



## AFM UPO onderzoek

Een onderzoek naar interesse in, duidelijkheid van en behoefte aan informatie via het pensioenoverzicht

**1**

Inleiding  
Aanleiding  
Doelstelling  
Onderzoeksopzet

**2**

Resultaten  
Management Summary  
Het pensioen  
UPO Algemeen  
Indeling UPO  
UPO Begrippen  
UPO Bedragen  
UPO Actiepunten

**3**

Bijlagen  
Onderzoeksverantwoording  
Steekproef  
Wijze van rapporteren  
Contactinformatie

# 1 Inleiding

Aanleiding  
Doelstelling  
Onderzoeksopzet

# Aanleiding

4

Vanuit de nieuwe Pensioenwet, welke is ingegaan op 1 januari 2007, heeft de AFM het toezicht op de pensioenuitvoerders onder haar hoede gekregen. Deel van de verplichtingen die pensioenuitvoerders vanuit deze Pensioenwet dienen na te leven, is het verstrekken van Uniforme Pensioen Overzichten (UPO).

Het doel van het UPO is om deelnemers en hun eventuele nabestaanden jaarlijks een duidelijk inzicht te geven in de huidige en toekomstige pensioensituatie. Door de uniformiteit van de pensioenoverzichten van de verschillende fondsen en verzekeraars, kunnen de bedragen gemakkelijk bij elkaar opgeteld worden.

Onduidelijk is echter nog of de UPO's worden doorgenomen en begrepen door de consument, laat staan of de geboden inzichten voldoende handvatten bieden om eventuele acties te ondernemen om de pensioensituatie aan te passen. Het onderzoek heeft het huidige gebruik en de perceptie van het UPO onder de loep genomen.

# Doelstelling

Het doel van het UPO onderzoek kan als volgt omschreven worden:

- ✓ In hoeverre is de consument bekend met het UPO en maakt hij of zij hier gebruik van?
- ✓ Is het UPO voor de consument duidelijk? Kan de consument in het UPO zonder problemen alle informatie vinden die relevant is?

De onderzoeksvragen van het kwantitatief onderzoek betreffen:

- ✓ In hoeverre zijn consumenten geïnteresseerd in het Uniform Pensioenoverzicht?
- ✓ In welke mate wordt het Uniform Pensioenoverzicht gebruikt?
- ✓ Is het Uniform Pensioenoverzicht toegankelijk?
- ✓ In hoeverre is het eigen Uniform Pensioenoverzicht als geheel duidelijk en begrijpelijk?
- ✓ In welke mate zijn de verschillende onderdelen van het Uniform Pensioenoverzicht duidelijk en begrijpelijk (soort pensioenregeling, reeds opgebouwd pensioen, uitkering bij pensionering, uitkering aan eventuele partner en/of kinderen bij overlijden)?
- ✓ Verschafft de geboden informatie inzicht in de risico's die gebonden zijn aan de pensioenregeling?
- ✓ Is de toelichting behorend bij het Uniform Pensioenoverzicht duidelijk en begrijpelijk?
- ✓ Sluit het Uniform Pensioenoverzicht aan bij de informatiebehoefte?
- ✓ Wat zijn de mogelijke verbeterpunten van het Uniforme Pensioenoverzicht?

# Onderzoeksopzet

Om een optimaal beeld te krijgen van de communicatieve kracht van het UPO heeft GfK twee instrumenten ingezet:

- 1. Kwalitatief onderzoek

Het houden van 16 diepte-interviews waarin met name het begrip van de consument onderzocht is en de houding van de consument ten opzichte van het thema 'pensioen' en het Uniforme Pensioen Overzicht. Deze input is verder gebruikt voor het ontwikkelen van het kwantitatieve instrument. In een eerder stadium is een rapportage van het kwalitatieve onderzoek opgeleverd.

- 2. Kwantitatief onderzoek.

In deze rapportage zijn de conclusies en resultaten terug te vinden van het kwantitatieve onderzoek. Aan de online (kwantitatieve) enquête, die is gebaseerd op basis van de input uit de kwalitatieve fase, hebben in totaal 563 respondenten deelgenomen. Zie voor meer details over de ondervraagde respondenten de paragraaf in de bijlage over de steekproef.

# 2 Resultaten

**Management Summary**

**Het pensioen**

**UPO Algemeen**

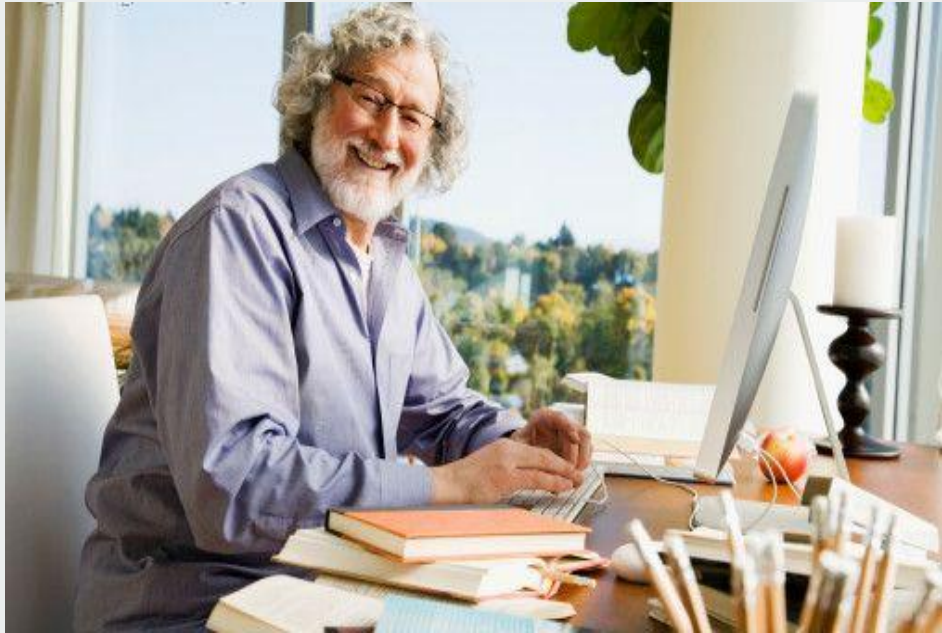
**Indeling UPO**

**UPO Begrippen**

**UPO Bedragen**

**Het Uniforme Pensioen Overzicht (UPO)**

# 2.1



## Management Summary



# Management Summary

Belang van het UPO is duidelijk, het doel echter niet

De Nederlandse consument is zich bewust van het feit dat het UPO van belang is. Echter, er wordt vanuit de consument zelf opmerkelijk weinig gedaan met het UPO. Hierdoor is het beeld dat men heeft van het UPO niet scherp omlind.

9

Zo geven bij de vraag wat allemaal mogelijk is met het UPO, verrassend grote groepen respondenten aan dat met het UPO de overwaarde van de eigen woning te berekenen is (31%). Een nog grotere groep (38%) gelooft met het UPO te kunnen bepalen wat het beste pensioenfonds van Nederland is. Zij zien het UPO vermoedelijk als een document dat te maken heeft met iets wat zij in essentie niet of nauwelijks begrijpen: pensioenen. In deze onzekerheid is de groep consumenten eigenlijk alles wijs te maken.

Door het collectieve karakter dat het pensioen heeft, wordt bij een aantal consumenten ten onrechte het gevoel opgewekt dat alles allemaal vast wel goed geregeld is. Bij overlijden, scheiding, arbeidsongeschiktheid en zelfs bij 'gewoon' met pensioen gaan, kunnen de tegenvallers zodoende groot zijn.

Men is zich derhalve enerzijds bewust van het belang van een goed pensioen en vermoedt daarom ook dat het UPO een belangrijk document is, maar wanneer dit UPO uit de kast gehaald moet worden, is voor veel consumenten allesbehalve zonneklaar.

# Management Summary

## Algehele desinteresse in het pensioen

De indruk van de consument lijkt derhalve te zijn dat het UPO 'wel belangrijk zal zijn'. Echter, er is een groep consumenten die los van alle informatie die het UPO hen kan verschaffen, eenvoudigweg het gevoel heeft machteloos te staan ten aanzien van de uiteindelijke inkomsten na pensionering.



Naast de groep 'machtelozen', is er nog een andere groep consumenten te identificeren die niet geneigd is actie te ondernemen naar aanleiding van het UPO. Deze groep – de 'struisvogels' – stelt er vanuit te gaan dat alles wel goed komt. Zij lijken echter niet overtuigd, maar eerder angstig dat het misschien eigenlijk helemaal niet goed geregeld is. Zij willen dit liever niet weten en gaan door zoals ze bezig waren, zonder aan eventuele gevolgen voor de oudedagsvoorziening te willen denken.



Hoe dan ook, los van wat men daadwerkelijk zou kunnen doen bij tegenvallende vooruitzichten, is de link van het pensioenoverzicht met bepaalde life events voor de consument niet duidelijk. Dit lijkt niet zozeer een probleem van het UPO te zijn als wel van de algehele houding van een substantiële groep consumenten ten opzichte van het onderwerp pensioenen. Men is zich nauwelijks bewust van de regelingen en de haken en ogen die daaraan kunnen zitten, hetgeen een diepgaand besef van de momenten waarop actie ondernomen zou moeten worden, bemoeilijkt.

# Management Summary

## Begrip UPO niet altijd aanwezig

Zoals in het kwalitatieve deel al naar voren kwam, is pensioen voor veel consumenten in essentie een onderwerp waar men geen verstand van heeft, waar men niets van begrijpt. Echter, na het 'dwingen' van de respondenten in de kwalitatieve omgeving om het UPO goed door te nemen, blijkt het niet zo'n heel moeilijk document om te begrijpen. Wordt de dwang echter wat zachter – in de kwantitatieve setting – dan neemt het aantal goede antwoorden en het begrip behoorlijk ver af. En laat op dit moment deze kwantitatieve setting nu het meest bij de werkelijkheid aansluiten.

Waar het kwalitatieve onderzoek een hoopvolle conclusie had – dat het UPO goed te begrijpen is – nuanceert het kwantitatieve onderzoek deze bevinding. Pas als er iemand is die de consument bij de hand neemt bij het doornemen van het UPO, komt de informatie echt goed over. Het lijkt er derhalve zeer sterk op dat een adviseur zijn rol zal moeten pakken om de Nederlandse pensioendeelnemer wegwijs te maken in het eigen UPO.



# Management Summary

## Uitkeringsovereenkomst duidelijker voor consument dan Premieovereenkomst

Ondanks het feit dat de essentie van de verschillende typen regelingen niet over lijkt te komen bij de consument, is wel met stelligheid te zeggen dat de voorwaarden van een uitkeringsovereenkomst voor de respondenten aanmerkelijk gemakkelijker te reproduceren zijn dan bij een premieregeling. Men verwacht bij deze laatste, op basis van het UPO, bijvoorbeeld dat de partner een uitkering zal ontvangen bij overlijden, zelfs wanneer dit niet zo is.

