKSTPASSAGES

Versie A

Een algemene pensioenpot

Werkgevers en werknemers zetten samen geld opzij voor pensioen. Het grootste deel van het geld gaat naar een algemene pensioenpot van het pensioenfonds. Een klein deel gaat naar een reservepot. Het fonds belegt het geld. Het bedrag in beide potten kan daardoor hoger, maar ook lager worden. De potten bewegen mee met de economie.

Hoe langer het pensioenfonds het ingelegde geld kan beleggen, hoe meer het kan opleveren. Het bedrag dat iemand vlak voor zijn pensioen betaalt, levert daarom minder op dan het geld dat hij ingelegd heeft toen hij jong was.

[Extra uitleg: Waarom levert het geld van jongeren meer op?](#)

Iedereen met hetzelfde salaris zet evenveel geld opzij voor pensioen. Of je nu jong of oud bent. Pensioenfondsen kunnen het geld van jongere werknemers langer beleggen dan het geld van werknemers die vlak voor hun pensioen staan. Hoe langer je kunt beleggen, hoe hoger het bedrag meestal wordt. Daarom levert een euro die een jonge werknemer inlegt meer pensioen op dan een euro die een oudere werknemer inlegt.

Van pensioenpot naar pensioen

Ieder jaar berekenen pensioenfondsen op welk deel van de algemene pot je recht hebt: je persoonlijke pensioenpot. Daarna maken de pensioenfondsen een inschatting van het pensioen dat je kunt verwachten. Ze maken ook een berekening van het pensioen dat iedere gepensioneerde het komende jaar krijgt. De uitkomsten zijn ieder jaar anders.

[Extra uitleg: Hoe berekenen pensioenfondsen het \(ingeschatte\) pensioen?](#)

Werkgevers en werknemers zetten samen geld opzij voor pensioen. In de cao of in de arbeidsovereenkomst staat welk deel de werknemer betaalt en welk deel de werkgever betaalt. Minimaal 90% van het geld dat werkgevers en werknemers betalen gaat naar de algemene pensioenpot van het pensioenfonds. De rest gaat naar de reservepot, voor het opvangen van tegenvallers. Pensioenfondsen beleggen het geld in beide pensioenpotten. Dit levert een resultaat op. Vaak is dat beleggingsresultaat positief: er komt meer geld in de pot. Aan de andere kant zijn er ook risico's aan beleggen: je kunt geld verliezen. In dat geval gaat er geld uit de pensioenpot. Door het geld van de pensioenpot te beleggen, wordt het dus vaak meer, maar soms ook minder.

Ieder jaar kijkt het pensioenfonds:

- hoeveel geld er in de algemene pot zit
- hoe de economie het naar verwachting de komende jaren gaat doen
- hoe oud mensen gemiddeld worden. Hoe langer mensen leven, hoe langer mensen pensioen krijgen, en
- op welk deel van de algemene pot iedereen recht heeft: de persoonlijke pensioenpot. Dit hangt af van hoeveel en hoelang iemand geld heeft betaald.

Het bedrag in de persoonlijke pensioenpot rekent een pensioenfonds elk jaar om naar een pensioen dat iemand kan verwachten. Omdat het bedrag in de pot omhoog en omlaag gaat, gaat ook de uitkomst van die berekening elk jaar omhoog of omlaag. De inschatting van het pensioen schommelt dus ieder jaar. Het pensioen van gepensioneerden schommelt ook.

Versie B

Gezamenlijk pensioengeld

Werkgevers en werknemers zetten samen geld opzij voor pensioen. Het pensioenfonds belegt dit gezamenlijke pensioengeld. Het geld kan daardoor meer, maar ook minder worden. Het pensioengeld beweegt mee met de economie.

Hoe langer het pensioenfonds het ingelegde geld kan beleggen, hoe meer het kan opleveren. Het bedrag dat iemand vlak voor zijn pensioen betaalt, levert daarom minder op dan het geld dat hij ingelegd heeft toen hij jong was.

[Extra uitleg: Waarom levert het geld van jongeren meer op?](#)

Iedereen met hetzelfde salaris zet evenveel geld opzij voor pensioen. Of je nu jong of oud bent. Pensioenfondsen kunnen het geld van jongere werknemers langer beleggen dan het geld van werknemers die vlak voor hun pensioen staan. Hoe langer je kunt beleggen, hoe hoger het bedrag meestal wordt. Daarom levert een euro die een jonge werknemer inlegt meer pensioen op dan een euro die een oudere werknemer inlegt.

Van pensioengeld naar pensioen

Ieder jaar verdelen pensioenfondsen de winst of het verlies over alle werknemers en gepensioneerden. Daarna maken zij een inschatting van het pensioen dat je kunt verwachten. En een berekening van het pensioen dat iedere gepensioneerde het komende jaar krijgt. De uitkomsten zijn ieder jaar anders.

