

## Overtuigingen, attitudes en emoties als reactie op de nieuwe regels voor pensioenen

**Door:** Annemarie van Hekken, Elisabeth Brüggem, Jorn Hoofs

**Kernwoorden:** Pensioen, Pensioencommunicatie, Pensioenstelsel, Wet toekomst pensioenen

**Het Nederlandse pensioenstelsel gaat op de schop. Het succes van deze operatie hangt natuurlijk van de regels zelf af, maar ook van de manier waarop mensen reageren op de veranderingen. We hebben door middel van een open vraag in een online enquête onderzocht welke reacties een uitleg van de nieuwe regels oproepen. De geïdentificeerde overtuigingen, attitudes en emoties kunnen helpen bij ontwikkelen van effectieve pensioencommunicatie.**

### Waarom dit onderzoek?

Mensen weten weinig van pensioen, maar hebben wel een mening. Dat is bekend uit eerder onderzoek. Mogelijk beïnvloeden bestaande overtuigingen, houdingen en emoties het begrip en de interpretatie van informatie over de nieuwe regels voor pensioen. We wilden weten welke type reactie een uitleg oproept en op welke punten reacties overeenkomen en juist verschillen.

### Een uitleg van de nieuwe regels voor pensioen

We hebben een sterk vereenvoudigde uitleg van de nieuwe regels gemaakt, zoals deze bekend waren ten tijde van het onderzoek. Om een indruk te geven van de eenvoud van de tekst volgt hieronder een samenvatting van deze uitleg:

*Momenteel gaan de pensioenen niet altijd omhoog als het goed gaat met de economie. Dit is een probleem als de prijzen stijgen. Verder krijgen jongeren te weinig pensioen voor het geld dat ze inleggen via hun werkgever. Dat is niet eerlijk als zij bijvoorbeeld uit dienst gaan. Zij krijgen dan – als ze eenmaal met pensioen gaan – te weinig pensioen gezien het geld dat zij hebben ingelegd en het rendement dat daarop is behaald.*

*De nieuwe regels zorgen ervoor dat we allemaal het pensioen krijgen waarvoor we betaald hebben. De regels zorgen er ook voor dat de pensioenen eerder omhoog gaat als het economisch goed gaat. Aan de andere kant: de pensioenen gaan ook sneller omlaag als het niet goed gaat. Pensioenfondsen zorgen ervoor dat het pensioen van gepensioneerden zo min mogelijk omhoog en omlaag gaat.*

*Uiteindelijk is de kans groot dat we met deze nieuwe regels allemaal meer pensioen krijgen dan met de huidige regels.*

*Voor mensen die nu jong zijn en hun hele leven bij een pensioenfonds pensioen blijven opbouwen zal de overgang naar de nieuwe regels niet veel uit maken. Voor mensen die over een paar jaar met pensioen gaan, verandert er ook niet veel. Zij hebben het grootste deel van hun pensioen al opgebouwd. De groep ertussenin gaat door de overgang erop achteruit. Daarom krijgen zij een aanvulling.*

De volledige tekst gaf meer uitleg over de nieuwe regels van de overheid en het verwachte effect. Omwille van de eenvoud was de uitleg op een aantal punten stellig. Uiteindelijk gaan sociale partners afspraken maken over de regeling per uitvoerder. Regelingen en de precieze impact van de overgang naar de nieuwe regeling verschillen per uitvoerder.

### De rol van overtuigingen, attitudes en emoties

We hebben drie componenten van de reactie op de uitleg van de nieuwe regels in kaart gebracht: overtuigingen, attitudes, en

emoties. Allereerst hebben we gekeken naar overtuigingen. Overtuigingen kunnen feitelijk juist zijn, maar dat hoeft niet (Allport, 1954; Eagly & Chaiken, 1993; Fishbein & Ajzen, 1975). Veelgehoorde overtuigingen die niet juist zijn, zijn bijvoorbeeld: "Er is voor mij geen pensioen meer als ik met pensioen ga", "Ik moet doorwerken tot ik AOW krijg", of "Ik krijg minder terug dan ik inleg".

Verder hebben we de attitudes van mensen ten opzichte van de nieuwe regels voor pensioen geïdentificeerd. Een attitude of houding ontstaat door een evaluatie of beoordeling van iets, vaak gebaseerd op overtuigingen en ervaringen. Een attitude kan positief of negatief zijn. Iemand's attitude of houding is een essentieel onderdeel van veel modellen die gedrag voorspellen (Ajzen, 2014; Forgas e.a., 2011).