In onderstaand schema is te zien welk percentage van de respondenten het juiste antwoord terugspeelde bij vragen die in het UPO opgezocht konden worden. Op vrijwel alle punten blijkt het UPO bij een uitkeringsovereenkomst duidelijker dan dat bij een premieovereenkomst.

	Premie- overeenkomst	Uitkerings- overeenkomst
Overlijden na beëindiging dienstverband: uitkering partner	45%	74%
Overlijden voor beëindiging dienstverband: uitkering partner	40%	67%
Overlijden na beëindiging dienstverband: uitkering wezen	42%	72%
Overlijden voor beëindiging dienstverband: uitkering wezen	40%	65%
Bij pensionering na beëindiging dienstverband per 1-1-2009	27%	71%
Bij pensionering na voortzetting dienstverband tot 65 jaar	29%	75%
Besef dat bedragen op UPO bruto bedragen zijn	79%	92%
Bedrag bij pensionering op UPO kan hoger of lager worden	82%	49%

# Management Summary

Consument dient aan de hand te worden genomen

Het lijkt raadzaam om een zachte dwang te creëren, waarbij er aanvullende informatie over het (type) pensioen en het UPO gegeven kan worden. De consument ontvangt aanvullende informatie het liefst bij het fonds waar men deelneemt óf bij de werkgever. De toezichthouder komt hier nauwelijks in beeld. Er is derhalve enerzijds geen directe rol van de AFM gevraagd vanuit de consument, maar dit neemt niet weg dat aansporing van fondsen en/of werkgevers van de AFM gewenst is. Juist het advies van een werkgever of adviseur van het fonds, kan zorgen voor de 'pull' naar het UPO en daarmee naar een beter besef van de financiële toekomst. Alleen met dit besef kan weloverwogen besloten worden om eventuele maatregelen te nemen.

**De hoofdconclusie van het onderzoek is dan ook dat wanneer de consument bij de hand genomen wordt en stap voor stap door het UPO wordt geleid, het UPO een duidelijk overzicht blijkt te geven van het pensioen. Echter het pensioen is in zijn geheel omgeven met vraagtekens voor de consument (mede gevoed door desinteresse), dit komt de mate van begrijpelijkheid niet ten goede.**



# Management Summary

## Onderzoeksvragen

14

### Onderzoeksvraag

In hoeverre zijn consumenten geïnteresseerd in het Uniform Pensioenoverzicht?

#### Conclusie:

Ongeveer de helft van de consumenten geeft aan het pensioen (vrijwel) helemaal te begrijpen. Met name onder ouderen ligt het begrip hoger. Toch leest maar één op de drie consumenten het UPO grondig door, verreweg de meeste consumenten geven aan het vluchtig te scannen. Het belang van het UPO wordt wel onderkend, de materie wordt echter als complex en ver van het bed beschouwd, wat de hoofdoorzaak van de desinteresse in pensioen en dientengevolge het UPO betekent.

### Onderzoeksvraag

In welke mate wordt het Uniform Pensioenoverzicht gebruikt?

#### Conclusie:

Er wordt vanuit de consumenten opmerkelijk weinig gedaan met het UPO. De consument heeft, gevoed door het in essentie onduidelijk zijn van het begrip pensioenen, in veel gevallen geen idee wanneer het verstandig is om het UPO te gebruiken. Verrassend grote groepen respondenten geven aan dat met het UPO de overwaarde van de eigen woning te berekenen is (31%). Een nog grotere groep (38%) gelooft met het UPO te kunnen bepalen wat het beste pensioenfonds van Nederland is. Ook blijkt de consument het moeilijk te vinden om het belang van de informatie op het pensioenoverzicht te koppelen aan bepaalde life events.

# Management Summary

## Onderzoeksvragen

15

### Onderzoeksvraag

Is het Uniform Pensioenoverzicht toegankelijk?

#### Conclusie:

Het Uniform Pensioenoverzicht heeft grote moeite om in eerste instantie uit te nodigen tot lezen. In deze zin is het dus zeer ontoegankelijk. Wanneer men het UPO vervolgens toch gaat lezen, is niet alle informatie – bijvoorbeeld terminologie – in eerste instantie meteen duidelijk. Pas wanneer men echt wordt aangezet tot lezen en bij de hand wordt genomen, blijkt de informatie toch toegankelijk te zijn voor de consument.

### Onderzoeksvraag

In hoeverre is het eigen Uniform Pensioenoverzicht als geheel duidelijk en begrijpelijk?

#### Conclusie:

Ruim één op de tien consumenten (13%) geeft aan het eigen UPO volledig te begrijpen, nog eens ongeveer de helft (47%) geeft aan het UPO vrijwel helemaal te begrijpen. Er lijkt hier een duidelijke vorm van zelfoverschatting plaats te vinden aangezien gerichte vragen over het UPO door beduidend minder consumenten goed beantwoord worden.

# Management Summary

## Onderzoeksvragen

16

### Onderzoeksvraag

In welke mate zijn de verschillende onderdelen van het Uniform Pensioenoverzicht duidelijk en begrijpelijk?

### Conclusie:

Naast het bekijken van verschillen tussen de verschillende regelingen, zijn er ook vragen voorgelegd om te kijken of bepaalde termen duidelijk zijn. In onderstaand schema is te zien dat de verschillen tussen onderdelen groot zijn. De gevolgen van een slechte economie zijn bijvoorbeeld niet meteen duidelijk.

	<b>Goed antwoord</b>
<b>Recht op uitkering partner bij overlijden: uitkeringsovereenkomst</b>	<b>76%</b>
<b>Hoe Factor A gebruikt kan worden</b>	<b>75%</b>
<b>Opbouwpercentage</b>	<b>73%</b>
<b>Voorbeeldrendement</b>	<b>72%</b>
<b>Factor A</b>	<b>71%</b>
<b>Gevolgen van minder werken: uitkeringsovereenkomst</b>	<b>70%</b>
<b>Franchise</b>	<b>69%</b>
<b>Effect stijging pensioen versus prijzen</b>	<b>60%</b>
<b>Pensioengrondslag</b>	<b>59%</b>
<b>Gevolgen van minder werken: premieovereenkomst</b>	<b>56%</b>
<b>Effecten van verslechtering economie</b>	<b>43%</b>
<b>Recht op uitkering partner bij overlijden: premieovereenkomst</b>	<b>19%</b>



# Management Summary

## Onderzoeksvragen

### Onderzoeksvraag

Verschaft de geboden informatie inzicht in de risico's die gebonden zijn aan de pensioenregeling?

### Conclusie:

Het feit dat de respondenten die een uitkeringsovereenkomst voorgelegd hebben gekregen, in een kwart van de gevallen toch aangeven dat het uiteindelijke bedrag direct afhankelijk is van beursresultaten (terwijl het pensioen bij een uitkeringsovereenkomst niet gekoppeld is aan beleggingsfondsen), geeft aan dat de essentie van dit type regeling voor deze respondenten niet duidelijk is. Het is verder op zijn zachtst gezegd frappant, dat de respondenten die de beschikbare premieregeling voorgelegd hebben gekregen niet verschillen van de respondenten die de uitkeringsovereenkomst voorgelegd hebben gekregen voor wat betreft het percentage dat aangeeft dat het pensioen afhankelijk is van aandelenkoersen of koersen van obligaties. Deze wezenlijk verschillende regelingen zorgen hier dus niet voor een verschil in antwoorden. Ook hier blijkt dus dat de essentie van de verschillende regelingen niet op de consument overkomt. Aangezien andere marktinformatie – zoals het TOF onderzoek dat GfK periodiek uitvoert – steeds weer aantoonde dat grote groepen pensioendeelnemers niet weten wat voor type regeling zij hebben, is de bevinding dat men op basis van een UPO de essentie van de verschillende regelingen niet begrijpt prima te generaliseren naar de gehele populatie. Een deelnemer aan een beschikbare premieregeling zal zich dus niet bewust zijn van het relatief grote risico dat hij of zij loopt op een tegenvallende oudedagsvoorziening.

# Management Summary

## Onderzoeksvragen

18

### Onderzoeksvraag

Is de toelichting behorend bij het Uniform Pensioenoverzicht duidelijk en begrijpelijk?

#### Conclusie:

Vrijwel iedereen (85%) vindt het nodig om de toelichting te gebruiken om het UPO te kunnen begrijpen. Bijna de helft vindt de toelichting duidelijk, één op de vijf daarentegen vindt de toelichting niet duidelijk.

### Onderzoeksvraag

Sluit het Uniform Pensioenoverzicht aan bij de informatiebehoefte?

#### Conclusie:

Het UPO is absoluut niet te uitgebreid volgens de meeste consumenten. De onzekerheid die men ervaart ten aanzien van het onderwerp ligt vermoedelijk ten grondslag aan de grote informatiebehoefte. Het is belangrijk om te beseffen dat de consument een basishouding heeft dat pensioen per definitie moeilijk is en het UPO en alle andere pensioengerelateerde informatie dus ook. Alle informatie naar deelnemers moet dan ook vanuit dit referentiekader opgesteld worden.

# Management Summary

## Verbeterpunten

19

### Vereenvoudiging van terminologie

Voorafgeleid is het pensioen een ondoordringbaar woud van voorwaarden en termen die niet begrepen worden. Zij kunnen de termen niet vinden, begrijpen vaak niet wat de voorwaarden inhouden en kunnen diensgevolge geen gerichte actie ondernemen op basis van de gegevens die zijn in hun eigen leven op de mat ontvangen.

### Netto bedragen

Een meerderheid van de respondenten geeft aan de bedragen liever netto te zien (60%). Hier is ook wel iets voor te zeggen, aangezien de belastingpercentages die gepensioneerden betalen sterk afwijken van wat men uit het werkende leven gewend is. Vandaar dat de bruto-netto-sleutel bij veel consumenten niet goed in het hoofd zit.