[Extra uitleg: Hoe berekenen pensioenfondsen het \(verwachte\) pensioen?](#)

Werkgevers en werknemers zetten samen geld opzij voor pensioen. In de cao of in de arbeidsovereenkomst staat welk deel de werknemer betaalt en welk deel de werkgever betaalt. Minimaal 90% van het geld dat werkgevers en werknemers betalen, is het gezamenlijke pensioengeld. De rest is het reservegeld, voor het opvangen van tegenvallers. Pensioenfondsen beleggen het pensioengeld. Dit levert een resultaat op. Vaak is dat beleggingsresultaat positief: er komt meer geld voor pensioen. Aan de andere kant zijn er ook risico's aan beleggen: je kunt geld verliezen. Door het pensioengeld te beleggen, wordt het dus vaak meer, maar soms ook minder.

Ieder jaar kijkt het pensioenfonds:

- hoeveel gezamenlijk pensioengeld er is;
- hoe de economie het naar verwachting de komende jaren gaat doen;
- hoe oud mensen gemiddeld worden. Hoe langer mensen leven, hoe langer mensen pensioen krijgen, en
- op welk deel van het gezamenlijke pensioengeld iedereen recht heeft: het verwachte pensioen. Dit hangt af van hoeveel en hoelang iemand geld heeft betaald.

Omdat het pensioengeld omhoog en omlaag gaat, gaat ook het verwachte pensioen elk jaar omhoog of omlaag. Het verwachte pensioen schommelt dus ieder jaar. Het pensioen van gepensioneerden schommelt ook.

2.2 BEGRIP OVER HOE DE PENSIOENFONDSEN DE PENSIOENSCHATting GAAN BEPALEN — REACTIE RESPONDENTEN

Duidelijk

- Respondenten begrijpen dat werkgevers en werknemers geld inleggen en dat pensioenfondsen dat geld beleggen.
- In versie A begrijpen respondenten de stap dat het pensioenfonds bekijkt op welk deel van de algemene pensioenpot iedereen recht heeft.
 - Associaties persoonlijke pensioenpot:
 - ‘gedeelte waarvan ze denken dat je recht op hebt’
 - ‘we krijgen x bedrag binnen, deel y is voor jouw pot’
 - ‘wat je inlegt en waar je dan een soort van recht op hebt’.

Onduidelijk

- Drie respondenten vragen zich af of er één groot pensioenfonds komt of dat de pensioenfondsen allemaal apart blijven bestaan (in beide versies noemt een respondent deze verwarring):
 - ‘Nu lees ik het alsof er een soort overkoepelend fonds komt.’
 - ‘Wordt het één groot pensioenfonds of behouden we de pensioenfondsen?’
- In versie B gaven vier respondenten aan niet te kunnen volgen hoe pensioenfondsen pensioenen inschatten in het nieuwe stelsel.
 - ‘Pensioen is heel persoonlijk, want het is afhankelijk van je inkomen. Krijgt iedereen nu hetzelfde? Ik hoop wel dat het individueel bepaald wordt o.b.v. gezamenlijke regels. Het moet afhankelijk zijn van iedereen zijn/haar werksituatie.’
 - ‘Daar heb ik geen goed beeld van. Heel globaal: geld dat je inlegt wordt belegd, kan tegenvallen en meevallen. Het is niet duidelijk hoe mijn pensioen tot stand komt, maar je wil vooral weten hoeveel je krijgt.’ Deze respondent lijkt vooral geïnteresseerd te zijn in wat hij precies gaat krijgen en lijkt de verschillende stappen niet te begrijpen.
 - ‘Dat kan ik niet uitleggen. Het is niet duidelijk hoe ze bij mijn verwacht pensioen uitkomen.’ Deze respondent vertelde hier niet meer over.

2.2 BEGRIP OVER HOE DE PENSIOENFONDSEN DE PENSIOENSCHATTING GAAN BEPALEN — REACTIE RESPONDENTEN (VERVOLG)

Duidelijk, maar twijfel

- Twee respondenten uit versie A die het principe begrijpen, uitten hun twijfels over de uitvoering:
 - ‘Het te verwachten pensioen is in mijn optiek niet in te schatten.’
 - ‘In mijn beeld is er een algemene pot waar alle gelden van werknemers en werkgevers ingaan. Daar wordt een verdeelsleutel op toegepast, afhankelijk van het aantal mensen dat in de pensioensector zitten. Er zit een verschil in de verdeelsleutel tussen oud, jong en gepensioneerd en bijna gepensioneerd. (...) Ik denk alsmaar: hoe krijg je dit gecontroleerd. Het is een spel dat buiten jezelf gespeeld wordt. Dat vind ik niet prettig en dat was altijd al zo.’

