

Pensioencommunicatie: behoeften en barrières

Geïntegreerd rapport van onderzoek
onder deelnemers en
gepensioneerden



**Julie Visser
Paul Oosterveld
Michael Kloosterboer**

G3436 | Juni 2012

**Bestemd voor:
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Directie Arbeidsverhoudingen, Afdeling Pensioenbeleid**



Inhoud

	Samenvatting	2
	Inleiding	8
		9
1	Wat waren de uitgangspunten bij dit onderzoek?	11
1.1	Van welk psychologisch kader zijn we uitgegaan?	11
1.2	Hoe hebben we de barrières voor openstaan vastgesteld?	12
1.3	Hoe hebben we de informatiebehoeften vastgesteld?	13
2	Wat bepaalt of men openstaat voor informatie?	15
2.1	In welke mate staat men open?	15
2.1.1	In welke mate vinden deelnemers pensioeninformatie begrijpelijk?	16
2.1.2	In welke mate vinden gepensioneerden pensioeninformatie begrijpelijk?	17
2.2	Welke factoren hangen samen met openstaan?	17
2.2.1	Welke factoren hangen <i>direct</i> samen met openstaan?	17
2.2.2	Welke factoren hangen <i>direct niet</i> samen met openstaan?	19
2.2.3	Welke factoren hangen <i>indirect</i> samen met openstaan?	23
2.3	Verschillen de factoren naar achtergrondkenmerken?	24
2.3.1	Verschillen de factoren naar leeftijd?	24
2.3.2	Verschillen de factoren naar inkomen?	24
2.3.3	Verschillen de factoren naar segment?	25
3	Hoe kunnen deze barrières worden weggenomen?	26
3.1	Hoe kan meer betrokkenheid bij pensioen worden gecreëerd?	27
3.2	Hoe kan de urgentie van een (goed) pensioen worden versterkt?	29
3.3	Hoe kan het gebrek aan eigen vaardigheid worden opgelost?	30
3.4	Hoe kan de pensioeninformatie positiever beleefd worden?	32
4	Wat willen deelnemers en pensioengerechtigden weten?	34
4.1	Over welke thema's wil men iets weten?	34
4.2	In welke volgorde wil men dat weten?	36
4.3	Wat wil men per thema weten?	38
4.3.1	Wat wil men weten over de hoogte van het pensioeninkomen?	38
4.3.2	Wat wil men weten over de risico's van de pensioenregeling?	39
4.3.3	Wat wil men weten over de life events?	40
4.3.4	Wat wil men weten over het vergroten van het pensioeninkomen?	41

5	Welke wijze van communiceren heeft de voorkeur?	42
5.1	Wat heeft de voorkeur: zelf opzoeken of aangereikt krijgen?	42
5.2	Welke kanalen en afzenders hebben de voorkeur?	42
5.3	Welke informatie wil men in/bij het pensioenoverzicht?	44
5.3.1	Welk soort informatie wil men in het pensioenoverzicht?	44
5.3.2	Zou men een online pensioendashboard gebruiken?	47
5.3.3	Zou men een pensioenbijsluiter lezen?	50
5.3.4	Is men bekend met (invloed van) inflatie en indexatie?	52
<hr/>		
6	Conclusies en aanbevelingen	53
<hr/>		
Bijlagen 59		
Bijlage 1	Onderzoeksverantwoording	1
Bijlage 2	Toelichting Factoranalyse	3
Bijlage 3	Vragenlijst	4
Bijlage 4	Toelichting TNS NIPObase	27
Bijlage 5	Rapportage kwalitatief onderzoek	44
<hr/>		

Samenvatting

Inleiding

In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft TNS NIPO, sector Business & Finance, een onderzoek uitgevoerd naar de behoeften en barrières van deelnemers en pensioengerechtigden met betrekking tot pensioeninformatie.

Achtergrond

SZW wil bereiken dat de pensioencommunicatie aan deelnemers en pensioengerechtigden zodanig kan worden vormgegeven dat zij overzicht en inzicht krijgen in de hoogte van het te verwachten pensioen en de risico's die daaraan verbonden. Op dit moment ontbreekt dit overzicht en inzicht. Het merendeel van de deelnemers is onvoldoende pensioenbewust.

Eind 2011 is daarom onder leiding van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de werkgroep (en klankbordgroep) pensioencommunicatie van start gegaan. De werkgroep pensioencommunicatie houdt zich bezig met een van de projecten ter uitwerking van het pensioenakkoord. Het pensioenakkoord en het nieuwe pensioencontract brengen belangrijke veranderingen teweeg voor deelnemers en pensioengerechtigden. Hierover moet inzichtelijk en transparant worden gecommuniceerd. Ook laat de evaluatie van de informatiebepalingen van de Pensioenwet van eind 2011 zien dat er rondom het huidige pensioencontract beter gecommuniceerd moet worden.

Voorwaarde voor het welslagen van pensioencommunicatie is dat de informatie aansluit op de behoeften en wensen van deelnemers en pensioengerechtigden. Ook moeten de deelnemers en pensioengerechtigden openstaan voor pensioeninformatie. Om hier verandering in te brengen is het van belang dat ook het gedrag van de deelnemer en pensioengerechtigde verandert.

Doel

Het doel van het onderzoek is bij de deelnemers die niet openstaan voor pensioeninformatie, na te gaan welke barrières er zijn om pensioeninformatie tot zich te nemen en hoe deze kunnen worden weggenomen. Daarnaast het in kaart brengen van de informatiebehoeften en wensen van de deelnemers en pensioengerechtigden en de voorwaarden waaraan de informatie moet voldoen om begrijpelijk te zijn voor de doelgroepen, zowel qua vormgeving als inhoud.

Het gaat in dit onderzoek primair om de wat-vraag (wat wil de doelgroep weten?) en secundair om de hoe-vraag (hoe wil de doelgroep dat daarover gecommuniceerd wordt?).

Het onderzoek richt zich voornamelijk op de gepersonaliseerde, periodieke informatie zoals die op dit moment wordt verstrekt door het Uniform Pensioen Overzicht (UPO) en mijnpensioenoverzicht.nl en de informatie met betrekking tot belangrijke levensgebeurtenissen (gepersonaliseerd of generiek voor de regeling).

Method

Het onderzoek heeft plaatsgevonden onder deelnemers en pensioengerechtigden en bestond uit twee fasen: kwalitatief vooronderzoek (veldwerkperiode januari 2012) en kwantitatief vervolgonderzoek (veldwerkperiode maart 2012).

In het kwalitatieve onderzoek is met name ingegaan op de barrières van niet openstaan en de manier waarop informatie het beste kan worden gepresenteerd. Hierbij is gebruikgemaakt van een aantal conceptvoorbeelden. In totaal hebben 23 diepte-interviews van elk ca. 45 minuten plaatsgevonden verdeeld over drie locaties.

In het kwantitatieve onderzoek zijn de resultaten van het kwalitatieve onderzoek cijfermatig onderbouwd. In totaal namen er n=1.121 (actieve) deelnemers en n=303 gepensioneerden aan deel. De vragenlijst had een gemiddelde invulduur van 26 minuten.

De resultaten van het kwalitatieve onderzoek zijn slechts hypothesevormend, terwijl de resultaten van het kwantitatieve onderzoek een representatief beeld geven van de onderzoeksdoelgroep.

Resultaten

Uitgangspunt: het psychologisch kader van informatieverwerking

Bij communicatie over pensioenen is tot nu toe vooral nog van een denkmodel uitgegaan. Mensen krijgen kennis toegediend, daarna verandert de houding en vervolgens het gedrag vanzelf. We noemen dit de cognitieve route.

Deze route blijkt echter voornamelijk effectief te zijn bij een doelgroep die al gemotiveerd is om kennis te nemen van pensioeninformatie. Dat is een groep die al wat meer pensioenbewust is.

Het is voor de pensioensector echter ook van belang om de groep in beweging te brengen die niet openstaat voor de informatie over (het eigen) pensioen. Bij deze groep is het zaak dat zij eerst open komen te staan voor informatie alvorens ze zich meer gaan verdiepen in hun pensioensituatie.

Onderzoek heeft aangetoond dat mensen hun gedrag niet uitsluitend veranderen omdat ze de juiste informatie hebben. Dit kan zijn omdat:

1. de kennis onvoldoende overtuigend is voor een houdingsverandering, omdat het niet de juiste snaren raakt, rationeel en emotioneel;
2. de kennisneming de houding wel beïnvloedt, maar wanneer men het gedrag wil vertonen, wordt deze intentie verstoord door omgevingsfactoren (denk bijvoorbeeld aan woekerpolissen, wantrouwen t.a.v. financieel adviseurs of ontoegankelijkheid van de informatie of het ontbreken van handelingsperspectieven).

Daarom hebben we in dit onderzoek gebruikgemaakt van het TNS Beliefs Framework. Dit model gaat ervan uit dat aan een attitude- en gedragsverandering verscheidene beweegredenen ('overtuigingen' ofwel 'beliefs') ten grondslag liggen. De som van de overtuigingen leidt tot een bepaalde houding en/of kennis ten aanzien van pensioen(informatie).

Dit kan dan weer leiden tot een bepaald gedrag. Op basis van stellingen is een analyse gemaakt van welke overtuigingen en emoties al dan niet bepalend zijn voor openstaan voor pensioeninformatie.

Openstaan voor pensioeninformatie

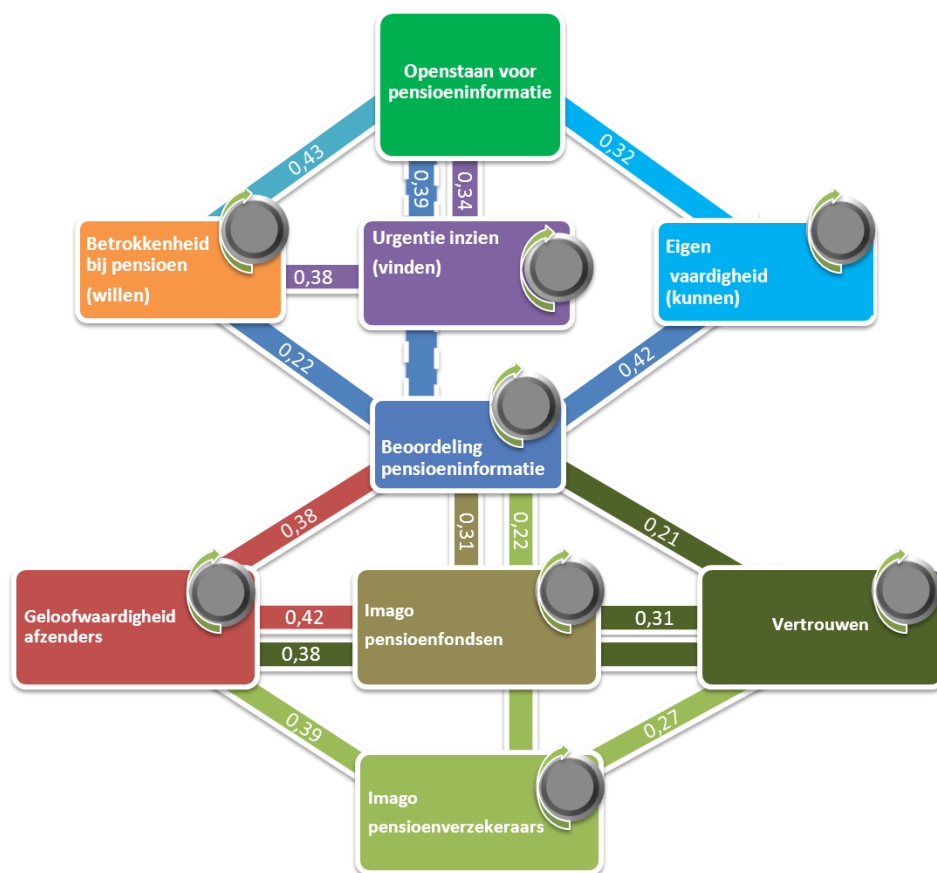
Om pensioencommunicatie effectief te laten zijn, is het van groot belang om te weten:

- in hoeverre mensen openstaan voor informatie over pensioenen;
- welke factoren hierop van invloed zijn;
- hoe deze factoren kunnen worden beïnvloed.

Uit dit onderzoek blijkt dat van alle (actieve) deelnemers slechts 29% openstaat voor informatie over pensioenen, 71% staat niet open. Onder de pensioengerechtigden is er meer belangstelling; 63% staat open voor pensioeninformatie.

De volgende vier factoren blijken hierbij bepalend te zijn (zie ook onderstaand figuur):

- 1) **betrokkenheid** bij het thema pensioen;
- 2) **urgentie** van een (goed) pensioen inzien;
- 3) **eigen vaardigheid** om met de informatie om te gaan;
- 4) **beoordeling** van de pensioeninformatie.



Uitleg correlaties:

De samenhang is berekend met een correlatiecoëfficiënt. Als de correlatiecoëfficiënt 1 is dan wil dat zeggen dat beide variabelen 100% samenhangen. Dit betekent dat als de ene variabele verandert de andere evenredig mee verandert. Is de correlatiecoëfficiënt 0 dan is er geen verband.

Rond de 0,10 is een kleine samenhang, rond de 0,30 is een matige samenhang, 0,50 of hoger is een sterke samenhang.

Bij een nadere analyse (i.e. regressieanalyse) blijkt echter dat de factoren 'betrokkenheid bij pensioen', 'urgentie inzien' en 'eigen vaardigheid' het voorspellend vermogen van de factor 'beoordeling van pensioeninformatie' deels wegnemen. Er wordt zoveel van het directe verband met openstaan afgenomen dat de invloed van de factor 'beoordeling van pensioeninformatie naar de achtergrond verdwijnt. Vandaar dat deze factor 'wat meer op afstand van openstaan is geplaatst.

Vooral de factor 'eigen vaardigheid' wordt bepaald door de beoordeling van pensioeninformatie. Hoe positiever pensioeninformatie wordt beoordeeld, hoe beter de eigen vaardigheid is.

Ook wordt de beoordeling van de boodschap sterk bepaald door de geloofwaardigheid van de afzender. Het imago van een pensioenfonds/-verzekeraar heeft via de beoordeling van pensioeninformatie een indirect effect, maar is niet direct van invloed op openstaan voor pensioeninformatie.

Een positief imago van de pensioenfonds/-verzekeraar leidt er dus niet automatisch toe dat deelnemers meer openstaan voor informatie.

De **betrokkenheid** bij het thema pensioen kan worden verhoogd door het thema meer tot de verbeelding van de doelgroep te laten spreken. Er zal meer op het gevoel van de mensen worden ingespeeld, zodat men zich betrokken voelt bij pensioen en pensionering. Het thema zal dichterbij de mensen moeten worden gebracht en een positievere connotatie met zich mee moeten brengen. Het gaat hier dus bijna om een herpositionering van het thema pensioen. Belangrijk is ook dat een pensioenuitvoerder een goede vertrouwensrelatie met zijn doelgroep opbouwt.

De **urgentie inzien** van een (goed) pensioen voor de doelgroep zal ook moeten worden verhoogd. Om die urgentie wat meer te laten inzien, zal er in de media meer aandacht moeten komen voor het onderwerp. Er zal meer maatschappelijke discussie moeten plaatsvinden over het thema. Het benadrukken van het belang van een goede pensioenregeling en pensioenopbouw en de mogelijke verschillen tussen de pensioenregelingen zouden daarbij wat nadrukkelijker aan de orde kunnen komen. Velen weten immers niet precies wat de kenmerken van hun pensioenregeling zijn en dat pensioenregelingen van elkaar verschillen. Door hier meer ruchtbaarheid aan te geven, kan dat voor een deelnemer aanleiding zijn hier kritischer naar te kijken. Voor jongeren blijkt dat andere financiële zaken belangrijker zijn dan pensioen. Om de urgentie onder deze doelgroep te bevorderen, zal pensioen dus ook hoger op de agenda van deze doelgroep moeten komen. Dit kan worden bereikt door inzichtelijk te maken wat de kansen en gevolgen van een te laag pensioen zijn en dit toekomstbeeld naar het heden te halen. Dit is te bewerkstelligen door bijvoorbeeld pensioen ook aan andere financiële zaken te koppelen, die in het heden plaatsvinden. Denk bijvoorbeeld aan woon- en zorgkosten en salarisonderhandeling met de werkgever.

Om de **eigen vaardigheid** te vergroten, gaat het erom deelnemers te helpen bij het verkrijgen van hun overzicht en inzicht. Men weet vaak niet waar men moet beginnen. Vandaar dat het van belang is dat de informatie stap voor stap aan de doelgroep wordt voorgelegd. De volgorde waarin die informatie wordt voorgelegd, is daarin zeer bepalend.

Om de eigen vaardigheid verder te verhogen, zal ook [pensioeninformatie begrijpelijker](#) moeten worden gemaakt; 43% zegt hier moeite mee te hebben. Vooral de jongeren (48%), maar ook de middengroep (42%) zeggen het moeilijk te vinden om pensioeninformatie te begrijpen.

Door de informatie aantrekkelijker, overzichtelijk en duidelijker te maken, zal de informatie vooral begrijpelijker worden, neemt de eigen vaardigheid toe en gaat men meer openstaan voor informatie. De informatie kan aantrekkelijker worden gemaakt door bijvoorbeeld:

- meer gebruik te maken van visuele en interactieve informatie i.p.v. 'ingewikkelde teksten met veel vakjargon' en grafieken;
- te kiezen voor een gelaagdheid in de informatie waarbij de informatie als het ware stap voor stap wordt ontvouwen aan de deelnemer.

Maar dit is niet voldoende. Om pensioeninformatie beter te laten begrijpen, is het van belang dat de pensioensector aansluit bij de informatiebehoeften en kenmerken van de deelnemer.

Uiteindelijk gaat het erom dat de deelnemer wordt voorzien van:

- relevante informatie;
- in een logische en relevante volgorde;
- op een relevant moment;
- van een bekende en betrouwbare afzender.

Dit betekent ook dat differentiatie van de informatie naar doelgroep, voornamelijk leeftijd en/of levensfase essentieel is.

Voor meer begrip is een belangrijke voorwaarde dat de informatie op de persoon is afgestemd en inzicht geeft in wat het concreet betekent voor de portemonnee van de deelnemer.

Uit dit onderzoek blijkt dat de deelnemers in eerste instantie vooral belangstelling hebben voor wat de hoogte van hun pensioeninkomen is en of dit voldoende is.

Dit is dan ook informatie die als eerste aan iedereen gepresenteerd dient te worden.

Bij de hoogte van het pensioeninkomen gaat het de deelnemers specifiek om informatie over:

- het totale inkomen na pensionering (incl. AOW);
- netto maandbedragen;
- het bedrag dat (straks) feitelijk gestort gaat worden;
- het te bereiken bedrag op pensioenleeftijd.

Daarnaast willen de jongeren het eindbedrag het liefst globaler, in een bandbreedte, weergegeven hebben. Een nadeel hiervan kan zijn dat wordt uitgegaan van een harde onder- en bovengrens. De 55-plussers geven de voorkeur aan een schatting van het eindbedrag.

Toereikendheidstoets

De deelnemer wil ook weten of de hoogte van het pensioeninkomen toereikend is. Inzicht in een pensioenbedrag is niet voldoende, men moet ook weten of het al dan niet voldoende is. Deelnemers, vooral jongeren, vinden het lastig zelf die toets te kunnen doen. De rekenmodule, die men zelf moet invullen om het gewenste pensioen te kunnen vaststellen blijkt vooral voor jongeren problemen te geven. Ouderen blijken daar beter mee uit de voeten te kunnen.

Het merendeel van de deelnemers het op prijs als de eigen pensioenopbouw wordt vergeleken met de gemiddelde opbouw van de eigen leeftijds- en inkomenscategorie. Het helpt ook als de rekenmodule vooraf van een aantal normbedragen is voorzien. Refereren aan een gemiddeld vervangingspercentage blijkt niet tot de verbeelding te spreken. Nader onderzoek is nodig om te bepalen welk ijkpunt het meest geschikt is om de toereikendheidstoets te kunnen doen.

Handelingsperspectief

Iedereen hecht veel belang aan een handelingsperspectief. Het idee invloed te kunnen uitoefenen op de eigen pensioensituatie neemt het gevoel van machteloosheid weg en maakt dat men zich minder afsluit voor pensioeninformatie.

Deelnemers alleen wijzen op de risico's en onzekerheden kan daarom verlamvend werken en kan ervoor zorgen dat men zich afsluit voor pensioeninformatie.

Communicatiekanaal

Uit dit onderzoek blijkt dat de deelnemer de werkgever als een belangrijk informatiekanal ziet. Tot nu toe is hun rol nog beperkt, alhoewel daar in de pensioensector hard aan wordt gewerkt om ook deze doelgroep erin te betrekken. Zaak is dat ook HRM-/P&O-medewerkers bij pensioencommunicatie worden betrokken en dat zij de urgentie ervan inzien.

De context waarin de pensioencommunicatie plaatsvindt, is ook van groot belang. Er zijn veel zenders, waaronder de media, die verschillende (vaak negatieve) boodschappen afgeven over pensioen. Het vertrouwen is daardoor gedaald en het pensioenbewustzijn is nog steeds laag. Om de betrokkenheid en urgentie te beïnvloeden, is het dus ook zaak het maatschappelijk humeur te beïnvloeden. Alleen het verbeteren van pensioencommunicatie is dus niet voldoende.



Inleiding

In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft TNS NIPO, sector Business & Finance, een onderzoek uitgevoerd naar de behoeften en barrières met betrekking tot pensioeninformatie.

Achtergrond van het onderzoek

Het pensioenakkoord en het nieuwe pensioencontract brengen belangrijke veranderingen teweeg voor deelnemers en pensioengerechtigden. Het nieuwe pensioencontract gaat uit van een reële ambitie (met behoud van koopkracht) en aanpassingen van het pensioen aan levensverwachting en aan de schokken op financiële markten. Hierover moet inzichtelijk en transparant worden gecommuniceerd. Ook laat de evaluatie van de informatiebepalingen van de Pensioenwet van eind 2011 zien dat er rondom het huidige pensioencontract beter gecommuniceerd moet worden.

Een uitgelezen kans, maar ook noodzaak om de huidige invulling van pensioencommunicatie met de deelnemer en pensioengerechtigden te verbeteren.

Het vraagt om andere boodschappen, om een andere inzet en invulling van middelen en een andere samenwerking tussen pensioenuitvoerder en werkgever.

Voor de deelnemer moet helder worden waar hij al dan niet op kan rekenen en in welke mate daarbij sprake is van onzekerheid. Ook moet van tevoren helder zijn wat de gevolgen zijn voor het pensioeninkomen. Het gaat om inzicht en overzicht van de eigen pensioensituatie bij de doelgroep.

Meer specifiek gaat het om de volgende thema's:

- de hoogte van het te verwachten pensioen (de pensioenvooruitzichten);
- de koopkracht/waardevastheid van het pensioen;
- de risico's (rendementsrisico, risico van groei van levensverwachting) die aan pensioen verbonden zijn;
- de gevolgen van life events (w.o. arbeidsongeschiktheid, huwelijk/partnerschap, overlijden, nieuwe baan);
- de keuzemogelijkheden/handelingsopties van de deelnemers en pensioengerechtigden.

Allemaal onderwerpen waarvan op voorhand kan worden gezegd dat deze in ieder geval relevant zijn voor de deelnemer om te weten en die aan verandering onderhevig zijn als gevolg van het pensioenakkoord.

Voorwaarde is dat de pensioencommunicatie met betrekking tot deze onderwerpen moet aansluiten op de informatiebehoeften en wensen van de deelnemers en pensioengerechtigden. Anders bereikt de informatie de doelgroep niet en/of wordt deze terzijde gelegd of niet begrepen. De doelgroep ontbeert dan het inzicht en overzicht in zijn pensioenvooruitzichten.

De mate waarin deelnemers openstaan voor pensioeninformatie is bepalend voor de effectiviteit van de communicatie. Deelnemers die niet openstaan, sluiten zich af voor pensioeninformatie, waardoor alle moeite om deelnemers te bereiken tevergeefs is. De doelgroep ontbeert dan het overzicht en inzicht in zijn pensioensituatie.



Om pensioencommunicatie effectief te laten zijn, is het dus van groot belang om te weten in hoeverre deelnemers openstaan voor pensioeninformatie, welke factoren dit bepalen en hoe deze factoren kunnen worden beïnvloed.

Daarom is in oktober 2011 onder leiding van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de werkgroep (en klankbordgroep) pensioencommunicatie van start gegaan. Het project pensioencommunicatie is een van de projecten ter uitwerking van het pensioenakkoord. Het pensioenakkoord zal leiden tot de totstandkoming van nieuwe pensioencontracten.

Dit onderzoek dient ter ondersteuning van de projectgroep pensioencommunicatie.

Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is daarom tweeledig:

Bij de deelnemers die niet openstaan voor pensioeninformatie nagaan:

- welke barrières er zijn om pensioeninformatie tot zich te nemen;
- hoe deze kunnen worden weggenomen.

Daarnaast in kaart brengen van:

- de informatiebehoeften en wensen van de deelnemers en gepensioneerden;
- de voorwaarden waaraan de informatie moet voldoen om begrijpelijk te zijn voor de doelgroepen, zowel qua vormgeving als inhoud.

Het gaat in dit onderzoek primair om de wat-vraag en secundair om de hoe-vraag:

- Wat wil de doelgroep weten?
- Hoe wil de doelgroep dat daarover gecommuniceerd wordt?

Het onderzoek richt zich primair op:

- de gepersonaliseerde, periodieke informatie zoals die op dit moment wordt verstrekt door het UPO en mijnpensioenoverzicht.nl;
- de informatie met betrekking tot de life events (gepersonaliseerd of generiek voor de regeling).

Deze rapportage

In dit geïntegreerde rapport geven wij de voornaamste resultaten en conclusies van beide onderzoeksfasen weer. Als we significante verschillen hebben waargenomen, zijn deze in de rapportage opgenomen.



Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek heeft plaatsgevonden onder deelnemers en gepensioneerden en bestond uit twee fasen, namelijk:

fase 1: kwalitatief vooronderzoek (veldwerkperiode januari 2012);

fase 2: kwantitatief vervolgonderzoek (veldwerkperiode maart 2012).

In het kwalitatieve onderzoek is met name ingegaan op de barrières van niet openstaan en de manier waarop informatie kan worden gepresenteerd. Hierbij is gebruikgemaakt van een aantal conceptvoorbeelden. In totaal hebben 23 diepte-interviews van elk ca. 45 minuten plaatsgevonden verdeeld over drie locaties.

In het kwantitatieve onderzoek zijn de resultaten van het kwalitatieve onderzoek cijfermatig onderbouwd. In totaal namen er $n=1.121$ (actieve) deelnemers en $n=303$ gepensioneerden aan deel. De vragenlijst had een gemiddelde invulduur van 26 minuten.

De resultaten van het kwalitatieve onderzoek zijn slechts hypothesevormend, terwijl de resultaten van het kwantitatieve onderzoek een representatief beeld geven van de onderzoeksdoelgroep.

In de bijlage is de onderzoeksverantwoording van beide onderzoeken terug te vinden.

1 Wat waren de uitgangspunten bij dit onderzoek?

1.1 Van welk psychologisch kader zijn we uitgegaan?

Bij communicatie over pensioenen is tot nu toe vooral nog van een denkmodel uitgegaan. Mensen krijgen kennis toegediend, daarna verandert de houding en vervolgens het gedrag vanzelf. We noemen dit de cognitieve route.

Deze route blijkt echter voornamelijk effectief te zijn bij een doelgroep die al gemotiveerd is om kennis te nemen van pensioeninformatie. Dat is een groep die al wat meer pensioenbewust is.

Het is voor de pensioensector echter ook van belang om de groep in beweging te brengen die niet openstaat voor de informatie over (het eigen) pensioen. Bij deze groep is het zaak dat ze eerst open komen te staan voor informatie alvorens ze zich meer gaan verdiepen in hun pensioensituatie.

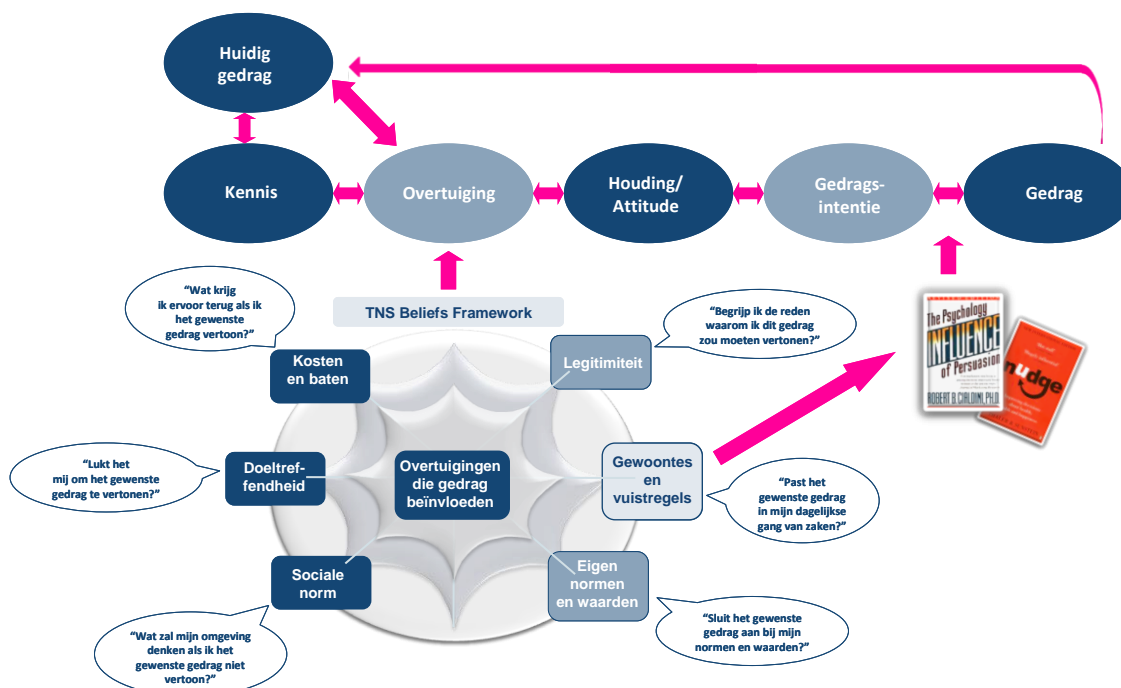
Bekend is dat voor deze groep de cognitieve route niet werkt. Immers, enkel kennis opdoen, beïnvloedt niet altijd de houding. De houding beïnvloedt ook niet altijd het gedrag en hun houdingen zijn ook niet te beïnvloeden door bepaald gedrag op te leggen via aanpassingen in de omgeving. Dit betekent dus dat we voor deze laatste groep van een ander psychologisch kader uit moeten gaan, waarin ook de perifere/emotionele beslisroutes worden onderscheiden.