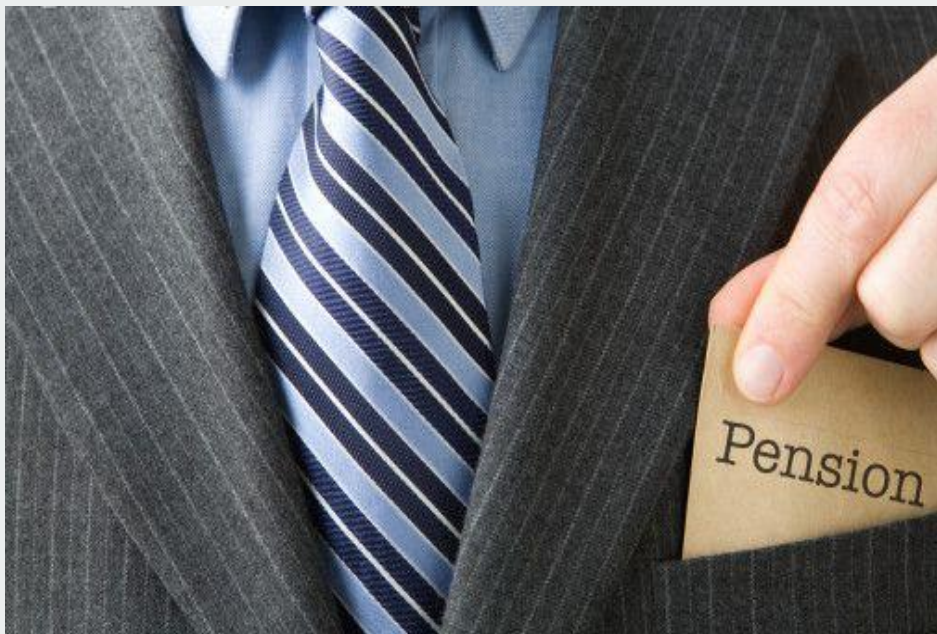
### Positief en negatief scenario

Het verdient ook aanbeveling om een positief en negatief scenario voorgerekend te zien, indien men in een beschikbare premieregeling deelneemt. Bijna tweederde van de respondenten juicht dit toe. Ook zou bijna de helft van de respondenten graag grafieken zien met bijvoorbeeld een weergave van de toekomstige situatie.

### Zachte dwang creëren

Het lijkt raadzaam om een zachte dwang te creëren, waarbij er aanvullende informatie over het pensioen en het UPO gegeven kan worden. De consument ontvangt aanvullende informatie het liefst bij het fonds waar men deelneemt óf bij de werkgever.

## 2.2

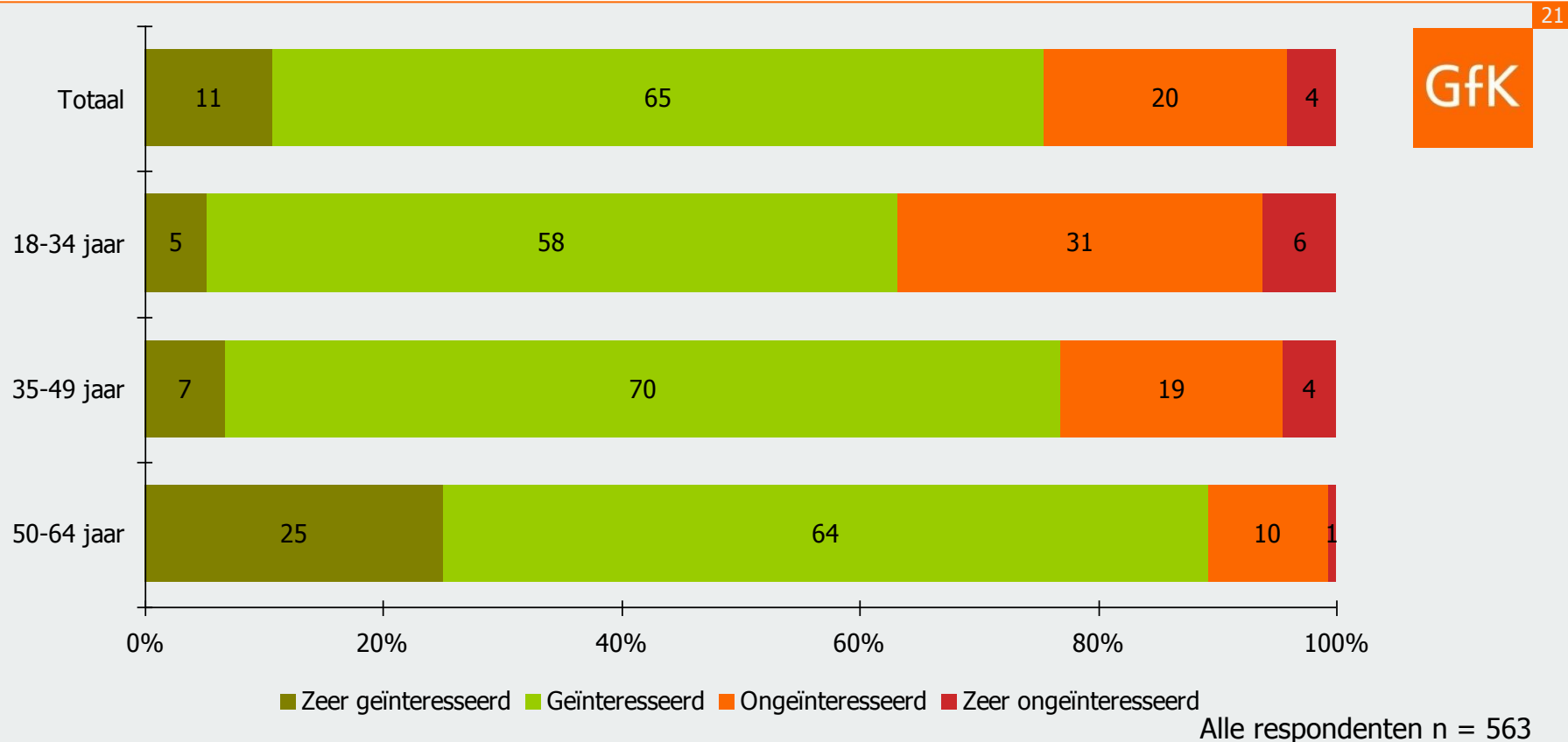


## Het pensioen



## Driekwart van de werkende bevolking is geïnteresseerd in het pensioen.

In hoeverre bent u geïnteresseerd in uw pensioen?



- ✓ 76% van de werkende bevolking is (zeer) geïnteresseerd in het pensioen.
- ✓ Met name 50 tot 64-jarigen zijn met de pensionering glorend aan de horizon meer geïnteresseerd (89%) in het pensioen.
- ✓ Onder de jongeren ligt de interesse duidelijk lager. Zo geeft 37% aan niet geïnteresseerd te zijn.

# Interesse meer te wekken door duidelijker overzicht van het pensioen te bieden.

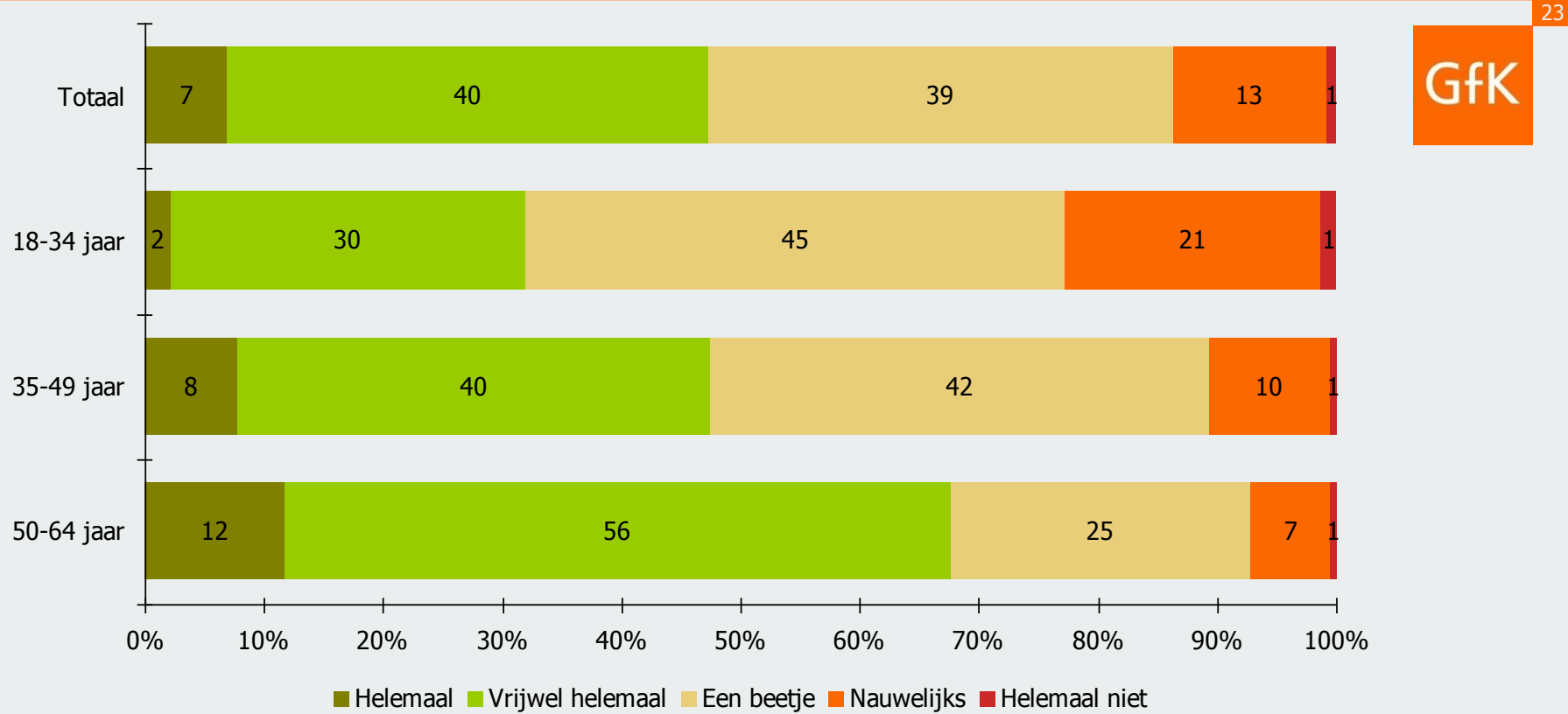
Open vraag: Wat zou er moeten veranderen waardoor u uw pensioen interessant gaat vinden?



- ✓ Van de ongeïnteresseerden geeft 18% aan meer interesse in het pensioen te zullen krijgen wanneer er een duidelijker overzicht of beeld van het pensioen gegeven wordt. Dit is iets waar het UPO aan kan bijdragen.
- ✓ Het dichterbij komen van de pensioenleeftijd wordt ook vaak genoemd, met name door jongeren wordt dit erg vaak als reden aangegeven waarom men (nog) niet geïnteresseerd is in het pensioen.
- ✓ Opvallend is de gelaten reactie onder veel ongeïnteresseerden. De reacties, "ik weet het niet", "ik blijf ongeïnteresseerd" en "ik zie wel," tonen aan dat deze respondenten nog niet doordrongen zijn van het belang van het pensioen of eenvoudigweg niet te mobiliseren zijn.

## Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan het pensioen te begrijpen

In hoeverre heeft u het idee het onderwerp pensioen te begrijpen?



Alle respondenten n = 563

- ✓ Ruim tweederde van de ouderen (68%) zegt het pensioen (vrijwel) helemaal te begrijpen.
- ✓ Onder de jongeren ligt dit met eenderde (32%) duidelijk lager. Bovendien geeft 22% aan het pensioen nauwelijks of helemaal niet te begrijpen.

2.3

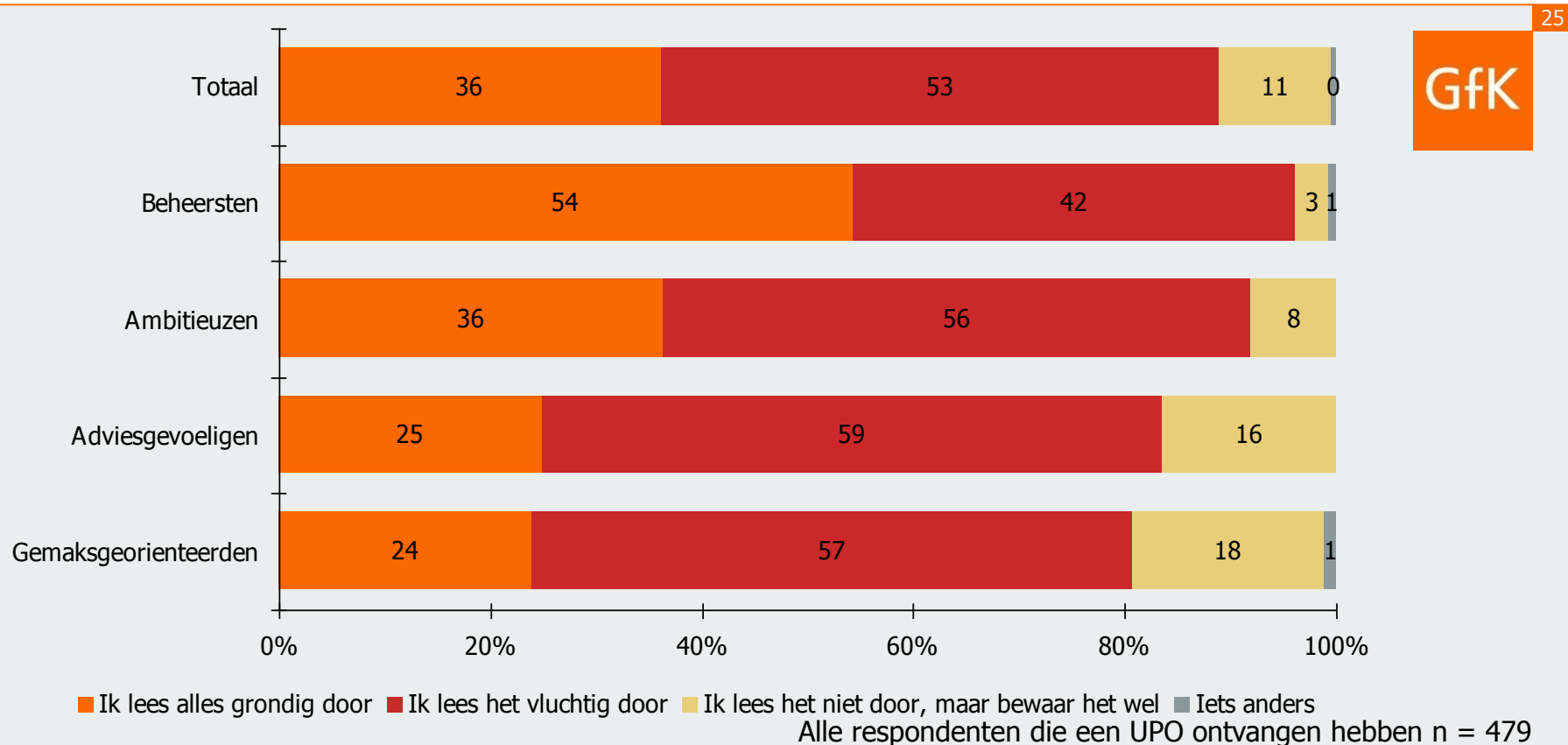


**UPO Algemeen**



# Meeste respondenten geven aan het pensioenoverzicht vluchtig door te lezen.

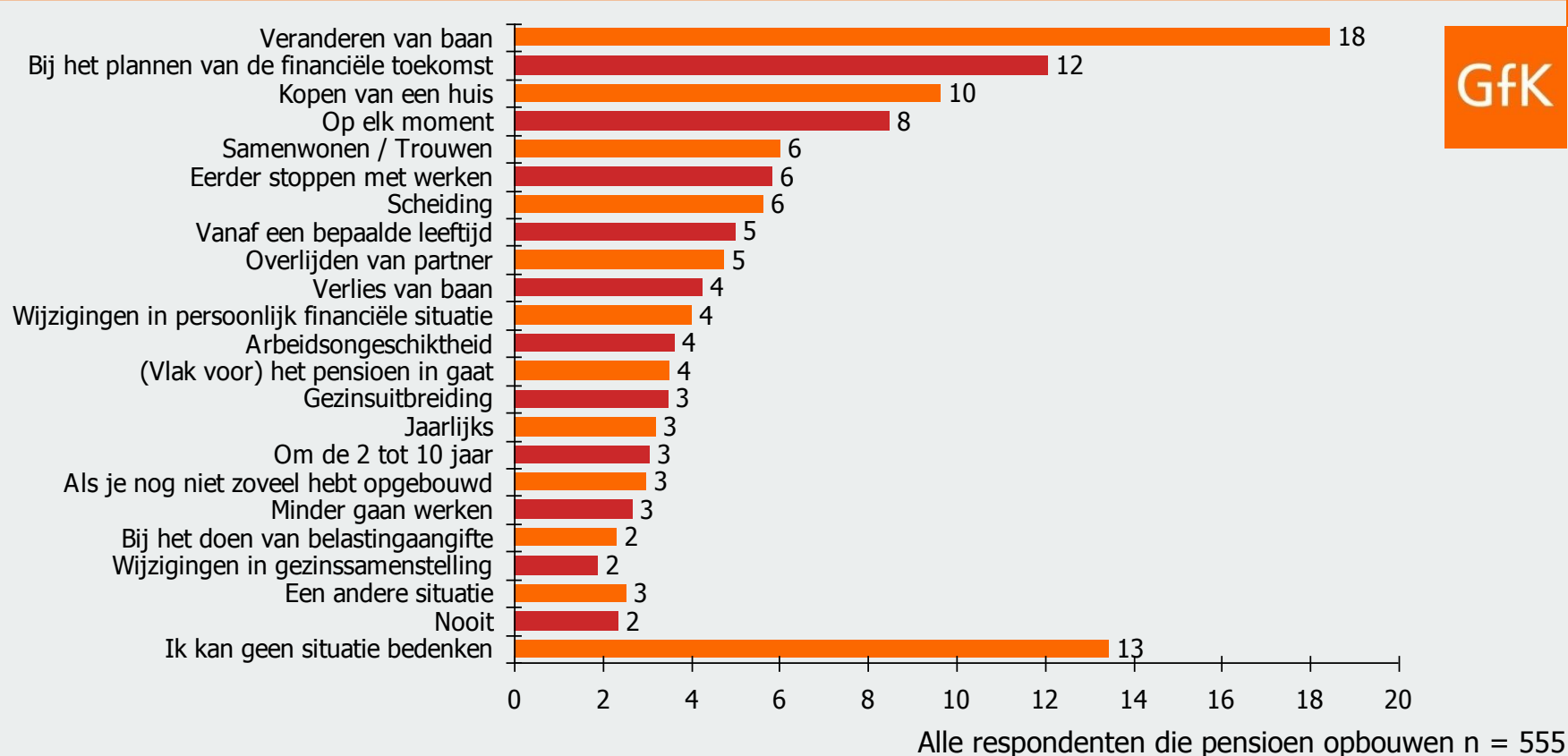
Welke van de volgende antwoorden is het meest op u van toepassing op het moment dat u uw UPO ontvangt?



- ✓ Meer dan de helft van de respondenten (53%) leest het pensioenoverzicht vluchtig door.
- ✓ Ruim 1 op de 3 respondenten (36%) geeft aan het pensioenoverzicht grondig door te lezen.
- ✓ 11% van de respondenten leest het UPO niet door maar bewaart het wel. Dit betekent dat het UPO in ieder geval door iedereen gelezen en/of bewaard wordt.
- ✓ Onder de beheersten is het percentage dat het UPO grondig doorleest significant hoger (54% tegen 36% gemiddeld).