Onduidelijk

- Voor één respondent blijft het onduidelijk op welke en voor welke momenten de pensioenen worden bepaald:
 - ‘Beetje vaag, want er staat dat je ieder jaar een ander pensioenbedrag krijgt, maar verderop gaat het weer over “de komende jaren”.’ Hiermee doelt ze op de spreiding van mee- en tegenvallers over meerdere jaren.
- Drie respondenten geven aan dat ze vooral willen weten welk stukje iedereen krijgt:
 - ‘Je wil vooral weten hoeveel je krijgt.’
 - Bij één respondent was er onduidelijkheid over de zin: ‘Daarom levert een euro die een jonge werknemer inlegt meer pensioen op dat een euro die een oudere werknemer inlegt. De uitkomsten zijn ieder jaar anders.’ Roept de vraag op: ‘Hoeveel ga je er op achteruit dan?’
- Eén respondent over ‘algemeen pensioengeld’: ‘Is het geld nog steeds van mij of ben ik dat kwijt?’

3.1 BEGRIP OVER MOGELIJKE SCHOMMELINGEN IN PENSIOENSCHATTING — TEKSTPASSAGES

Versie A

Hoe dichterbij je pensioen komt, hoe kleiner de schommelingen

Hoe dichterbij iemand bij zijn pensioen komt, hoe kleiner de schommelingen zijn. Zo zorgen we ervoor dat (de inschatting van) het pensioen van ouderen zo stabiel mogelijk is. De inschatting van het pensioen van jongeren gaat harder omhoog en omlaag. Zij hebben meer tijd om tegenvallers op te vangen.

[Extra uitleg: Hoe zorgen we ervoor dat schommelingen kleiner worden als je dichterbij je pensioen komt?](#)

We willen graag dat (de inschatting van) het pensioen van oudere werknemers en gepensioneerden zo min mogelijk schommelt. We willen voorkomen dat er grote en onverwachte tegenvallers zijn, zeker bij ouderen. Hoe zorgen we daar samen voor? Dit doen we door de resultaten van beleggingen te verdelen.

Het resultaat van de beleggingen, dus het geld dat erbij is gekomen of eraf is gegaan in de algemene pensioenpot, verdelen we gelijk over jongeren en ouderen. Bij jongeren levert eenzelfde bedrag erbij uiteindelijk meer op dan bij ouderen.

Als de pensioenpotten kleiner worden, gaat de inschatting van het pensioen bij jongeren harder omlaag dan bij ouderen. Deze gaat ook harder omhoog als het goed gaat. We doen dit zo, omdat jongeren meer tijd hebben om grote tegenvallers op te vangen. De kans is groot dat zij ook jaren meemaken waarin het weer goed gaat met de economie. Uiteindelijk wordt hun pensioen daardoor naar verwachting hoger dan met de oude regels.

Versie B

Hoe dichterbij je pensioen komt, hoe kleiner de schommelingen

Hoe dichterbij iemand bij zijn pensioen komt, hoe kleiner de schommelingen zijn. Zo zorgen we ervoor dat (de inschatting van) het pensioen van ouderen zo stabiel mogelijk is. De inschatting van het pensioen van jongeren gaat harder omhoog en omlaag. Zij hebben meer tijd om tegenvallers op te vangen.

[Extra uitleg: Hoe zorgen we ervoor dat schommelingen kleiner worden als je dichterbij je pensioen komt?](#)

We willen graag dat het verwachte pensioen van oudere werknemers en het pensioen van gepensioneerden zo min mogelijk schommelen. We willen voorkomen dat er grote en onverwachte tegenvallers zijn, zeker bij ouderen. Hoe zorgen we daar samen voor? Dit doen we door de resultaten van beleggingen te verdelen.

Het resultaat van de beleggingen, dus het rendement van het gezamenlijke pensioengeld, verdelen we gelijk over jongeren en ouderen. Bij jongeren levert eenzelfde bedrag erbij uiteindelijk meer op dan bij ouderen, omdat het pensioenfonds het bedrag langer kan beleggen.

Als de (verwachte) pensioenen kleiner worden, gaat het verwachte pensioen bij jongeren harder omlaag dan bij ouderen. Dit gaat ook harder omhoog als het goed gaat. We doen dit zo, omdat jongeren meer tijd hebben om grote tegenvallers op te vangen. De kans is groot dat zij ook jaren meemaken waarin het weer goed gaat met de economie. Uiteindelijk wordt hun pensioen daardoor naar verwachting hoger dan met de oude regels.

3.2 BEGRIP OVER MOGELIJKE SCHOMMELINGEN IN PENSIOENSCHATting — REACTIE RESPONDENTEN

Wat vonden respondenten duidelijk?

- Vrijwel alle respondenten begrijpen dat de schommelingen in het pensioen het gevolg zijn van veranderingen in de economie:
 - ‘Door de beleggingen krijg je bepaalde risico’s. Die kunnen positief en negatief zijn.’
 - ‘Schommelingen hebben te maken met de marktwerking.’
 - ‘Omdat de economie ook op en neer gaat. Zoals ik het nu lees en begrijp, wordt het pensioen meer economisch gerelateerd. Als het economisch minder gaat, zal het pensioen krimpen en als het beter gaat zal het pensioen stijgen.’
 - ‘Vóór de coronacrisis ging het goed, dus positief. Als er weer een crisis is, wordt het weer wat minder.’