Onderzoek heeft aangetoond dat mensen hun gedrag niet uitsluitend veranderen omdat ze de juiste informatie hebben. Dit kan zijn omdat:

1. de kennis onvoldoende overtuigend is voor een houdingsverandering, omdat het niet de juiste snaren raakt, rationeel en emotioneel;
2. de kennisneming de houding wel beïnvloedt, maar wanneer men het gedrag wil vertonen, wordt deze intentie verstoord door omgevingsfactoren (denk bijvoorbeeld aan woekerpolissen, wantrouwen t.a.v. financieel adviseurs of ontoegankelijkheid van de informatie of het ontbreken van handelingsperspectieven).

Aan een attitude- en gedragsverandering liggen verscheidene beweegredenen ('overtuigingen' ofwel 'beliefs') ten grondslag. De som van de overtuigingen leidt tot een houding ten aanzien van pensioen(informatie). In dit onderzoek hebben we getracht deze overtuigingen te operationaliseren aan de hand van een aantal stellingen. Om tot een volledig overzicht van overtuigingen te komen, hebben we daarbij gebruikgemaakt van het TNS Beliefs Framework (zie onderstaand figuur).

1 | TNS Beliefs Framework: verder dan kennis - houding - gedrag



1.2 Hoe hebben we de barrières voor openstaan vastgesteld?

Het hiervoor beschreven model is gebruikt als kapstok voor de gesprekspuntenlijst van het kwalitatieve onderzoek. Op basis van dit vooronderzoek en de adviezen van de klankbordgroep zijn de uiteindelijke barrières vastgesteld samengesteld. Op basis van de stellingen is een analyse gemaakt van welke overtuigingen en emoties al dan niet bepalend zijn voor openstaan voor pensioeninformatie (lees hierover in hoofdstuk 2 en 3).

Om te kunnen vaststellen in welke mate men openstaat voor informatie is gebruik gemaakt van de definitie die PGGM (in opdracht van Pensioenfonds Zorg en Welzijn) hanteert. De volgende vraagstelling wordt daarbij toegepast:

Ik lees artikelen over pensioenen altijd	77777777	Ik lees artikelen over pensioenen nooit
Ik maak geregeld tijd vrij om me in mijn pensioensituatie te verdiepen	77777777	Ik slaag er niet in tijd vrij te maken om me in mijn pensioensituatie te verdiepen
Als ik informatie van mijn pensioenfonds krijg, neem ik die altijd grondig door	77777777	Als ik informatie van mijn pensioenfonds krijg, leg ik die meestal meteen weg
Als er in een televisieprogramma aandacht wordt besteed aan pensioenen, blijf ik kijken	77777777	Als er in een televisieprogramma aandacht wordt besteed aan pensioenen, zap ik weg
Ik vind het best interessant om met mijn pensioen bezig te zijn	77777777	Ik vind het heel saai om met mijn pensioen bezig te zijn

Op basis van deze vragen is een formule samengesteld die de mensen kan indelen in een groep die in meer of mindere mate openstaat voor pensioeninformatie.

1.3 Hoe hebben we de informatiebehoeften vastgesteld?

In kaart brengen of mensen openstaan voor pensioencommunicatie en de achterliggende motieven hiervoor is een doelstelling van dit onderzoek. Een andere belangrijke doelstelling is te bepalen hoe pensioencommunicatie zo kan worden gepresenteerd dat men de boodschap tot zich wil nemen. Idealiter zou de pensioencommunicatie mensen daarbij moeten prikkelen om zich verder te gaan verdiepen.

De projectgroep pensioencommunicatie heeft vooraf bepaald welke inhoudelijke onderwerpen relevant zijn voor de doelgroep om te weten. Een groot deel van de doelgroep is pensioenonbewust en weet zelf vaak niet wat relevant is om te weten. Open vragen naar hun informatiebehoeften levert daarom vaak weinig tot niets op.

Daarom is voor het kwalitatieve onderzoek een aantal voorbeelden ontwikkeld. Deze voorbeelden waren slechts concepten van hoe de informatie er in de praktijk uit zou kunnen komen te zien. Ze zijn gebruikt als stimulusmateriaal tijdens het kwalitatieve onderzoek. Ook de context ontbrak van waaruit de dummy's moesten worden beoordeeld. Dit onderzoek was dan ook niet bedoeld als volwaardige concepttest en dient dan ook niet als zodanig te worden beschouwd.

Aan de hand van de dummy's hebben we kunnen vaststellen hoe vorm en inhoud van communicatie (vooral gericht op gepersonaliseerde, periodieke pensioeninformatie) tot meer begrip van de informatie kan leiden, zowel onder de mensen die niet openstaan als die wel openstaan voor pensioeninformatie. De PowerPointrapportage van de kwalitatieve onderzoeksresultaten is in de bijlage van dit rapport opgenomen.

Dit alles heeft tot een lijst van gerichte vragen geleid die in het kwantitatieve onderzoek nader zijn getoetst. De doelgroep heeft daarbij zijn behoeften, wensen en voorkeuren per thema/vraagstuk uitgesproken. Daarnaast hebben we vastgesteld of men zelf op zoek naar informatie wil gaan of dat men het liever aangereikt wil krijgen en via welke communicatiekanalen men de informatie per thema wil ontvangen. U kunt de resultaten van dit onderdeel van het onderzoek lezen in de hoofdstukken 4 en 5 van dit rapport.

2 Wat bepaalt of men openstaat voor informatie?

Het uiteindelijke doel is dat deelnemers meer open gaan staan voor pensioeninformatie. In dit hoofdstuk geven we inzicht in de barrières die een rol spelen bij het al dan niet openstaan voor pensioeninformatie. We stellen vast welke factoren bepalend zijn voor het openstaan van deelnemers voor pensioeninformatie.

In de eerste paragraaf gaan we in op de mate waarin deelnemers en gepensioneerden openstaan voor informatie. In de tweede paragraaf geven we inzicht in wat wel van invloed is en in de derde paragraaf wat niet van invloed is. Hierbij focussen we ons op de deelnemers.

Door hier inzicht in te krijgen, kan worden vastgesteld wat verbeterd kan worden om ervoor te zorgen dat deelnemers meer gaan openstaan voor pensioeninformatie. De 'factoren' kunnen worden beschouwd als een soort 'knoppen' waaraan gedraaid kan worden om openstaan voor informatie te bevorderen.

2.1 In welke mate staat men open?

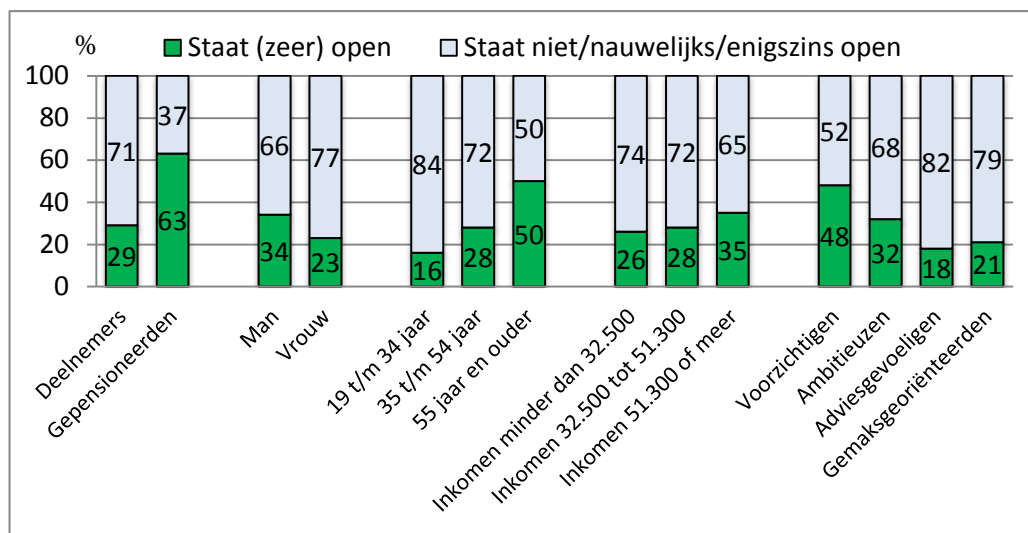
Het merendeel van de actieve deelnemers (71%) staat niet open voor pensioeninformatie. Vrouwen, jongeren, adviesgevoeligen en gemaksgesoriënteerden¹ staan het minst open. De hogere inkomens staan het meest open.

Onder de gepensioneerden staat men, zoals bekend, wel meer open voor pensioeninformatie. Zij zijn dan ook de gretigste groep die onder andere informatie van hun pensioenfonds of hun pensioenverzekeraar zeggen door te nemen; 54% van de gepensioneerden zegt dit altijd grondig te doen versus 21% van de (actieve) deelnemers.

¹ AFM (Autoriteit Financiële Markten) onderscheidt vier verschillende financiële beslistijlen, namelijk gemaksgesoriënteerden, beheersten, ambitieuzen en adviesgevoeligen. De beheersten en ambitieuzen hebben relatief veel financiële kennis en interesse. Adviesgevoeligen en gemaksgesoriënteerden hebben relatief weinig kennis en interesse. Ambitieuzen zijn meer dan de andere drie groepen bereid risico te nemen. Adviesgevoeligen vertrouwen op het advies van anderen. Gemaksgesoriënteerden willen met minimale inspanning het gewenste resultaat bereiken. De beheersten zoeken alles zo veel mogelijk in detail uit voordat zij een beslissing nemen.

De gepensioneerden lezen het pensioenoverzicht het meest bewust; 45% kijkt er bewust naar en vraagt zich af of ze met het bedrag voldoende inkomen hebben versus 22% van de (actieve) deelnemers die dit zegt te doen.

Toch valt op dat onder de gepensioneerden ook nog een substantieel deel (37%) niet openstaat voor informatie over pensioenen.



2.1.1 In welke mate vinden deelnemers pensioeninformatie begrijpelijk?

Onder de deelnemers is men redelijk verdeeld over de mate waarin men zelf zegt met pensioeninformatie uit de voeten kan. Van de deelnemers zegt:

- 41% te weinig van pensioenen te weten om pensioeninformatie te kunnen begrijpen, terwijl 32% zegt juist wel voldoende te weten om pensioeninformatie te begrijpen;
- 41% dat als ze zich erin verdiepen zij snel de draad kwijtraken, terwijl 33% zegt het juist goed te kunnen volgen;
- 34% geen goed overzicht te hebben over hun pensioensituatie, terwijl 39% zegt dit juist wel te hebben.

Bijna de helft van de deelnemers (49%) is het er wel over eens dat pensioeninformatie te ingewikkeld is. Slechts een kwart van de deelnemers (25%) vindt het niet te ingewikkeld.

Het gaat hierom een beoordeling van de deelnemer zelf. Het wil niet perse zeggen dat ze het ook daadwerkelijk lezen en/of begrijpen.

2.1.2 In welke mate vinden gepensioneerden pensioeninformatie begrijpelijk?

Niet geheel verrassend, zien we dat de gepensioneerden merendeels beter uit de voeten kunnen met pensioeninformatie dan de deelnemers. Van de gepensioneerden zegt:

- 64% voldoende van pensioenen te weten om pensioeninformatie te kunnen begrijpen;
- 60% dat als ze zich erin verdiepen ze de draad niet kwijtraken;
- 74% goed overzicht te hebben in hun pensioensituatie;
- 48% pensioeninformatie niet te ingewikkeld te vinden (27% vindt het nog wel ingewikkeld).

Dit is dan ook een van de redenen dat we onder deze doelgroep niet verder vaststellen wat nodig is om hen meer te doen openstaan voor pensioeninformatie.

2.2 Welke factoren hangen samen met openstaan?

In deze paragraaf maken we onderscheid tussen factoren die *direct* samenhangen met openstaan voor informatie en factoren die *niet in directe* zin samenhangen. Daarnaast gaan we ook in op factoren die niet direct samenhangen met openstaan voor informatie, maar wel *indirect* via een andere factor openstaan voor informatie beïnvloeden.

2.2.1 Welke factoren hangen *direct* samen met openstaan?

Onderstaand figuur laat zien dat er vier factoren zijn die *direct* van invloed zijn op openstaan voor pensioeninformatie (in volgorde van belang) onder de deelnemers:

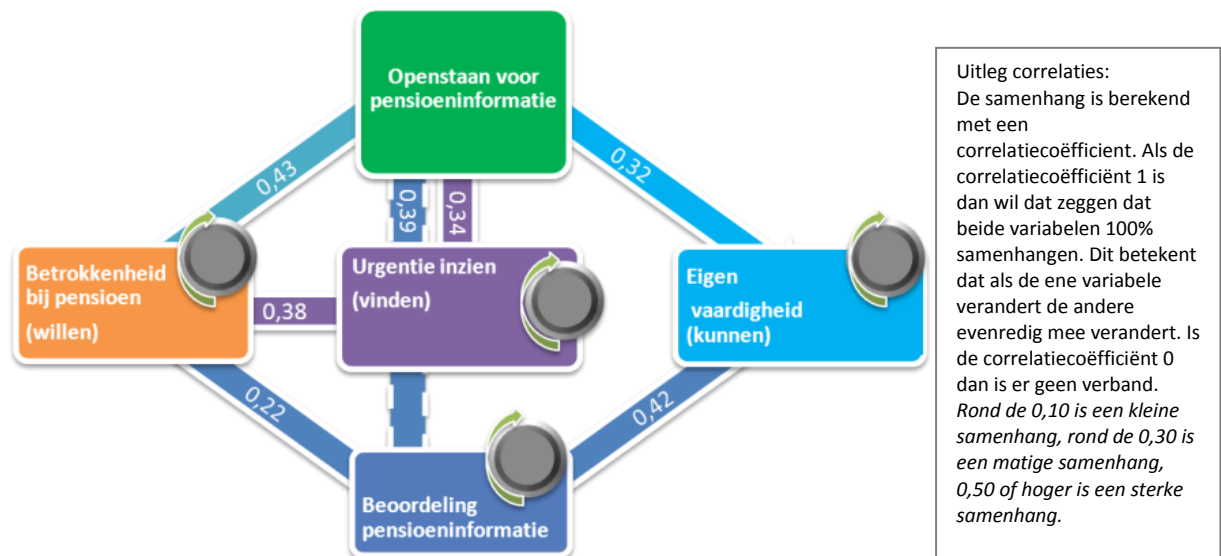
- **betrokkenheid bij het thema pensioen**; hoe meer men betrokken is bij pensioen, hoe meer men openstaat voor pensioeninformatie. Onder betrokkenheid verstaan we de mate waarin men:
 - regelmatig tijd vrijmaakt om met pensioen bezig te zijn (**prioriteit**);
 - een duidelijk beeld heeft van hoe het leven er na pensionering uit zal zien (**beeld oude dag**);
 - zich nu al in het eigen pensioen verdiept (**in pensioen verdiepen**);
 - er tegenop ziet om zich in de eigen pensioensituatie te verdiepen (NB Dit aspect komt ook terug bij de eigen vaardigheid; dit correleert dus ook met deze factor) (**weerstand tegen verdiepen**);
 - het niet leuk vindt om aan pensionering en ouder worden te denken (**vermijding**);
 - denkt zich beter te voelen wanneer men op de hoogte is van de eigen pensioensituatie (**emotie bij kennis**) (NB Dit aspect komt ook terug bij urgentie van een (goed) pensioen; dit aspect blijkt dus ook te correleren met deze factor);

- **beoordeling van pensioeninformatie**; hoe positiever men pensioeninformatie beoordeelt, hoe meer men openstaat voor pensioeninformatie. Hierbij gaat het om de mate van:
 - toegankelijkheid;
 - aantrekkelijkheid;
 - overzichtelijkheid;
 - dat je meteen weet wat je moet doen;
 - gestructureerdheid;
 - dat informatie over pensioenen gemakkelijk te vinden is;
 - de juiste toonzetting;
 - relevantie;
 - duidelijkheid;

- **urgentie van een (goed) pensioen inzien**; hoe meer men de urgentie van het opbouwen van een (goed) pensioen inziet, hoe meer men openstaat voor pensioeninformatie. Hieronder verstaan we de mate waarin men:
 - het belangrijk vindt dat het pensioen goed geregeld is (**absolute belang**);
 - wil dat na pensionering men een ruim inkomen heeft (**levensstandaard**);
 - het vooruitzicht van een te laag pensioeninkomen als beangstigend ervaart (**angst**);
 - pensioen even belangrijk vindt als andere financiële zaken (**relatief belang**);
 - wat de eigen toekomst betreft zo weinig mogelijk aan het toeval wil overlaten (**controle**);
 - denkt zich beter te voelen wanneer men op de hoogte is van de eigen pensioensituatie (**emotie bij kennis**) (zie ook betrokkenheid bij pensioen);

- **eigen vaardigheid** om met pensioeninformatie om te gaan; hoe meer men zichzelf in staat acht om pensioeninformatie te begrijpen en te weten wat men ermee moet/kan doen, hoe meer men openstaat voor pensioeninformatie. Hieronder verstaan we de mate waarin men:
 - weet waar men zou moeten beginnen als men zich in het eigen pensioen zouden verdiepen (**waar te beginnen**);
 - vindt dat pensioeninformatie begrijpelijk is (**begrijpelijkheid**);
 - er tegenop ziet om zich in de eigen pensioensituatie te verdiepen (zie ook betrokkenheid bij pensioen) (**weerstand verdiepen**);
 - een idee heeft wat men zou kunnen doen om meer pensioen op te bouwen (**handelingsperspectief**).

Bij een nadere analyse (i.e. regressieanalyse) blijkt echter dat de factoren 'betrokkenheid bij pensioen', 'urgentie inzien' en 'eigen vaardigheid' het voorspellend vermogen van de factor 'beoordeling van pensioeninformatie' deels wegnemen. Er wordt zoveel van het directe verband met openstaan afgenomen dat de invloed van de factor 'beoordeling van pensioeninformatie naar de achtergrond verdwijnt. Vandaar dat deze factor 'wat meer op afstand van openstaan is geplaatst. Vooral de factor 'eigen vaardigheid' wordt bepaald door de beoordeling van pensioeninformatie. Hoe positiever pensioeninformatie wordt beoordeeld, hoe beter de eigen vaardigheid is. Zie onderstaand figuur.



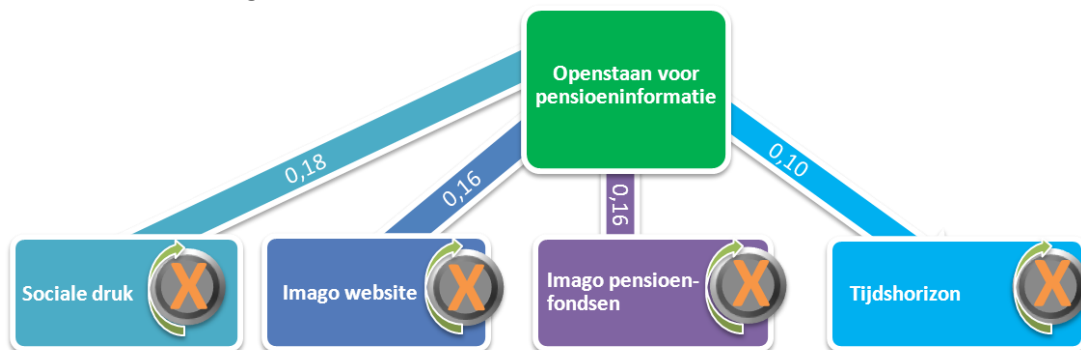
Ook blijken de factoren 'betrokkenheid bij pensioen' en 'urgentie inzien' met elkaar te correleren. De correlatie is 0,38. Voor 'urgentie inzien' is deze correlatie vrijwel net zo sterk als de correlatie met openstaan voor informatie. Dit betekent dat als de betrokkenheid bij het thema pensioen toeneemt, dit automatisch kan betekenen dat de urgentie van een (goed) pensioen inzien ook zal toenemen en men uiteindelijk meer gaat openstaan voor pensioeninformatie. De betrokkenheid verhogen heeft dan ook de eerste prioriteit te hebben.

2.2.2 Welke factoren hangen *direct niet* samen met openstaan?

Een aantal factoren blijkt wel enigszins een *directe* relatie te hebben met openstaan voor informatie, maar deze relatie is uiterst zwak en daardoor te verwaarlozen. Dit geldt voor de volgende factoren:

- **sociale druk**; m.a.w. of de sociale omgeving van een deelnemer van invloed is op de mate waarin men openstaat voor pensioeninformatie. Het gaat er hier om of van invloed is:
 - in hoeverre men iemand in de eigen omgeving kent die zich druk maakt over pensioen en/of;
 - in hoeverre men iemand in de eigen omgeving kent die een slecht pensioen heeft en/of;
 - in hoeverre men het gek vindt als mensen van dezelfde leeftijd als de deelnemer zich bezighouden met hun pensioensituatie;

- **imago van de website mijnpensioenoverzicht.nl** en **imago pensioenfondsen**; m.a.w. of het imago van deze website of van de pensioenfondsen van invloed is op de mate waarin men openstaat voor pensioeninformatie:
 - het gaat hier om de imagoaspecten: deskundig, betrouwbaar, gerespecteerd en sympathiek;
- **tijdshorizon**; m.a.w. of de lange- of kortetermijnoriëntatie van invloed is op de mate waarin men openstaat voor pensioeninformatie. Het gaat er hier om of van invloed is:
 - in hoeverre men liever nu geld uitgeeft dan het voor later bewaart;
 - in hoeverre men meer bezig is met de eigen financiën op de korte termijn dan op de lange termijn;
 - in hoeverre men voor de dag van vandaag leeft of voor de dag van morgen.



Uitleg correlaties:

De samenhang is berekend met een correlatiecoëfficiënt. Als de correlatiecoëfficiënt 1 is dan wil dat zeggen dat beide variabelen 100% samenhangen. Dit betekent dat als de ene variabele verandert de andere evenredig mee verandert. Is de correlatiecoëfficiënt 0 dan is er geen verband.

Rond de 0,10 is een kleine samenhang, rond de 0,30 is een matige samenhang, 0,50 of hoger is een sterke samenhang.

Het zal dus uiterst weinig effect direct effect hebben op openstaan voor informatie als aan deze factoren aandacht wordt besteed.

Opmerkelijk is dat de volgende factoren geen enkele rechtstreekse invloed blijken te hebben op openstaan voor pensioeninformatie:

- **vertrouwen**; hieronder verstaan we de mate waarin men:
 - vertrouwen heeft in pensioenfondsen;
 - vertrouwen heeft in pensioenverzekeraars;
 - liever de eigen pensioenpot zelf beheert in plaats van dat anderen dat doen;
 - zich afvraagt of er nog wel iets in de eigen pensioenpot zal zitten tegen de tijd dat men met pensioen gaat;
 - denkt dat pensioenen in Nederland in de toekomst nog verder zullen verslechteren;
- **verantwoordelijkheid**; hieronder verstaan we de mate waarin men:
 - het idee of gevoel heeft invloed te hebben op het eigen pensioen;
 - zichzelf verantwoordelijk acht voor de eigen pensioenopbouw;

- **risicoperceptie**; hieronder verstaan we de mate waarin men vindt dat:
 - als men nog iets aan de eigen pensioensituatie wil veranderen men nu in actie moet komen;
 - de kans klein is dat men te weinig pensioen opbouwt;
 - het eigen pensioen zeer slecht geregeld is;
- **eigen effectiviteit**; hieronder verstaan we de mate waarin men:
 - door de verplichtstelling zich minder verantwoordelijk voelt voor de eigen pensioensituatie;
 - meer geld voor het eigen pensioen opzij zou kunnen leggen, als men dat zou willen;
 - vindt dat het weinig zin heeft om met je pensioen bezig te zijn, zolang het pensioenstelsel zo onzeker is;
- **imago van pensioenverzekeraars, tussenpersoon/intermediair/financieel adviseur, werkgevers, vakbonden/ouderenbond, AFM en overheid**; hieronder verstaan we de mate waarin deze partijen deskundig, betrouwbaar, gerespecteerd en sympathiek worden gevonden.



We zien dus dat inspelen op angst dat de pensioenpot opraakt en/of creëren van meer vertrouwen geen rechtstreekse invloed heeft op de mate waarin men openstaat voor pensioeninformatie. Dat men verplicht in een collectieve pensioenregeling moet deelnemen, lijkt ook geen rol te spelen. Indirect blijkt het wel een rol te spelen (lees hierover meer in paragraaf 2.2.3).

Uit het kwalitatieve onderzoek is echter gebleken dat er in de toekomst wel een mogelijk ander, negatief effect (ook wel cognitieve dissonantie genoemd) kan optreden met betrekking tot de verplichtstelling.

Binnenkort, in het kader van het nieuwe pensioenakkoord, staat de pensioensector voor de taak over onzekerheden rond het pensioen te communiceren. Op dit moment zijn deelnemers zich daar nog niet of nauwelijks bewust van.

Een probleem is dat deze informatie haaks staat op wat een deelnemer wil en zoekt. De deelnemer is op zoek naar zekerheid, terwijl hij wordt geconfronteerd met allerlei risico's en onzekerheden. Bij communicatie over deze onzekerheden moet voorkomen worden dat dit het gevoel van machteloosheid aanwakkert. Dat gevoel van machteloosheid komt mede voort uit dat men verplicht moet deelnemen in een collectieve pensioenregeling en men dus het idee heeft daar zelf weinig invloed op te kunnen uitoefenen. Mede vanwege dat gevoel van machteloosheid zegt men zich af te sluiten voor (generieke) pensioeninformatie.

Dit treedt vooral op als het gaat om informatie over:

- koopkrachtverlies;
- risico's van de pensioenregeling (die in de pensioenbijsluiters zouden kunnen worden vermeld).

We hebben deze informatie aan de hand van een aantal conceptvoorbeelden (ook wel dummy's) aan de deelnemers voorgelegd. De volgende reacties kwamen daarop terug:

Reacties op conceptvoorbeelden:

- Je bent aan alle kanten gebonden, deze informatie heeft toch geen zin
- Je zit niet te wachten op iets waar je niets aan hebt
- Wat kun je hiermee? ... Je hebt er toch geen invloed op
- ... en als je weet welke risico's je hebt, wat dan? ... Je hebt er toch geen invloed op
- Het is wel reëel om op de risico's te wijzen, maar je kunt er niet veel mee
- Ja ... En wat nu?
- Ik kan niet kiezen een ander te nemen

Conceptvoorbeelden:

Het risico van deze pensioenregeling is... **...hoog**

Deze pensioenregeling heeft een gemiddeld risico

Het risico van deze pensioenregeling is... **...vrij klein**

Uw partner krijgt al u overlijdt **GEEN** partnerpensioen

Het beleggingsrisico is **klein**

Het is **ONZEKER** of uw pensioen meegaat met de

Pensioenbijsluiters

In dit document kunt u zien wat de belangrijkste kenmerken van uw pensioenregeling zijn. Alle pensioenregelingen hebben een Pensioenbijsluiters. Zo kunt u pensioenregelingen gemakkelijk met elkaar vergelijken.

Kwaliteit van de pensioenregeling ★★★★★

1. Uit welke onderdelen bestaat uw pensioenregeling?

U heeft drie soorten pensioen:

- Overlevingspensioen:** Dit is het inkomen voor u zelf na uw pensioendatum.
- Wdowpensioen:** Dit is het inkomen voor uw nabestaanden wanneer u overlijdt.
- Arbeidsongeschiktheidspensioen:** Dit is het inkomen voor u zelf wanneer u arbeidsongeschikt wordt.

2. Welke kenmerken heeft uw pensioenregeling?

Onderdeel	Uitleg	Kwaliteit
Soort pensioenregeling		★★★★★
Pensioen voor nabestaanden		★★★★★
Toeslagverlening (indexatie)		★★★★★
Hoogste pensioensplouw per jaar		★★★★★
Kosten		★★★★★

3. Welke risico's loopt u?

Koopkrachtverlies: groot ● [uitleg]

Beleggingsrisico: vrij groot ● [uitleg]

Uit de reacties blijkt dat deelnemers geen handelingsperspectief denken te hebben als zij op het koopkrachtverlies en de risico's van hun verplichte pensioenregeling worden gewezen.

Men is alleen bereid om dit soort informatie tot zich te nemen als men hen een handelingsperspectief biedt. Voor pensioenfondsen en -verzekeraars is het dus van belang deelnemers hierin te voorzien, anders bereikt de informatie de doelgroep niet.

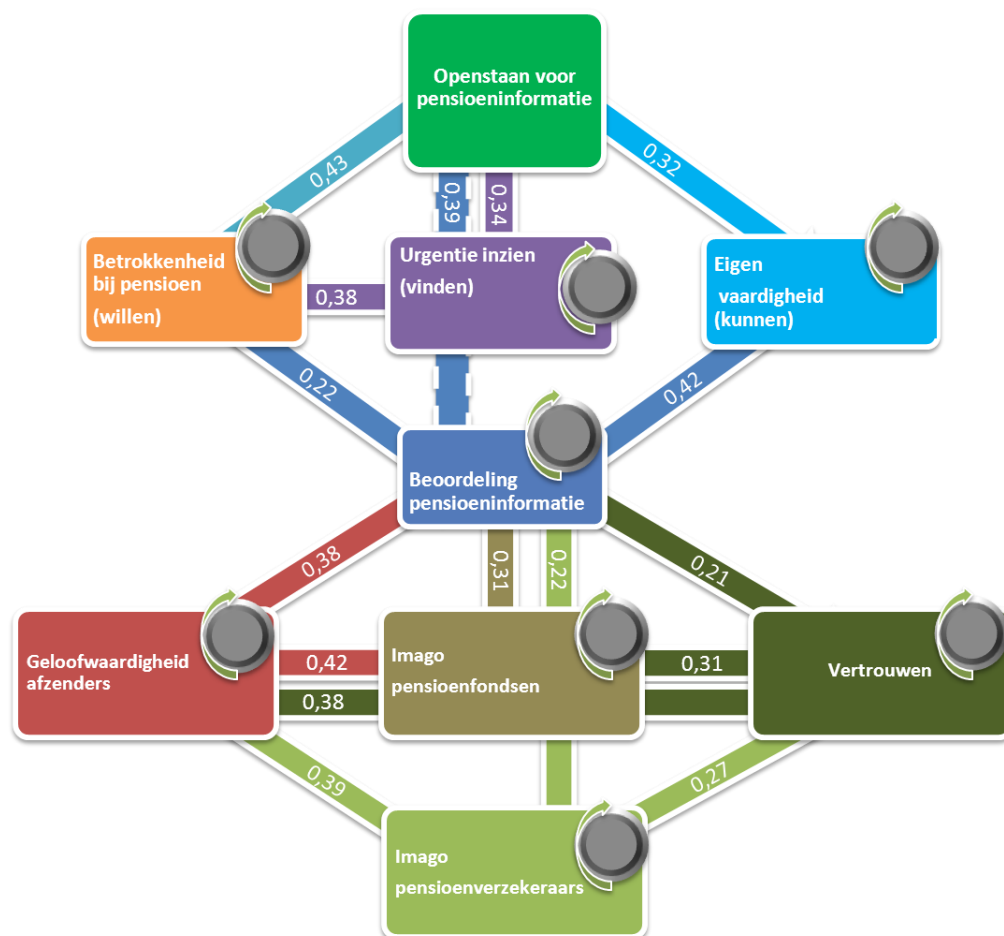
2.2.3 Welke factoren hangen *indirect* samen met openstaan?