Emoties hebben ook een sterke invloed op ons gedrag (Lazarus, 1991). Zo bleek uit onderzoek dat een negatieve ervaring met de helpdesk van een pensioenuitvoerder tot teleurstelling leidde en verder contact met deze uitvoerder in de weg stond (Whitfield e.a., 2011).

## Reacties zijn handmatig gecodeerd

In juni 2020 hebben 2009 mensen (online) de uitleg van de nieuwe regels gelezen. Zij maakten deel uit van een onderzoekspanel dat representatief is voor de Nederlandse bevolking. De opdracht was de tekst volledig te lezen. Zij konden daarna spontaan reageren op de tekst. 854 deelnemers hebben dit gedaan. Hun gemiddelde leeftijd was 51.5 jaar en gemiddeld opleidingsniveau was middelbaar beroepsonderwijs (MBO), vergelijkbaar met het beroepssecundair onderwijs in België. 74% bouwde nog een pensioen op, de rest ontving al een pensioen. Vervolgens hebben we de reacties gecodeerd. We creëerden codes voor overtuigingen, attitudes en emoties. Een toelichting was bijvoorbeeld: "Persoonlijk denk ik dat mensen al heel lang de dupe zijn van het hele systeem. Ik betaal al meer dan 30 jaar pensioen, maar de hele inleg is belegd met het risico dat er niets overblijft. Ik vind het schandalig dat het geld dat ik verdien zo wordt behandeld. Het is van mij en niet van iemand anders, dus blijf er vanaf." Deze toelichting kreeg een code voor de overtuiging 'Beleggen is (te) riskant', een code voor de emotie 'boos' en een code voor de attitude 'beschermend' (blijf van mijn pensioen af).

## De reacties lopen uiteen

We kwamen een groot aantal uiteenlopende overtuigingen, attitudes en emoties tegen in de reacties. De meest voorkomende houding bij alle leeftijdsgroepen was een positieve houding ten aanzien van de nieuwe regels voor pensioen. De meest voorkomende overtuiging was dat de nieuwe regels zorgen voor een eerlijkere verdeling van de pensioenen. Uitgezonderd de jongeren meenden relatief veel mensen dat de nieuwe regels hun financiële situatie negatief gaat beïnvloeden. Dit is opmerkelijk, omdat dit niet in de tekst stond.

Leeftijdsgroep	Top 3 Overtuigingen	Top 3 Attitudes	Top 3 Emoties
< 35 jaar (n = 173)	Dit is eerlijker voor de jongeren (16%) De nieuwe regels zijn goed (15%) Jongeren krijgen meer pensioen (9%)	Positief, optimistisch (34%) Afwachtend (8%) Afstandelijk (5%)	Hoopvol (10%) Blij (3%) 2. Bezorgd (3%)
35-49 jaar (n = 187)	Dit is eerlijker voor de jongeren (18%) Ik krijg straks minder pensioen (9%) 2. De nieuwe regels zijn goed (9%)	Positief, optimistisch (18%) Afwachtend (11%) Afstandelijk (4%)	Bezorgd (8%) Sceptisch (7%) Hoopvol (6%)
>50 jaar + nog aan het werk (n = 250)	Dit is eerlijker voor de jongeren (18%) Ik krijg straks minder pensioen (12%) De nieuwe regels zijn goed (7%)	Positief, optimistisch (12%) Negatief, wantrouwend (12%) Afwachtend (11%)	Sceptisch (7%) Bezorgd (6%) Hoopvol (5%)
Gepensioneerd (n = 244)	Dit is eerlijker voor de jongeren (14%) Ik krijg straks minder pensioen (12%) De gevolgen zijn voor iedereen gelijk (6%)	Positief, optimistisch (18%) Afwachtend (11%) Slachtoffer (5%)	Sceptisch (10%) Hoopvol (7%) Bezorgd (5%)

**Tabel 1.** Meest voorkomende overtuigingen, emoties en attitudes per leeftijdsgroep

Hoewel in de tekst stond dat de nieuwe regels geen noemenswaardige gevolgen zullen hebben voor oudere werknemers, maakt de groep oudere werknemers zich het meest zorgen. Sommigen stellen dat de tekst onwaarheden bevat (zonder specifiek te zijn). Anderen uiten twijfels over de redenen om een nieuw pensioenstelsel in te voeren of geloven niet dat de nieuwe regels het verwachte effect hebben.