Wat vonden respondenten onduidelijk?

- Respondenten vinden het verschil met het huidige stelsel onduidelijk:
 - Respondenten weten niet dat het huidige stelsel beperkingen kent voor de aanpassing van pensioenhoogtes.
- Eén respondent vraagt zich af wat ‘de economie’ is. Behoefte aan een beeld van ‘de economie’. ‘Wat is die bewegende economie?’
- Eén respondent over de zin ‘Het resultaat van de beleggingen, dus het geld dat erbij is gekomen of eraf is gegaan in de algemene pensioenpot, verdelen we gelijk over jongeren en ouderen.’
 - ‘tussen, met, wie, hoe?’



3.2 BEGRIP OVER MOGELIJKE SCHOMMELINGEN IN PENSIOENSCHATTING — REACTIE RESPONDENTEN (VERVOLG)

Duidelijk, maar oneens

- Twee jonge respondenten begrijpen wat de oorzaak is van de schommelingen in de (verwachte) pensioenen, maar zijn het niet eens met de gevolgen voor jongeren:
 - 'Met het geld van jongeren spelen ze veel meer dan met dat van de ouderen die stabiel zijn. Ze denken die is jong, met zijn pensioengeld kunnen we veel meer schommelen, want hij heeft nog 40 jaar te gaan(...).'
 - 'Waarom willen ze de schommelingen zéker bij ouderen voorkomen? Voor mij maakt het niet uit dat ik een tegenvaller krijg?'

4.1 BEGRIP VAN BEPERKING SCHOMMELINGEN— TEKSTPASSAGES

Versie A

We proberen schommelingen voor iedereen klein te houden

We proberen de (inschattingen van) pensioenen zo weinig mogelijk te laten schommelen. Dit gebeurt op twee manieren:

- Gaan de (inschattingen van de) pensioenen omhoog of omlaag? Dan verdeelt een pensioenfonds de mee- of tegenvaller over een aantal jaren.
- Moeten de (inschattingen van de) pensioenen fors omlaag? Dan kan een pensioenfonds de reservepot gebruiken en gaan de pensioenen niet of minder omlaag.

[Extra uitleg: Hoe houden we de schommelingen voor iedereen klein?](#)

Dit doen we op twee manieren:

- *Een reservepot voor tegenvallers*

Daalt de hoeveelheid geld in de algemene pensioenpot fors? Dan kunnen pensioenfondsen geld uit de reservepot halen en in de algemene pensioenpot storten. Zolang iemand een pensioenpot heeft bij een pensioenfonds, heeft hij hier voordeel van. Dit geldt dus ook als iemand net bij een pensioenfonds komt.

- *We verhogen of verlagen niet in één keer*

Groeit het bedrag in de pensioenpot minder dan verwacht, en worden de (inschattingen van de) pensioenen daardoor lager? Dan verdelen we die tegenvaller over een aantal jaren. De pensioenen en de inschattingen van de pensioenen worden dus niet in één keer veel lager, maar een aantal jaren achter elkaar ieder jaar een beetje. Het omgekeerde geldt ook. Als het economisch meezit, verdelen we de meevaller ook over een aantal jaren.

Versie B

We proberen schommelingen voor iedereen klein te houden

We proberen de (inschattingen van) pensioenen zo weinig mogelijk te laten schommelen. Dit gebeurt op twee manieren:

- Gaan de (inschattingen van de) pensioenen omhoog of omlaag? Dan verdeelteen pensioenfonds de mee- of tegenvaller over een aantal jaren.
- Moeten de (inschattingen van de) pensioenen fors omlaag? Dan kan een pensioenfonds het reservegeld gebruiken en gaan de pensioenen niet of minder omlaag.

[Extra uitleg: Hoe houden we de schommelingen voor iedereen klein?](#)

Dit doen we op twee manieren:

- *Een reserve voor tegenvallers*

Daalt de hoeveelheid gezamenlijk pensioengeld fors? Dan kunnen pensioenfondsen reservegeld toevoegen aan het gezamenlijke pensioengeld. Zolang iemand pensioengeld heeft bij een pensioenfonds, heeft hij hier voordeel van. Dit geldt dus ook als iemand net bij een pensioenfonds komt.

- *We verhogen of verlagen niet in één keer*

Groeit het gezamenlijke pensioengeld minder dan verwacht, en worden de (verwachte) pensioenen daardoor lager? Dan verdelen we die tegenvaller over een aantal jaren. De pensioenen en de verwachte pensioenen worden dus niet in één keer veel lager, maar een aantal jaren achter elkaar ieder jaar een beetje. Het omgekeerde geldt ook. Als het economisch meezit, verdelen we de meevaller ook over een aantal jaren.

4.2 BEGRIP BEPERKEN SCHOMMELINGEN MET RESERVES— REACTIE RESPONDENTEN

Wat vonden respondenten duidelijk?