In de vorige paragrafen zijn we ingegaan op de factoren die wel en niet direct samenhangen met openstaan voor pensioeninformatie. In deze paragraaf gaan we in op de factoren die niet direct, maar wel indirect blijken invloed op openstaan blijken te hebben.

Kijken we namelijk naar de factor ‘beoordeling van pensioeninformatie’ dan zien we dat deze weer sterk wordt bepaald door de geloofwaardigheid van de afzenders en het verdere imago van de pensioenfondsen en de pensioenverzekeraars. Het figuur op de volgende pagina geeft het volledige overzicht weer.

Opvallend gegeven is dus dat de geloofwaardigheid van de afzenders en/of het imago van de pensioenfondsen en pensioenverzekeraars geen sterke rechtstreekse samenhang vertonen met openstaan voor informatie. Ditzelfde geldt voor het aspect van vertrouwen.

In de praktijk betekent dit dat als afzenders als pensioenfondsen of -verzekeraars sterk werken aan een positief imago, meer geloofwaardigheid en vertrouwen, dit er niet automatisch toe leidt dat men meer open gaat staan voor pensioeninformatie.



Uitleg correlaties:

De samenhang is berekend met een correlatiecoëfficiënt. Als de correlatiecoëfficiënt 1 is dan wil dat zeggen dat beide variabelen 100% samenhangen. Dit betekent dat als de ene variabele verandert de andere evenredig mee verandert. Is de correlatiecoëfficiënt 0 dan is er geen verband.

Rond de 0,10 is een kleine samenhang, rond de 0,30 is een matige samenhang, 0,50 of hoger is een sterke samenhang.

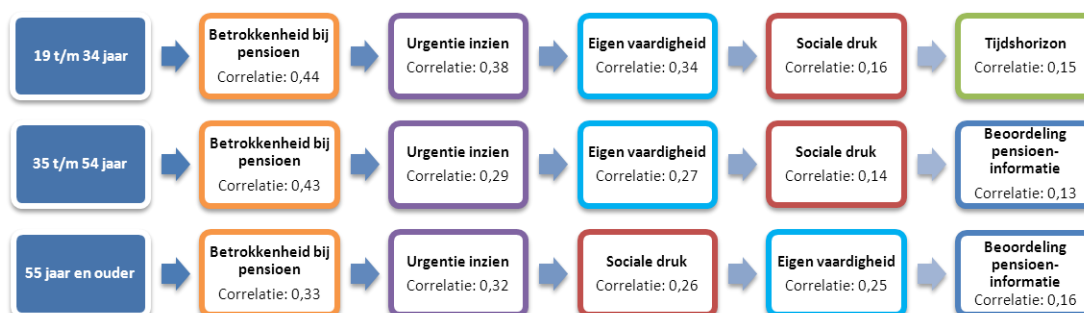
Het zal echter wel een indirect effect kunnen hebben. De waardering van pensioeninformatie kan hierdoor positiever uitpakken en dat kan dan uiteindelijk weer leiden tot meer betrokkenheid, men ziet de urgentie van pensioen meer in en de eigen vaardigheid neemt toe.

2.3 Verschillen de factoren naar achtergrondkenmerken?

In de eerdere paragrafen hebben we een beeld gegeven van de factoren die een rol spelen op totaalniveau. In deze paragraaf stellen we vast of er bij bepaalde achtergrondkenmerken van de deelnemers eventueel toch nog andere factoren een rol kunnen spelen. In de eerste subparagraaf gaan we in op eventuele verschillen tussen de factoren naar leeftijd. In de tweede subparagraaf gaan we in op het eventuele verschil in factoren onder de verschillende inkomensklassen. In de derde subparagraaf gaan we in op eventuele verschillen tussen factoren naar de verschillende AFM-beslistijtypen. We hebben ook gekeken naar eventuele verschillen in factoren tussen mannen en vrouwen. Opvallend is dat we daarvan kunnen zeggen dat deze verschillen er niet zijn.

2.3.1 Verschillen de factoren naar leeftijd?

Eigenlijk constateren we weinig verschillen tussen de verschillende leeftijdsgroepen. De verschillen die we zien, zijn subtiel en slechts in beperkte mate aanwezig. Betrokkenheid en urgentie inzien, zijn voor alle leeftijden de belangrijkste factoren voor het openstaan voor pensioeninformatie. Bij de groep van 55 jaar en ouder zien we dat sociale druk echter meer een rol speelt dan bij jongere mensen. Bij de 35- t/m 54-jarigen speelt de beoordeling van pensioeninformatie, zij het slechts beperkt, een rol en komt de sociale druk pas op de laatste plaats. Bij de jongeren komt op de laatste plaats ook nog hun tijdshorizon om de hoek kijken. De invloed hiervan is echter ook zeer gering. Hieronder is het overzicht van de factoren naar leeftijd weergegeven.



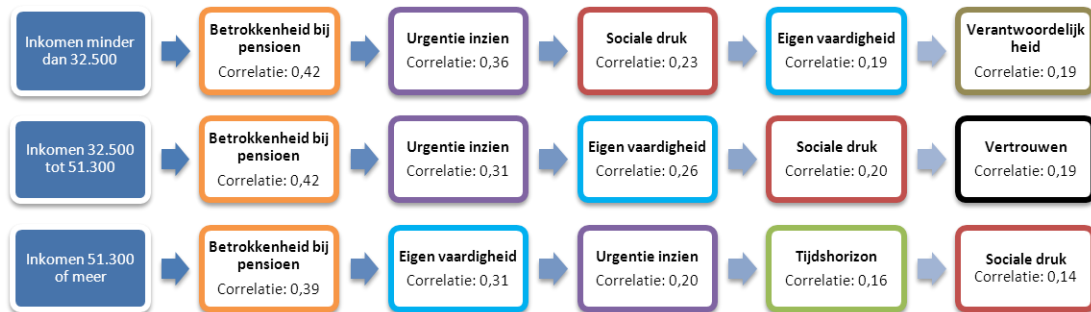
2.3.2 Verschillen de factoren naar inkomen?

Het grootste verschil in factoren treffen we onder de verschillende inkomensklassen aan. Bij de hoogste inkomensklasse zien we dat de eigen vaardigheid hoger op de ranglijst van factoren komt te staan dan bij de lage en middeninkomens. Ook blijkt de tijdshorizon een kleine rol te spelen.

De middeninkomensklasse komt redelijk overeen met het algemene beeld van de deelnemer. Echter, naast betrokkenheid bij pensioen, urgentie inzien en de eigen vaardigheid komen ook enigszins de factoren ‘sociale druk’ en ‘vertrouwen’ om de hoek kijken.

Bij de lagere inkomensklasse komt de sociale druk hoger op de ranglijst te staan en komt verantwoordelijkheid ook wat meer naar voren.

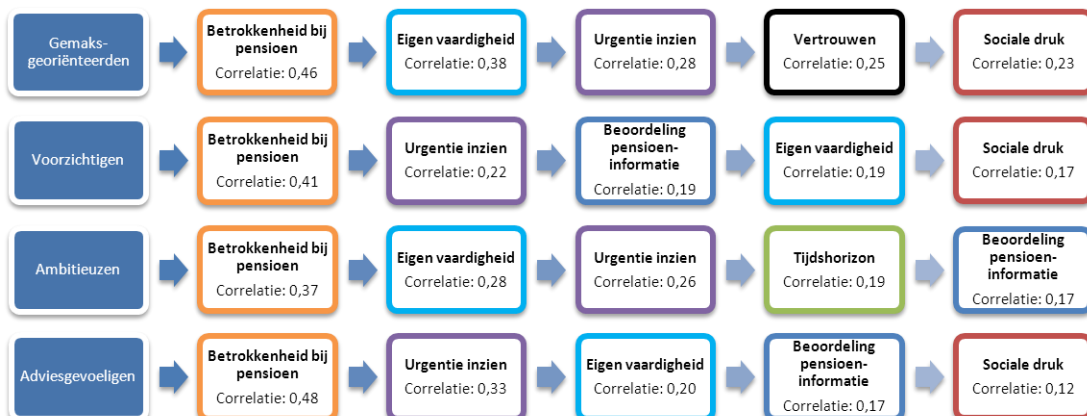
Hieronder is het overzicht van de factoren naar inkomensklassen weergegeven.



2.3.3 Verschillen de factoren naar segment?

AFM onderscheidt vier verschillende financiële beslistijlen, namelijk gemaksgoerienteerden, beheersten, ambitieuzen en adviesgevoeligen. De beheersten en ambitieuzen hebben relatief veel financiële kennis en interesse. Adviesgevoeligen en gemaksgoerienteerden hebben relatief weinig kennis en interesse. Ambitieuzen zijn meer dan de andere drie groepen bereid risico te nemen. Adviesgevoeligen vertrouwen op het advies van anderen. Gemaksgoerienteerden willen met minimale inspanning het gewenste resultaat bereiken. De Beheersten zoeken alles zo veel mogelijk in detail uit voordat zij een beslissing nemen.

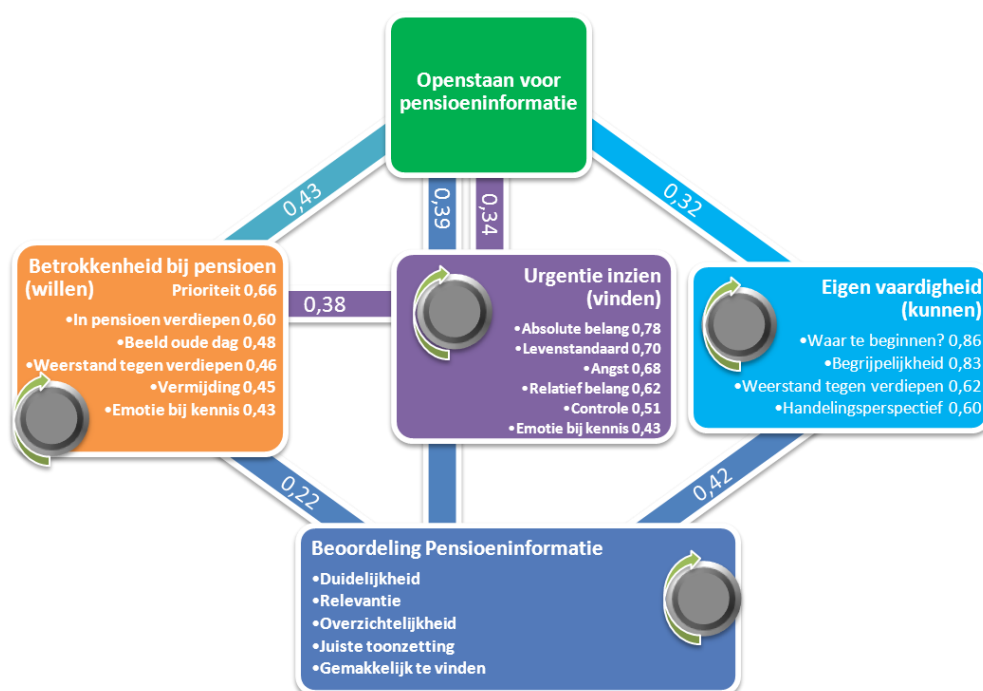
Deze segmentatie laat vanaf de tweede factor sterkere verschillen zien dan wanneer we kijken naar de segmentatie op leeftijd. Voor de gemaksgoerienteerden en ambitieuzen is eigen vaardigheid de tweede factor die het openstaan voor pensioeninformatie beïnvloedt. Bij beheersten en adviesgevoeligen is de urgentie inzien de tweede factor. Hieronder is het overzicht van de factoren naar AFM-beslistijl weergegeven.



3 Hoe kunnen deze barrières worden weggenomen?

Nu we weten welke factoren de meeste samenhang vertonen met openstaan voor informatie is het van belang te weten wat er binnen die factoren het meest een rol speelt. Op deze manier wordt dan per factor inzichtelijk waaraan gewerkt zou kunnen worden om openstaan voor pensioeninformatie te bevorderen. Daarnaast geven we ook weer hoe de scores zijn binnen elk van deze factoren.

Onderstaand schema geeft een overzicht van de onderliggende aspecten per factor.



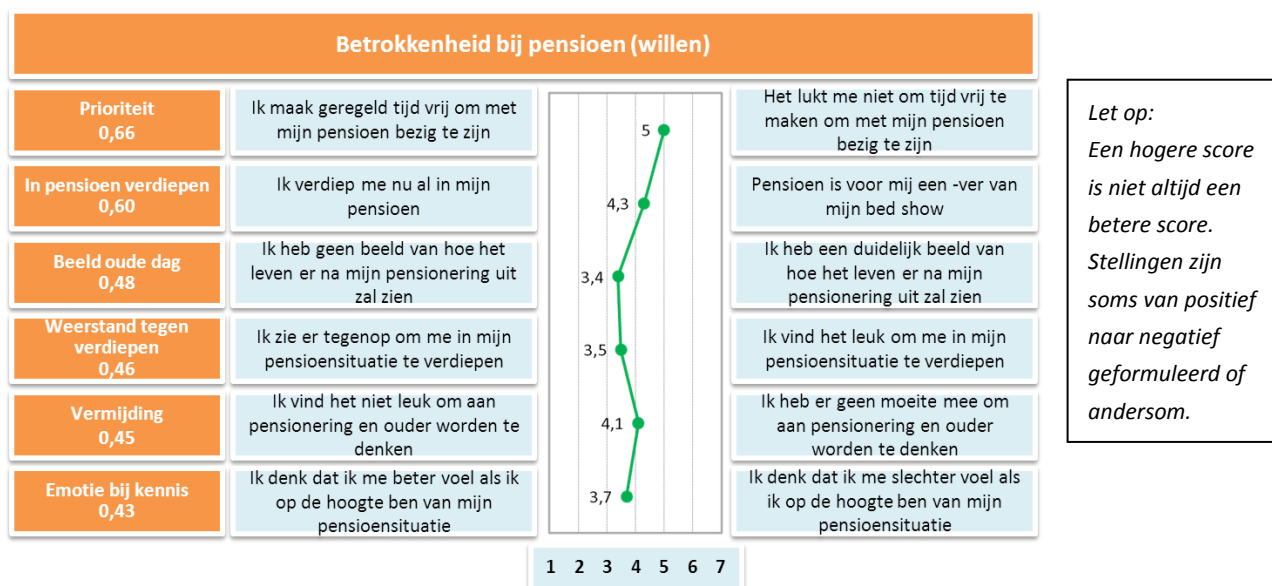
Uitleg correlaties:

De samenhang is berekend met een correlatiecoëfficiënt. Als de correlatiecoëfficiënt 1 is dan wil dat zeggen dat beide variabelen 100% samenhangen. Dit betekent dat als de ene variabele verandert de andere evenredig mee verandert. Is de correlatiecoëfficiënt 0 dan is er geen verband.

Rond de 0,10 is een kleine samenhang, rond de 0,30 is een matige samenhang, 0,50 of hoger is een sterke samenhang.

3.1 Hoe kan meer betrokkenheid bij pensioen worden gecreëerd?

De mate van betrokkenheid bij het thema pensioen is de belangrijkste factor die bepaalt of men openstaat voor pensioeninformatie. Uit onderstaande gemiddeldes (op basis van een zevenpuntsschaal) is af te lezen in welke mate een stelling past bij de deelnemer. Hoe dichter de punt bij een stelling staat hoe meer deze past bij de deelnemers. Op deze manier is te zien wat verbeterd kan worden.



Uit deze lijst van aspecten zien we dat binnen de betrokkenheid het vooral gaat om de prioriteit die men eraan geeft om er tijd voor vrij te maken en de beeldvorming rond het thema pensioen en pensioering. Slechts 9% van alle deelnemers, en 15% van de ouderen, is bereid er tijd voor vrij te maken. Dit is een duidelijk aspect van 'niet willen' en dat zal moeilijk direct te beïnvloeden zijn. Misschien dat het daarom goed zou zijn om aan te haken bij een ander, al bestaand moment zoals de belastingaangifte.

Wellicht dat er ook via de andere aspecten van betrokkenheid een en ander te beïnvloeden is. Dit kan door pensioen meer tot de verbeelding van de doelgroep (vooral jongeren) te laten spreken en een positievere connotatie mee te geven. De helft van de deelnemers (51%) geeft immers aan geen beeld te hebben van hoe het leven er na pensioering uit zal zien. Bovendien vindt een derde van de deelnemers (32%) en dan vooral jongeren (41%), het niet leuk om aan pensioering en ouder worden te denken.

Een uitdaging voor de pensioensector en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid om hier verandering in te brengen. Er zal meer op het gevoel van mensen moeten worden ingespeeld om pensioenen hoger op de agenda van de doelgroep te krijgen.

Het thema pensioen zal dichterbij de mensen gebracht moeten worden. Een groot deel van de deelnemers ziet er namelijk tegenop om zich in zijn pensioensituatie te verdiepen (44%) en/of beschouwt pensioen als een 'ver-van-mijn-bedshow' (42%). Dit laatste geldt in het bijzonder voor jongeren, namelijk 59%.

Uit het kwalitatieve onderzoek is ook naar voren gekomen dat men zich nauwelijks betrokken voelt bij het fonds waar men momenteel pensioen opbouwt:

"Je bouwt wat op via je werkgever, dus je bent ergens aangesloten, maar je weet niet waar je bent aangesloten: 'ik weet niet hoe het heet'." Dit laatste geldt mogelijk niet voor elk fonds en/of pensioenuitvoerder c.q. pensioenverzekeraar.

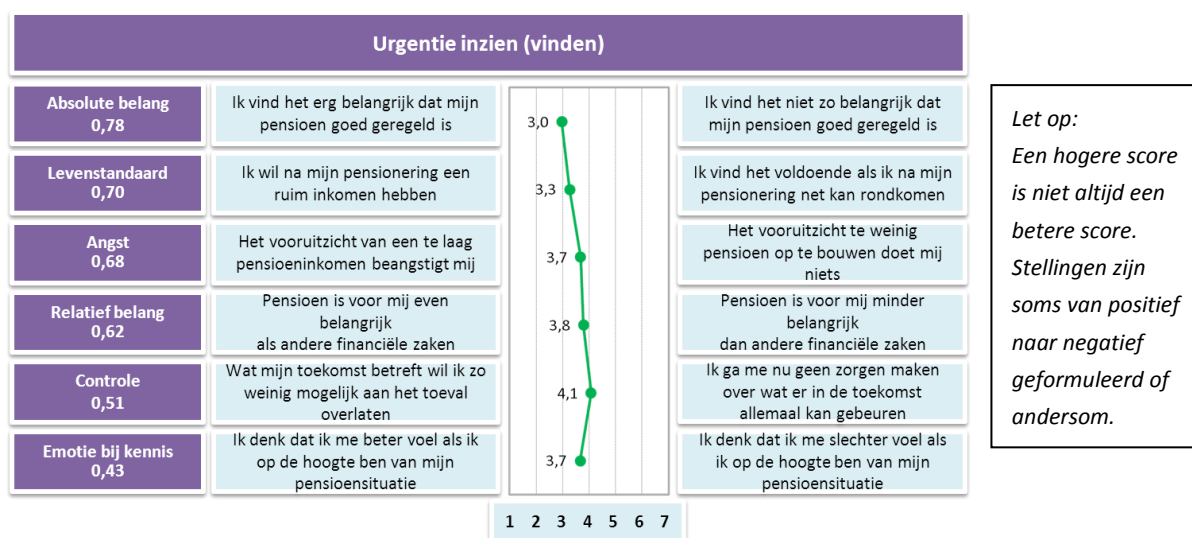
Toch zal dit aspect ook van belang zijn. Een bekend gegeven (volgens Betteke van Ruler, emeritus hoogleraar communicatiewetenschap) is immers dat om mensen goed te kunnen voorlichten er een goede vertrouwensrelatie met de doelgroep moet zijn. De deelnemer zal zich meer deelgenoot moeten voelen van zijn pensioen en het pensioenfonds waar dit pensioen wordt opgebouwd.

De kunst is ook om pensioen meer naar het nu te brengen in plaats van naar de toekomst. Pas dan gaan mensen (vooral ook jongeren) zich meer druk maken over hun pensioen. Het zijn tot nu toe vooral de 55-plussers die zich beter voelen als ze op de hoogte zijn van hun pensioensituatie, terwijl het voor de midden- en jongerengroep net zo belangrijk zou moeten zijn.

Al met al gaat het hier dus bijna om een herpositionering van de thema's pensioen en pensionering.

3.2 Hoe kan de urgentie van een (goed) pensioen worden versterkt?

De tweede belangrijke factor van openstaan voor informatie is de mate waarin deelnemers de urgentie van het opbouwen van een (goed) pensioen inzien. Uit onderstaande gemiddeldes (op basis van een zevenpuntsschaal) is af te lezen in welke mate een stelling past bij de deelnemer. Hoe dichterbij een stelling staat hoe meer deze past bij de deelnemers. Op deze manier is te zien wat verbeterd kan worden om ervoor te zorgen dat de urgentie van een goed pensioen meer wordt ingezien.



Het belangrijkste bij de factor 'urgentie inzien' is dat deelnemers er een absoluut belang aan hechten dat hun pensioen goed geregeld is. We zien dat het merendeel van de deelnemers (65%) dat al vindt en slechts een klein deel (9%) dat niet vindt. Op dit terrein is dus slechts een beperkte winst te behalen om het openstaan van informatie te bevorderen, alhoewel onder jongeren (60%) het belang ervan iets minder aanwezig is dan bij de ouderengroep (78%).

Ook de mate waarin men er belang aan hecht om later een ruim inkomen te hebben, speelt een rol binnen de urgentie inzien. Het merendeel (55%) hecht er belang aan, alhoewel er een kleine groep (16%) is die hier geen belang aan hecht en het voldoende vindt na pensionering net rond te kunnen komen. Dit laatste geldt vooral voor de middengroep (19%).

De angst voor het vooruitzicht een te laag pensioeninkomen te hebben, speelt ook een rol bij 'de urgentie inzien'; 41% maakt zich hier druk om. Onder de 55-plussers lijkt dit echter minder van belang; 16% zegt dat het vooruitzicht van te weinig pensioen hen niets doet. Hoe meer zorgen men zich maakt, hoe meer men de urgentie van het opbouwen van een goed pensioen inziet.

Om die urgentie te benadrukken, zal er in de media meer aandacht moeten komen voor het onderwerp. Het benadrukken van het belang van een goede pensioenregeling en pensioenopbouw en de mogelijke verschillen tussen de pensioenregelingen zouden daarbij wat nadrukkelijker aan de orde kunnen komen. Uit het kwalitatieve onderzoek kwam naar voren dat velen niet precies weten wat de kenmerken van hun pensioenregeling zijn en dat pensioenregelingen van elkaar verschillen. Door hier meer ruchtbaarheid aan te geven, kan dat voor een deelnemer aanleiding zijn hier kritischer naar te kijken.

Voor jongeren blijkt dat andere financiële zaken belangrijker zijn dan pensioen. Om de urgentie onder deze doelgroep te bevorderen, zal pensioen dus ook hoger op de agenda van deze doelgroep moeten komen. Dit kan worden bereikt door inzichtelijk te maken wat de kans en gevolgen van een te laag pensioen zijn en dit toekomstbeeld naar het heden te halen. Dit is te bewerkstelligen door bijvoorbeeld pensioen ook aan andere financiële zaken te koppelen, die in het heden plaatsvinden. Denk bijvoorbeeld aan woon- en zorgkosten en salarisonderhandeling met de werkgever.

3.3 Hoe kan het gebrek aan eigen vaardigheid worden opgelost?

De derde belangrijke factor van openstaan voor informatie is de mate waarin deelnemers vaardigheden hebben om met de informatie om te gaan. Door deze vaardigheid te vergroten, kan de mate waarin men zich openstelt voor pensioeninformatie toenemen.

Uit onderstaande gemiddeldes (op basis van een zevenpuntsschaal) is af te lezen in welke mate een stelling past bij de deelnemer. Hoe dichterbij een stelling staat hoe meer deze past bij de deelnemers.



Bij de eigen vaardigheid speelt vooral een rol dat men niet weet waar men moet beginnen als men zich in het eigen pensioen wil verdiepen. Nu zegt 40% over deze vaardigheid te beschikken, maar er is ook een groep van 29% die zegt hier niet over te beschikken. Vooral jongeren blijken hier problemen mee te hebben. Hier valt dus nog veel winst te behalen.

Uit het kwalitatieve onderzoek is naar voren gekomen dat deelnemers hier graag bij geholpen willen en/of moeten worden. Vaak ziet men 'door de bomen het bos niet meer'. Voor de deelnemers is het van groot belang dat de informatie aansluit op hun eigen informatiebehoefte en/of denk- en belevingswereld. Dat betekent dat men binnen het informatiemateriaal dat men krijgt aangereikt, niet zelf naarstig op zoek moet gaan naar de informatie die men in eerste instantie denkt nodig te hebben. Het liefst wil men in één oogopslag kunnen zien waar men aan toe is. Met andere woorden: hoe hoog het pensioeninkomen is en of dit toereikend is. De informatie zal als het ware stap voor stap aan de doelgroep moeten worden voorgelegd. De volgorde waarin die informatie wordt gepresenteerd, is daarin zeer bepalend.

Vandaar dat we in het kwantitatieve onderzoek niet alleen hebben vastgesteld welke informatiebehoefte men heeft, maar ook in welke volgorde men dit wil hebben. In hoofdstuk 4 gaan we hier nader op in.

Naast het feit dat een op de drie deelnemers niet weet waar ze moeten beginnen, speelt ook een rol dat men de informatie moeilijk te begrijpen vindt; 43% zegt hier moeite mee te hebben. Vooral de jongeren (48%), maar ook de middengroep (42%) blijken hier de meeste moeite mee te hebben.

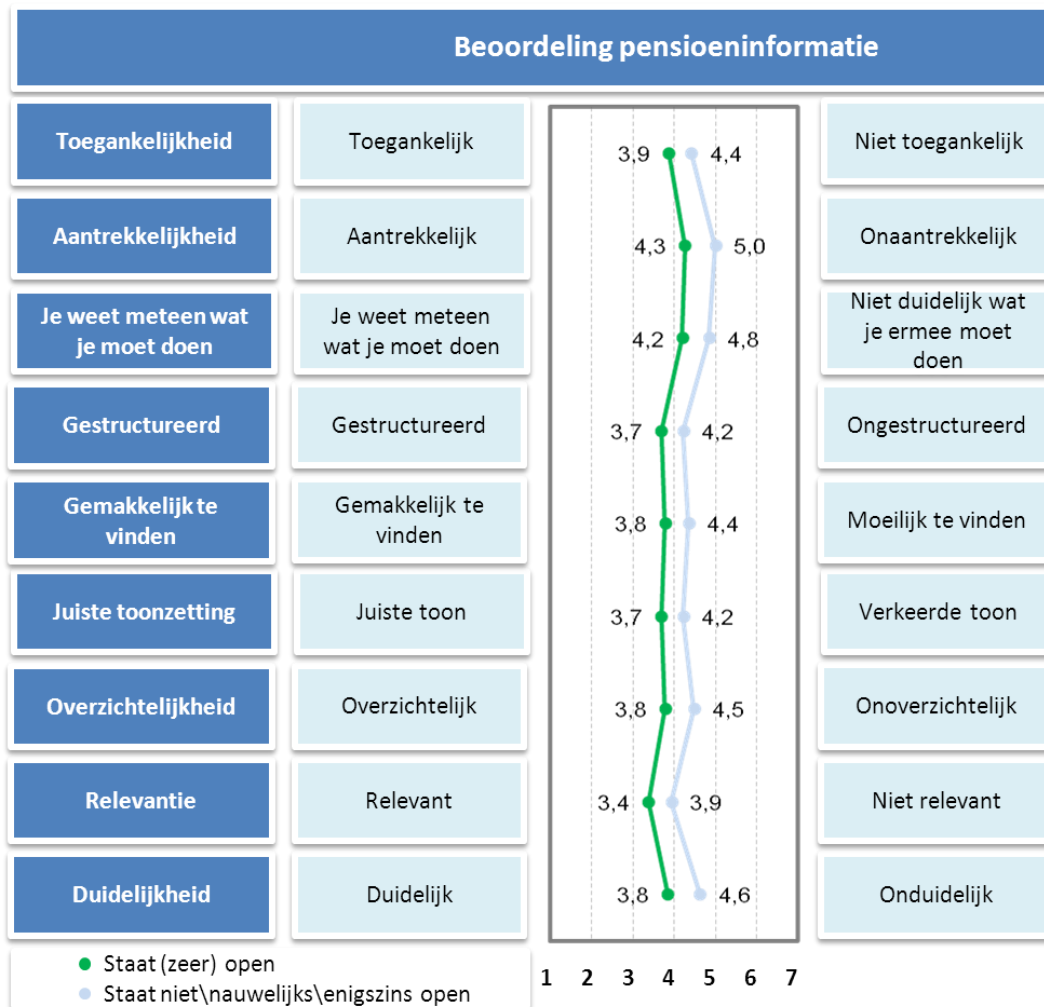
Meer begrijpelijke informatie kan er dus voor zorgen dat men meer open gaat staan voor informatie. Velen (44%) zien er dan ook tegenop om zich te verdiepen in hun pensioensituatie.

Bij de eigen vaardigheid speelt ook een rol dat deelnemers niet weten wat zij zouden kunnen doen om meer pensioen op te bouwen. Ruim een derde van deelnemers (33%) geeft aan niet op de hoogte te zijn van de mogelijkheden om naast hun pensioenregeling meer pensioen op te bouwen. Bij de jongeren is dat ruim de helft (53%). Een duidelijk handelingsperspectief lijkt dus te ontbreken en dat geldt in het bijzonder voor de jongeren. Er zal dus kenbaar moeten worden gemaakt dat er mogelijkheden zijn om meer pensioen op te bouwen en dat het zaak is hier zo vroeg mogelijk mee te beginnen.