## Pensioenoverzicht komt met name te voorschijn bij baanwissel

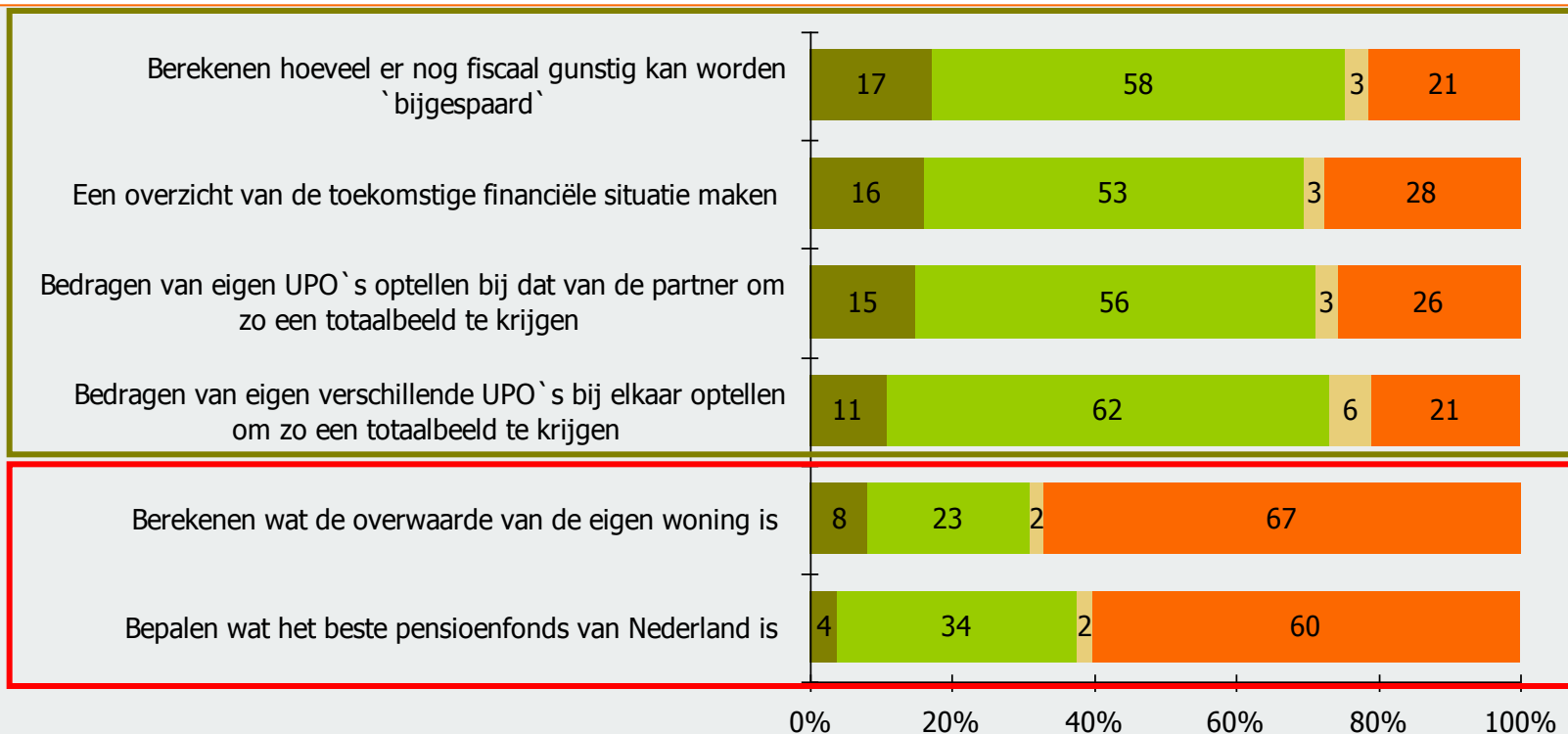
Open vraag: Op welke momenten in je leven, buiten het moment dat u met pensioen gaat, is het volgens u van belang om het pensioenoverzicht erbij te pakken (spontaan genoemd)?



- ✓ Baanwissel wordt spontaan het meest genoemd (18%) als situatie waarbij het van belang is om het pensioenoverzicht erbij te pakken.
- ✓ Opvallend is dat bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheid (4%) en minder gaan werken (3%), door weinig respondenten spontaan worden genoemd.
- ✓ In totaliteit blijkt de consument het moeilijk te vinden om het belang van de informatie op het pensioenoverzicht te koppelen aan bepaalde life events. Dit is conform de resultaten uit het kwalitatieve onderzoek.

# Consument maakt weinig gebruik van UPO bij financiële plannen en berekeningen

Kunt u aangeven of de volgende zaken mogelijk zijn met behulp van het UPO?

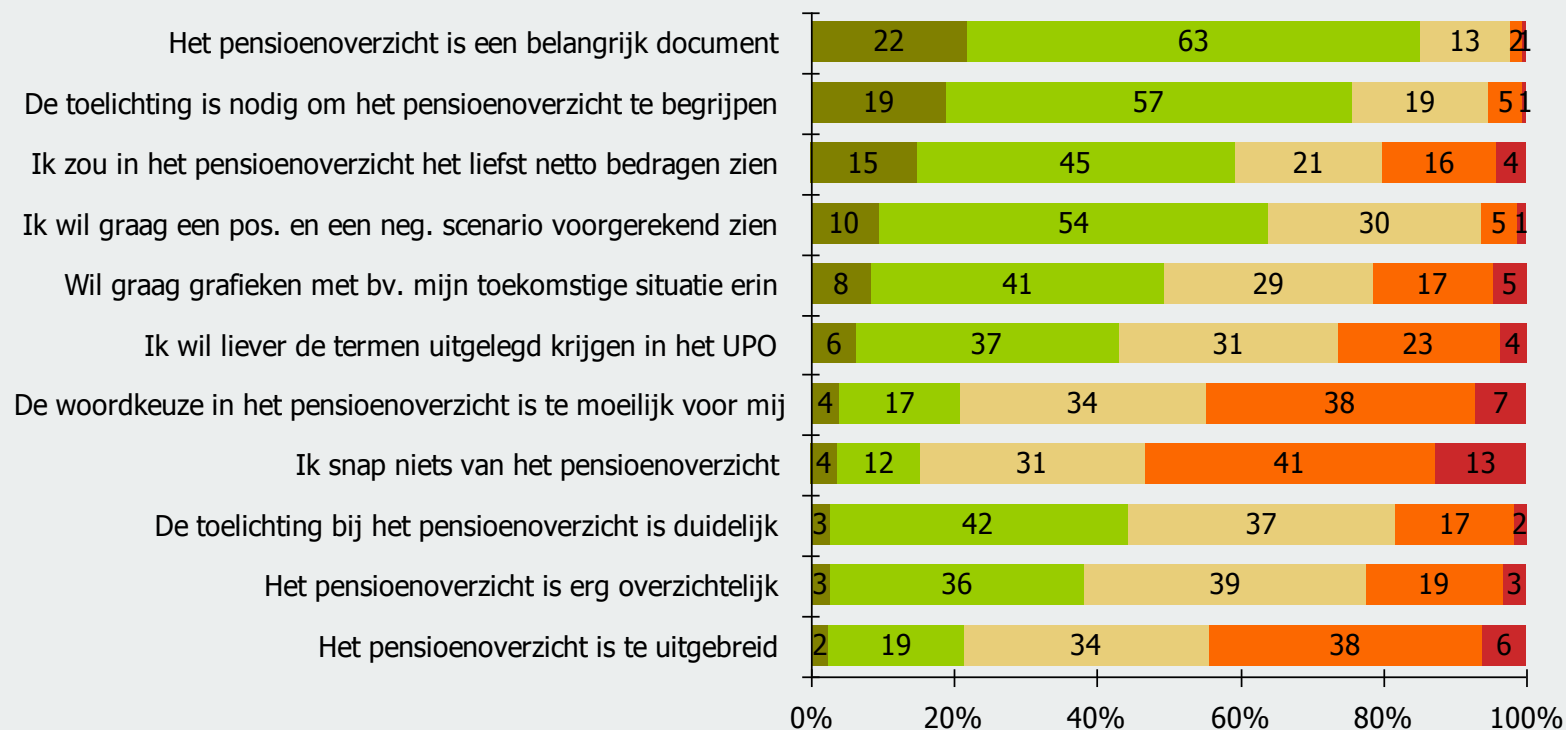


■ Ja, dit kan, heb ik gedaan 
 ■ Ja, dit kan, maar niet gedaan 
 ■ Ja dit kan, maar ik heb geen UPO ontvangen 
 ■ Nee, dit kan niet  
 Alle respondenten n = 563

- ✓ De zaken die mogelijk zijn met behulp van het UPO worden door de meeste respondenten herkend.
- ✓ Opvallend is dat weinig respondenten ook daadwerkelijk één van de zaken gedaan hebben die mogelijk zijn met het UPO.
- ✓ Ook denkt 1 op de 3 respondenten de overwaarde van het huis te kunnen berekenen en 40% verwacht te kunnen zien wat het beste pensioenfonds is. Duidelijk is dat deze respondenten niet goed kunnen inschatten in welke informatie het UPO voorziet.

# Toelichting belangrijk document om UPO te begrijpen

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?



■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens, niet meer oneens ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

Alle respondenten n = 563

GfK

28

- ✓ Het belang van het UPO is voor vrijwel iedereen (85%) evident.
- ✓ 40% vindt het UPO overzichtelijk, maar een grote meerderheid (76%) vindt het wel nodig om de toelichting erbij te pakken.
- ✓ Het noemen van netto bedragen en het schetsen van een positief en negatief scenario wordt door een grote groep respondenten gesteund.
- ✓ Slechts een klein deel van de respondenten (16%) geeft aan het pensioen helemaal niet te begrijpen.

## 2.4



## Vindbaarheid begrippen UPO

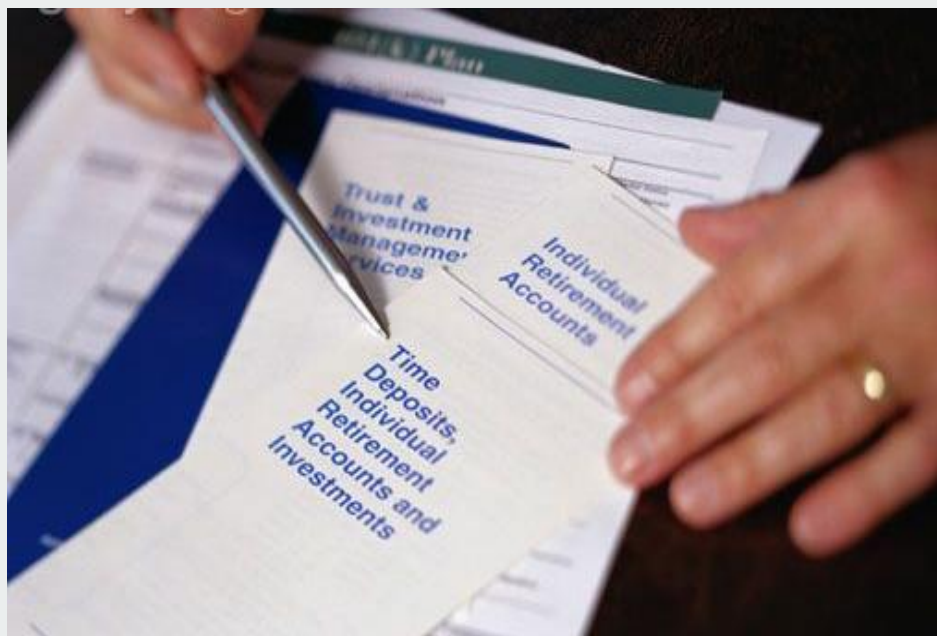
# Vindbaarheid

Welk percentage gaat onder het juiste kopje zoeken?