- Vrijwel alle respondenten hebben een redelijk goed beeld van hoe pensioenfondsen reserves opbouwen.
- Respondenten begrijpen dat de reserves worden gebruikt om tegenvallers op te vangen:
 - ‘Er zal een deel altijd gereserveerd moeten zijn om de schommelingen op te vangen.’
 - ‘Voor slechte tijden moet de pensioenpot aangevuld worden. Daar zal een reservepot voor aanwezig zijn.’
 - ‘Als de economie slechter wordt, zou het pensioen minder uitgekeerd worden, dit wordt opgevangen door de reservepot.’
 - ‘In de nieuwe situatie is het heel simpel: uit de algemene pot maak je de verdeling en die reservepot is er om bijzondere situaties de klappen op te vangen. Dan zeggen ze in uitzonderlijke situaties: “Ja, we moeten korten, maar is te beperken.” 90% gaat naar de algemene pot en 10 naar de reserve. Je pakt een deel voor die pot, voor het opvangen van tegenvallers.’

Wat vonden respondenten onduidelijk?

- Een paar respondenten stelden de volgende vragen:
 - ‘Hoe creëren ze die pot en wie mag die pot wanneer gebruiken? Betaal ik zelf voor de reservepot?’ (gepensioneerde)
 - ‘Op welke termijn gaat die pot er zijn? Hoe komt die tot stand?’
 - Twee respondenten vragen zich af of er in het huidige stelsel ook niet reserves zijn.
- Eén respondent merkt op dat de volgorde bij de punten hoe de schommelingen worden opgevangen, verschilt tussen de extra uitleg en hoe de punten in de basistekst staan → zelfde volgorde houden.
- Een jongere respondent denkt dat de jongeren het reservegeld opbouwen:
 - ‘De jongeren vangen dus de tegenvallers voor ouderen op.’



4.2 BEGRIP BEPERKEN SCHOMMELINGEN MET RESERVES— REACTIE RESPONDENTEN (VERVOLG)

Begrip, maar geen vertrouwen?

- Zorgen (allen uit versie B):
 - ‘Kennelijk wordt er 10% afgepakt en in de reservepot gestopt. Als dat wordt verdeeld als het slecht gaat, is de pot toch een keer leeg?’
 - ‘Als het reservegeld 10% is, vind ik het knap als ze dalingen daarmee kunnen opvangen.’

Onder het kopje ‘Extra uitleg: Hoe berekenen pensioenfondsen het (verwachte) pensioen’ valt uit versie A op te maken dat het reservegeld ook wordt belegd, maar in versie B lijkt dit niet het geval. Wellicht maakt dat deze respondenten uit versie B minder vertrouwen hebben in het reservegeld. Zij begrijpen de functie van het reservegeld wel.

4.3 BEGRIP VAN BEPERKEN SCHOMMELING MET SPREIDING MEE- EN TEGENVALLERS — REACTIE RESPONDENTEN

Wat vonden respondenten duidelijk?

- Veel respondenten begrijpen dat mee- en tegenvallers over meerdere jaren verspreid worden en kunnen ook voorbeelden geven:
 - 'Verdeling over een aantal jaren, omhoog of omlaag, om die schommelingen zo min mogelijk te houden en reserves te kunnen opbouwen.'
 - 'In plaats van dat je in het ene jaar 3% minder krijgt, gaan ze de komende drie jaar 1% minder doen. Geef een concreet voorbeeld, dan ben je al klaar. Een heel kantje over hoe schommelingen werken, hoeft niet.'
 - 'Dit is de tegenvaller, komende vier jaar wordt het 200 euro minder.'

Wat vonden respondenten nog onduidelijk?

- Eén respondent stelt de vraag: 'Hoe verschilt dat van nu?'
- Eén respondent had niet door dat dit stukje juist over het nieuwe stelsel ging.
- Eén respondent raakte in de war, omdat eerder werd benoemd dat het pensioen per jaar wordt bepaald (zie opmerking bij slide 26):
 - 'Eerder stond dat ze per jaar kijken naar de hoogte van de pensioenen, hier gaat het over de komende jaren.'



4.3 BEGRIP VAN BEPERKEN SCHOMMELING MET SPREIDING MEE- EN TEGENVALLERS — REACTIE RESPONDENTEN (VERVOLG)

Redelijk duidelijk, maar zorgen om uitvoering

- Er zijn een paar respondenten die vragen hebben over hoe de verspreiding van mee- en tegenvallers in de praktijk gaat uitpakken:
 - ‘Wat is het spreidingstermijn? Nu is het ondefinieerbaar. Wat als het in de tussentijd beter gaat?’
 - ‘Een crisis duurt niet één jaar. Hoe lang gaat dat goed?’

5.1 BEGRIP OVER WELKE GROEP WERKNEMERS EEN AANVULLING NODIG HEEFT BIJ DE OVERGANG NAAR HET NIEUWE STELSEL — TEKSTPASSAGES

Versie A en B

De gevolgen zijn voor iedereen verschillend

De overgang van de oude naar de nieuwe regels heeft gevolgen voor de hoogte van het pensioen. Deze gevolgen pakken voor iedereen anders uit.