3.4 Hoe kan de pensioeninformatie positiever beleefd worden?

Ook hoe de pensioeninformatie door de doelgroep wordt beleefd en beoordeeld, blijkt een rol te spelen in de mate waarin men openstaat voor pensioeninformatie. Het heeft een direct effect op de mate van betrokkenheid, de urgentie inzien en vooral ook op de eigen vaardigheid.

Aan de deelnemers is gevraagd hoe zij informatie over pensioenen beoordelen op de onderstaande aspecten. Hieronder zijn de gemiddelde antwoorden weergegeven van de deelnemers die wel en niet openstaan.



Het blijkt dat deelnemers die niet openstaan voor pensioeninformatie deze informatie op alle aspecten significant minder positief beoordelen. Er is dus niet één specifiek punt waarop de boodschap verbeterd kan worden. Aspecten die er het meest in negatieve zin uitspringen, zijn de aantrekkelijkheid, overzichtelijkheid en duidelijkheid.

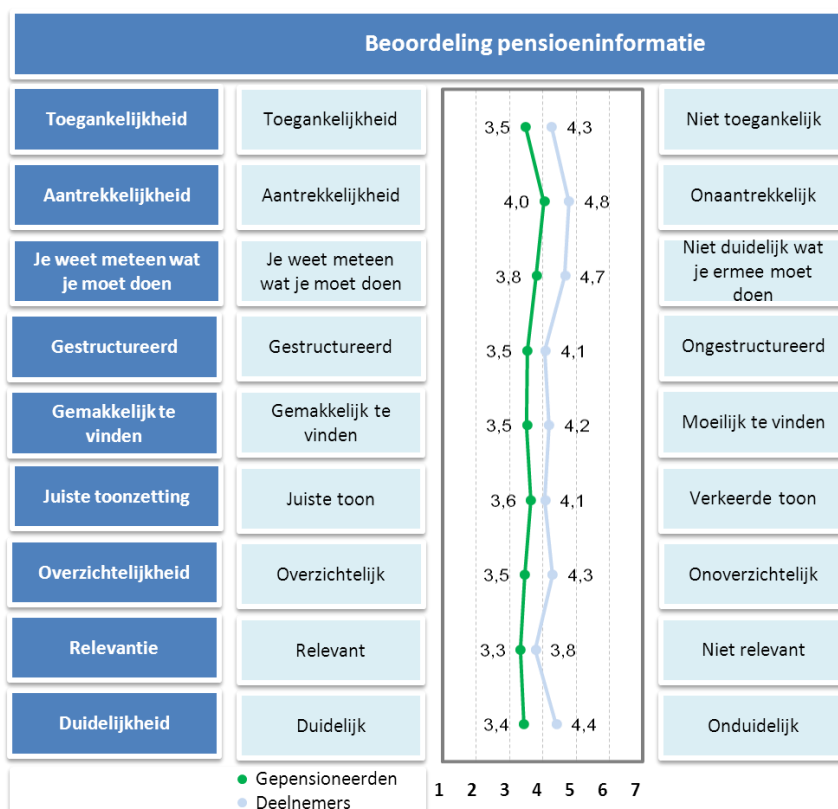
Uit het kwalitatieve onderzoek is naar voren gekomen dat pensioeninformatie aantrekkelijker gemaakt kan worden door meer gebruik te maken van visuele en interactieve informatie in plaats van informatie in de vorm van grafieken en veel tekst (dat vaak ook veel vakjargon bevat).

Voor meer begrip is ook een belangrijke voorwaarde dat de informatie op de persoon is afgestemd en inzicht geeft in wat het concreet betekent voor de portemonnee van de deelnemer.

Voor de overzichtelijkheid en duidelijkheid dient voor de deelnemer in één oogopslag duidelijk te worden wat de hoogte van het pensioeninkomen is en of dit voldoende is. Om dit te kunnen vaststellen, wil men ook niet dat het te veel 'administratieve rompslomp' en rekenwerk met zich mee brengt.

Het online pensioendashboard dat in het kwalitatieve onderzoek is getest, blijkt voor dit alles een goede oplossing te zijn. De manier waarop het is vormgegeven en de informatie die het bevat, sprak de doelgroep zeer aan. Het maakt in één oogopslag duidelijk wat het te verwachten eindbedrag is en of het al dan niet toereikend is. Ook keuzemogelijkheden worden als handig en inzichtelijk ervaren. Het zet een denkproces in gang en geeft ook mensen die niet openstaan voor pensioeninformatie een prikkel om iets te gaan doen. In paragraaf 5.3.2 gaan we nader in op de mate waarin men gebruik zal maken van het online pensioendashboard. Ook geven we inzicht in de waargenomen voor- en nadelen van het pensioendashboard zoals deze in het kwalitatieve onderzoek is getest.

Als we kijken naar het oordeel van de gepensioneerden ten opzichte van alle deelnemers, dan zien we dat de gepensioneerden pensioeninformatie structureel op alle aspecten het positiefst beoordelen.



4 Wat willen deelnemers en pensioengerechtigden weten?

Om goed met de deelnemer te kunnen communiceren, is het van belang dat de pensioenuitvoerders aansluiten bij de informatiebehoeften en kenmerken van de doelgroep.

Uit het kwalitatieve onderzoek kwam naar voren dat het van essentieel belang is dat informatie aansluit op het doel dat de deelnemer voor ogen heeft en niet vanuit de pensioentechniek aan de deelnemer wordt gepresenteerd. Deelnemers hebben behoefte aan een stappenplan dat voldoet aan de volgende criteria:

- relevante informatie;
- in een logische en relevante volgorde;
- voor de relevante doelgroep;
- op een relevant moment;
- van een bekende en betrouwbare afzender.

Vandaar dat we in dit hoofdstuk nader ingaan op de informatiebehoeften van de actieve deelnemers en gepensioneerden. Allereerst geven we weer over welke thema's men iets wil weten. We hebben dit in de kwantitatieve vragenlijst vastgesteld door de deelnemers en gepensioneerden een lijst met onderwerpen voor te leggen waaruit ze konden kiezen. In de tweede paragraaf gaan we in op welke thema's de prioriteit krijgen, dus in welke volgorde men behoefte heeft aan bepaalde informatie. In de laatste paragraaf geven we per thema weer wat men specifiek wil weten. In hoofdstuk 5 komen de voorkeur voor de informatiekkanalen en afzenders aan bod.

4.1 Over welke thema's wil men iets weten?

In het schema op de volgende pagina zien we dat er een verschil in informatiebehoefte is tussen de deelnemers en gepensioneerden. De percentages in het schema op de volgende pagina geven weer hoeveel procent van de deelnemers en gepensioneerden behoefte heeft aan informatie over elk thema (los van de volgorde waarin men dit wil weten).

De deelnemers willen meer weten dan de gepensioneerden; gemiddeld 2,9 onderwerpen versus gemiddeld 1,7.

De meeste deelnemers willen weten hoe hoog het bedrag zal zijn als men met pensioen gaat; 76% geeft aan hier meer over te willen weten. Belangrijk is ook te weten welk inkomen men nodig denkt te hebben als men met pensioen gaat (42%), wat de risico's van de pensioenregeling zijn (38%) en welke gevolgen dat heeft voor de hoogte van het pensioen (31%).

De midden- en oudere groep (resp. 35 t/m 54 jaar en 55-plussers) lijken grotendeels dezelfde informatiebehoeften te hebben. Jongeren daarentegen willen naast de hoogte van het pensioen en het benodigde pensioen ook weten wat hun handelingsperspectieven zijn. Dus: wat men kan doen om zijn pensioeninkomen te vergroten (46%). Daarnaast willen zij ook significant meer weten over de pensioenregeling waaraan zij deelnemen (33%) en hoe het pensioenstelsel in Nederland in elkaar zit (30%).

Pensioen-informatiebehoefte

Deelnemers

	Hoeveel pensioen krijg ik ?	76%
	Hoeveel pensioen heb ik nodig?	42%
	Wat zijn de risico's en gevolgen voor mijn pensioen?	38%
	Hoe vergroot ik mijn pensioeninkomen?	31%
	Wat zijn de gevolgen van veranderingen in mijn leven?	26%
	Pensioenregelingen waar ik aan deelneem	26%
	Hoe het pensioenstelsel in Nederland in elkaar zit	16%

Wil gemiddeld over **2,9 onderwerpen** informatie hebben

Pensioen-informatiebehoefte

Gepensioneerden

	Pensioenregelingen waar ik aan deelneem	57%
	Wat zijn de risico's en gevolgen voor mijn pensioen?	55%
	Wat zijn de gevolgen van veranderingen in mijn leven?	32%
	Hoe het pensioenstelsel in Nederland in elkaar zit	12%

Wil gemiddeld over **1,7 onderwerpen** informatie hebben

De hogere inkomens tonen relatief meer belangstelling voor hoeveel pensioen zij nodig hebben en wat de risico's en gevolgen zijn (van de life events). De groep met een middeninkomen wil het meest weten hoeveel pensioen zij krijgen.

We zien geen verschillen tussen mannen en vrouwen. Het enige verschil is dat vrouwen iets meer belangstelling tonen voor informatie over het pensioenstelsel in het algemeen.

De voornaamste redenen waarom deelnemers niet meer willen weten over bepaalde thema's is dat men zegt daar zelf al een beeld van te hebben en/of er toch niets aan kan veranderen.

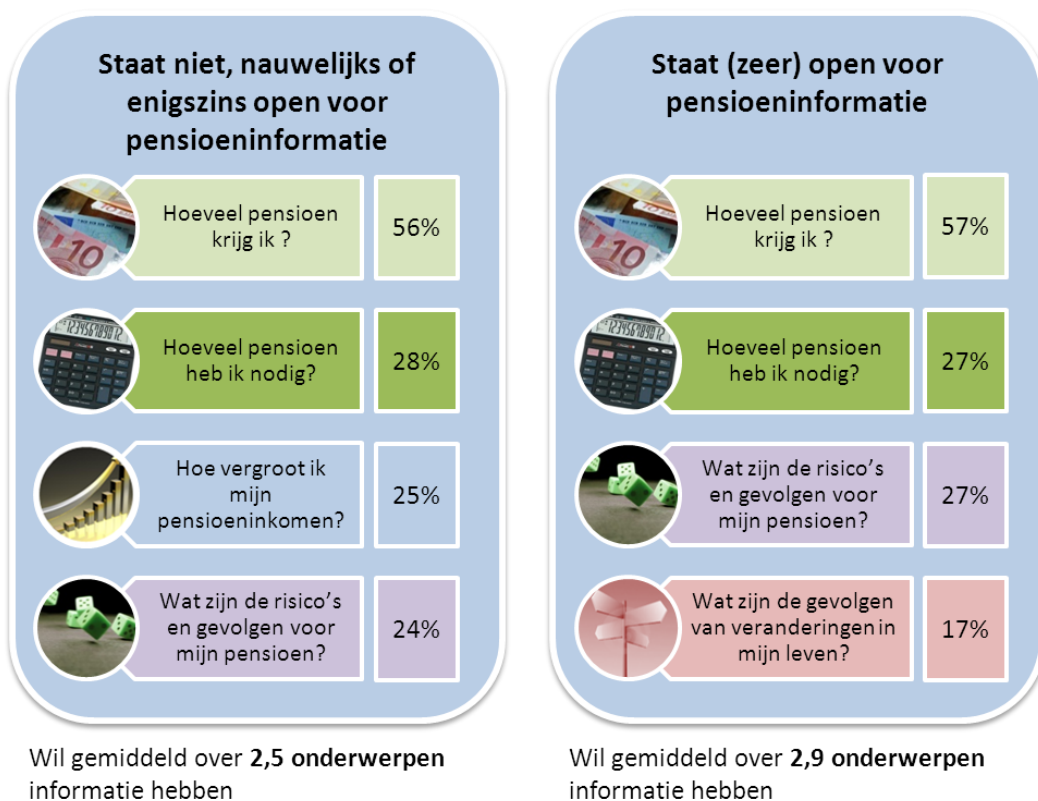
Kijken we naar de gepensioneerden dan zien we dat hun interesse naar andere en een kleiner aantal onderwerpen uitgaat. Gemiddeld gaat de interesse uit naar 1,7 onderwerpen. Zij zijn vooral gericht op informatie over (de risico's van) hun pensioenregeling en de gevolgen van de life events.

4.2 In welke volgorde wil men dat weten?

Uit het kwalitatieve onderzoek is naar voren gekomen dat de volgorde waarin de informatie wordt gepresenteerd zeer bepalend is voor de mate waarin men de informatie tot zich neemt en begrijpt. De informatie moet, wil deze relevant en begrijpelijk zijn, volgens een stappenplan in een logische volgorde aan doelgroep worden voorgelegd.

De volgorde waarin de informatie gepresenteerd moet worden, verschilt enigszins per leeftijdsgroep. Ook het aantal thema's waarover men geïnformeerd wil worden verschilt. Het schema op deze pagina geeft de prioritering van de thema's naar mate van openstaan weer.

Volgorde van pensioen-informatiebehoefte naar al dan niet openstaan voor pensioeninformatie

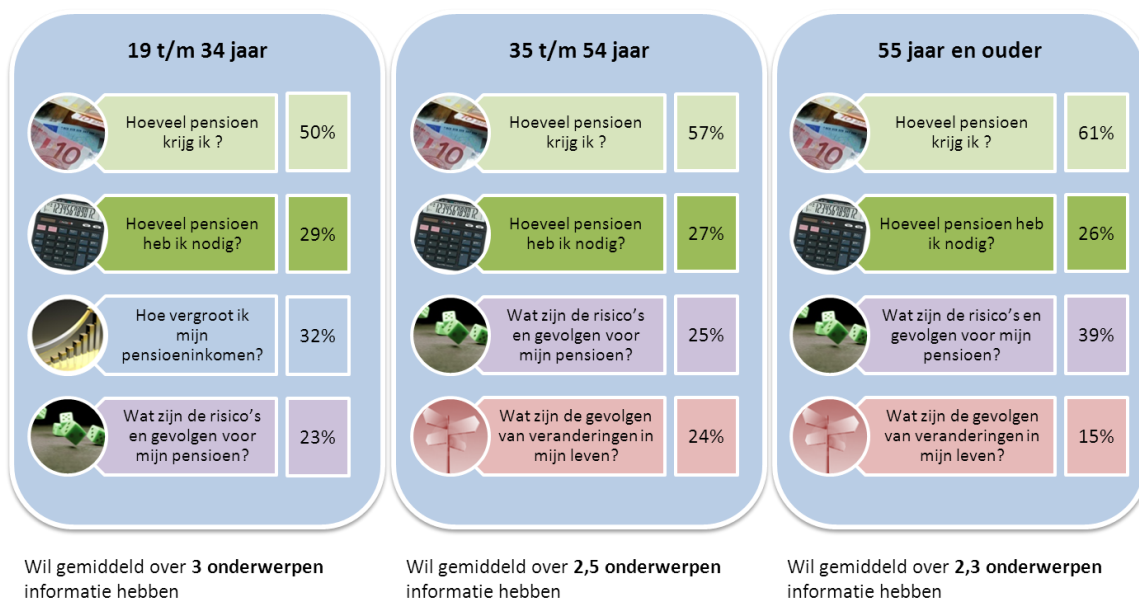


Beide groepen willen in eerste instantie hetzelfde weten, namelijk hoeveel pensioen men krijgt en hoeveel pensioen men nodig heeft.

Echter, mensen die niet of nauwelijks openstaan, willen daarna weten hoe ze hun pensioeninkomen kunnen vergroten en wat de risico's en gevolgen zijn voor hun pensioen.

De groep die wel openstaat, wil niet zozeer weten hoe ze hun pensioeninkomen kunnen vergroten, maar zijn meer gericht op de risico's en gevolgen (van de life events) voor hun pensioen. Ook hierin zal de leeftijd een grote rol spelen.

Volgorde van pensioen-informatiebehoefte per leeftijdsgroep
























In de basis zijn de informatiebehoeften van jongeren hetzelfde als van de andere twee leeftijdsgroepen. Men wil vooral weten hoeveel pensioen men krijgt en hoeveel pensioen men nodig heeft.

De interesse van jongeren gaat daarnaast uit naar wat de mogelijkheden zijn om het pensioeninkomen te verhogen en wat risico's en gevolgen daarvan zijn van het pensioen. De midden- en ouderengroep tonen ook interesse voor het laatste, maar willen in plaats van de mogelijkheden om het pensioeninkomen te verhogen inzicht in de gevolgen van de life events.

4.3 Wat wil men per thema weten?

4.3.1 Wat wil men weten over de hoogte van het pensioeninkomen?

In onderstaand schema is te zien wat men wil weten over de hoogte van het pensioeninkomen verdeeld naar leeftijd.

19 t/m 34 jaar		35 t/m 54 jaar		55 jaar en ouder	
 Wat mijn pensioeninkomen zal zijn als ik mijn pensioenleeftijd heb bereikt (en er in de tussentijd niets verandert)	77%	 Wat mijn pensioeninkomen zal zijn als ik mijn pensioenleeftijd heb bereikt (en er in de tussentijd niets verandert)	74%	 Wat mijn pensioeninkomen zal zijn als ik mijn pensioenleeftijd heb bereikt (en er in de tussentijd niets verandert)	64%
 Hoeveel pensioen ik tot nu toe heb opgebouwd	65%	 Hoeveel pensioen ik tot nu toe heb opgebouwd	58%	 Hoeveel pensioen ik tot nu toe heb opgebouwd	46%
 Welk bedrag ik na mijn pensioenering uitgekeerd zal krijgen wanneer ik eerder of later met pensioen ga	56%	 Welk bedrag ik na mijn pensioenering uitgekeerd zal krijgen wanneer ik eerder of later met pensioen ga	56%	 Welk bedrag ik na mijn pensioenering uitgekeerd zal krijgen wanneer ik eerder of later met pensioen ga	54%
 Tot welke leeftijd ik moet werken om een bepaald pensioeninkomen te kunnen genieten	53%	 Tot welke leeftijd ik moet werken om een bepaald pensioeninkomen te kunnen genieten	49%	 Tot welke leeftijd ik moet werken om een bepaald pensioeninkomen te kunnen genieten	35%
 Wat mijn pensioeninkomen zal zijn ten opzichte van mijn laatstverdiende loon	36%	 Wat mijn pensioeninkomen zal zijn ten opzichte van mijn laatstverdiende loon	41%	 Wat mijn pensioeninkomen zal zijn ten opzichte van mijn laatstverdiende loon	44%
 Hoe mijn pensioenopbouw is vergeleken met andere mensen in mijn leeftijd- en inkomenscategorie	35%	 Hoe mijn pensioenopbouw is vergeleken met andere mensen in mijn leeftijd- en inkomenscategorie	17%	 Hoe mijn pensioenopbouw is vergeleken met andere mensen in mijn leeftijd- en inkomenscategorie	8%
 Wat mijn pensioeninkomen zou zijn, als ik nu met pensioen zou gaan	31%	 Wat mijn pensioeninkomen zou zijn, als ik nu met pensioen zou gaan	35%	 Wat mijn pensioeninkomen zou zijn, als ik nu met pensioen zou gaan	48%

Wil gemiddeld over 3,5 onderwerpen informatie hebben















Wil gemiddeld over 3,5 onderwerpen informatie hebben

Wil gemiddeld over 3 onderwerpen informatie hebben

Jongeren willen duidelijk over meer onderwerpen iets weten dan de oudere groepen. Het gaat de jongeren vooral om wat het pensioeninkomen zal zijn als zij de pensioenleeftijd hebben bereikt (en er in de tussentijd niets verandert), hoeveel zij tot nu hebben opgebouwd en welk bedrag ze na hun pensioenering uitgekeerd krijgen als zij eerder of later stoppen met werken. Ditzelfde geldt voor de middengroep. De 55-plussers willen naast het pensioeninkomen op de pensioenleeftijd en het tot nu toe opgebouwde pensioen weten wat hun pensioen zal zijn als ze nu met pensioen zouden gaan; zij staan immers dicht bij de pensioenleeftijd dan de jongeren.

4.3.2 Wat wil men weten over de risico's van de pensioenregeling?

In onderstaand overzicht is te zien wat de verschillende leeftijdsgroepen willen weten over de risico's van de pensioenregeling en de gevolgen ervan.

19 t/m 34 jaar		35 t/m 54 jaar		55 jaar en ouder	
	Wat de gevolgen van de risico's kunnen zijn voor de hoogte van mijn pensioen	73%		Wat de gevolgen van de risico's kunnen zijn voor de hoogte van mijn pensioen	60%
	Tussen welke boven- en ondergrens mijn pensioen waarschijnlijk zal uitkomen, afhankelijk van toekomstige ontwikkelingen	68%		Tussen welke boven- en ondergrens mijn pensioen waarschijnlijk zal uitkomen, afhankelijk van toekomstige ontwikkelingen	59%
	Of mijn pensioen meegroeit met de stijging van prijzen en lonen	67%		Of mijn pensioen meegroeit met de stijging van prijzen en lonen	56%
	Hoe groot het risico van mijn pensioenregeling is vergeleken met andere regelingen	58%		Hoe groot het beleggingsrisico is van mijn pensioenregeling	44%
	Hoe groot het risico is op verlies door de beleggingen	47%		Hoe groot het risico van mijn pensioenregeling is vergeleken met andere regelingen	39%
	Hoe groot het beleggingsrisico is van mijn pensioenregeling	42%		Hoe groot het risico is op verlies door de beleggingen	37%
	Of mijn partner pensioen krijgt mocht ik overlijden	30%		Of mijn partner pensioen krijgt mocht ik overlijden	27%
Wil gemiddeld over 4 onderwerpen informatie hebben		Wil gemiddeld over 3 onderwerpen informatie hebben		Wil gemiddeld over 3 onderwerpen informatie hebben	

Ook hier zien we dat als er een lijst met onderwerpen wordt voorgelegd er best interesse blijkt te bestaan in de onderwerpen. Jongeren willen zelfs gemiddeld over vier onderwerpen informatie hebben met betrekking tot dit thema.

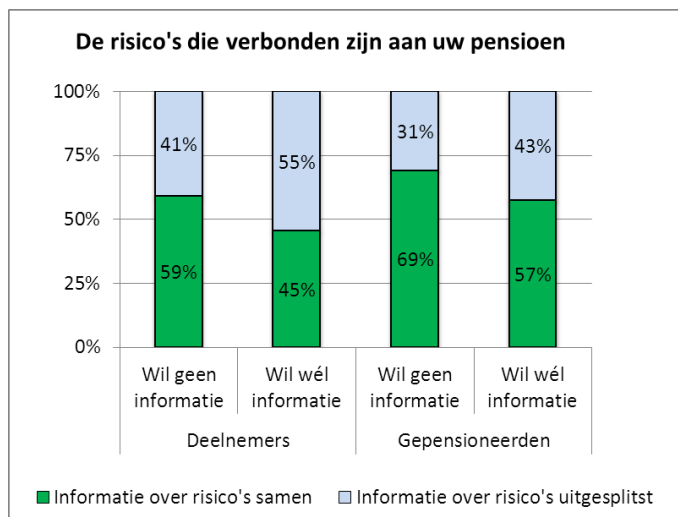
We zien dat over alle leeftijdsgroepen heen de interesse vooral uitgaat naar wat de gevolgen van de risico's zijn voor de hoogte van het pensioen, binnen welke bandbreedte het pensioeninkomen zal uitkomen en of het pensioeninkomen wordt geïndexeerd.

Jongeren willen daarnaast de risico's van hun pensioenregeling kunnen vergelijken met andere pensioenregelingen, terwijl de midden- en oudere groep meer interesse tonen voor de beleggingsrisico's van de pensioenregeling.

De voorkeur voor de manier waarop de informatie over de risico's van de pensioenregeling moet worden gepresenteerd, is verschillend. Dit is afhankelijk van de vraag:

- of er behoefte is aan deze informatie;
- of men wel of niet gepensioneerd is.

Zo zien we dat deelnemers die zeggen geen behoefte aan deze informatie te hebben liever de risico's niet uitgesplitst willen hebben, terwijl gepensioneerden die geen informatie hierover willen hebben dat juist wel willen. Onderstaande grafiek geeft dit weer.



4.3.3 Wat wil men weten over de life events?

In onderstaand overzicht is te zien welke informatie de verschillende leeftijdsgroepen willen hebben over de life events.

19 t/m 34 jaar		35 t/m 54 jaar		55 jaar en ouder				
	Wat er gebeurt met mijn pensioen als ik van baan verander	90%		Wat mijn inkomen zou zijn, mocht ik arbeidsongeschikt raken	82%		Wat mijn inkomen zou zijn, mocht ik arbeidsongeschikt raken	65%
	Wat mijn inkomen zou zijn, mocht ik arbeidsongeschikt raken	87%		Wat er gebeurt met mijn pensioen als ik van baan verander	69%		Wat er gebeurt met mijn pensioen als ik van baan verander	33%
	Wat er gebeurt met mijn pensioen mocht ik gaan trouwen	38%		Wat er gebeurt met mijn pensioen mocht ik gaan trouwen	23%		Wat er gebeurt met mijn pensioen mocht ik gaan trouwen	12%
	Wat er gebeurt met mijn pensioen mocht ik gaan scheiden	23%		Wat er gebeurt met mijn pensioen mocht ik gaan scheiden	19%			
Wil gemiddeld over 2,5 onderwerpen informatie hebben			Wil gemiddeld over 2 onderwerpen informatie hebben			Wil gemiddeld over 1,5 onderwerpen informatie hebben		
















Onder diegenen (26%) die daar meer over willen weten, zien we dat gemiddeld het aantal onderwerpen afneemt naarmate men ouder is. Jongeren willen het meest weten: gemiddeld 2,5 onderwerpen versus 2 en 1,5 onderwerpen onder de andere twee leeftijdsgroepen.

Jongeren zijn vooral geïnteresseerd in pensioeninformatie bij verandering van baan en arbeidsongeschiktheid.

De midden- en oudere groep willen dit ook weten, maar hechten meer belang aan informatie over arbeidsongeschiktheid dan aan pensioeninformatie bij verandering van baan.

4.3.4 Wat wil men weten over het vergroten van het pensioenkomen?

In onderstaand overzicht is te zien welke informatie de verschillende leeftijdsgroepen willen hebben over wat men kan doen om het pensioeninkomen te vergroten.

19 t/m 34 jaar		35 t/m 54 jaar		55 jaar en ouder				
	Of ik meer pensioen op kan bouwen binnen mijn huidige pensioenregeling	78%		Of ik meer pensioen op kan bouwen binnen mijn huidige pensioenregeling	62%		Of ik meer pensioen op kan bouwen binnen mijn huidige pensioenregeling	66%
	Hoe ik zelf meer pensioen kan opbouwen naast mijn pensioenregeling (bijvoorbeeld via een lijfrente of koopsompolis)	64%		Hoe ik zelf meer pensioen kan opbouwen naast mijn pensioenregeling (bijvoorbeeld via een lijfrente of koopsompolis)	59%		Hoe ik ervoor kan zorgen dat ik na mijn pensioendatum minder kosten heb	56%
	Hoe ik ervoor kan zorgen dat ik na mijn pensioendatum minder kosten heb	49%		Wat ik extra opbouw als ik langer doorwerk	51%		Hoe ik zelf meer pensioen kan opbouwen naast mijn pensioenregeling (bijvoorbeeld via een lijfrente of koopsompolis)	38%
	Wat ik extra opbouw als ik langer doorwerk	47%		Hoe ik ervoor kan zorgen dat ik na mijn pensioendatum minder kosten heb	47%		Wat ik extra opbouw als ik langer doorwerk	38%
	Hoe ik mijn bezittingen (bijvoorbeeld beleggingen, bedrijf of afgelost huis) hiervoor kan gebruiken	32%		Hoe ik mijn bezittingen (bijvoorbeeld beleggingen, bedrijf of afgelost huis) hiervoor kan gebruiken	32%		Hoe ik mijn bezittingen (bijvoorbeeld beleggingen, bedrijf of afgelost huis) hiervoor kan gebruiken	31%
Wil gemiddeld over 2,5 onderwerpen informatie hebben		Wil gemiddeld over 2,5 onderwerp informatie hebben		Wil gemiddeld over 2,5 onderwerpen informatie hebben				

Onder diegenen die hierover meer willen weten (31%), gaat de meeste interesse uit naar wat de mogelijkheden zijn binnen de huidige pensioenregeling. Onder jongeren en de middenleeftijdsgroep is deze interesse het hoogst.

Onder de 55-plussers is er naar verhouding minder interesse voor informatie over hoe zij meer pensioen kunnen opbouwen naast hun huidige pensioenregeling, bijvoorbeeld lijfrentes en koopsompolissen.

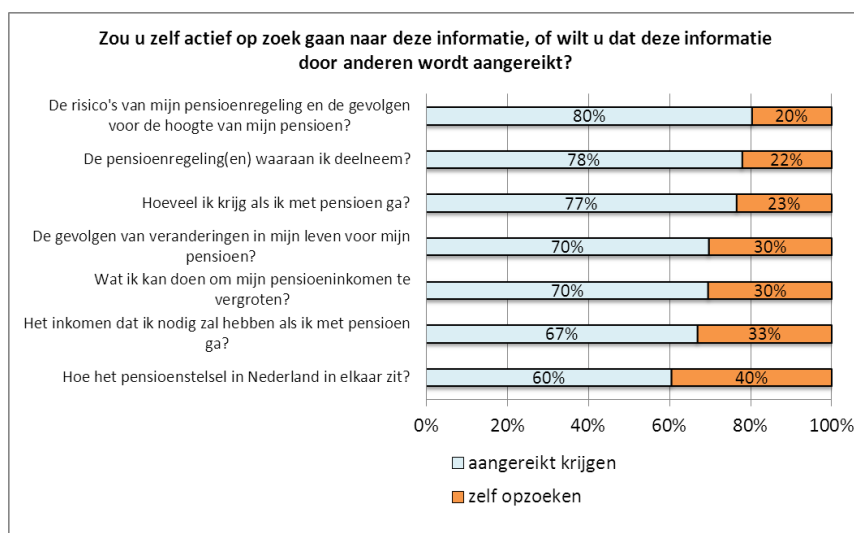
5 Welke wijze van communiceren heeft de voorkeur?

In dit hoofdstuk geven we weer hoe deelnemers en gepensioneerden willen dat er over de thema's gecommuniceerd wordt. We stellen per thema vast:

- of de deelnemer zelf op zoek wil gaan naar deze informatie of dat de deelnemer de informatie hierover liever aangereikt krijgt;
- via welk informatiekanaal en welke afzender men daarover geïnformeerd wil worden;
- in welke vorm men de informatie gepresenteerd wil krijgen.