	Vindbaarheid
Wat ontvangt u bij arbeidsongeschiktheid	91%
Gevolgen van een verslechterende economie	84%
Wat u na uw 65 <sup>e</sup> aan pensioen ontvangt als in dienst blijft tot uw 65 <sup>e</sup>	78%
Wat uw partner ontvangt bij overlijden voor de pensioendatum, na beëindiging dienstverband	54%
In hoeverre het pensioen wordt aangepast aan prijsstijgingen	51%
Begin pensioenopbouw	32%
Het opbouwpercentage	18%



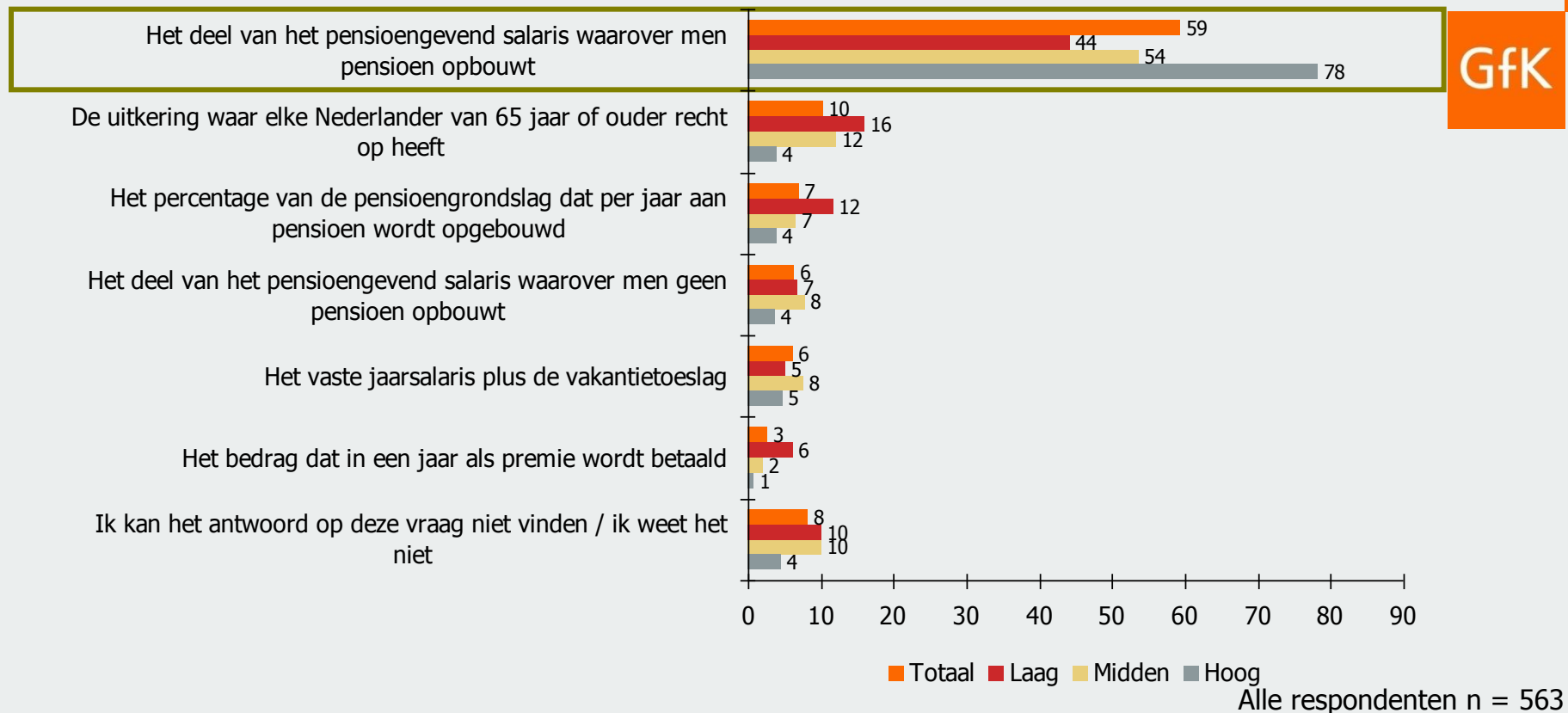
## 2.5



## UPO begrijpelijkheid begrippen

# Wat de pensioengrondslag inhoudt wordt door 59% goed beantwoord

## Wat is de pensioengrondslag?

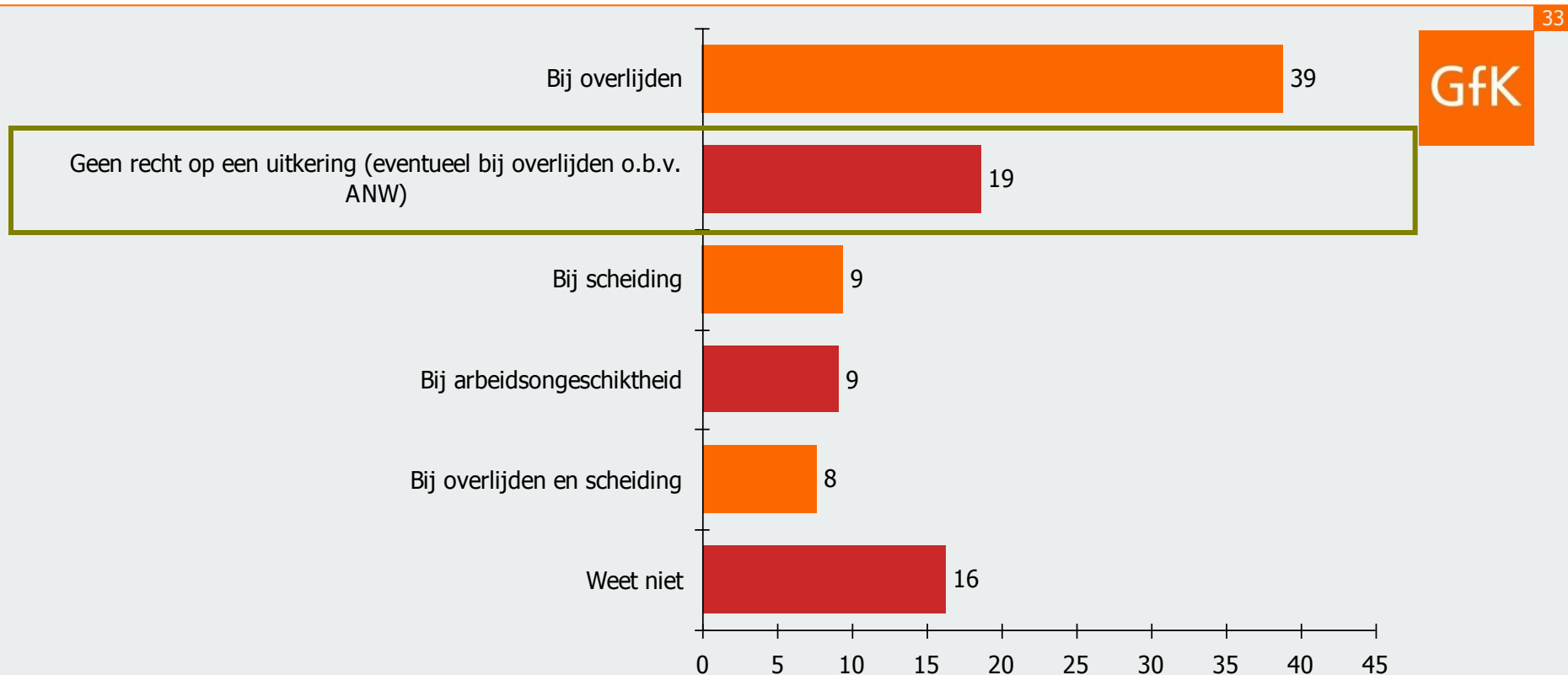


- ✓ De meerderheid (59%) geeft het juiste antwoord indien men de vraag wordt voorgelegd wat de pensioengrondslag inhoudt.
- ✓ Met name hoog opgeleiden geven vaker het goede antwoord (78%). Deels zullen zij wellicht meer voorkennis hebben, aan de andere kant zijn zij wellicht beter in staat deze begrippen op te zoeken in het UPO.
- ✓ De pensioengrondslag wordt het meest verward met de AOW: de uitkering waar elke Nederlander van 65 jaar of ouder recht op heeft.



# Onduidelijkheid bij premieregeling of de partner recht heeft op een uitkering

Open vraag: In welke situaties heeft uw partner recht op een uitkering van uw pensioenuitvoerder (Beschikbare Premieregeling)?

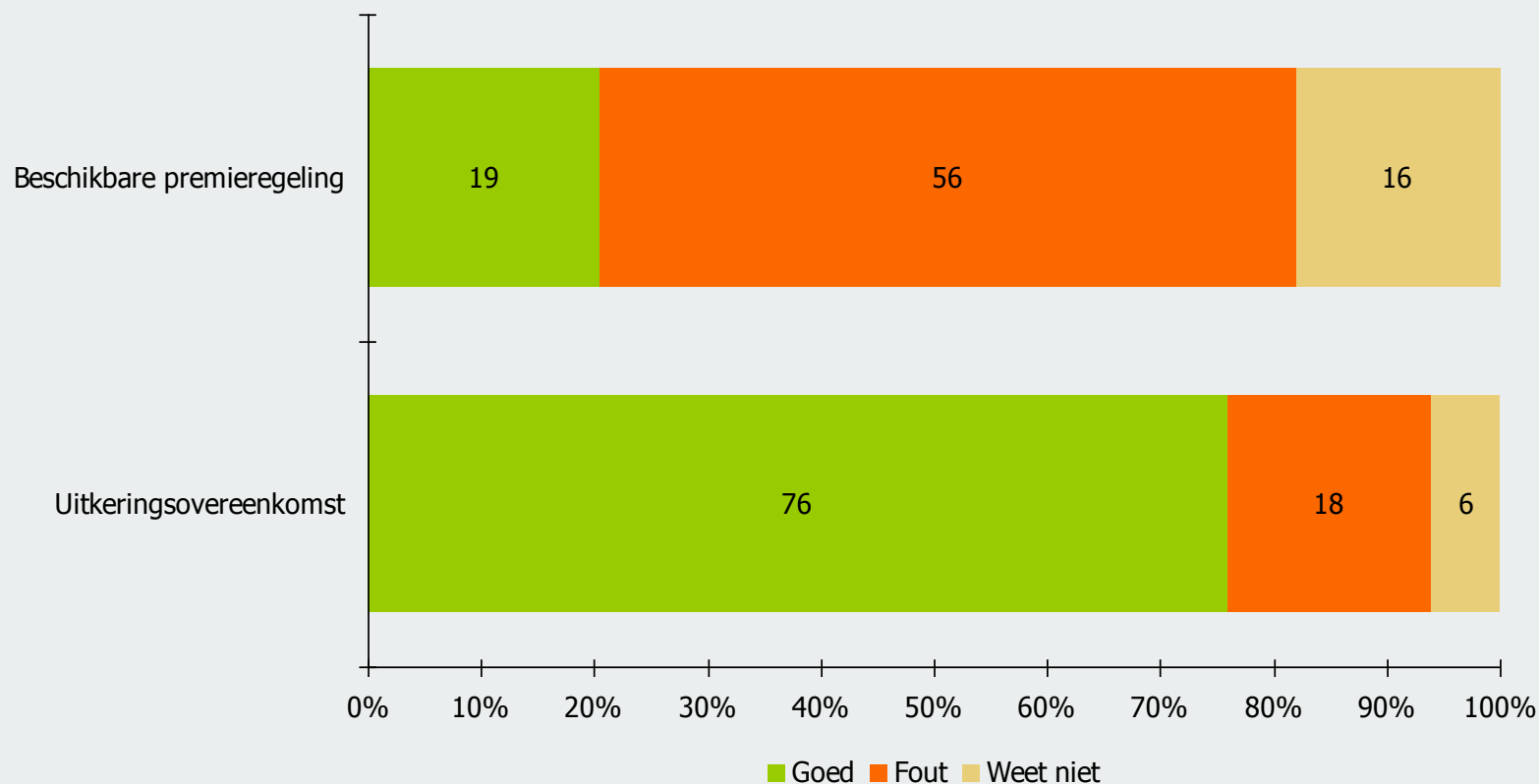


Alle respondenten die een beschikbare premieregeling voorgelegd hebben gekregen n = 251

- ✓ 39% verwacht dat de partner recht heeft op een uitkering indien men overlijdt. Echter in het UPO staat: "Bij uw overlijden ontvangt uw partner geen uitkering."
- ✓ 19% geeft het juiste antwoord, namelijk dat de partner geen recht heeft op een uitkering.