Voor mensen die nu jong zijn, zal de overgang naar de nieuwe regels niet veel uitmaken, omdat zij bijna voor hun hele pensioen volgens de nieuwe regels geld opzij gaan zetten. Voor mensen die over een paar jaar met pensioen gaan, zal de overgang naar de nieuwe regels ook niet veel uitmaken. Zij hebben al voor een groot deel van hun pensioen geld opzij gezet. De groep ertussenin gaat door de overgang naar nieuwe regels erop achteruit. Daarom krijgen zij een aanvulling.

[Extra uitleg: Waarom krijgt iemand wel of geen aanvulling?](#)

Voor mensen die nu jong zijn, zal de overgang naar de nieuwe regels niet veel uitmaken. Het geldt dat zij in hun jonge jaren opzij zetten, gaat meer pensioen opleveren. Het geldt dat zij opzij zetten in hun latere jaren levert minder pensioen op. Alles bij elkaar blijft hun pensioen met de nieuwe regels ongeveer gelijk.

Voor mensen die over een paar jaar met pensioen gaan, zal de overgang naar de nieuwe regels ook niet veel uitmaken. Het geldt dat zij nog opzij gaan zetten, levert minder pensioen op. Maar zij hebben al voor een groot deel van hun pensioengeld opzij gezet.

De groep ertussenin gaat door de overgang naar nieuwe regels erop achteruit. Zij moeten nog een aantal jaren geld opzij zetten. Maar dat zijn de jaren waarin hun inleg minder oplevert dan met de oude regels. Daarom krijgen zij een aanvulling.

5.2 BEGRIP OVER WELKE GROEP WERKNEMERS EEN AANVULLING NODIG HEEFT BIJ DE OVERGANG NAAR HET NIEUWE STELSEL — REACTIE RESPONDENTEN

Wat vonden respondenten duidelijk?

- Vier respondenten lijken te begrijpen waarom de middengroep een aanvulling nodig heeft:
 - ‘Nodig, omdat die groep te weinig tijd heeft om reserves op te bouwen. De groep zit te dicht op de pensioengerechtigde leeftijd om weinig verspreiding te verwezenlijken.’
 - ‘Die mensen hebben relatief veel ingelegd, zeker als ze jong zijn gaan werken, maar ze hebben meer ingelegd voor wat ze straks zouden krijgen.’
 - ‘Omdat daar de kans op schommelingen het grootst is en zij nog maar een relatief korte tijd hebben om die schommelingen op te vangen.’
 - ‘Als je jonger bent, begin je met een opbouw die hoger is, dat is naar rato. Hoe ouder je bent, hoe minder je voor een euro terugkrijgt. Als je in de middengroep zit, heb je dus al een heel stuk opbouw gehad, waarvan de opbrengst lager is, dan degenen die nu die opbouw zou doen. Dat eerste stuk gaat gecompenseerd worden, want dat rendement zou met de nieuwe regels hoger zijn.’

Wat vonden respondenten onduidelijk?

- De tekst maakt voor veel respondenten niet duidelijk waarom de middengroep een aanvulling nodig heeft.
- Veel respondenten lijken niet te begrijpen dat de aanvulling nodig is voor de overgang van het oude naar het nieuwe stelsel.
 - ‘Jongeren kunnen langer opbouwen. Als ze bij dezelfde werkgever blijven dan valt het wel mee, maar als ze wisselen van baan niet. Waarom krijgen de jongeren die wisselen dan niet de zwaarste klappen?’
 - ‘Er zijn nu heel veel ouderen en er zijn veel mensen uit het buitenland gekomen die geen pensioen voor ons hebben opgebouwd.’ Deze respondent vat het ‘gat’ op als iets dat er sowieso zou zijn en betreft dit dus niet op de overgangsregeling.
 - Een aantal respondenten neemt het wel aan dat de middengroep een aanvulling nodig heeft, maar snapt de redenering niet, snapt niet waarom.
 - Bij één iemand riep het de volgende vragen op: ‘Wat moet ik dan doen? Wanneer hoor ik meer?’
- Veel respondenten vragen zich af wat de leeftijd van de middengroep is en of zij daartoe behoren.



5.2 BEGRIP OVER WELKE GROEP WERKNEMERS EEN AANVULLING NODIG HEEFT BIJ DE OVERGANG NAAR HET NIEUWE STELSEL — REACTIE RESPONDENTEN (VERVOLG)

Wat vonden respondenten onduidelijk?

- Ook is niet altijd duidelijk waarom ouderen geen aanvulling krijgen. Een paar ouderen missen informatie over henzelf.
 - ‘Zij hebben ook veel ingelegd.’



6.1 BEGRIP OVER WAAROM HET PENSIOEN IN HET NIEUWE STELSEL 'EERLIJKER' WORDT— TEKSTPASSAGES

Versie A en B

'Pensioen wordt eerlijker: jong en oud krijgen het pensioen waarvoor ze ook betalen.'