5.1 Wat heeft de voorkeur: zelf opzoeken of aangereikt krijgen?

Het merendeel van de doelgroep wil de pensioeninformatie aangereikt krijgen in plaats van dat men er zelf naar op zoek gaat. Dit geldt echter in iets mindere mate voor de informatie over het pensioenstelsel en de life events. Een grotere groep is bereid deze zelf ook op te zoeken.



5.2 Welke kanalen en afzenders hebben de voorkeur?

De deelnemers willen het liefst aan de hand van folders/brochures en internet geïnformeerd worden over de thema's. Internet heeft weliswaar de meeste voorkeur indien men de hoogte van het pensioen wil weten. Voor de overige onderwerpen hebben vooral folders en brochures de voorkeur. Het lijkt erop dat deelnemers de algemenere (niet aan veel verandering onderhevige) informatie liever op papier willen hebben en de persoonlijkere, actuele informatie via internet.

De pensioenfondsen/-verzekeraars en de werkgever zijn de voornaamste afzenders voor alle thema's met uitzondering van informatie over het pensioenstelsel in Nederland.

Daarvoor ziet men naast de pensioenfondsen en -verzekeraars eerder een rol weggelegd voor de overheid dan voor de werkgever.



Communiceren:
Hoeveel pensioen krijg ik?



Communiceren:
Hoe het pensioenstelsel in Nederland in elkaar zit



Communiceren:
Wat zijn de risico's en gevolgen voor mijn pensioen?



Communiceren:
De pensioenregeling(en) waaraan u deelneemt



Communiceren:
Wat zijn de gevolgen van veranderingen in mijn leven?



5.3 Welke informatie wil men in/bij het pensioenoverzicht?

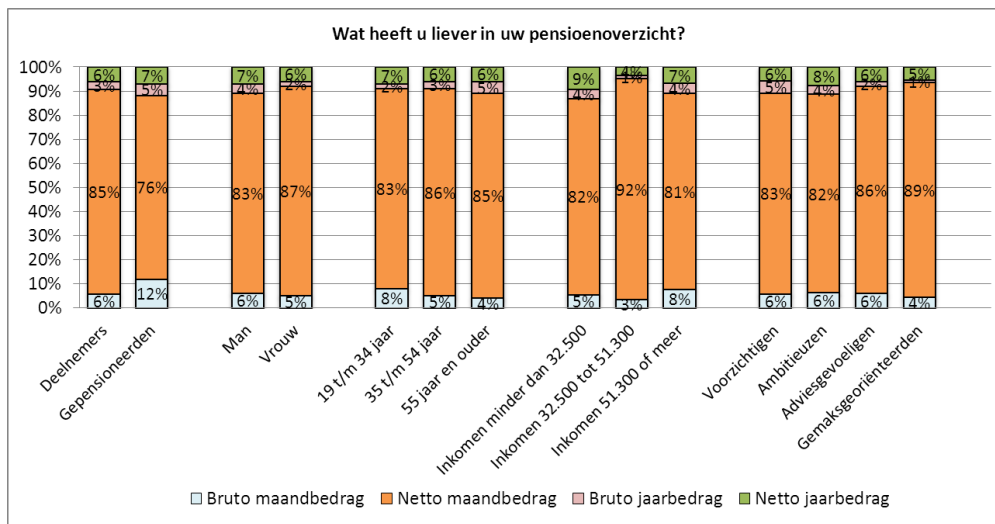
5.3.1 Welk soort informatie wil men in het pensioenoverzicht?

Het merendeel is het erover eens dat het pensioenoverzicht de volgende informatie dient te bevatten:

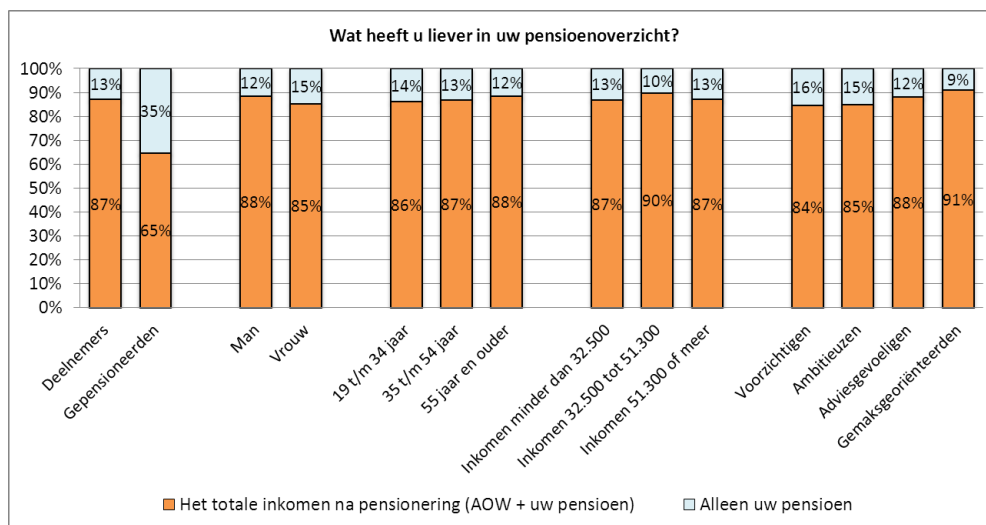
- netto maandbedragen (totaal 85%; geen significante verschillen);
- totale inkomen na pensionering (AOW + het pensioen) (totaal 87%; geen significante verschillen);
- het bedrag dat (straks) feitelijk gestort wordt (totaal 74%; 55-plussers 81%);
- het te bereiken bedrag op pensioenleeftijd (totaal 69%, maar significant minder jongeren (61%) en meer 35- t/m 54-jarigen (totaal 72%)).

Onderstaande grafieken geven dit nog eens verdeeld naar de achtergrondkenmerken weer.

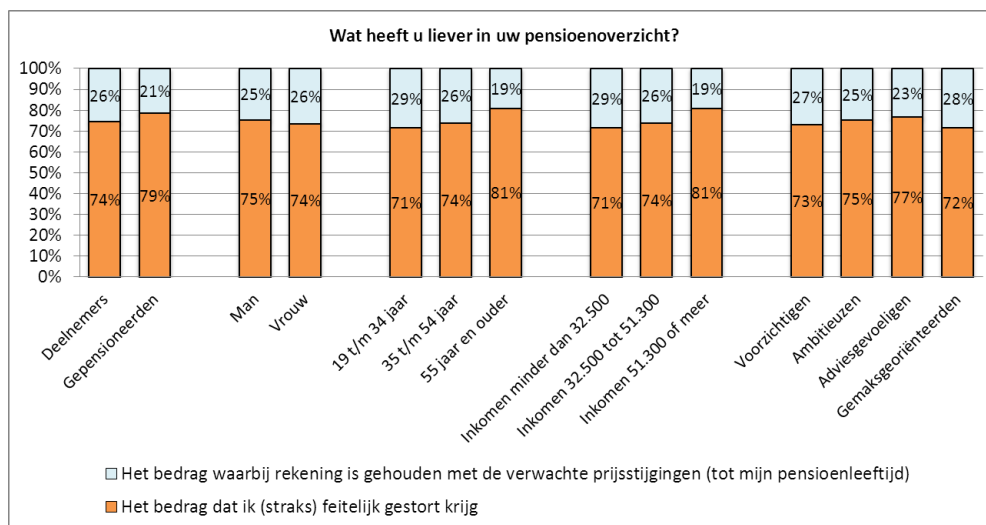
Voorkeur voor netto maandbedragen



Voorkeur voor totale inkomen na pensionering (AOW + het pensioen)



Voorkeur voor het bedrag dat (straks) feitelijk gestort wordt

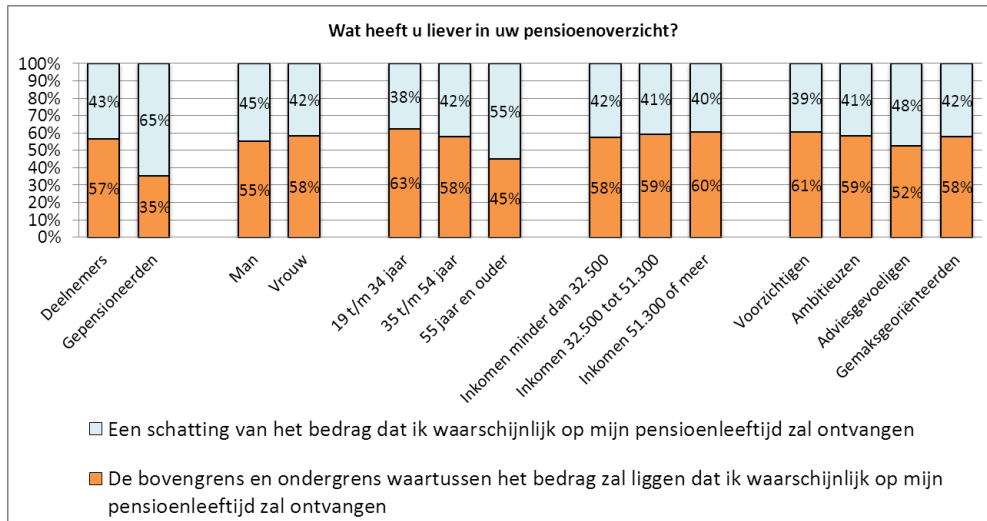


Voorkeur voor het te bereiken bedrag op pensioenleeftijd

Over de manier waarop het te bereiken pensioen gecommuniceerd moet worden, is men verdeeld. Jongeren geven minder de voorkeur aan het te bereiken bedrag op pensioenleeftijd, terwijl de middengroep dit juist significant vaker wil.

Bandbreedte of schatting eindbedrag?

- Jongeren geven duidelijk de voorkeur aan een bandbreedte waarbinnen het bedrag waarschijnlijk zal komen te liggen; dus met een boven- en ondergrens.
- 55-plussers hebben een lichte voorkeur (55%) voor een schatting van het bedrag dat men waarschijnlijk op pensioenleeftijd zal ontvangen.
- Overall is er een lichte voorkeur (57%) voor een bandbreedte.



Uit het kwalitatieve onderzoek hebben we geleerd dat het afbeelden van een bandbreedte de ongewenste suggestie kan wekken dat er sprake is van een harde onder- en bovengrens.

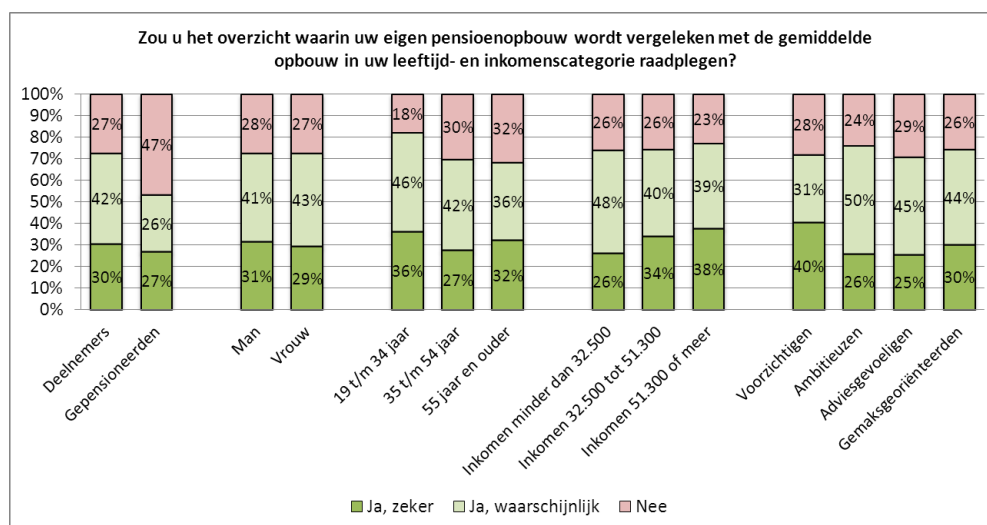
De manier waarop de bandbreedte wordt vormgegeven, is dan ook zeer bepalend voor de interpretatie van de boodschap.

Teksten als 'als het meezit', 'waarschijnlijk' en 'als het tegenzit' lijken bij de deelnemer meer onzekerheid te creëren, terwijl men juist op zoek is naar meer zekerheid over het bedrag. Om dit te kunnen vaststellen, is gebruikgemaakt van onderstaande dummy.



Gerelateerd aan een norm?

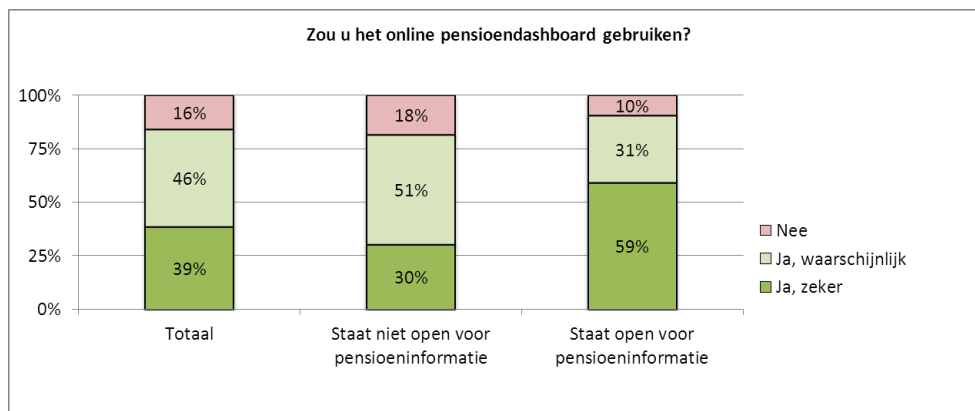
Het merendeel (72%) zegt het overzicht te zullen raadplegen waarin de eigen pensioenopbouw wordt vergeleken met de gemiddelde opbouw van de eigen leeftijds- en inkomenscategorie. Vooral jongeren blijken hier behoefte aan te hebben. Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat het gebruik van vervangingspercentages als ijkpunt minder tot de verbeelding spreekt. Nader onderzoek is nodig om te bepalen of het percentage van het laatstgenoten inkomen een geschikt ijkpunt is om de toereikendheid van het pensioeninkomen te kunnen vaststellen.



5.3.2 Zou men een online pensioendashboard gebruiken?

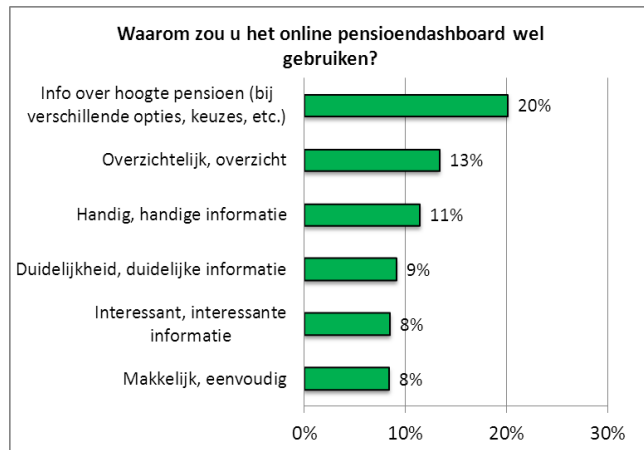
Aan de deelnemers is in het kwantitatieve onderzoek voorgelegd zich voor te stellen dat er een online pensioendashboard wordt gemaakt waarin men te zien krijgt wat het pensioeninkomen is dat men kan verwachten, afgezet tegen het bedrag dat men nodig zal hebben. Daarbij is aangegeven dat het dashboard ook het volgende laat zien:

- hoe hoog het pensioeninkomen zal zijn als men:
 - nu zou stoppen met werken;
 - eerder zou stoppen met werken;
 - langer wil doorwerken;
 - gaat scheiden;
- welke mogelijkheden er zijn om het pensioeninkomen te verhogen.



Op basis van deze beschrijving is gevraagd of de deelnemers van dit pensioendashboard gebruik zouden maken. Daaruit blijkt dat het merendeel (85%) zegt gebruik te zullen maken van het online pensioendashboard. Daarvan zal 39% dit met zekerheid doen, ongeacht leeftijd.

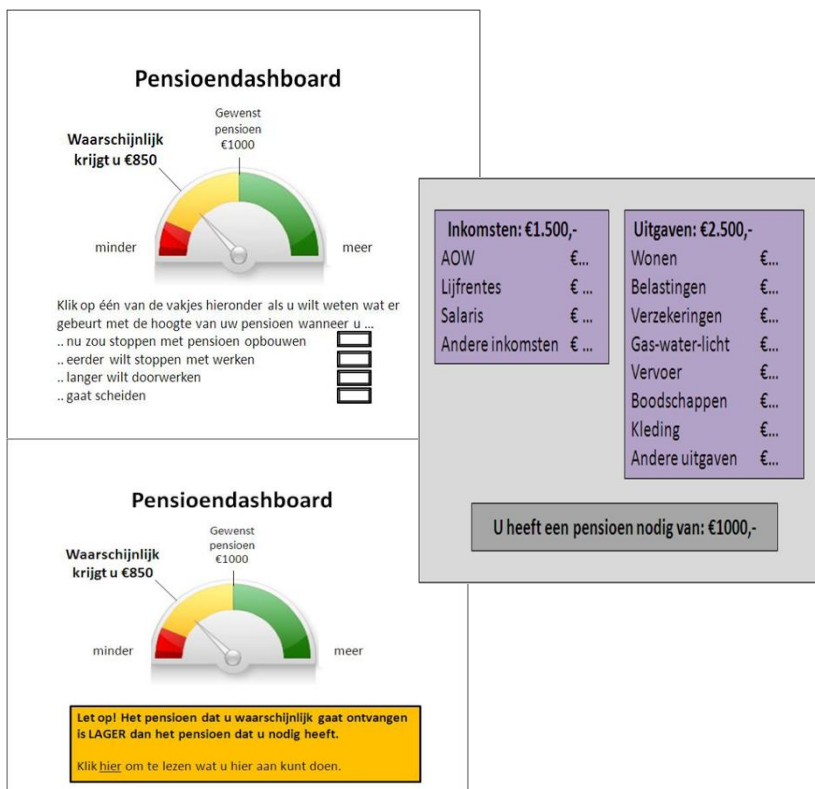
Opvallend is dat de deelnemers die niet openstaan, zeggen er ook gebruik van te maken. 81% zegt er gebruik van te maken, waarvan 30% zeker.



De reden dat men hiervan gebruik wil maken, is daarmee de hoogte van het pensioeninkomen te kunnen vaststellen ook bij verschillende opties en keuzes die men kan maken. Daarnaast is het ook overzichtelijk en ervaart men het als handig.

Nu is de vraag of de deelnemers er in de praktijk ook daadwerkelijk gebruik van zullen maken. Er kan immers een groot verschil zijn tussen wat mensen zeggen en wat ze ook daadwerkelijk doen. Toch geeft het een indicatie van de mate van interesse voor een dergelijk pensioendashboard. Ook in het kwalitatieve onderzoek waren de reacties zeer positief.

In het kwalitatieve onderzoek zijn de volgende afbeeldingen getoond.



Ondanks dat het hier slechts om een voorbeeld gaat, kunnen we vaststellen dat het online dashboard zeer aansprekend is en de interesse triggert, ook onder deelnemers die niet openstaan voor pensioeninformatie.

Het maakt in één oogopslag duidelijk wat het te verwachten eindbedrag is en of het toereikend is. Het risico is wel dat het een soort schijnzekerheid biedt. Zeker ook omdat men zelf het benodigde pensioen moet uitrekenen en vooral jongeren zeggen hier niet toe in staat te zijn. De keuzemogelijkheden worden als handig ervaren. Ook dat er een handelingsperspectief wordt geboden aan de hand van een link naar oplossingsmogelijkheden spreekt zeer aan, hoewel niet iedereen zegt hier gebruik van te maken uit angst dat zij ongewilde 'producten aangesmeerd' krijgen. Van belang is dan ook dat de afzender van het dashboard een onafhankelijke partij is zonder commercieel belang.

5.3.3 Zou men een pensioenbijsluiter lezen?

Om de leesintentie van de pensioenbijsluiter te kunnen vaststellen, is gebruikgemaakt van de volgende vraagstelling:

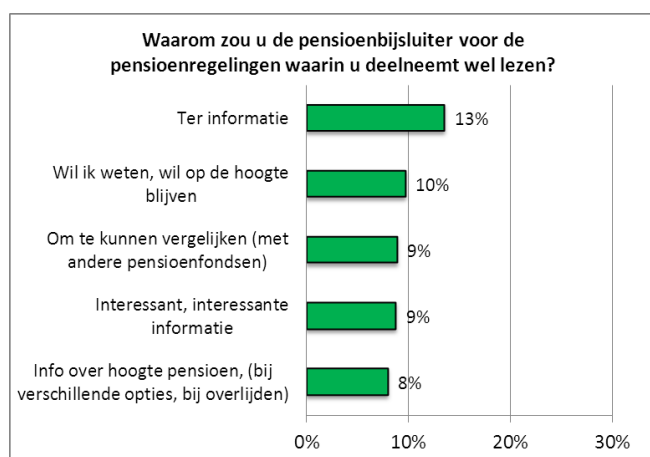
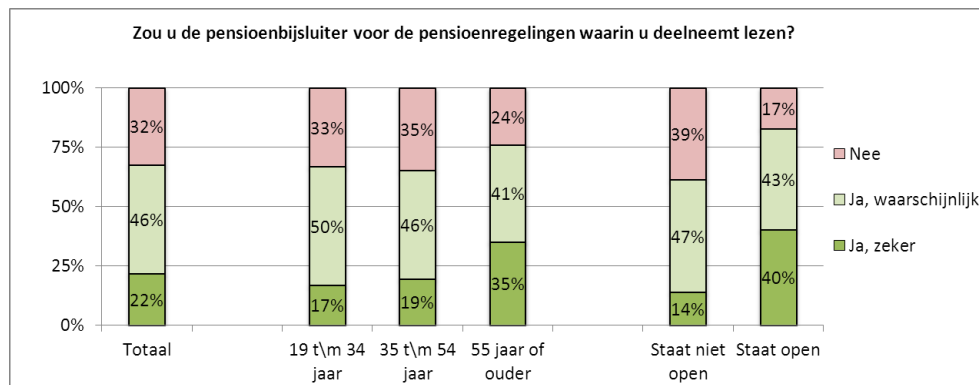
Stelt u zich voor dat er een pensioenbijsluiter wordt gemaakt voor de pensioenregelingen waarin u deelneemt. Dit is een objectieve beoordeling van de kwaliteit van de pensioenregeling. Naast een algemene beoordeling bevat deze regeling een beoordeling van:

- het soort pensioenregeling;
- het pensioen voor nabestaanden;
- aanpassing aan prijsstijgingen;
- de hoogte van de pensioenopbouw per jaar;
- de kosten.

Alle pensioenbijsluiters worden op dezelfde manier opgesteld, zodat u verschillende regelingen met elkaar kunt vergelijken.

Zou u deze pensioenbijsluiter lezen?

Een pensioenbijsluiter zal door het merendeel (68%) worden gelezen ter informatie en omdat men op de hoogte wil blijven. Slechts een op de vijf mensen (22%) zegt dit echter met zekerheid te doen. Opvallend is dat er geen significante verschillen zijn naar achtergrondkenmerken. De hogere inkomens zeggen alleen relatief minder nee.



Ook hier is de vraag of de deelnemers er in de praktijk ook daadwerkelijk gebruik van zullen maken. Er kan immers een groot verschil zijn tussen wat mensen zeggen en wat ze ook daadwerkelijk doen. Toch geeft het een indicatie van de mate van interesse voor een bijsluiters. Over de dummy die in het kwalitatieve onderzoek is gebruikt, was men niet zeer positief aangezien een handelingsperspectief werd gemist.

Het merendeel van de deelnemers zou de pensioenbijsluiters niet gebruiken bij verandering van baan en/of tijdens een sollicitatiegesprek. Vooral jongeren lijken hier geen gebruik van te willen maken; 73% zegt dat niet te gaan doen. Men vindt het geen relevant onderwerp om aan de orde te stellen. De baan is namelijk belangrijker dan het pensioen dat men er krijgt en bovendien heeft men geen interesse in het onderwerp en is het ook niet gebruikelijk om dat in een sollicitatiegesprek aan de orde te stellen. Mensen die het wel zouden gebruiken, vinden pensioen belangrijk en zien het als punt voor onderhandeling.

Onder de deelnemers die niet openstaan voor informatie zal het gebruik ook veel lager zijn. Van hen zegt 39% er geen gebruik van te maken versus 17% van de mensen die wel openstaan en er ook geen gebruik van zeggen te maken.

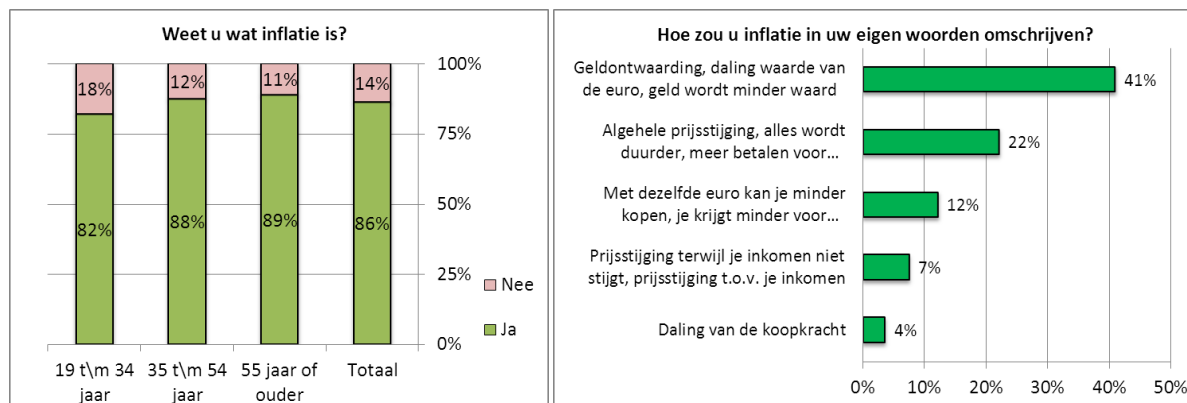
Op basis van het kwalitatieve onderzoek is naar voren gekomen dat bij de bijsluiters van groot belang is dat er een handelingsperspectief wordt geboden. Door de deelnemer uitsluitend inzicht te geven in de risico's van de pensioenregeling kan het gevoel van machteloosheid worden aangewakkerd en sluit men zich af voor deze informatie.

Als geloofwaardigste afzender van de pensioenbijsluiters ziet men een onafhankelijke instantie als de AFM, mijn pensioenoverzicht.nl of Nibud.

Op de tweede plaats komt dan het pensioenfonds. Ouderen vinden het pensioenfonds net zo geloofwaardig als de eerdergenoemde onafhankelijke instanties.

5.3.4 Is men bekend met (invloed van) inflatie en indexatie?

Het merendeel van de deelnemers (85%) zegt te weten wat inflatie is en welke invloed dat kan hebben op het pensioen.



Uit de antwoorden op de open vragen blijkt ook dat men daadwerkelijk redelijk goed weet wat inflatie is.

Dit blijkt ook uit het kwalitatieve onderzoek. Deelnemers zijn wel bekend met de fenomenen koopkrachtverlies en inflatie. Dat is niet zozeer het probleem. De link met de hoogte van het pensioen wordt echter niet automatisch gelegd. Bovendien weet niet iedereen dat de indexatie voorwaardelijk is. Uitleg geven aan wat koopkrachtverlies betekent, is dus niet voldoende. Er dient in begrijpelijke taal uitgelegd te worden dat de indexatie voorwaardelijk is. Door toevoeging van de volgende tekst wordt het voor menigeen duidelijker:

Dit heeft ook gevolgen voor uw pensioen. Uw pensioenfonds probeert daarom uw pensioen mee te laten stijgen met de stijging van prijzen/lonen. Het is echter niet zeker dat dit ook zal gebeuren.

Deze tekst is gebruikt in het kwalitatieve onderzoek.

Geld wordt ieder jaar een beetje minder waard. Dat betekent dat u met hetzelfde geldbedrag minder kunt kopen. Het bedrag blijft dus gelijk, alleen is het minder waard.

Dit heeft ook gevolgen voor de hoogte van uw pensioen. Uw pensioenfonds probeert daarom om uw pensioen mee te laten stijgen met de stijging van de prijzen / lonen. Het is echter niet zeker dat dit ook zal gebeuren.

Als dit niet gebeurt, dan zijn dit de gevolgen:

- Als u met pensioen gaat, krijgt u 1000 euro per maand
- Dat bedrag is dan minder waard dan nu
- U kunt met dat bedrag dus minder kopen dan nu
- U kunt met die 1000 euro dan evenveel kopen als met 800 euro nu.

6 Conclusies en aanbevelingen

Pensioencommunicatie staat nu hoog op de agenda van de pensioensector. Het pensioenbewustzijn onder deelnemers moet omhoog. Met de informatiebepalingen in de Pensioenwet is een belangrijke stap in de goede richting gezet. Er wordt nu meer gecommuniceerd met de deelnemers en pensioengerechtigden. Toch blijkt dat de huidige communicatie-inspanningen niet altijd even effectief zijn. Veel informatie bereikt de doelgroep niet, omdat deelnemers:

- de informatie niet begrijpen:
 - 43% zegt hier moeite mee te hebben. Vooral de jongeren (48%), maar ook de middengroep (42%) zeggen het moeilijk te vinden om pensioeninformatie te begrijpen;
- niet openstaan voor pensioeninformatie:
 - 71% van de deelnemers blijkt niet of nauwelijks open te staan voor pensioeninformatie; het minst staan open: vrouwen (23%), jongeren (16%), adviesgevoeligen (18%) en gemaksgerechtigden (21%);
 - pensioengerechtigden (62%) hebben aanzienlijk meer belangstelling voor informatie over pensioen.

Voor het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aanleiding om samen met de pensioensector een nieuwe communicatiestrategie te ontwikkelen die op vooruitgang is gericht. Daarbij kunnen volgens ons vier paden worden gevolgd om deze 'vooruitgang' te realiseren:

Groeipad 1: hoe kunnen we deelnemers die nu openstaan pensioeninformatie beter laten begrijpen?

Groeipad 2: hoe kunnen we meer deelnemers bereiken met pensioeninformatie door ze *meer open te laten staan* voor pensioeninformatie?

Groeipad 3: hoe kunnen we het gebruik/gewenste gedrag van de deelnemers vergroten door *in te spelen op nieuwe behoeften* met een nieuw aanbod of service?