**Vier clusters springen eruit**

We hebben gekeken of bepaalde overtuigingen, attitudes en emoties vaak in combinatie met elkaar genoemd werden. Deze analyse resulteerde in vier clusters. Het eerste cluster (39% van de reacties) kenmerkt zich door een positieve houding ten aanzien van de verandering. Het tweede cluster (11%) kenmerkt zich door een negatieve verwachte impact van de hervorming op de persoonlijke situatie. Het uitblijven van indexaties (ten tijde van het onderzoek) werd als negatief en oneerlijk ervaren en overschaduwde alle andere elementen in de tekst. Het derde cluster (13%) richt zich op het systeem. We zien hier onbegrip en wantrouwen. Verschillende respondenten in deze groep geven aan dat de nieuwe regels er komen om pensioenfondsen meer geld te laten verdienen. Het vierde cluster (37%) heeft als gezamenlijk kenmerk de gevoelde onzekerheid. De een is berustend, een ander geeft aan in de war te zijn. De gemene deler in het vierde cluster was de conclusie "laten we afwachten".

**Andersoortige communicatie is nodig**

Ons viel een aantal zaken op. Allereerst de diversiteit in reacties. We willen opmerken dat deze reacties inmiddels anders kunnen zijn, nu de afgelopen tijd veel aandacht voor de Wet toekomst pensioenen in de media is geweest. Dit doet echter geen afbreuk aan de verdere conclusies. Duidelijk werd dat veel mensen reageren op basis van eerdere ervaringen, misvattingen en (soms onjuiste) interpretaties van de informatie in de tekst. Dat is een belangrijk inzicht, omdat regelmatig over pensioen wordt gecommuniceerd vanuit de gedachte dat de lezer blanco is en men louter met het verstrekken van correcte informatie het doel bereikt. Opvallend was verder het gebrek aan kennis ten aanzien van sommige basale principes in combinatie met sterke overtuigingen. Primair communicatiedoel van pensioenfondsen is dat deelnemers inzicht hebben in hun verwachte pensioen, in actie komen als dat nodig is en keuzes maken die het beste aansluiten bij de persoonlijke situatie. Uit dit onderzoek blijkt dat de pensioensector om dit te bereiken niet alleen recht-toe-recht-aan informatie moet verstrekken, maar ook rekening moet houden met de overtuigingen, attitudes en emoties die leven. Men is zoals gezegd niet blanco, maar al 'gekleurd' met eerdere ervaringen en overtuigingen. Als men denkt dat een pensioenfonds een commerciële organisatie is met eigen belangen, in plaats van een stichting die het belang van de eigen deelnemers en gepensioneerden centraal heeft staan, interpreteert men de informatie mogelijk anders. Communicatie zou niet (wettelijk verplicht) moeten focussen op gedetailleerde, technische informatie, maar ook motiverend en activerend moeten zijn, bijvoorbeeld gericht op het volgen van de eigen pensioenopbouw of het oriënteren op keuzes die men kan maken. Uiteraard moeten pensioenfondsen transparant zijn en moet detailinformatie beschikbaar en makkelijk te vinden zijn. Een negatieve houding of inactief gedrag komt echter niet doordat er niet genoeg informatie is. Dit onderzoek voedt de gedachte dat het vooral overtuigingen zijn die actief gedrag en betrokkenheid bij het eigen pensioen hinderen. We denken dan ook dat het belangrijk is dat de sector de komende periode – tot het mogelijk is concreet aan te geven wat de impact van de nieuwe regeling voor iemand persoonlijk is – werkt aan het wegwerken van feitelijke misvattingen en bijdraagt aan een juist beeld van pensioen en de rol van pensioenfondsen. Overtuigende en activerende communicatie lijkt de sleutel om mensen meer te betrekken en daadwerkelijk inzicht te geven. Deze communicatie zou gericht moeten zijn op gedrag: denk aan het bekijken van het verwachte pensioen, het maken van een plan en contact opnemen als iets onduidelijk is. Pensioenuitvoerders en beleidsmakers moeten daarbij rekening houden met de verschillende ideeën die er leven en perspectieven van mensen.

Voor vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit artikel kunt u contact opnemen met [annemarie@lidewijenspijker.nl](mailto:annemarie@lidewijenspijker.nl)

**Door****Annemarie van Hekken**

is gepromoveerd op een serie onderzoeken naar wat mensen motiveert om hun eigen pensioen te bekijken. Zij is actief als onderzoeker, beleidsadviseur en communicatiedeskundige.

***Elisabeth Brüngen***

is Hoogleraar financiële dienstverlening en principal investigator bij BISS aan de Universiteit Maastricht, School of Business and Economics (SBE), onderzoeker bij Netspar, het Netwerk for Studies on Pension, Aging, and Retirement en lid in de Raad van Toezicht van het NIBUD.

***Jorn Hoofs***

was ten tijde van het onderzoek student aan de Universiteit Maastricht. Inmiddels is hij afgestudeerd.

---