6.2 BEGRIP OVER WAAROM HET PENSIOEN IN HET NIEUWE STELSEL ‘EERLIJKER’ WORDT— REACTIE RESPONDENTEN

Wat vonden respondenten duidelijk?

- Twee respondenten benoemen dat het nieuwe stelsel eerlijker is omdat het geld van jongeren langer belegd kan worden.
 - Eén van hen beschrijft dat mensen meer voor zichzelf gaan betalen dan voor anderen.
- Respondenten beschreven de huidige en nieuwe situatie voor jongeren als volgt (zie ook volgende slide):
 - Jongeren bouwen op dit moment te weinig pensioen op, omdat er veel met hun geld wordt gespeeld om geld te maken voor de ouderen. Als je vaker van werkgever verandert, is het ook zichtbaar, omdat het dan gelijk wordt uitgekeerd. We leggen iedere maand evenveel in, maar we krijgen er te weinig voor terug. Ze willen een nieuwe werkwijze hanteren. Als ik nu iedere maand 300 euro inleg, zie ik daar aan het einde van het jaar 10 euro van terug, terwijl ouderen hetzelfde geld meenemen. Ze vinden nu dat wat je inlegt in je pensioen, je pensioengeld is.’

Wat vonden respondenten onduidelijk?

- Zes respondenten geven aan niet te begrijpen waarom het nieuwe stelsel eerlijker wordt.
 - ‘Ik snap eigenlijk niet waarom het eerlijker wordt, pensioen is altijd eerlijk.’
 - Eén iemand noemt dat hij het verschil met het huidige systeem niet ziet: ‘Of het moet dat je werkelijk voor je eigen pensioen betaalt. Bouw je het echt individueel zelf op? Of voor de generatie na je?’
- Twee andere respondenten vinden het nieuwe stelsel juist niet eerlijker:
 - ‘... want met ons geld spelen ze en met het geld van ouderen niet. Voelt nu scheef, alsof wij sowieso de Sjaak zijn. Het gaat bijvoorbeeld economisch goed, maar de winst van mij gaat naar ouderen toe.’
 - ‘Het is niet eerlijker, want we gaan alles delen, maar tegelijkertijd zeggen ze dat mensen in de tussengroep de grootste klappen krijgen. Iedereen is toch jong geweest waarmee de inleg heel lang heeft kunnen renderen?’



6.2 BEGRIP OVER WAAROM HET PENSIOEN IN HET NIEUWE STELSEL ‘EERLIJKER’ WORDT— REACTIE RESPONDENTEN (VERVOLG)

Wat vonden respondenten duidelijk?

- Respondenten beschreven de huidige en nieuwe situatie voor jongeren als volgt:
 - ‘Jongeren krijgen te weinig pensioen voor het geld dat zij inleggen. Ze veranderen vaak van baan en de economische situatie is niet altijd rooskleurig. Het is duidelijk dat het eerlijker wordt, dat ze het pensioen krijgen waarvoor ze betalen.’ (hij weet niet waarom dit zo is)
 - ‘Dat je voor jezelf gaat betalen, dat jongeren voor zichzelf gaan betalen en waarom er wat meer schommelingen in hun pensioen gaat zitten dan in het pensioen van mensen die tegen de pensioengerechtigde leeftijd aan zitten. Dat het ook afhankelijk is van de beleggingen. Jongeren hebben langer de tijd om pensioen op te bouwen, dus schommelingen zijn wat minder belangrijk voor het eindresultaat. Eerst betaalde je als jongeren voor pensioen en had je er later geen recht op. Ik hoop dat dit wordt rechtgetrokken.’



7. OVERIGE INFORMATIEBEHOEFTE

- Respondenten benoemden vaak dat zij het verschil met het huidige stelsel niet zien. Twee respondenten benoemden daarnaast nog meer te willen weten over:
 - ‘hoe het huidige systeem beter wordt. Of de nieuwe regels voor meer zekerheid zorgen op een goed pensioen. Dat lijkt nu niet zo te zijn.’
 - ‘wat er gebeurt als de huidige regels blijven, wat dan de echte problemen zijn. Is er dan geen pensioen of geen geld?’
- Een paar respondenten vinden het einde van de tekst abrupt en blijven zitten met de vraag of zij zelf actie moeten ondernemen:
 - ‘Moet ik nu iets doen?’
 - ‘Het mag veel korter, maar aan het einde was het ineens afgelopen. Ik dacht: wat moet ik nu doen?’
- Een respondent zegt:
 - ‘Ik wil juist minder informatie. Het is wel een goed systeem dat je door kan klikken als je meer informatie wil.’
- Een paar respondenten zouden meer details willen weten
 - Twee respondenten zouden wel meer informatie willen hebben over hoe het verwachte pensioen wordt berekend.
 - ‘Nu blijft het een beetje summier “we zorgen er allemaal voor, er komen nieuwe regels en er komen kansen en er zijn schommelingen in de economie.” Dat is oppervlakkig. Ik zou ook wel willen weten waar ze in beleggen. Meer details over de uitvoering.’
 - ‘Over hoe ze ieder jaar het pensioen berekenen. Hoeft hier niet in, maar in een folder of door verder te klikken.’
 - ‘Ik ben benieuwd naar de vervolgstappen, dat het concreter wordt. Wie komt in welke groep?’
 - ‘Aan het begin zeggen in welke groep je zit. De groepen waar je niet toe behoort, kun je dan overslaan.’