Groeipad 4: hoe kunnen we het gebruik/gewenste gedrag bij *andere stakeholders stimuleren* zodat er meer deelnemers worden bereikt en de informatie beter wordt begrepen? Denk aan werkgevers/HRM/P&O en de media.

Onderstaand 'raamwerk voor de vooruitgang' geeft deze groeipaden nog eens schematisch weer.



We leggen deze groeipaden naast de resultaten van dit onderzoek en geven voor zover mogelijk een nadere invulling aan elk vooruitgangsvraagstuk dat achter elk groeipad schuilt.

Groeipad 1: meer deelnemers beter laten begrijpen

Om pensioeninformatie beter te laten begrijpen, is het van belang dat de pensioensector aansluit bij de informatiebehoeften en kenmerken van de deelnemer. Voor meer begrip is een belangrijke voorwaarde dat de informatie op de persoon is afgestemd en inzicht geeft in wat het concreet betekent voor de portemonnee van de deelnemer. Daarbij is behoefte aan een stappenplan dat aansluit op het doel dat de deelnemer voor ogen heeft.

Uit dit onderzoek blijkt dat de deelnemers in eerste instantie vooral belangstelling hebben voor wat de hoogte van hun pensioeninkomen is en of dit voldoende is. Dit is dan ook informatie die als eerste aan iedereen gepresenteerd dient te worden.

Jongeren willen vervolgens weten hoe zij meer pensioen kunnen opbouwen en ook willen ze op de risico's en gevolgen daarvan voor hun pensioen gewezen worden. De midden- en oudere leeftijdsgroepen onder de deelnemers willen daarentegen eerder op de risico's en gevolgen van de life events gewezen worden dan meer inzicht krijgen in hoe ze meer pensioen kunnen opbouwen.

Uiteindelijk gaat het erom dat de deelnemer wordt voorzien van:

- relevante informatie;
- in een logische en relevante volgorde;
- op een relevant moment;
- van een bekende en betrouwbare afzender.

Dit betekent dat differentiatie van de informatie naar doelgroep, voornamelijk leeftijd en/of levensfase, essentieel is.

Hoogte van het pensioenbedrag

Bij de hoogte van het pensioeninkomen gaat het de deelnemers specifiek om informatie over:

- het totale inkomen na pensionering (incl. AOW);
- netto maandbedragen;
- het bedrag dat (straks) feitelijk gestort gaat worden;
- het te bereiken bedrag op pensioenleeftijd.

Daarnaast willen de jongeren het eindbedrag het liefst globaler, in een bandbreedte, weergegeven hebben. Een nadeel hiervan kan zijn dat wordt uitgegaan van een harde onder- en bovengrens. De 55-plussers geven de voorkeur aan een schatting van het eindbedrag.

Toereikendheidstoets

De deelnemer wil ook weten of de hoogte van het pensioeninkomen toereikend is. Inzicht in een pensioenbedrag is niet voldoende, men moet ook weten of het al dan niet voldoende is. Deelnemers, vooral jongeren, vinden het lastig zelf die toets te kunnen doen. De rekenmodule, die men zelf moet invullen om het gewenste pensioen te kunnen vaststellen blijkt vooral voor jongeren problemen te geven. Ouderen blijken daar beter mee uit de voeten te kunnen. Het merendeel van de deelnemers het op prijs als de eigen pensioenopbouw wordt vergeleken met de gemiddelde opbouw van de eigen leeftijds- en inkomenscategorie. Het helpt ook als de rekenmodule vooraf van een aantal normbedragen is voorzien. Refereren aan een gemiddeld vervangingspercentage blijkt niet tot de verbeelding te spreken. Nader onderzoek is nodig om te bepalen welk ijkpunt het meest geschikt is om de toereikendheidstoets te kunnen doen.

Groei-pad 2: meer deelnemers bereiken door ze meer open te laten staan voor pensioeninformatie

De mate waarin deelnemers openstaan voor pensioeninformatie is bepalend voor de effectiviteit van de communicatie. Deelnemers die niet openstaan, sluiten zich af voor pensioencommunicatie, waardoor de informatie die door pensioenuitvoerders wordt verschaft de doelgroep niet bereikt. Om deze groep te verleiden informatie over pensioenen tot zich te nemen, is het van belang dat ze eerst open komen te staan.

Om dit te bewerkstelligen, zal de **betrokkenheid** bij het thema moeten worden verhoogd. Dit is namelijk een van de meest bepalende factoren die invloed heeft of men wel of niet openstaat.

Daarnaast spelen ook de **urgentie inzien** van een (goed) pensioen en de **eigen vaardigheid** een rol. Ook de **beoordeling van pensioeninformatie** blijkt een belangrijke factor te zijn.

Deze laatste factor blijkt vooral indirect van invloed te zijn op de mate waarin men openstaat voor pensioeninformatie.

De **betrokkenheid** bij het thema pensioen kan worden verhoogd door het thema meer tot de verbeelding van de doelgroep te laten spreken. Er zal meer op het gevoel van de mensen worden ingespeeld, zodat men zich betrokken voelt bij pensioen en pensionering. Het thema zal dichterbij de mensen moeten worden gebracht en een positievere connotatie met zich mee moeten brengen. Tot nu toe staan pensioen en de pensioenuitvoerder te ver van de doelgroep af en vinden vooral jongeren het niet leuk om over pensionering en ouder worden na te denken. Het gaat hier dus bijna om een herpositionering van het thema pensioen.

Belangrijk is ook dat een pensioenuitvoerder een goede vertrouwensrelatie met zijn doelgroep opbouwt. De deelnemer zal zich meer deelgenoot moeten voelen van zijn pensioen en pensioenfonds en/of -verzekeraar waar dit pensioen wordt opgebouwd.

De **urgentie inzien** van een (goed) pensioen voor de doelgroep zal ook moeten worden verhoogd. Deelnemers hechten er wel belang aan dat hun pensioen goed geregeld is. Daar ligt het dus niet aan, alhoewel jongeren zich daar minder druk over maken dan de oudere leeftijdsgroepen.

Om die urgentie wat meer te laten inzien, zal er in de media meer aandacht moeten komen voor het onderwerp. Er zal meer maatschappelijke discussie moeten plaatsvinden over het thema. Het benadrukken van het belang van een goede pensioenregeling en pensioenopbouw en de mogelijke verschillen tussen de pensioenregelingen zouden daarbij wat nadrukkelijker aan de orde kunnen komen. Velen weten immers niet precies wat de kenmerken van hun pensioenregeling zijn en dat pensioenregelingen van elkaar verschillen. Door hier meer ruchtbaarheid aan te geven, kan dat voor een deelnemer aanleiding zijn hier kritischer naar te kijken.

Voor jongeren blijkt dat andere financiële zaken belangrijker zijn dan pensioen. Om de urgentie onder deze doelgroep te bevorderen, zal pensioen dus ook hoger op de agenda van deze doelgroep moeten komen. Dit kan worden bereikt door inzichtelijk te maken wat de kans op en gevolgen van een te laag pensioen zijn en dit toekomstbeeld naar het heden te halen. Dit is te bewerkstelligen door bijvoorbeeld pensioen ook aan andere financiële zaken te koppelen die in het heden plaatsvinden. Denk bijvoorbeeld aan woon- en zorgkosten en salarisonderhandeling met de werkgever.

Velen beschouwen het als een 'ver-van-hun-bedshow'. De kunst is ook om pensioen meer naar het nu te brengen in plaats van naar de toekomst. Pas dan gaan mensen (vooral ook jongeren) zich meer druk maken over hun pensioen. Het zijn tot nu toe vooral de 55-plussers die zich beter voelen als ze op de hoogte zijn van hun pensioensituatie, terwijl het voor de midden- en jongere leeftijdsgroep net zo belangrijk zou moeten zijn.

Om de **eigen vaardigheid** te vergroten, gaat het erom deelnemers te helpen bij het verkrijgen van hun overzicht en inzicht. Men weet vaak niet waar men moet beginnen. Vandaar dat het van belang is dat de informatie stap voor stap aan de doelgroep wordt voorgelegd. De volgorde waarin die informatie wordt voorgelegd, is daarin zeer bepalend.

Om de eigen vaardigheid verder te verhogen, zal ook **pensioeninformatie begrijpelijker** moeten worden gemaakt.

Door de informatie aantrekkelijker, overzichtelijk en duidelijker te maken, zal de informatie vooral begrijpelijker worden, neemt de eigen vaardigheid toe en gaat men meer openstaan voor informatie.

De informatie kan aantrekkelijker worden gemaakt door bijvoorbeeld:

- meer gebruik te maken van visuele en interactieve informatie i.p.v. 'ingewikkelde teksten met veel vakjargon' en grafieken;
- te kiezen voor een gelaagdheid in de informatie waarbij de informatie als het ware stap voor stap wordt ontfouwen aan de deelnemer.

Handelingsperspectief

Iedereen hecht veel belang aan een handelingsperspectief. Het idee toch invloed te kunnen uitoefenen op de eigen pensioensituatie neemt het gevoel van machteloosheid weg en maakt dat men zich minder afsluit voor pensioeninformatie.

Deelnemers alleen wijzen op de risico's en onzekerheden kan daarom verlamvend werken en kan ervoor zorgen dat men zich afsluit voor pensioeninformatie.

Groei-pad 3: inspelen op nieuwe behoeften met een nieuw aanbod of service

Alhoewel de behoefte aan informatie bij velen nog niet manifest is (71% staat immers niet open), is de verwachting dat dit er in de toekomst wel aan staat te komen.

Pensioen zal immers hoger op de agenda van de deelnemer moeten komen te staan. Bovendien blijkt dat jongeren desgevraagd toch interesse blijken te tonen voor veel onderwerpen.

Deze informatie zal dan moeten aansluiten op de behoefte die men heeft en in de vorm die hen aanspreekt. Het online dashboard lijkt hier goed op in te spelen. Er is duidelijk behoefte aan een online totaaloverzicht dat in één oogopslag duidelijk maakt wat de hoogte van het pensioeninkomen is en of dit al dan niet toereikend zal zijn.

Deelnemers geven aan de keuzemogelijkheden en toereikendheidstoets en het feit dat er een handelingsperspectief wordt geboden zeer te waarderen. Het stimuleert het denkproces en zet aan tot actie. Zelfs deelnemers (81%) die niet openstaan, zeggen er (waarschijnlijk) gebruik van te maken.

De introductie van een dergelijk hulpmiddel bevelen we dan ook sterk aan. Het combineert groeipad 1 en 2.

Groeipad 4: andere stakeholders stimuleren

Uit dit onderzoek blijkt dat de deelnemer de **werkgever** als een belangrijk communicatiekanaal ziet. Tot nu toe is hun rol nog beperkt, alhoewel er in de pensioensector hard aan wordt gewerkt om ook deze doelgroep erin te betrekken. Zaak is dat ook HRM-/P&O-medewerkers bij pensioencommunicatie worden betrokken en dat zij de urgentie ervan inzien. De pensioensector zou deze medewerkers meer moeten enthousiasmeren en faciliteren om het thema hoger op de agenda te krijgen door hun werknemers een betere voorlichting te geven over pensioen.

De context waarin de pensioencommunicatie plaatsvindt, is ook van groot belang. Er zijn veel zenders, waaronder de **media**, die verschillende (vaak negatieve) boodschappen afgeven over pensioen. Het vertrouwen is daardoor gedaald en het pensioenbewustzijn is nog steeds laag. Om de betrokkenheid en urgentie te beïnvloeden, is het dus ook zaak het **maatschappelijk humeur** te beïnvloeden. Alleen het verbeteren van pensioencommunicatie is dus niet voldoende. Het is allemaal niet meer zo vanzelfsprekend en van een zeker pensioen kan men niet meer op aan. Het nieuwe pensioendenken zal gemeengoed moeten worden. Het vraagt om een publiek debat en dialoog tussen deelnemer, werkgever en pensioenuitvoerder.

Bijlagen



Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

Kwalitatief onderzoek

Methode van onderzoek

Het kwalitatieve onderzoek bestond uit 23 diepte interviews van elk ca. 45 minuten, waarvan:

- 4 pensioengerechtigden
- 19 actieve deelnemers, w.o. 2 gewezen deelnemers, 2 gewezen partners en 2 starters

Verdeeld naar:

- leeftijd:
- actief: <35 jaar, 35-44 jaar en 45-54, 55+
- gepensioneerden: <65 jaar en >65 jaar
- diverse relevante achtergrondkenmerken
- drie locaties: Amsterdam, Zwolle en Den Bosch

Kwantitatief onderzoek

Veldwerkmethode

CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)

Bij CAWI werken respondenten via hun eigen pc mee aan allerlei soorten onderzoek. Vragenlijsten over uiteenlopende onderwerpen worden via een e-mail met een link naar de online vragenlijst naar een geselecteerde groep respondenten verstuurd. De respondent kan de vragenlijst invullen op een moment dat het hem uitkomt, zonder tussenkomst van een enquêteur of interviewer.

Steekproefbron

De steekproefbron is TNS NIPOBase, het consumentenpanel van TNS NIPO (zie bijlage voor meer informatie). In dit panel zijn circa 200.000 leden actief die periodiek meewerken met onderzoek. Zij zijn a-select geworven door TNS NIPO en kunnen zich niet zelf aanmelden voor onderzoek. Deze wijze van werving voorkomt in belangrijke mate beroepsrespondenten en selectiviteit in het panel. TNS NIPO zorgt voor een goede frequentie van uitnodigen voor onderzoek. Te vaak uitnodigen leidt tot panelmoeheid, te weinig uitnodigen verlaagt de binding met het panel.

Steekproef

De steekproef is getrokken uit TNS NIPOBase waarbij mensen zijn geselecteerd op de populatiecriteria van het onderzoek. Dat zijn

- Werkenden in loondienst van 21 t/m 64 jaar
- Gepensioneerden t/m 64 jaar
- Gepensioneerden van 65 jaar en ouder

Binnen deze groepen is de steekproef representatief getrokken voor:

- Geslacht
- Leeftijd
- Huishoudgrootte
- Provincie

Omdat de gerealiseerde (netto) steekproef qua verhoudingen niet afwijkt van de getrokken (bruto) steekproef is niet herwogen. Dat deze cijfers niet afwijken komt mede door de hoge respons (76%). Er kan dus ook geconcludeerd worden dat er geen sprake is van hoge en selectieve non-respons.

De onderzoeksresultaten van de deelnemers zijn gebaseerd op actieve deelnemers. Deze groep is op basis van screeningsvragen in de vragenlijst vastgesteld. Omdat deze groep is aangemaakt op basis van een representatieve afspiegeling van de beroepsbevolking is herweging van de actieve deelnemers niet nodig.

De aantallen waarop gerapporteerd is in het rapport zijn:

- Actieve deelnemers n= 1.121 (waarvan 174 starters)
- Gepensioneerden onder 65 jaar n=156
- Gepensioneerden van 65 jaar en ouder n=147

Interviewperiode en lengte

- Het online veldwerk is uitgevoerd van 13 t/m 18 maart 2012. Om de respons verder te verhogen is op 16 maart een reminder verstuurd naar de mensen die de vragenlijst nog niet (volledig) hebben ingevuld.
- De gemiddelde duur per enquête was 26 minuten.

Bijlage 2 Toelichting Factoranalyse

Hoe is het belang van de factoren bepaald?

Het belang van de factoren voor Openstaan voor Pensioeninformatie is op impliciet manier geoperationaliseerd. Dit is gedaan door naar de samenhang tussen de Openstaan voor Pensioeninformatie en de andere aspecten in het onderzoek te bekijken. Het voordeel van deze manier van het (impliciete) belang bepalen is dat er alleen aspecten naar voren komen die daadwerkelijk een relatie hebben met Openstaan.

Hoe is de samenhang bepaald?

De samenhang is berekend met de correlatiecoëfficiënt. Als twee variabelen perfect samenhangen, dat wil zeggen als de ene verandert en de andere evenredig mee verandert, dan is de correlatie 1. Is er geen verband tussen de variabelen dan is de correlatie 0. De eenvoudigste manier om een correlatie te conceptualiseren is door de waardes op de twee variabelen weer te geven als een puntenwolk. Liggen alle punten op een rechte lijn, dan is er sprake van een correlatie van 1. Hoe meer de punten afwijken van het patroon van een rechte lijn, des te lager de correlatie. Wat betreft de grote van de correlaties heeft Cohen (1988) vuistregels opgesteld. Volgens deze vuistregels is een correlatie rond de 0,10 klein, rond de 0,30 matig en 0,50 sterk.

Hoe zijn de factoren samengesteld?

Door middel van factoranalyse zijn samengestelde factoren geconstrueerd. Factoranalyse is een techniek om uit een set vragen een kleiner aantal onderliggende variabelen te extraheren. In deze techniek wordt gekeken naar patronen in de correlaties tussen de vragen. Deze nieuwe variabelen worden factoren genoemd. Het werken met factoren heeft een aantal voordelen. Factoren zijn betrouwbaarder metingen, omdat het samengestelde variabelen zijn. Factoren zijn doorgaans van hoger abstractieniveau dan de onderliggende vragen, dit komt de generalisatie van de resultaten ten goede. Verder hebben factoren de gunstige statistische eigenschap dat ze onderling niet gecorreleerd zijn, dit is gunstig voor de stabiliteit van de resultaten (vermijden van multicollineariteit).

Bijlage 3 Vragenlijst

*QUESTION 110 *CODES 1009: Heeft u momenteel betaald werk in loondienst?

Kies het antwoord dat het meest van toepassing is.

- 1: Ja, ik ben momenteel werkzaam in loondienst
- 2: Nee, maar vroeger wel in loondienst geweest
- 3: Nee en vroeger ook niet in loondienst geweest
- 4: Nee, ik ben al met pensioen of met prepensioen

*QUESTION 120 *CODES 1010 *IF [Q110 , 1]

Ja, ik ben momenteel werkzaam in loondienst

Bouwt u op dit moment pensioen op via uw werkgever?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Dat weet ik niet

*QUESTION 130 *CODES 1011 *IF [Q110 , 2 , 4 \ Q120 , 2]

Heeft u vroeger pensioen opgebouwd via een werkgever?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Dat weet ik niet

*EXCLUDE Q1111 Q1111: *IF [Q120 , 1 \ Q130 , 1] *INCLUDE Q1111 [1]

*IF [Q110 , 1 TO 3] *INCLUDE Q1111 [2]

Vraag 14: *QUESTION 140 *CODES 1012: Bouwt uw partner op dit moment
partnerpensioen voor u op?

Dit is meestal het geval wanneer uw partner via zijn/haar werkgever pensioen opbouwt.

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Ik heb geen partner
- 4: weet ik niet

*EXCLUDE Q2222 Q2222: *IF [Q140 , 1 TO 2 , 4] *INCLUDE Q2222 [1]

*IF [Q140 , 3] *INCLUDE Q2222 [2]

Vraag 15: *QUESTION 150 *CODES 1013: Bent u gescheiden en heeft u recht op het
ouderdomspensioen van uw partner?

- 1: Ja
- 2: Nee

*QUESTION 160 *CODES 1014: Ontvangt u op dit moment een nabestaandenpensioen?

- 1: Ja
- 2: Nee

*IF [Q130 , 2 & # Q140 , 1 & Q150 , 2 & Q160 , 2] *PUT StatusInt [5] *GOTO 9993:

2. Pensioensituatie**

Vraag 21 indien vraag 12=1 of vraag 13=1

*QUESTION 210 *CODES 1015L20 *MULTI *IF [Q1111 , 1]

Bouwt/ Bouwde u via uw werkgever pensioen op bij een pensioenfonds of bij een collectieve pensioenverzekeraar?

(Meer antwoorden mogelijk)

1: Pensioenfonds

4: Collectieve pensioenverzekeraar

9: weet niet

*QUESTION 215 *CODES 1035L20 *MULTI *IF [Q1111 , 1 & Q210 , 1]

Bij wat voor pensioenfonds bouwt/bouwde u via uw werkgever pensioen op?

1: Bedrijfstakpensioenfonds

2: Ondernemingspensioenfonds

3: Beroepspensioenfonds

9: weet niet

*QUESTION 220 *CODES 1055L2 *IF [Q1111 , 1]

Hoeveel jaar heeft u pensioen opgebouwd?

1: Minder dan 5 jaar

2: 5 tot 10 jaar

3: 10 tot 15 jaar

4: 15 tot 20 jaar

5: 20 tot 25 jaar

6: 25 tot 30 jaar

7: 30 tot 35 jaar

8: 35 tot 40 jaar

9: Meer dan 40 jaar

*QUESTION 230 *CODES 1057 *IF [Q1111 , 1]

Bent u in het afgelopen jaar pensioen gaan opbouwen in een nieuwe pensioenregeling, bijvoorbeeld door verandering van baan?

1: Ja

2: Nee

*QUESTION 240 *CODES 1058 *IF [Q1111 , 1]

Heeft u bij meer dan één pensioenfonds of collectieve pensioenverzekeraar pensioen opgebouwd via uw werkgever?

1: Ja

2: Nee

*QUESTION 250 *CODES 1059 *IF [Q240 , 1]

Heeft u wel eens pensioengeld overgeheveld van het ene naar het andere pensioenfonds/pensioenverzekering (waardeoverdracht)?

1: Ja

2: Nee

*QUESTION 260 *CODES 1060L50 *MULTI *IF [Q1111 , 2]

Op welke van de volgende andere manieren legt u op dit moment geld opzij voor later? (Meer antwoorden mogelijk)

1: Ik spaar via een spaarrekening, spaarloon of deposito

2: Ik heb zelf een extra pensioenverzekering afgesloten

3: Ik heb een koopsompolis met een uitkering bij stoppen met werken op 65 jarige leeftijd of eerder

5: Ik beleg voor mijn pensioen

6: Ik bouw waarde op via mijn eigen woning

7: Ik bouw waarde op in een eigen bedrijf

8: Ik neem deel in een levensloopregeling

9: anders, namelijk ...

10: geen van deze

*QUESTION 270 *CODES 1110L10 *MULTI

Met welke van de volgende situaties heeft u in de afgelopen 5 jaar te maken gehad? (Meer antwoorden mogelijk)

1: Trouwen\partnerschap

2: Echtscheiding

3: Arbeidsongeschiktheid

5: Verandering van werkgever

6: Overlijden partner

9: geen van deze

*TAB 36, 39, 42, 45, 48, 51, 54, 57: *QUESTION 410 *FORM *RANDOM

Kunt u aangeven hoe u tegenover uw pensioen staat?

Kies het antwoord dat het best bij u past. Dat kan het vakje links zijn als dat helemaal op u van toepassing is, maar ook het vakje helemaal rechts.

U kunt ook een vakje daartussen kiezen.

1 2 3 4 5 6 7:

*TAB 36, 39, 42, 45, 48, 51, 54, 57: *QUESTION 420 *FORM *RANDOM

Kunt u ook aangeven hoe u tegenover uw pensioen staat voor deze stellingen? Kies weer het antwoord dat het best bij u past.

1 2 3 4 5 6 7:

*QUESTION 430 *CODES 1129: In hoeverre leest u uw jaarlijks pensioenoverzicht?

1: Ik heb nog nooit een pensioenoverzicht ontvangen

2: Ik gooi het direct weg

3: Ik kijk er niet naar en stop het direct bij mijn administratie

4: Ik kijk er globaal naar en stop het direct bij mijn administratie

5: Ik kijk er bewust naar en vraag me af of ik met dit bedrag straks voldoende inkomen heb

*TAB 36, 39, 42, 45, 48, 51, 54, 57: *QUESTION 511 *FORM *RANDOM *IF [Q1111 , 2]
Kunt u aangeven hoe u tegenover uw pensioen staat? Kies het antwoord dat het best bij u past.

Dat kan het vakje links zijn als dat helemaal op u van toepassing is, maar ook het vakje helemaal rechts.

U kunt ook een vakje daartussen kiezen.

1 2 3 4 5 6 7:

*TAB 36, 39, 42, 45, 48, 51, 54, 57: *QUESTION 512 *FORM *RANDOM

Kunt u ook aangeven hoe u tegenover uw pensioen staat voor deze stellingen? Kies weer het antwoord dat het best bij u past.

1 2 3 4 5 6 7:

*TAB 36, 39, 42, 45, 48, 51, 54, 57: *QUESTION 513 *FORM *RANDOM *IF [Q1111 , 2]

Kunt u ook aangeven hoe u tegenover uw pensioen staat voor deze stellingen? Kies weer het antwoord dat het best bij u past.

1 2 3 4 5 6 7:

*TAB 36, 39, 42, 45, 48, 51, 54, 57: *QUESTION 514 *FORM *RANDOM

Kunt u ook aangeven hoe u tegenover uw pensioen staat voor deze stellingen? Kies weer het antwoord dat het best bij u past.

1 2 3 4 5 6 7:

*QUESTION 520 *CODES 1148 *IF [Q1111 , 2]

In welke mate heeft u uw pensioeninkomen dat u via uw werkgever opbouwt nodig om later te kunnen leven zoals u wilt?

1: Ik ben daar vrijwel volledig van afhankelijk

2: Ik ben daar sterk van afhankelijk

3: Ik ben daar deels van afhankelijk

4: Ik ben daar weinig van afhankelijk

5: Ik ben daar niet van afhankelijk

9: Ik weet het niet

*TAB 36, 39, 42, 45, 48, 51, 54, 57: *QUESTION 531 *FORM *RANDOM *IF [Q1111 , 2]

Nu volgen nog een aantal tegenstellingen over hoe u tegenover uw pensioen staat.

Kies weer het antwoord dat het best bij u past. Dat kan het vakje links zijn als dat helemaal op u van toepassing is, maar ook het vakje helemaal rechts.

U kunt ook een vakje daartussen kiezen.

1 2 3 4 5 6 7:

*TAB 36, 39, 42, 45, 48, 51, 54, 57: *QUESTION 532 *FORM *RANDOM *IF [Q1111 , 2]

Nu volgen nog een aantal tegenstellingen over hoe u tegenover uw pensioen staat. Kies weer het antwoord dat het best bij u past.

1 2 3 4 5 6 7:

*TAB 36, 39, 42, 45, 48, 51, 54, 57: *QUESTION 533 *FORM *RANDOM *IF [Q1111 , 2]

Nu volgen nog een aantal tegenstellingen over hoe u tegenover uw pensioen staat. Kies weer het antwoord dat het best bij u past.

1 2 3 4 5 6 7:

*TAB 36, 39, 42, 45, 48, 51, 54, 57: *QUESTION 534 *FORM *RANDOM *IF [Q1111 , 2]
Nu volgen nog een aantal tegenstellingen over hoe u tegenover uw pensioen staat. Kies
weer het antwoord dat het best bij u past.

1 2 3 4 5 6 7:

Vraag 54 (random volgorde)

*TAB 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90: *QUESTION 540 *FORM *RANDOM

Hieronder ziet u een aantal kenmerken van partijen die informatie geven over
pensioenen. Kunt u aangeven welke kenmerken u op elke partij van
toepassing vindt als het gaat om het geven van informatie over pensioen?

Deskundig Betrouwbaar Gerespecteerd Sympathiek geen van deze

*TAB 30, 40, 50, 60, 70, 80: *QUESTION 550 *FORM *RANDOM

Hoe geloofwaardig vindt u deze partijen als het gaat om het geven van informatie over
pensioenen?

Heel geloofwaardig Tamelijk geloofwaardig Niet zo geloofwaardig Helemaal niet
geloofwaardig Weet niet

*TAB 36, 39, 42, 45, 48, 51, 54, 57: *QUESTION 560 *FORM *RANDOM

De meeste informatie over pensioenen vind ik:

1 2 3 4 5 6 7:

*EXCLUDE Q61199 Q61199: *IF [Q110 , 4] *INCLUDE Q61199 [2]

*IF [Q110 , 4] *INCLUDE Q61199 [4]

*IF [Q110 , 4] *INCLUDE Q61199 [7]

*PUT NR [6]

*IF [Q110 , 4] *PUT NR [3]

*Prioriteiten in de informatiebehoefte

Vraag 61a

*QUESTION 611 *CODES 1233L2 *CONTROL Q61199 N

Stel dat u op zoek gaat naar informatie over uw pensioen. Welke informatie zou dan als
eerste willen hebben?

Informatie over:

1: Hoe het pensioenstelsel in Nederland in elkaar zit

2: Hoeveel ik krijg als ik met pensioen ga

3: De pensioenregeling(en) waaraan ik deelneem

4: Het inkomen dat ik nodig zal hebben als ik met pensioen ga

5: De risico's van mijn pensioenregeling en de gevolgen voor de hoogte van mijn
pensioen

6: De gevolgen van veranderingen in mijn leven voor mijn pensioen

7: Wat ik kan doen om mijn pensioeninkomen te vergroten

19: geen van deze onderwerpen

*IF [Q611 , 19] *GOTO 6123: *****

*EXCLUDE Q61212 Q61212: *INCLUDE Q61199 Q611: *INCLUDE Q61212 Q611: *IF [1 >
NR] *ENDREP

Vraag 61b

*QUESTION 612 *CODES 1: Zou u daarna nog meer informatie willen?

1: ja

2: nee

*IF [Q612 , 2] *ENDREP

Vraag 61c Indien vraag 61b, ja (exclusief eerder gegeven antwoorden)

*QUESTION 613 *CODES 2L2 *CONTROL Q61199 N *IF [Q612 , 1]

En welke informatie zou u daarna als eerste willen hebben?

Informatie over:

1: Hoe het pensioenstelsel in Nederland in elkaar zit

2: Hoeveel ik krijg als ik met pensioen ga

3: De pensioenregeling(en) waaraan ik deelneem

4: Het inkomen dat ik nodig zal hebben als ik met pensioen ga

5: De risico's van mijn pensioenregeling en de gevolgen voor de hoogte van mijn pensioen

6: De gevolgen van veranderingen in mijn leven voor mijn pensioen

7: Wat ik kan doen om mijn pensioeninkomen te vergroten

19: geen van deze onderwerpen

*IF [Q613 , 1 TO 7] *INCLUDE Q61199 Q613: *IF [Q613 , 1 TO 7] *INCLUDE Q61212
Q613: *****

*IF [Q613 , 19] *ENDREP

*IF [2 > NR] *ENDREP

Vraag 61x1 EXTRA VRAAG 1a (Indien 61a niet 2 en bij 61c ook niet 2)

*QUESTION 6151 *CODES 1285L20 *MULTI *IF [# Q61212 , 2 & Q1111 , 2]

U gaf aan dat u geen informatie zou willen over hoeveel pensioen u krijgt als u met pensioen gaat.

Als deze informatie u wel gegeven zou worden, hoe zou u dan hierover geïnformeerd willen worden?