# Situaties waarin partner recht heeft op een uitkering duidelijker voor respondenten die uitkeringsovereenkomst voorgelegd hebben gekregen

In welke situaties heeft uw partner recht op een uitkering van uw pensioenuitvoerder?



34

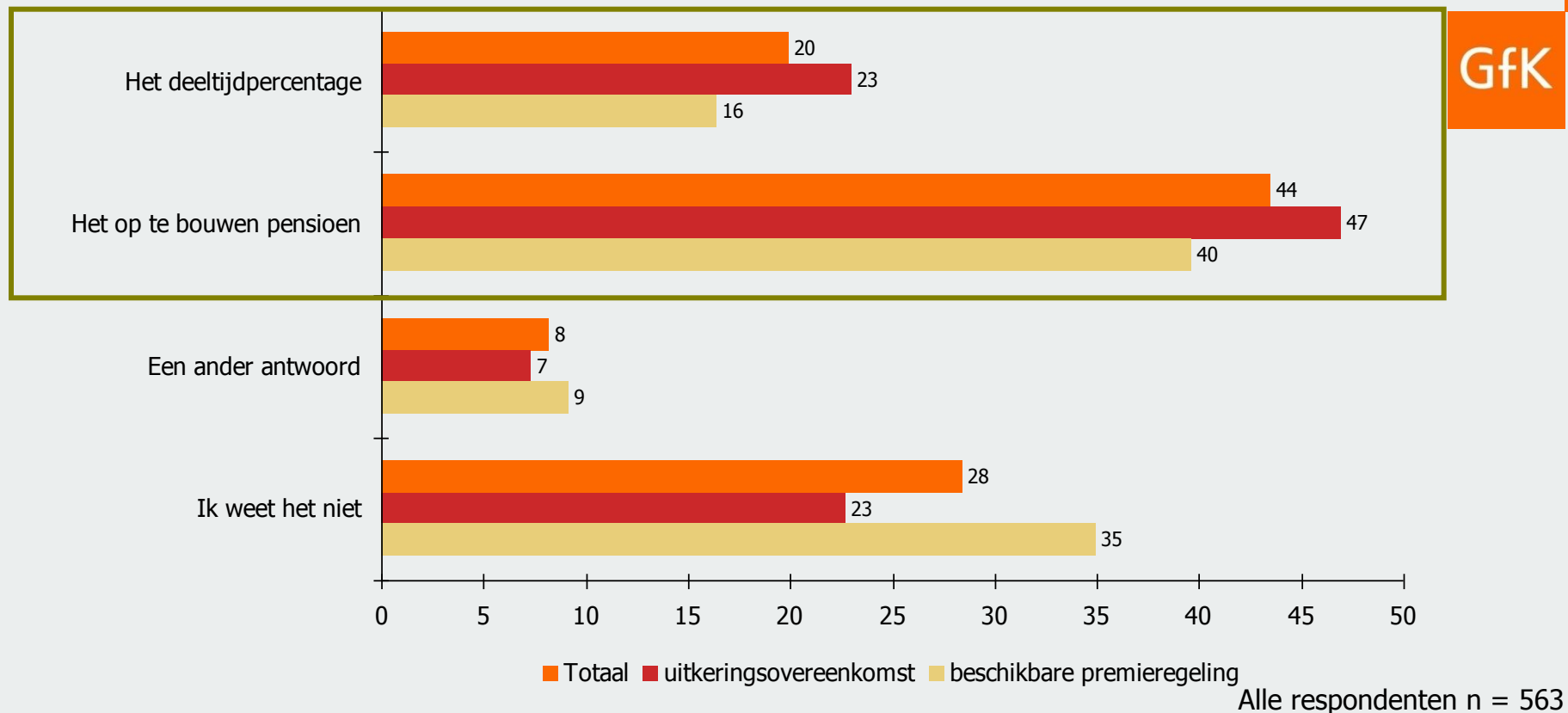
GfK

Alle respondenten n = 563

- ✓ Wanneer de partner recht heeft op een uitkering is een stuk duidelijker voor respondenten die een uitkeringsovereenkomst ontvangen hebben.

# De gevolgen van minder werken zijn voor de meerderheid duidelijk

Open vraag: Wanneer u minder gaat werken wat verandert er dan op uw pensioenoverzicht?



- ✓ Respondenten kijken meer generiek naar de gevolgen van minder gaan werken. Eenvijfde geeft aan dat dit effect heeft op het deeltijdpercentage, maar 44% noemt hier het op te bouwen pensioen; uiteraard is dit antwoord ook goed.
- ✓ Ook hier blijkt de uitkeringsovereenkomst een duidelijker overzicht te bieden dan de beschikbare premieregeling.

# Toelichting wordt het meest gebruikt voor factor A en franchise

## Voor welke zaken had u de toelichting nodig?



- ✓ Vrijwel iedereen (85%) heeft de toelichting gebruikt.
- ✓ Factor A (64%) en de franchise (54%) zijn de meest opgezochte termen in de toelichting.