8 OVERIGE (ON)DUIDELIJKE STUKKEN

Duidelijke stukken

- Twee respondenten noemen de volgende stukken duidelijk:
 - alinea over AOW en werkgeverspensioen;
 - kopjes 'Nieuwe regels lossen deze problemen op' en 'Wat gaat er veranderen?'
- Een paar respondenten noemen positieve opmerkingen over de tekstopbouw. Ook een paar noemden de extra uitleg prettig.
 - 'De grote lijnen waren duidelijk.'
 - 'Fijn dat er drie hoofdkopjes waren: wanneer nieuwe regels, wat ze inhouden, van het oude naar het nieuwe stelsel.'
 - 'Goed samenhangend, loopt in een goede tekstuele lijn door.'
 - 'Ik vond de blauwe stukken heel prettig.'
 - 'De blauwe stukjes uitleg waren duidelijk.'
- Regelmatig benoemden respondenten dat het duidelijk was dat het pensioen afhankelijk wordt van beleggingen.
 - 'Helder en informatief dat er wordt verteld dat dingen afhangen van hoe lang het geld belegd kan worden.'

Onduidelijke stukken

- Een paar respondenten vragen zich af:
 - 'Over wie wordt er gesproken als er "we" staat in de tekst?'
→ definieer 'we'.
- Twee respondenten (versie A) hebben moeite met de verschillende begrippen, het ging met name om het uit elkaar houden van: pensioen, pensioenfonds, algemene pensioenpot, persoonlijke pensioenpot.
 - Eén van hen vindt pensioencommunicatie sowieso altijd 'cryptisch en onbegrijpelijk' en deed waarschijnlijk niet veel moeite om de begrippen uit elkaar te houden. De andere respondent was heel kritisch op de tekst.
- Twee mensen stellen de vraag:
 - 'Wat is de economie? Kan dat concreter?'
- Eén respondent vindt het onduidelijk dat er in de tekst staat 'Net als bij huidige regels delen we nog steeds pech en geluk.'
 - 'Waarom gaan jongeren er meer op vooruit dan ouderen? Hier zitten ook nog eens arbeidsongeschikten bij: als we alles gaan delen, gaan we allemaal gelijk omhoog of omlaag. Waarom zijn er verschillende uitkomsten per groep als we toch alles verdelen?'



8 OVERIGE (ON)DUIDELIJKE STUKKEN (VERVOLG)

Suggesties van respondenten

- Een paar respondenten doen suggesties voor de opbouw van de tekst:
 - 'Pyramidevorm zou beter zijn. Dit zijn de veranderingen, dan argumenten en dan onderbouwen. Hoe alles dan is opgebouwd kun je dan in het onderste gedeelte lezen.'
 - 'Aan het begin zeggen in welke groep je zit. Informatie over groepen waartoe je niet behoort, kun je vervolgens overslaan.'
 - 'Eerst zeggen hoe het was, dan hoe het wordt en wat dat betekent.'

BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

- Vele respondenten zien op veel vlakken niet het verschil met het huidige stelsel. Zij kennen het huidige stelsel niet op detailniveau en zien daarmee niet hoe de nieuwe regels veranderingen gaan brengen in het pensioenstelsel. Hierdoor is voor velen de reden voor/noodzaak van het nieuwe stelsel niet helder:
 - 'Schommelingen, verdelingen, beleggingen, nu toch ook allemaal?'
- Respondenten vragen zich af waarom de groep die zich tussen de jongeren en ouderen bevindt, een aanvulling nodig heeft en wie zich in deze groep bevinden (zie slide 36).
 - Het lijkt dat respondenten niet doorhebben dat dit te maken heeft met de overgang van het oude naar het nieuwe stelsel.
- Verschillende leeftijdsgroepen hebben verschillende behoeftes/interesses:
 - 'Wat betekent dat voor mij?'
- Drie respondenten vroegen zich af of er een soort 'overkoepelend pensioenfonds' komt waarover de winsten en verliezen worden verdeeld, aangezien in de tekst regelmatig 'het pensioenfonds' staat (zie slide 25).
- Een paar respondenten uitten hun zorgen over de reservepot/het reservegeld (zie slide 31-32).
 - Een paar respondenten begrijpen niet hoe deze reserves er gaan komen en een paar hebben er weinig vertrouwen in dat de reserves grote tegenslagen kunnen opvangen.

September 2020

COMMUNICATIE OVER DE NIEUWE REGELS VOOR PENSIOEN