1: Via een folder of brochure

2: Mondeling, in een persoonlijk gesprek

3: Via internet

4: In een televisieprogramma, krant of tijdschrift

5: In een voorlichtingsbijeenkomst

*QUESTION 6152 *CODES 1305L20 *MULTI *IF [# Q61212 , 2 & Q1111 , 2]

U gaf aan dat u geen informatie zou willen over hoeveel pensioen u krijgt als u met pensioen gaat.

Als deze informatie u wel gegeven zou worden, door wie zou u hierover geïnformeerd willen worden?

(Meer antwoorden mogelijk)

1: Werkgever (bijv. afdeling personeelszaken)

2: Mijn pensioenfonds\ -verzekeraar

3: Een tussenpersoon\intermediair\financieel adviseur

4: De overheid

5: Een onafhankelijke instantie zoals de AFM (Autoriteit Financiële Markten),
mijnpensioenoverzicht,nl, Nibud, e.d.

6: een vakbond, ouderenbond

7: een televisieprogramma, krant of tijdschrift

*QUESTION 6153 *CODES 1325 *IF [# Q61212 , 5]

U gaf aan dat u geen informatie zou willen over de risico's die verbonden zijn aan uw pensioen.

Als deze informatie u wel gegeven zou worden, welke uitspraak past dan het beste bij u?
Ik heb dan liever:

1: Informatie over alle risico's samen, dus niet uitgesplitst

2: Aparte informatie over o.a. beleggingsrisico, meegroeien met prijsstijgingen en
partnerpensioen.

*QUESTION 6154 *CODES 1326L20 *MULTI *IF [# Q61212 , 5]

U gaf aan dat u geen informatie zou willen over de risico's die verbonden zijn aan uw pensioen.

Als deze informatie u wel gegeven zou worden, hoe zou u dan hierover geïnformeerd willen worden?

1: Via een folder of brochure

2: Mondeling, in een persoonlijk gesprek

3: Via internet

4: In een televisieprogramma, krant of tijdschrift

5: In een voorlichtingsbijeenkomst

*QUESTION 6155 *CODES 1346L20 *MULTI *IF [# Q61212 , 5]

U gaf aan dat u geen informatie zou willen over de risico's die verbonden zijn aan uw pensioen.

Als deze informatie u wel gegeven zou worden, door wie zou u hierover geïnformeerd willen worden?

(Meer antwoorden mogelijk)

1: Werkgever (bijv. afdeling personeelszaken)

2: Mijn pensioenfonds\verzekeraar

3: Een tussenpersoon\intermediair\financieel adviseur

4: De overheid

5: Een onafhankelijke instantie zoals de AFM (Autoriteit Financiële Markten),
mijnpensioenoverzicht,nl, Nibud, e.d.

6: een vakbond, ouderenbond

7: een televisieprogramma, krant of tijdschrift

*TAB 35, 55, 75: *QUESTION 614 *FORM *RANDOM *CONTROL Q61212 W

U gaf aan dat u over de volgende onderwerpen informatie zou willen hebben.

Zou u zelf actief op zoek gaan naar deze informatie, of wilt u dat deze informatie door anderen wordt aangereikt?

Zelf op zoek Wil de informatie aangereikt krijgen

*QUESTION 621 *CODES 1373L20 *MULTI *IF [Q61212 , 1]

U gaf aan dat u informatie zou willen hebben over hoe het pensioenstelsel in Nederland in elkaar zit.

Hoe zou u hierover geïnformeerd willen worden?

- 1: Via een folder of brochure
- 2: Mondeling, in een persoonlijk gesprek
- 3: Via internet
- 4: In een televisieprogramma, krant of tijdschrift
- 5: In een voorlichtingsbijeenkomst

*QUESTION 622 *CODES 1393L20 *MULTI *IF [Q61212 , 1]

U gaf aan dat u informatie zou willen hebben over hoe het pensioenstelsel in Nederland in elkaar zit.

Door wie zou u hierover geïnformeerd willen worden?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1: Werkgever (bijv. afdeling personeelszaken)
- 2: Mijn pensioenfonds\ -verzekeraar
- 3: Een tussenpersoon\intermediair\financieel adviseur
- 4: De overheid
- 5: Een onafhankelijke instantie zoals de AFM (Autoriteit Financiële Markten), mijnpensioenoverzicht.nl, Nibud, e.d.
- 6: Een vakbond, ouderenbond
- 7: Een televisieprogramma, krant of tijdschrift

*QUESTION 631 *CODES 1413L20 *MULTI *IF [Q61212 , 2]

U gaf aan dat u informatie zou willen hebben over hoeveel pensioen u krijgt als u met pensioen gaat.

Wat zou u hierover willen weten?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1: Hoeveel pensioen ik tot nu toe heb opgebouwd
- 2: Wat mijn pensioeninkomen zou zijn, als ik nu met pensioen zou gaan
- 3: Wat mijn pensioeninkomen zal zijn als ik mijn pensioenleeftijd heb bereikt (en er in de tussentijd niets verandert)
- 4: Hoe mijn pensioenopbouw is vergeleken met andere mensen in mijn leeftijd- en inkomenscategorie
- 5: Welk bedrag ik na mijn pensionering uitgekeerd zal krijgen wanneer ik eerder of later met pensioen ga
- 6: Tot welke leeftijd ik moet werken om een bepaald pensioeninkomen te kunnen genieten
- 7: Wat mijn pensioeninkomen zal zijn ten opzichte van mijn laatstverdiende loon

*QUESTION 632 *CODES 1433L20 *MULTI *IF [Q61212 , 2]

U gaf aan dat u informatie zou willen hebben over hoeveel pensioen u krijgt als u met pensioen gaat.

Hoe zou u hierover geïnformeerd willen worden?

- 1: Schriftelijk, via mijn jaarlijks pensioenoverzicht
- 2: Mondeling, in een persoonlijk gesprek
- 3: Via internet, door een internetsite waarop mijn gegevens staan

*QUESTION 633 *CODES 1453L20 *MULTI *IF [Q61212 , 2]

U gaf aan dat u informatie zou willen hebben over hoeveel pensioen u krijgt als u met pensioen gaat.

Door wie zou u hierover geïnformeerd willen worden?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1: Werkgever (bijv. afdeling personeelszaken)
- 2: Mijn pensioenfonds\verzekeraar
- 3: Een tussenpersoon\intermediair\financieel adviseur
- 4: De overheid
- 5: Een onafhankelijke instantie zoals de AFM (Autoriteit Financiële Markten), mijnpensioenoverzicht.nl, Nibud, e.d.

*QUESTION 641 *CODES 1473L30 *MULTI *IF [Q61212 , 3]

U gaf aan dat u informatie zou willen hebben over de pensioenregeling(en) waaraan u deelneemt.

Wat zou u hierover willen weten?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1: Hoeveel kosten het pensioenfonds\verzekeraar inhoudt op mijn pensioen(premie)
- 2: De hoogte van de pensioenpremie
- 3: De kwaliteit van mijn pensioenregeling in vergelijking met andere pensioenregelingen
- 4: Wat mijn pensioenregeling op hoofdlijnen inhoudt
- 5: De risico's van mijn pensioenregeling
- 6: Hoeveel mijn werkgever aan mijn pensioen betaalt en hoeveel ik zelf betaal
- 7: Hoeveel beleggingsrendement mijn pensioenfonds behaalt
- 9: anders, namelijk ...

*QUESTION 642 *CODES 1503L20 *MULTI *IF [Q61212 , 3]

U gaf aan dat u informatie zou willen hebben over uw de pensioenregeling(en) waaraan u deelneemt.

Hoe zou u hierover geïnformeerd willen worden?

- 1: Via een folder of brochure
- 2: Mondeling, in een persoonlijk gesprek
- 3: Via internet
- 4: In een voorlichtingsbijeenkomst

*QUESTION 643 *CODES 1523L20 *MULTI *IF [Q61212 , 3]

U gaf aan dat u informatie zou willen hebben over uw de pensioenregeling(en) waaraan u deelneemt.

Door wie zou u hierover geïnformeerd willen worden?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1: Werkgever (bijv. afdeling personeelszaken)
- 2: Mijn pensioenfonds\ -verzekeraar
- 3: Een tussenpersoon\intermediair\financieel adviseur
- 4: De overheid
- 5: Een onafhankelijke instantie zoals de AFM (Autoriteit Financiële Markten), mijnpensioenoverzicht.nl, Nibud, e.d.

*EXCLUDE Q65199 Q65199: *IF [Q2222 , 2] *INCLUDE Q65199 [4]

*Indien onderwerp 5 genoemd

Vraag 65a

*QUESTION 651 *CODES 1544L30 *MULTI *CONTROL Q65199 N *IF [Q61212 , 5]

U gaf aan dat u informatie zou willen hebben over de risico's die verbonden zijn aan uw pensioen.

Wat zou u hierover willen weten?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1: Hoe groot het risico van mijn pensioenregeling is vergeleken met andere regelingen
- 2: Hoe groot het beleggingsrisico is van mijn pensioenregeling
- 3: Hoe groot het risico is op verlies door de beleggingen
- 4: Of mijn partner pensioen krijgt mocht ik overlijden
- 5: Of mijn pensioen meegroeit met de stijging van prijzen en lonen
- 6: Wat de gevolgen van de risico's kunnen zijn voor de hoogte van mijn pensioen
- 7: Tussen welke boven- en ondergrens mijn pensioen waarschijnlijk zal uitkomen, afhankelijk van toekomstige ontwikkelingen
- 9: anders, namelijk ...

*QUESTION 652 *CODES 1574 *IF [Q61212 , 5]

U gaf aan dat u informatie zou willen hebben over de risico's die verbonden zijn aan uw pensioen.

Welke uitspraak past het beste bij u?

Ik heb liever:

- 1: informatie over alle risico's samen, dus niet uitgesplitst
- 2: aparte informatie over o.a. beleggingsrisico, meegroeien met prijsstijgingen en partnerpensioen

*QUESTION 653 *CODES 1575L20 *MULTI *IF [Q61212 , 5]

U gaf aan dat u informatie zou willen hebben over de risico's die verbonden zijn aan uw pensioen.

Hoe zou u hierover geïnformeerd willen worden?

- 1: Via een folder of brochure
- 2: Mondeling, in een persoonlijk gesprek
- 3: Via internet
- 4: In een televisieprogramma, krant of tijdschrift
- 5: In een voorlichtingsbijeenkomst

*QUESTION 654 *CODES 1595L20 *MULTI *IF [Q61212 , 5]

U gaf aan dat u informatie zou willen hebben over de risico's die verbonden zijn aan uw pensioen.

Door wie zou u hierover geïnformeerd willen worden?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1: Werkgever (bijv. afdeling personeelszaken)
- 2: Mijn pensioenfonds\verzekeraar
- 3: Een tussenpersoon\intermediair\financieel adviseur
- 4: De overheid
- 5: Een onafhankelijke instantie zoals de AFM (Autoriteit Financiële Markten), mijnpensioenoverzicht.nl, Nibud, e.d.
- 6: Een vakbond, ouderenbond
- 7: Een televisieprogramma, krant of tijdschrift

*QUESTION 661 *CODES 1615L30 *MULTI *IF [Q61212 , 6]

U gaf aan dat u informatie zou willen hebben over de gevolgen van veranderingen in uw leven voor uw pensioen.

Wat zou u hierover willen weten?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1: Wat er gebeurt met mijn pensioen mocht ik gaan scheiden
- 2: Wat er gebeurt met mijn pensioen mocht ik gaan trouwen
- 3: Wat mijn inkomen zou zijn, mocht ik arbeidsongeschikt raken
- 4: Wat er gebeurt met mijn pensioen als ik van baan verander
- 9: anders, namelijk ...

*QUESTION 662 *CODES 1645L20 *MULTI *IF [Q61212 , 6]

U gaf aan dat u informatie zou willen hebben over de gevolgen van veranderingen in uw leven voor uw pensioen.

Door wie zou u hierover geïnformeerd willen worden?

- 1: Pensioenfondsen
- 3: Pensioenverzekeraars
- 4: Tussenpersonen\intermediair\financieel adviseurs
- 5: Mijn werkgever
- 6: AFM (Autoriteit Financiële Markten)
- 7: De website mijnpensioenoverzicht.nl
- 8: Vakbonden\ouderenbonden

*QUESTION 663 *CODES 1665L20 *MULTI *IF [Q61212 , 6]

U gaf aan dat u informatie zou willen hebben over de gevolgen van veranderingen in uw leven voor uw pensioen.

Hoe zou u hierover geïnformeerd willen worden?

- 1: Via een folder of brochure
- 2: Mondeling, in een persoonlijk gesprek
- 3: Via internet
- 4: In een televisieprogramma, krant of tijdschrift
- 5: In een voorlichtingsbijeenkomst

*QUESTION 671 *CODES 1685L20 *MULTI *IF [Q61212 , 7]

U gaf aan dat u informatie zou willen hebben over wat u kunt doen om uw pensioeninkomen te vergroten.

Wat zou u hierover willen weten?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1: Of ik meer pensioen op kan bouwen binnen mijn huidige pensioenregeling
- 2: Hoe ik zelf meer pensioen kan opbouwen naast mijn pensioenregeling (bijvoorbeeld via een lijfrente of koopsompolis)
- 3: Wat ik extra opbouw als ik langer doorwerk
- 4: Hoe ik mijn bezittingen (bijvoorbeeld beleggingen, bedrijf of afgelost huis) hiervoor kan gebruiken
- 5: Hoe ik ervoor kan zorgen dat ik na mijn pensioendatum minder kosten heb

*PUT TXT1 Q61212,1: *Voor alle onderwerpen waarover men geen informatie wil:

*Vraag 68: *QUESTION 680 *CODES 1L40 *MULTI

U wilde niet meer informatie ontvangen over hoe het pensioenstelsel in Nederland in elkaar zit

Waarom niet?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1: Ik heb hier al een beeld van
- 2: Ik kan daar toch niets aan veranderen
- 3: Mijn oudedag is al goed geregeld
- 4: Dit is op mij niet van toepassing
- 5: anders, namelijk ...

*PUT TXT1 Q61212,2: *Voor alle onderwerpen waarover men geen informatie wil:

*Vraag 68: *QUESTION 680 *CODES 1L40 *MULTI

U wilde niet meer informatie ontvangen over hoeveel ik krijg als ik met pensioen ga

Waarom niet?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1: Ik heb hier al een beeld van
- 2: Ik kan daar toch niets aan veranderen
- 3: Mijn oudedag is al goed geregeld
- 4: Dit is op mij niet van toepassing
- 5: anders, namelijk ...

*PUT TXT1 Q61212,3: *Voor alle onderwerpen waarover men geen informatie wil:

*Vraag 68: *QUESTION 680 *CODES 1L40 *MULTI

U wilde niet meer informatie ontvangen over de pensioenregeling(en) waaraan ik deelneem

Waarom niet?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1: Ik heb hier al een beeld van
- 2: Ik kan daar toch niets aan veranderen
- 3: Mijn oudedag is al goed geregeld
- 4: Dit is op mij niet van toepassing
- 5: anders, namelijk ...

*PUT TXT1 Q61212,4: *Voor alle onderwerpen waarover men geen informatie wil:

*Vraag 68: *QUESTION 680 *CODES 1L40 *MULTI

U wilde niet meer informatie ontvangen over het inkomen dat ik nodig zal hebben als ik met pensioen ga

Waarom niet?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1: Ik heb hier al een beeld van
- 2: Ik kan daar toch niets aan veranderen
- 3: Mijn oudedag is al goed geregeld
- 4: Dit is op mij niet van toepassing
- 5: anders, namelijk ...

*PUT TXT1 Q61212,5: *Voor alle onderwerpen waarover men geen informatie wil:

*Vraag 68: *QUESTION 680 *CODES 1L40 *MULTI

U wilde niet meer informatie ontvangen over de risico's van mijn pensioenregeling en de gevolgen voor de hoogte van mijn pensioen

Waarom niet?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1: Ik heb hier al een beeld van
- 2: Ik kan daar toch niets aan veranderen
- 3: Mijn oudedag is al goed geregeld
- 4: Dit is op mij niet van toepassing
- 5: anders, namelijk ...

*PUT TXT1 Q61212,6: *Voor alle onderwerpen waarover men geen informatie wil:

*Vraag 68: *QUESTION 680 *CODES 1L40 *MULTI

U wilde niet meer informatie ontvangen over de gevolgen van veranderingen in mijn leven voor mijn pensioen

Waarom niet?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1: Ik heb hier al een beeld van
- 2: Ik kan daar toch niets aan veranderen
- 3: Mijn oudedag is al goed geregeld
- 4: Dit is op mij niet van toepassing

5: anders, namelijk ...

*PUT TXT1 Q61212,7: *Voor alle onderwerpen waarover men geen informatie wil:

*Vraag 68: *QUESTION 680 *CODES 1L40 *MULTI

U wilde niet meer informatie ontvangen over wat ik kan doen om mijn pensioeninkomen te vergroten

Waarom niet?

(Meer antwoorden mogelijk)

1: Ik heb hier al een beeld van

2: Ik kan daar toch niets aan veranderen

3: Mijn oudedag is al goed geregeld

4: Dit is op mij niet van toepassing

5: anders, namelijk ...

*PUT NR [0]

*RANDOM

*PUT NR [1]

*PUT TXT1 ""

*PUT TXT1 "Pensioeninformatie kan op allerlei manieren aan u worden verstrekt.

We geven u telkens twee keuzes. Kunt u aangeven wat uw voorkeur heeft?

"

Vraag 69

*QUESTION 691 *CODES 1: Pensioeninformatie kan op allerlei manieren aan u worden verstrekt.

We geven u telkens twee keuzes. Kunt u aangeven wat uw voorkeur heeft?

Wat heeft u liever in uw pensioenoverzicht?

1: Bruto maandbedrag

2: Netto maandbedrag

3: Bruto jaarbedrag

4: Netto jaarbedrag

*RANDOM

*PUT NR [2]

*PUT TXT1 ""

Vraag 69

*QUESTION 692 *CODES 1: Wat heeft u liever in uw pensioenoverzicht?

1: Het totale inkomen na pensionering (AOW + uw pensioen)

2: Alleen uw pensioen

*RANDOM

*PUT NR [3]

*PUT TXT1 ""

Vraag 69

*QUESTION 693 *CODES 1: Wat heeft u liever in uw pensioenoverzicht?

- 1: Het bedrag dat tot nu toe is opgebouwd
- 2: Het te bereiken bedrag op mijn pensioenleeftijd

*RANDOM
*PUT NR [4]
*PUT TXT1 ""

Vraag 69

*QUESTION 694 *CODES 1: 2108L1: Wat heeft u liever in uw pensioenoverzicht?

- 1: Het bedrag dat ik (straks) feitelijk gestort krijg
- 2: Het bedrag waarbij rekening is gehouden met de verwachte prijsstijgingen (tot mijn pensioenleeftijd)

*RANDOM
*PUT NR [5]
*PUT TXT1 ""

Vraag 69

*QUESTION 695 *CODES 1: Wat heeft u liever in uw pensioenoverzicht?

- 1: Een schatting van het bedrag dat ik waarschijnlijk op mijn pensioenleeftijd zal ontvangen
- 2: De bovengrens en ondergrens waartussen het bedrag zal liggen dat ik waarschijnlijk op mijn pensioenleeftijd zal ontvangen

Vraag 70a

*QUESTION 701 *CODES 2115: Stelt u zich voor dat u een overzicht krijgt waarin uw eigen pensioenopbouw wordt vergeleken met de gemiddelde opbouw in uw leeftijd- en inkomenscategorie.

U kunt dan zien of u voor uw leeftijd en inkomen meer of minder dan gemiddeld pensioen heeft opgebouwd.

Zou u dit overzicht raadplegen?

- 1: Ja, zeker
- 2: Ja, waarschijnlijk
- 3: Nee

*IF [Q701 , 1 TO 2] *INCLUDE Q70199 [1]
*IF [Q701 , 3] *INCLUDE Q70199 [2]

*PUT TXT1 Q70199,1: Vraag 70b

*QUESTION 702 *OPEN 1L60 *MULTI *IF [Q70199 , 1]

Waarom wel?

*PUT TXT1 Q70199,2: Vraag 70b

*QUESTION 702 *OPEN 1L60 *MULTI *IF [Q70199 , 2]

Waarom niet?

Vraag 71a

*QUESTION 711 *CODES 2237: Stelt u zich voor dat er een online pensioendashboard wordt gemaakt. Hierop ziet u het pensioeninkomen dat u kunt verwachten, afgezet tegen het bedrag dat u nodig zult hebben.

Daarnaast kunt u op het dashboard zien wat u pensioeninkomen zou zijn als u:

- nu zou stoppen met werken
- eerder zou stoppen met werken
- langer wilt doorwerken
- gaat scheiden

Tot slot kunt u zien welke mogelijkheden er zijn om uw pensioeninkomen te verhogen. Zou u dit dashboard gebruiken?

1: Ja, zeker

2: Ja, waarschijnlijk

3: Nee

*IF [Q711 , 1 TO 2] *INCLUDE Q71199 [1]

*IF [Q711 , 3] *INCLUDE Q71199 [2]

*PUT TXT1 Q71199,1: Vraag 71b

*QUESTION 712 *OPEN 1L60 *MULTI *IF [Q71199 , 1]

Waarom wel?

*PUT TXT1 Q71199,2: Vraag 71b

*QUESTION 712 *OPEN 1L60 *MULTI *IF [Q71199 , 2]

Waarom niet?

Vraag 72a

*QUESTION 721 *CODES 2359: Stelt u zich voor dat er een pensioenbijsluiter wordt gemaakt voor de pensioenregelingen waarin u deelneemt. Dit is een objectieve beoordeling van de kwaliteit van de pensioenregeling.

Naast een algemene beoordeling bevat de pensioenbijsluiter een beoordeling van:

- het soort pensioenregeling
- het pensioen voor nabestaanden
- aanpassing aan prijsstijgingen
- de hoogte van de pensioenopbouw per jaar
- de kosten

Alle Pensioenbijsluiters worden op dezelfde manier opgesteld, zodat u verschillende regelingen met elkaar kunt vergelijken.

Zou u deze pensioenbijsluiter lezen?

1: Ja, zeker

2: Ja, waarschijnlijk

3: Nee

*IF [Q721 , 1 TO 2] *INCLUDE Q72199 [1]

*IF [Q721 , 3] *INCLUDE Q72199 [2]

*PUT TXT1 Q72199,1: Vraag 72b
*QUESTION 722 *OPEN 1L60 *MULTI *IF [Q72199 , 1]
Waarom wel?

*PUT TXT1 Q72199,2: Vraag 72b
*QUESTION 722 *OPEN 1L60 *MULTI *IF [Q72199 , 2]
Waarom niet?

Vraag 72c
*QUESTION 723 *CODES 2481: Zou u een pensioenbijsluiter lezen als u van baan veranderd, bijvoorbeeld om mee te nemen in een sollicitatiegesprek?
1: Ja
3: Nee

*IF [Q723 , 1 TO 2] *INCLUDE Q72399 [1]
*IF [Q723 , 3] *INCLUDE Q72399 [2]

*PUT TXT1 Q72399,1: Vraag 72d
*QUESTION 724 *OPEN 1L60 *MULTI *IF [Q72399 , 1]
Waarom wel?

*PUT TXT1 Q72399,2: Vraag 72d
*QUESTION 724 *OPEN 1L60 *MULTI *IF [Q72399 , 2]
Waarom niet?

Vraag 72e
*QUESTION 725 *CODES 2603L2: Wie vindt u de meest geloofwaardige afzender van zo een pensioenbijsluiter?
1: Pensioenfondsen
2: Pensioenverzekeraars
3: Tussenpersonen\intermediair\financieel adviseurs
4: Mijn werkgever
5: Een onafhankelijke instantie zoals de AFM (Autoriteit Financiële Markten), mijnpensioenoverzicht.nl, Nibud, e.d
6: De website mijnpensioenoverzicht.nl
7: Vakbonden\ouderenbonden
8: De overheid

*TAB 5, 8, 45: *QUESTION 310 *FORM *IF [Q1111 , 2]
Kunt u inschatten hoe hoog uw (netto) pensioenuitkering (inclusief AOW-uitkering) zal zijn na pensionering?

*QUESTION 312 *CODES 2608 *IF [Q1111 , 2]
Hoe zeker weet u dit?

- 1: Ik weet dit heel zeker
- 2: Ik weet dit tamelijk zeker
- 3: Ik ben hier niet zo zeker van
- 4: Ik heb eigenlijk geen idee

*QUESTION 321 *CODES 2609L2: Hoe hoog is uw netto loon/inkomen per maand?

(Dat is het bedrag dat u elke maand op uw bankrekening ontvangt.

Tel hierbij NIET de kinderbijslag, de huurtoeslag, eventuele alimentatie en dergelijke op!)

- 1: Minder dan 300 euro
- 2: Tussen 300 en 500 euro
- 3: Tussen 500 en 700 euro
- 4: Tussen 700 en 900 euro
- 5: Tussen 900 en 1.200 euro
- 6: Tussen 1.200 en 1.500 euro
- 7: Tussen 1.500 en 1.800 euro
- 8: Tussen 1.800 en 2.100 euro
- 9: Tussen 2.100 en 2.500 euro
- 10: Tussen 2.500 en 2.900 euro
- 11: Tussen 2.900 en 3.500 euro
- 12: Tussen 3.500 en 5.000 euro
- 13: Meer dan 5.000 euro
- 14: weet niet\wil niet zeggen

*QUESTION 322 *CODES 2611L2 *IF [Q2222 , 1]

Hoe hoog is het maandelijkse netto loon/inkomen van uw partner?

(Dat is het bedrag dat uw partner elke maand op zijn of haar bankrekening ontvangt.

Tel hierbij NIET de kinderbijslag, de huurtoeslag, eventuele alimentatie en dergelijke op!)

- 1: Minder dan 300 euro
- 2: Tussen 300 en 500 euro
- 3: Tussen 500 en 700 euro
- 4: Tussen 700 en 900 euro
- 5: Tussen 900 en 1.200 euro
- 6: Tussen 1.200 en 1.500 euro
- 7: Tussen 1.500 en 1.800 euro
- 8: Tussen 1.800 en 2.100 euro
- 9: Tussen 2.100 en 2.500 euro
- 10: Tussen 2.500 en 2.900 euro
- 11: Tussen 2.900 en 3.500 euro
- 12: Tussen 3.500 en 5.000 euro
- 13: Meer dan 5.000 euro
- 14: weet niet\wil niet zeggen

*QUESTION 323 *CODES 2613L2 *IF [Q1111 , 2]

Welk netto maandinkomen denkt u te ontvangen als u met pensioen gaat?

- 1: Minder dan 300 euro
- 2: Tussen 300 en 500 euro
- 3: Tussen 500 en 700 euro
- 4: Tussen 700 en 900 euro
- 5: Tussen 900 en 1.200 euro
- 6: Tussen 1.200 en 1.500 euro
- 7: Tussen 1.500 en 1.800 euro
- 8: Tussen 1.800 en 2.100 euro
- 9: Tussen 2.100 en 2.500 euro
- 10: Tussen 2.500 en 2.900 euro
- 11: Tussen 2.900 en 3.500 euro
- 12: Tussen 3.500 en 5.000 euro
- 13: Meer dan 5.000 euro
- 14: weet niet\wil niet zeggen

*QUESTION 324 *CODES 2615L2 *IF [Q1111 , 2]

Welk netto maandinkomen denkt u nodig te hebben als u met pensioen gaat?

- 1: Minder dan 300 euro
- 2: Tussen 300 en 500 euro
- 3: Tussen 500 en 700 euro
- 4: Tussen 700 en 900 euro
- 5: Tussen 900 en 1.200 euro
- 6: Tussen 1.200 en 1.500 euro
- 7: Tussen 1.500 en 1.800 euro
- 8: Tussen 1.800 en 2.100 euro
- 9: Tussen 2.100 en 2.500 euro
- 10: Tussen 2.500 en 2.900 euro
- 11: Tussen 2.900 en 3.500 euro
- 12: Tussen 3.500 en 5.000 euro
- 13: Meer dan 5.000 euro
- 14: weet niet\wil niet zeggen

*QUESTION 325 *CODES 2617 *IF [Q1111 , 2]

2617L1: Verwacht u voldoende pensioeninkomen te hebben op uw pensioengerechtigde leeftijd?

- 1: Ruim voldoende
- 2: Voldoende
- 3: Onvoldoende
- 4: Ruim onvoldoende
- 7: ik weet niet wat mijn inkomen zal zijn

*QUESTION 326 *CODES 2618L2 *IF [Q325 , 1 TO 4]

Ruim voldoende Voldoende Onvoldoende Ruim onvoldoende

2618L2: Hoe weet u dat?

- 1: Zelf berekend
- 2: Laten berekenen

3: Ik ga er van uit dat het voldoende zal zijn

4: anders, namelijk ...

*QUESTION 330 *CODES 2620 *IF [Q1111 , 2]

Hoe goed bent u op de hoogte van factoren die tussen nu en uw pensionering van invloed kunnen zijn op de hoogte van uw pensioeninkomen?

1: Zeer goed

2: Goed

3: Matig

4: Slecht

5: Zeer slecht

*QUESTION 340 *CODES 2621 *IF [Q1111 , 2]

Wanneer heeft u voor het laatst serieus naar uw pensioen gekeken of laten kijken?

1: Tussen nu een jaar geleden

2: Tussen een en twee jaar geleden

3: Tussen drie en vijf jaar geleden

4: Tussen zes en tien jaar geleden

5: Langer dan tien jaar geleden

6: Nog nooit

*QUESTION 350 *CODES 2622 *IF [Q1111 , 2]

Hoe goed bent u op de hoogte van de mogelijkheden om naast uw huidige pensioenregeling meer pensioen op te bouwen?

1: Zeer goed

2: Goed

3: Matig

4: Slecht

5: Zeer slecht

*QUESTION 360 *CODES 2623 *IF [Q1111 , 2]

Heeft u weleens een bewuste afweging gemaakt om wel of niet meer pensioen te gaan opbouwen?

1: Ja

2: Nee

*QUESTION 370 *CODES 2624 *IF [Q1111 , 2 & Q360 , 1]

Wanneer heeft u dit voor het laatst gedaan?

1: Tussen nu een jaar geleden

2: Tussen een en twee jaar geleden

3: Tussen drie en vijf jaar geleden

4: Tussen zes en tien jaar geleden

5: Langer dan tien jaar geleden

*QUESTION 381 *CODES 2625: Weet u wat inflatie is?

1: Ja

2: Nee

*QUESTION 382 *OPEN 2626L60 *MULTI *IF [Q381 , 1]

Hoe zou u inflatie in uw eigen woorden omschrijven?