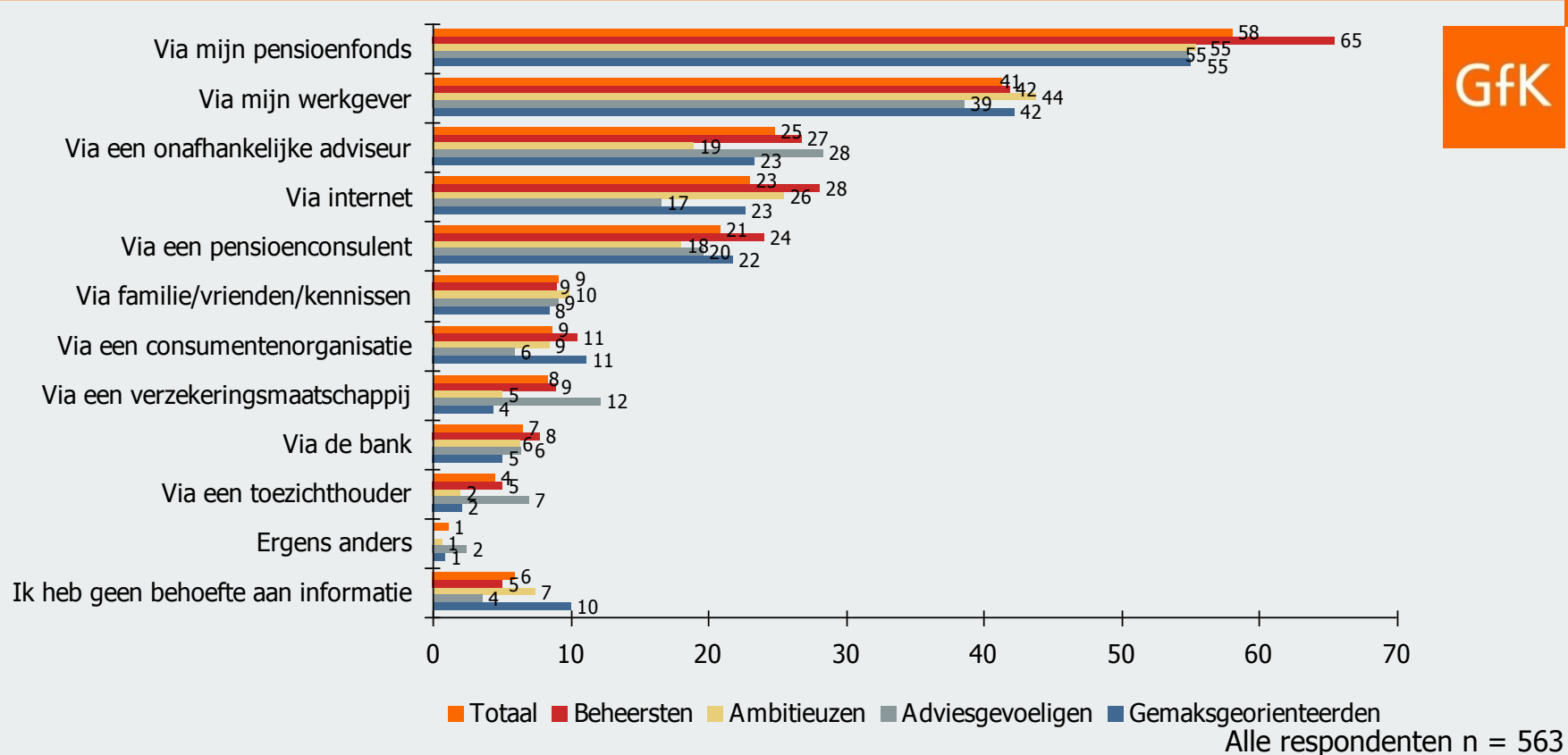
2.6



**UPO Actiepunten**

## Pensioenfondsen meest voor de hand liggende partij voor aanvullende info

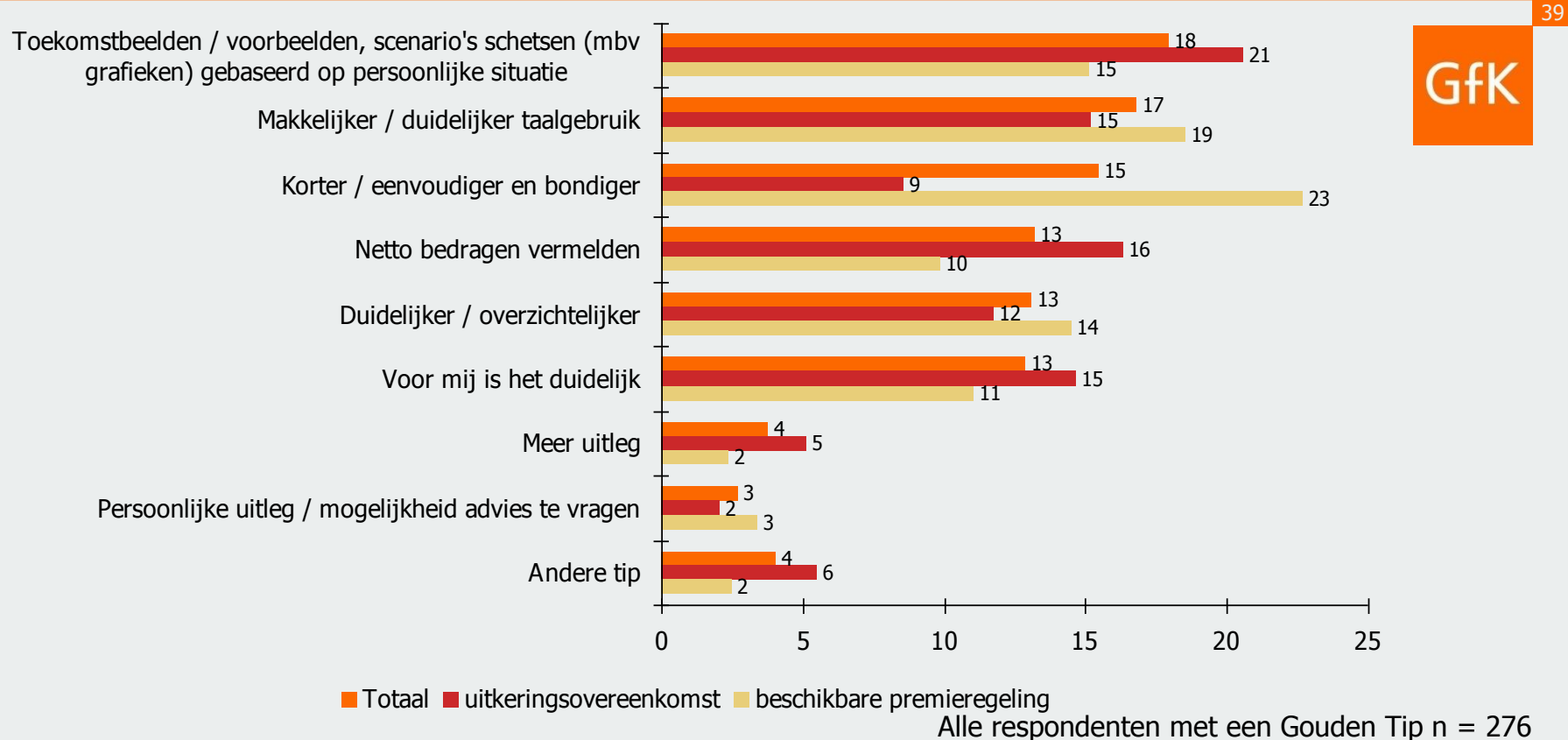
Stel dat u behoefte heeft aan aanvullende informatie over uw pensioen. Waar of bij wie zou u dan te rade gaan? (meerdere antwoorden mogelijk)



- ✓ Meer dan de helft (58%) van de respondenten geeft aan via het pensioenfonds meer informatie in te winnen op het moment dat daar behoefte aan is.
- ✓ Ook de werkgever wordt vaak genoemd (41%).
- ✓ Een onafhankelijk adviseur volgt op de derde plaats en wordt door een kwart van de respondenten genoemd.

# Gouden tip: Schets het toekomstbeeld gebaseerd op de persoonlijke situatie

Open vraag: Welke Gouden Tip heeft u?

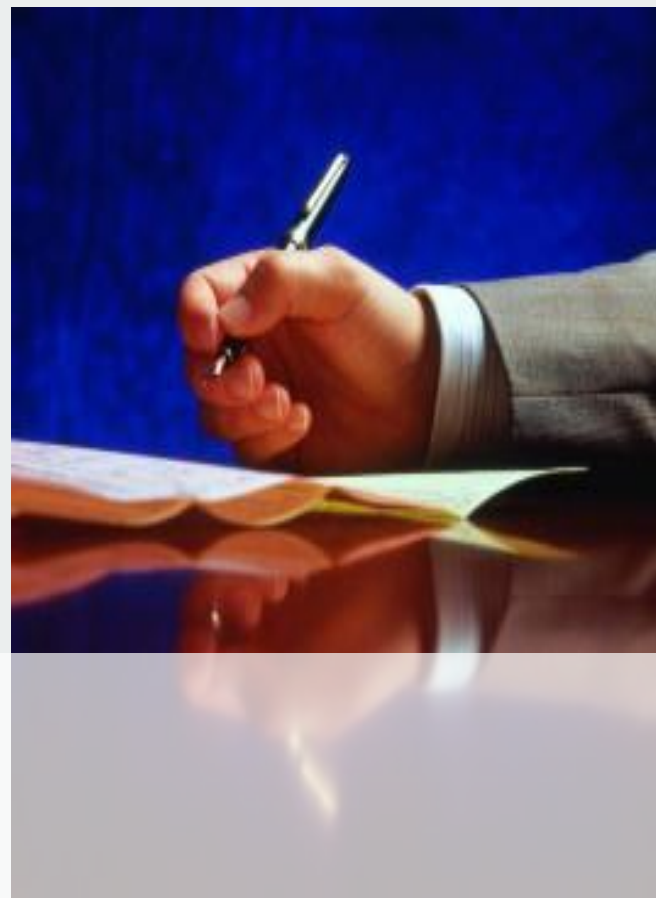


- ✓ 48% van de respondenten heeft één of meerdere Gouden Tip(s).
- ✓ De belangrijkste tip is: het schetsen van scenario's of toekomstbeelden van de persoonlijke situatie. Dit kan bijvoorbeeld met grafieken. Deze tip wordt door 18% van de respondenten met een Gouden Tip gegeven, dit komt neer op 8% van de respondenten in totaal.
- ✓ respondenten die een beschikbare premieregeling voorgelegd gekregen hebben, geven vaker (23%) aan dat het UPO korter, eenvoudiger en bondiger zou kunnen.

## 2.7



**Onderzoeksverantwoording,  
steekproef & wijze van rapporteren**





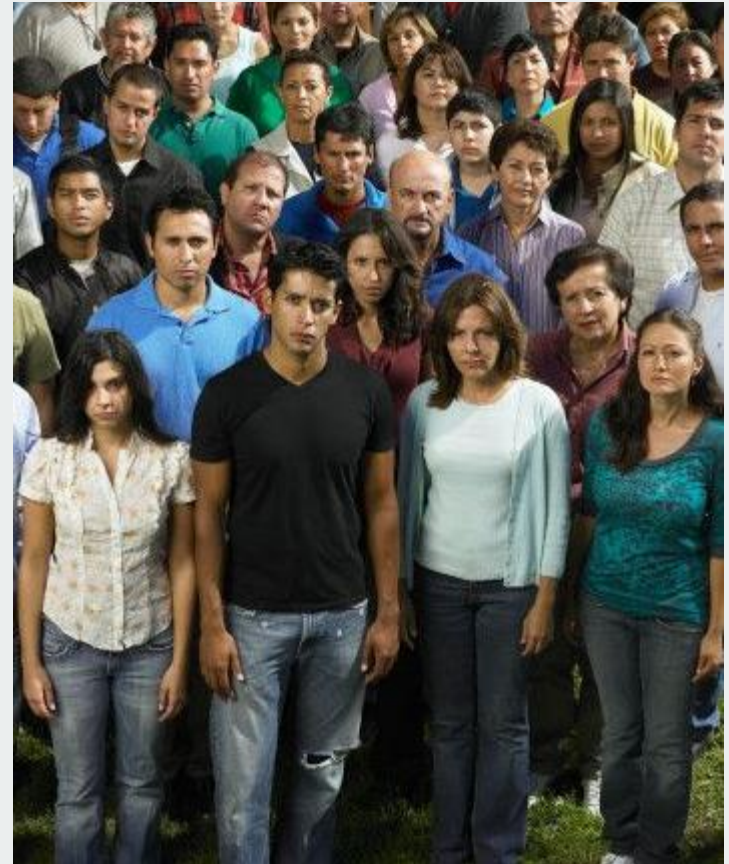
# Onderzoeksverantwoording

41

- ✓ Onderzoeksmethode: Dataverzameling via Internet (CAWI)
- ✓ Doelgroep: respondenten 18-65 jaar
- ✓ Veldwerkperiode: 28 augustus – 17 september 2009
- ✓ Steekproefkader: GfK ConsumerJury panel
- ✓ Bruto steekproef: 800 respondenten
- ✓ Netto respons: 631 respondenten
- ✓ Responspercentage: 79%
- ✓ Kwaliteitscontrole: Op basis van kwaliteitscontroles (op tijd en invulgedrag), zijn 68 respondenten verwijderd.
- ✓ Netto Steekproef: 563 respondenten (na verwijdering respondenten die niet door kwaliteitscontrole gekomen zijn)
- ✓ Incentive: Voor hun deelname hebben de respondenten bonuspunten ontvangen.

# Steekproef

- ✓ De steekproef is uitgezet en herwogen naar de volgende targets:
  - Geslacht (man, vrouw)
  - Leeftijdscategorie (18-34 jaar, 35-49 jaar, 50-64 jaar)
  - Hoogst voltooide opleiding (laag, midden, hoog)
  - Huishoudgrootte (1, 2, 3, 4 en 5 of meer)
  
- ✓ De targets zijn gebaseerd op de Gouden Standaard welke de MarktOnderzoekAssociatie in samenwerking met het CBS heeft ontwikkeld.



# Wijze van rapporteren

43



Rechte tellingen (frequenties) per vraag of variabele.

Per vraag is gekeken naar verschillen tussen respondenten met verschillende kenmerken (met behulp van Chi-kwadraat kruistabellen,  $\alpha=0,05$ ). De volgende (meest interessante) kenmerken hebben we meegenomen:

- Soort UPO (uitkeringsovereenkomst, beschikbare premieregeling)
- Leeftijd (18-34, 35-49, 50-64 jaar)
- Opleiding (laag, midden, hoog)
- AFM Segment (Beheersten, Ambitieuzen, Adviesgevoeligen, Gemaksgeoriënteerden)
- Interesse in het pensioen (zeer geïnteresseerd, geïnteresseerd, ongeïnteresseerd, zeer ongeïnteresseerd)

Naast deze rapportage is een tabellenrapport opgeleverd.

Het tabellenrapport geeft tevens de resultaten weer naar de eerder genoemde achtergrondkenmerken.