*QUESTION 383 *CODES 2686: 2686L1: Denkt u dat inflatie invloed kan hebben op de hoogte van uw pensioeninkomen?

1: Ja

2: Nee

9: weet niet

*QUESTION 384 *CODES 2687: Niet alle pensioenregelingen worden geïndexeerd, wat betekent dat het pensioen niet altijd meegroeit met loon- en/of prijsstijgingen.

Bij pensioenregelingen die wel geïndexeerd zijn, lukt het niet altijd om het pensioen mee te laten stijgen met de prijzen. U loopt hierdoor het risico dat uw pensioen straks minder waard is.

Wist u dat?

1: Ja

2: Nee

*TAB 36, 39, 42, 45, 48, 51, 54, 57: *QUESTION 710 *FORM *RANDOM

Kunt u aangeven hoe u meestal te werk gaat wanneer u een financieel product (lening, verzekering, etc.) gaat aanschaffen? Kies het antwoord dat het best bij u past.

Dat kan het vakje helemaal links zijn als u het helemaal op die manier doet, maar ook het vakje helemaal rechts. U kunt ook een vakje daartussen kiezen.

1 2 3 4 5 6 7:

*QUESTION 810 *CODES 2698L2 *IF [Q110 , 1]

Ja, ik ben momenteel werkzaam in loondienst

In welke branche bent u werkzaam?

1: Landbouw, bosbouw, visserij

2: Industrie, delfstofwinning, energie-\waterleidingbedrijven

3: Bouw

4: Groothandel

5: Detailhandel food

6: Detailhandel non-food

7: Auto, reparatie, garagebedrijf

8: Horeca

9: Transport, opslag, communicatie

10: Bank- en verzekeringswezen, financiële instellingen

11: Zakelijke Dienstverlening en verhuur

12: Automatisering\ICT

13: Recreatie, toerisme en sport

14: Overheid, Openbaar bestuur, Sociale verzekeringen

15: Onderwijs

16: Gezondheidszorg en Welzijnszorg

- 17: Werkgevers-, werknemers- en beroepsorganisaties, levensbeschouwelijke en politieke organisaties, overige ideële organisaties en charitatieve instellingen
- 18: Culturele sector
- 19: Overige (semi-)overheidsinstellingen en non-profit instellingen werkzaam in het algemeen belang
- 20: anders, namelijk: ...
- 21: weet niet\geen opgave

*QUESTION 820 *CODES 2700 *IF [Q1111 , 2]

Houdt u zich beroepsmatig in hoofdzaak bezig met financiële zaken en/of advies over financiële zaken?

- 1: Ja
- 2: Nee, maar in de afgelopen 5 jaar wel gedaan
- 3: Nee

*QUESTION 850 *CODES 2701L2: Welke van de volgende beschrijvingen past het beste bij uw woonsituatie?

- 1: Ik huur mijn woning van een particulier of woningbouwvereniging
- 2: Ik heb een eigen woning waarop een hypotheek rust
- 3: Ik heb een eigen woning waar geen hypotheek op rust
- 4: Ik woon bij mijn ouders\grootouders\andere familieleden
- 5: anders, namelijk ...

*QUESTION 860 *CODES 2703L2 *IF [Q850 , 2 TO 3]

Ik heb een eigen woning waarop een hypotheek rust Ik heb een eigen woning waar geen hypotheek op rust

Zou u kunnen aangeven wat ongeveer de huidige geschatte verkoopwaarde is van uw woning (en eventueel ander onroerend goed dat u in bezit heeft)?

- 1: Minder dan 50.000 euro
- 2: Tussen 50.000 en 100.000 euro
- 3: Tussen 100.000 en 150.000 euro
- 4: Tussen 150.000 en 200.000 euro
- 5: Tussen 200.000 en 250.000 euro
- 6: Tussen 250.000 en 300.000 euro
- 7: Tussen 300.000 en 350.000 euro
- 8: Tussen 350.000 en 400.000 euro
- 9: Tussen 400.000 en 450.000 euro
- 10: Tussen 450.000 en 500.000 euro
- 11: Meer dan 500.000 euro
- 12: weet niet\wil niet zeggen

*QUESTION 870 *CODES 2705L2 *IF [Q850 , 2]

Ik heb een eigen woning waarop een hypotheek rust

Zou u kunnen aangeven wat ongeveer de huidige hoogte van uw totale hypotheekschuld is?

- 1: Minder dan 50.000 euro

- 2: Tussen 50.000 en 100.000 euro
- 3: Tussen 100.000 en 150.000 euro
- 4: Tussen 150.000 en 200.000 euro
- 5: Tussen 200.000 en 250.000 euro
- 6: Tussen 250.000 en 300.000 euro
- 7: Tussen 300.000 en 350.000 euro
- 8: Tussen 350.000 en 400.000 euro
- 9: Tussen 400.000 en 450.000 euro
- 10: Tussen 450.000 en 500.000 euro
- 11: Meer dan 500.000 euro
- 12: weet niet\wil niet zeggen

*QUESTION 880 *CODES 2707L2: Kunt u aangeven hoe groot het totale spaar- en beleggingsvermogen van uw huishouden is?

U kunt de volgende zaken tot vermogen rekenen: spaargeld, woonhuis, overig vastgoed, bezittingen, koopsompolissen, beleggingen, aanmerkelijk belang.

De volgende zaken verminderen het vermogen: schulden, leningen, hypotheek, schuld aan BV, effectenkrediet, stamrecht.

- 1: Ik heb geen spaar\beleggingsvermogen
- 2: Minder dan 500 euro
- 3: Tussen de 500 en 1.000 euro
- 4: Tussen de 1.000 en 2.000 euro
- 5: Tussen de 2.000 en 5.000 euro
- 6: Tussen de 5.000 en 10.000 euro
- 7: Tussen de 10.000 en 20.000 euro
- 8: Tussen de 20.000 en 50.000 euro
- 9: Tussen de 50.000 en 75.000 euro
- 10: Tussen 75.000 en 100.000 euro
- 11: Meer dan 100.000 euro
- 12: weet niet\wil niet zeggen

*NOTBACK

*PUT Dank "

Hartelijk dank voor uw medewerking!

"

Bijlage 4 Toelichting TNS NIPObase

Wat is TNS NIPObase?

TNS NIPObase biedt toegang tot kennis en respondenten. TNS NIPObase is een database met ongeveer 218.000 respondenten in 143.640 huishoudens (stand 1 april 2012). Van dit totaal aantal respondenten worden van ongeveer 133.000 respondenten de sociodemografische gegevens actueel (minimaal één keer per jaar) bijgehouden. Deze respondenten hebben daarnaast aangegeven dat zij regelmatig willen meedoen aan onderzoek van TNS NIPO waarbij verschillende onderzoeksmethoden ingezet kunnen worden. Het andere deel van TNS NIPObase bestaat uit respondenten van wie de sociodemografische gegevens niet (meer) worden bijgehouden. Deze 85.000 personen hebben ooit in een telefonisch vraggesprek aangegeven nóg wel eens mee te willen werken aan onderzoek. Ze zijn dus nog wel inzetbaar voor onderzoek.

Door de omvang en representatieve samenstelling van TNS NIPObase en de hoeveelheid bekende achtergrondgegevens kunnen we voor veel doelgroepen een representatieve steekproef samenstellen. We onderscheiden vier verschillende bronnen die wij gebruiken om achtergrondgegevens van respondenten te krijgen (zie hoofdstuk 6 voor meer informatie over deze bronnen):

- TNS NIPObase-achtergrondvragenlijst (Gouden Standaard), jaarlijks geactualiseerd;
- TNS NIPO Profiler (deze wordt jaarlijks geactualiseerd);
- screeningsdata;
- data uit eerdere onderzoeken.

De tweede bron, TNS NIPO Profiler, bevat achtergrondgegevens van de respondent die iets zeggen over houding, gedrag en bezit en gebruik van diverse producten en diensten, variërend van mediagebruik, normen en waarden (psychografie²) tot levensstijlen. Het gaat dus veel verder dan de achtergrondkenmerken van de Gouden Standaard.

Sinds kort hebben wij voor onze panelleden ook een segmentatie naar het online gedrag beschikbaar (*Digital Lifestyles*).

² TNS NIPO hanteert haar eigen waardensegmentatie, waarmee zij de Nederlandse bevolking in acht verschillende leefstijlsegmenten indeelt, genaamd 'WIN' (Waarden in Nederland).

Benadering van respondenten binnen TNS NIPObase

TNS NIPObase biedt klanten toegang tot (zeer specifieke) doelgroepen. TNS NIPObase garandeert een hoge respons doordat deze respondenten hebben aangegeven bereid te zijn mee te werken aan onderzoek. Zij ontvangen hiervoor een vergoeding (incentive).

De respondenten kunnen worden benaderd met de volgende instrumenten:

- CATI: computer assisted telephone interviewing (telefonisch met behulp van een enquêteur);
- CAPI: computer assisted personal interviewing (face to face met behulp van een enquêteur);
- PAPI: paper based interviewing (schriftelijk);
- CAWI: computer assisted web interviewing (respondent ontvangt een e-mail met daarin een link naar een online vragenlijst);
- kwalitatief: single-interviews of deelname aan focusgroepen, maar bijvoorbeeld ook een Dialogue Board.

De keuze voor een instrument of combinatie van instrumenten is helemaal afhankelijk van de doelstelling van het marktonderzoek en de eisen die aan de resultaten worden gesteld. Dit betekent voor de klant maximale flexibiliteit in het gebruik van veldwerkinstrumenten.

De verschillende instrumenten maken gebruik van dezelfde software en het veldwerkmanagementsysteem wordt geïntegreerd. Dat is uniek. Hierdoor behoort het uitvoeren van 'mixed-modedesigns' tot de mogelijkheden.

Clicks

Met TNS NIPO Clicks volgen we van een groot deel van ons panel (ruim 10.000 huishoudens) het surfgedrag. Elke url en elke muisklik wordt geregistreerd. Zo weten we welke websites iemand bezoekt, hoe lang iemand daar blijft, welke sites daarvoor bezocht zijn en welke erna. Ook weten we welke zoekwoorden veel gebruikt worden en welke advertenties men heeft gezien. Doordat het gaat om respondenten uit ons panel, weten we ook van alles over de personen. Immers, veel gegevens zijn via ons panel al bekend of kunnen we via een vragenlijst achterhalen.

Experimenten en nieuwe technieken

Naast de traditionelere instrumenten maken we in toenemende mate gebruik van nieuwe onderzoekstechnieken. Panelleden installeren bijvoorbeeld software op hun smartphone om zo hun bel-, sms- en mobiele internetgedrag bij te houden of gebruiken hun smartphone om vragenlijsten of dagboekjes in te vullen. Ook kunnen we panelleden uitrusten met gps-apparatuur om zo hun verplaatsingsgedrag vast te leggen. Binnen TNS NIPObase zijn er veel mogelijkheden om experimenten op te zetten of om panelleden (longitudinaal) door de tijd heen te volgen.

Combineren van onderzoeken en hergebruiken van informatie

TNS NIPObase maakt het mogelijk om gegevens uit verschillende onderzoeken te koppelen en informatie opnieuw te gebruiken. Doordat alle informatie wordt weggeschreven in de centrale TNS NIPObase, gaat de informatie na gebruik niet verloren. Klanten kunnen dus bij elk onderzoek voortborduren op informatie die in eerdere onderzoeken is gewonnen. Zo ontstaat een veel completer beeld van de doelgroep die zij onderzoeken en is integratie van informatie een feit.

Het systeem dat TNS NIPO voor TNS NIPObase ontwikkelt, kan ook worden ingezet om klantenbestanden van opdrachtgevers te beheren en te verrijken (met behulp van onze instrumenten en (Business) Solutions). We kunnen een 'clientbase' of 'proprietary panel' exclusief voor opdrachtgevers opzetten en onderhouden.

Omvang en samenstelling TNS NIPObase

Omvang en samenstelling zijn belangrijke aspecten in de beoordeling van een respondentenpanel. Het panel moet voldoende groot zijn om overbelasting van respondenten tegen te gaan. Daarnaast is het belangrijk dat er specifieke groepen in zijn opgenomen om aan de uiteenlopende onderzoekswensen te voldoen.

Per 1 april 2012 telt TNS NIPObase 218.382 respondenten in 143.640 huishoudens. Hiervan zijn 133.432 mensen uit 58.690 huishoudens online benaderbaar.

In 2011 hebben we in totaal 3.404 steekproeven getrokken in TNS NIPObase. Met de circa 218.000 personen en 143.000 huishoudens is het panel voor ons voldoende groot om dit te doen zonder dat de individuele respondent te vaak een vragenlijst moet invullen. Sterker nog, wij kunnen ervoor zorgen dat respondenten slechts één keer per jaar aan een specifiek onderzoek meedoen. Daarnaast is het streven om respondenten gemiddeld niet vaker dan één keer per maand uit te nodigen voor onderzoek. Ook kunnen we respondenten uitsluiten op basis van een specifiek onderwerp dat eerder in een onderzoek aan de orde is geweest. De verschillende sectoren binnen TNS NIPO houden bij welke onderzoeken elkaar mogelijkwerwijs beïnvloeden. Met al deze uitsluitingen houden we ruimschoots voldoende respondenten over om aan de vraag naar online onderzoek te voldoen.

In tabel 1 wordt de samenstelling van het online gedeelte van TNS NIPObase (respondenten van 18 jaar en ouder) vergeleken met populatiegegevens zoals bekend via de MOA Gouden Standaard (2012).

TNS NIPObase is representatief voor geslacht, leeftijd, opleidingsklasse en Nielsen-regio. Mensen uit eenpersoonshuishoudens zijn iets ondervetegenwoordigd, maar de databaseomvang laat een representatieve steekproeftrekking op huishoudgrootte toe.

1 | Samenstelling TNS NIPObase (online gedeelte) in vergelijking met landelijke gegevens³

	landelijk (bron: Gouden Standaard 2012)	TNS NIPObase (online 18+)	TNS NIPObase (online 18+)
	%	%	aantal
geslacht			
man	49,2	48,6	56.108
vrouw	50,8	51,4	59.409
leeftijdsklasse			
18-34	26,4	23,9	27.637
35-49	29,1	29,8	34.420
50+	44,5	46,3	53.460
opleidingsklasse			
lager	27,2	29,1	33.576
middelbaar	39,7	37,6	43.489
hoger	33,1	33,3	38.452
Nielsen-regio			
Drie grote steden	15,7	12,8	14.817
Rest west	29,1	31,3	36.105
Noord	10,4	11,3	13.020
Oost	20,8	21,0	24.261
Zuid	24,0	23,6	27.314
huishoudgrootte			
1 persoon	20,8	9,5	10.958
2 personen	36,4	40,0	46.255
3 personen	16,2	16,7	19.328
4 personen	17,9	23,3	26.869
5+ personen	8,7	10,5	12.107

Stand: april 2012

³ Het aantal van 133.432 personen in TNS NIPObase betreft respondenten van 0 jaar en ouder. Vandaar het verschil in totaal in tabel 1. Dit betreft namelijk respondenten van 18+.

Wervingsmethodiek

TNS NIPObase is een van de representatiefste respondentenpanels in Nederland. De aandacht voor representativiteit begint al bij de werving van de leden. Het NOPVO-onderzoek (2006) ondersteunt de representatieve samenstelling van TNS NIPObase. Zonder vooraf te quoteren, benaderde de ongewogen nettosteekproef van TNS NIPO de werkelijkheid bijna perfect op de vier in het onderzoek meegenomen criteria (geslacht, leeftijd, voltooide opleiding en regio).

Wervingseffecten kunnen leiden tot een selectiebias⁴. TNS NIPO doet daarom haar uiterste best om *wervingseffecten* te *minimaliseren*. Werving voor TNS NIPObase vindt actief plaats door middel van de volgende drie methoden:

- traditionele datacollectiemethoden. We vragen de bereidheid tot deelname tijdens face-to-face- en telefonische onderzoeken, waarbij steeds sprake is van random sampling: iedere persoon uit de samenleving heeft in principe een even grote kans om in de steekproef te komen (70% van de database).
- via aangekochte databestanden. Hiervoor hebben we gekozen om ook de zogenaamde 'moeilijke doelgroepen', zoals allochtonen of personen met een relatief lage pc-penetratie (ouderen, lager opgeleiden), te kunnen benaderen (20% van de database).
- met gebruikmaking van de zogenaamde 'sneeuwbalmethodie'. Hierbij wordt bestaande panelleden gevraagd anderen aan te melden. Deze methode wordt met name toegepast voor het bereiken van personen uit moeilijke doelgroepen (10% van de database).

Reden voor werving kan het aanvullen tot een kritische grens van TNS NIPObase als geheel zijn (doorgaans via de eerstgenoemde methode), of de behoefte tot het aanvullen van specifieke doelgroepen (doorgaans via de laatste twee methoden). Tegenwoordig zijn we voor de werving vaak alleen nog op zoek naar specifieke doelgroepen.

Zoals vermeld maken we voor de werving van specifieke groepen gebruik van externe bronnen. Voor de meeste wervingsacties zijn dit de bestanden van Experian of Cendris.

Allochtone respondenten werven we deels met de sneeuwbalmethodiek en deels met de hulp van ons zusterbureau Veldkamp. Bureau Veldkamp verricht veel onderzoek onder allochtonen, zij hebben dan ook de kennis in huis in het benaderen van deze specifieke doelgroep en in het stimuleren van de respons. Via hun onderzoeken vragen we de respondenten of ze bereid zijn deel te nemen aan TNS NIPObase.

Tabel 2 toont een vergelijking van de grootste en bekendste panels in Nederland. Uit deze tabel blijkt dat TNS NIPO met haar wervingsmethoden de meeste aandacht besteedt aan het probleem van selectiviteit.

⁴ Zie bijvoorbeeld Lee (2006), Propensity score adjustment as a weighting scheme for volunteer panel web surveys, *Journal of Official Statistics*, 22, pp. 329-349.

Bij andere panels heeft tot wel 90% van de respondenten zichzelf aangemeld via internet. TNS NIPO werft niet via internet en ontmoedigt het zelf aanmelden van panelleden; zelfselectie verhoogt immers de kans op non-representativiteit.

Er is nog een belangrijke reden om niet via internet te werven. Op internet wordt vaak gebruikgemaakt van banners om deelnemers te werven voor onderzoek. Op bepaalde internetsites wordt dan geadverteerd, terwijl een groot deel van de pc-bezitters deze sites nooit bezoekt of de banners negeert. Niet iedere persoon heeft dan dezelfde kans om bij het panel betrokken te raken, met een selectief panel tot gevolg.

Ten slotte leidt werving via internet tot oververtegenwoordiging van zware internetgebruikers. Dit kan weer leiden tot onbetrouwbare uitkomsten. De uitkomsten van het NOPVO onderbouwen deze theorie: de internetfrequentie van TNS NIPObase-leden was destijds gemiddeld 8,4 uur per week, terwijl het gemiddelde van alle panels op 11,5 uur per week lag.

2 | Een vergelijking van panels in Nederland

	EuroClix	Intomart GfK	Multiscope	Synovate	TNS NIPO
aantal actieve panelleden	226.000	105.000	106.000	45.575	223.000
wervingsmethode					
traditionele dataverzamelmethode	-	38%	5%	30%	70%
adressen aangekocht (bijvoorbeeld van providers of adressenleveranciers)	-	-	2%	-	20%
sneeuwbalmethode onder panelleden	25%	27%	2%	5%	10%
via layers op websites van partners*	-	-	90%	-	-
via links op websites*	25%	-	-	60%	-
banners/quizzen en tests*	-	15%	-	-	-
via onderzoek op websites, spontane aanmeldingen etc.*	-	20%	-	-	-
telefonische werving*	-	-	1%	5%	-
nog anders*	50% ⁵	-	-	-	-

* = zelfaanmelding, bron: www.nopvo.nl, 2006

⁵ EuroClix spreekt van 50% 'natuurlijke instroom'. Wij kunnen hieruit niet opmaken of er al dan niet sprake is van zelfaanmelding.

Respons, panelbeheer en kwaliteitsbewaking

Respons op de vragenlijsten

Een belangrijke voorwaarde voor goed surveyonderzoek is een hoge respons, want over het algemeen komt een hoge respons de representativiteit van de onderzoeksuitkomsten ten goede. De gedachte hierachter is dat er een samenhang is tussen relevante persoonskenmerken en responsgeneigdheid. Als deze samenhang ontbreekt, zal non-respons geen systematische vertekening (bias) veroorzaken; zelfs met een lage respons zal de samenstelling van de responsgroep overeenkomen met de ideaalcijfers. De praktijk wijst echter uit dat responsgeneigdheid meestal samenhangt met socio-demografische kenmerken. De respons is daarmee selectief met als gevolg dat de samenstelling van de responsgroep systematisch afwijkt van de ideaalcijfers. Naarmate het responspercentage lager wordt, krijgt deze samenhang meer 'ruimte' om zo'n bias te veroorzaken.

Selectieve non-respons tast de representativiteit van een netto steekproef aan. TNS NIPO doet daarom haar uiterste best om de respons zo veel mogelijk te bevorderen en de representativiteit van het onderzoek te waarborgen.

Met behulp van TNS NIPObase kunnen we niet alleen een representatieve bruto steekproef trekken, door de hoge respons waarborgen we ook een representatieve netto steekproef.

De gemiddelde respons in TNS NIPObase bedraagt circa 70%. De exacte respons is echter afhankelijk van de lengte van de doorlooptijd en de vragenlijst, maar bijvoorbeeld ook van de veldwerkperiode. Bij tien dagen veldwerk bedraagt de respons gemiddeld 76%, ook bij een vragenlijst die langer is dan gemiddeld.

Panelbeheer, controles en kwaliteitsbewaking

TNS NIPObase wordt actief door ons **beheerd**. Respondenten worden nauwgezet gevolgd om zowel de belasting te beperken als de kwaliteit van de antwoorden te bewaken. Wij hanteren daarbij de volgende werkwijze en procedures:

- Wij maken gebruik van een databasebeheerprogramma dat aangeeft wie wanneer aan welke onderwerpen heeft meegewerkt. Zo wordt gezorgd voor een evenwichtige belasting van de leden van TNS NIPObase. Eventuele beïnvloeding van het ene onderzoek door deelname aan het andere wordt voorkomen.
- Wij streven ernaar onze respondenten één keer per maand in te zetten voor onderzoek.
- Van alle respondenten is bekend hoe en wanneer ze zijn geworven, hoe vaak ze deelnemen aan enquêtes, wanneer ze dat doen en hoelang ze over het invullen van vragenlijsten doen.
- Ter voorkoming van paneleffecten zorgen wij voor voldoende variëteit aan onderwerpen en onderzoeken.

- Wij geven de respondenten een vergoeding (incentive) voor de door hen bestede tijd en moeite.
- Als onderdeel van het panelbeheer wordt de respons van individuele respondenten gecontroleerd. Ook wordt gecontroleerd hoelang men over het invullen van vragenlijsten doet in relatie tot de lengte van de vragenlijst. Wanneer er twijfel bestaat over de betrouwbaarheid van de gegeven antwoorden kunnen respondenten op een aantal criteria worden uitgesloten van deelname aan onze onderzoeken.
- Naast de middelen die we hebben om de respons te bewaken, controleren we ook de antwoorden van de respondenten.
- We maken gebruik van respondentvriendelijke instrumenten voor datacollectie.
- We hebben een goed bereikbare helpdesk ingericht.
- We besteden veel aandacht aan de communicatie met respondenten. De contacten verlopen telefonisch, per e-mail of schriftelijk. Tijdens kantooruren staat er een telefonische helpdesk paraat en daarnaast hebben TNS NIPObase'ers 24 uur per dag toegang tot een website met daarop onder andere de antwoorden op veelgestelde vragen (FAQ's) en informatie over en resultaten van de onderzoeken.
- We leven uiteraard de privacywetgeving nauwgezet na.

De **voortgang** en **kwaliteit** van het veldwerk worden op de volgende andere manieren gemonitord:

- dummy data. Onze software stelt ons in staat dat zogenaamde dummy data kunnen worden aangemaakt als de vragenlijst is geprogrammeerd. Wanneer een bestand met dergelijke data is gecreëerd, kan per vraag worden bekeken of de routing juist is verlopen door steeds de 'n' per vraag te vergelijken met het te verwachten aantal. Deze mogelijkheid is speciaal ontworpen om complexe vragenlijsten te kunnen testen.
- testlink. Binnen de software waarin de vragenlijst wordt geprogrammeerd, zit verder een ingebouwde functie die de 'live' situatie nabootst. Hierin kan de vragenlijst door de projectleider, en desgewenst de opdrachtgever, worden getest op bijvoorbeeld routing en tekstueel niveau.
- tellingen. De eerste dag na het veldwerk draaien wij tellingen van de online verzamelde data. Dit bestand wordt nogmaals gecontroleerd, zodat direct kan worden ingegrepen als dit onverhoopt nodig mocht zijn.
- respons. De respons wordt dagelijks door ons bekeken. Zo kan direct worden bijgestuurd als de respons achterblijft.
- controle op invulgedrag. Wij voeren verschillende controles uit op het invulgedrag van respondenten. We controleren bijvoorbeeld: 1) of een respondent de vragenlijst niet te snel invult, 2) of een respondent erop uit is om zo veel mogelijk vergoedingen te halen in plaats van de vragenlijst zo correct mogelijk in te vullen ('puntenjagers'), 3) of een respondent 'verdachte' of 'ongewone' antwoorden geeft ('outlier').

De **kwaliteitsbewaking en -controle** van het panel kent vele facetten en wordt op verschillende plekken in de organisatie uitgevoerd. We beschrijven ze hieronder.

Controles door de panelbeheerder

Om te beginnen, valideert de panelbeheerder de identiteit van nieuwe panelleden. Dit gebeurt door maandelijks de adresgegevens van panelleden te controleren met behulp van het programma AdresCorrect. Respondenten van wie het adres niet klopt, worden uitgeschreven met de uitschrijfreden 'foutief adres'. Inschrijven geschiedt op huishoudniveau. Huishoudens mogen slechts één keer zijn ingeschreven in TNS NIPObase. Maandelijks controleert de panelbeheerder op basis van postcode en huisnummer of er geen dubbele inschrijvingen hebben plaatsgevonden. Ieder huishouden moet bovendien een uniek e-mailadres hebben. Ook dit wordt maandelijks gecontroleerd. Tijdens de werving wordt gecontroleerd of het e-mailadres waarmee het aspirant-panellid zich aanmeldt nog niet tot een actief panellid behoort. Jaarlijks moet een panellid zijn achtergrondgegevens controleren en aangeven of de gegevens correct zijn.

Om te stimuleren dat de vragenlijst wordt ingevuld door de juiste persoon, wordt in het begin van de vragenlijst expliciet vermeld voor welke persoon binnen het huishouden de vragenlijst is bedoeld. Ook wordt dan gevraagd of die persoon aanwezig is en wil deelnemen aan het onderzoek. Pas na expliciete bevestiging wordt de eigenlijke vragenlijst gestart.

Controles door de afdeling Fieldwork

TNS NIPO voert een aantal controles uit op het invulgedrag. Deze controles worden uitgevoerd door de afdeling Fieldwork, de dataprocessor en de vragenlijstsoftware. Voor ieder onderzoek waaraan een huishouden deelneemt, wordt een record in een tabel weggeschreven met daarin onder meer de volgende velden:

- respondentnummer: uniek volgnummer van de respondent;
- onderzoeksnummer: uniek onderzoeksnummer met eventuele versieaanduiding;
- contactdate en contacttime: startdatum en -tijd;
- aantal NIPOints: aantal NIPOints dat is verdiend (NIPOints betreft het vergoedingensysteem dat TNS NIPO voor respondenten hanteert);
- NumberOfScreens: aantal schermen getoond aan de respondent;
- NumberOfSeconds: aantal seconden dat is gebruikt voor het invullen;
- TrustIndex Respondent: dit wordt berekend door NumberOfSeconds te delen door NumberOfScreens;
- Suspect: snelle invullers worden aangemerkt als 'Suspect'.

De *TrustIndex* wordt wekelijks berekend om respondenten die een vragenlijst uitzonderlijk snel invullen te identificeren. Respondenten die structureel te snel door een vragenlijst gaan, worden zo opgespoord en het 'hele bijbehorende huishouden' wordt uit de database verwijderd. Als een respondent gemiddeld over zeven onderzoeken de vragenlijsten binnen 30% van de gemiddelde tijd invult, dan wordt het huishouden uitgeschreven.

Ook respondenten die op andere manieren 'punten jagen', worden gekenmerkt. Doordat we bijhouden hoeveel NIPOints een huishouden ontvangt, kunnen we uitschieters identificeren. We houden bij of respondenten telkens weer de langste routing in de vragenlijst doorlopen en zo aan een hogere beloning willen komen.

Een andere mogelijkheid is dat respondenten screeningsvragen ten onrechte zo beantwoorden dat ze altijd tot de doelgroep van het onderzoek lijken te behoren en daardoor een vervolgvragenlijst in kunnen vullen om zo NIPOints te ontvangen. We volgen nauwgezet het gemiddelde aantal NIPOints dat huishoudens ontvangen. Op jaarbasis worden ongeveer 50 tot 100 huishoudens uitgeschreven omdat ze aanzienlijk meer NIPOints ontvangen dan andere huishoudens en het vermoeden zeer groot is dat het om 'puntenjagers' gaat.

Huishoudens die worden uitgeschreven omdat we het vermoeden hebben dat ze frauderen, krijgen daarvan geen bericht, omdat wij over uitschrijving niet met deze respondenten in discussie gaan.

Panelleden die over een periode van zes maanden gemiddeld op minder dan 10% van de vragenlijsten responderen, worden op inactief gezet⁶. Deze panelleden proberen we vanuit het oogpunt van representativiteit in eerste instantie weer actief te krijgen. Zij ontvangen schriftelijk bericht van hun uitschrijving uit TNS NIPObase. Desgewenst kunnen zij via de respondentensite hun account weer activeren. Respondenten die niet binnen vier weken reageren, worden definitief uitgeschreven. In 2011 bedroeg de uitval in TNS NIPObase ongeveer 9%. In dat jaar bestond voor het eerst de verplichting voor panelleden om (jaarlijks) hun gegevens te updaten. Voor 2012 en komende jaren verwachten we een jaarlijkse uitval tussen 4% en 5%. Drie kwart van de uitval ontstaat doordat wij panelleden uitschrijven, in een kwart van de gevallen schrijft de respondent zichzelf uit.

Controles door de dataprocessor

De aangewezen dataprocessor is ook verantwoordelijk voor het controleren van door panelleden gegeven antwoorden. Geeft een respondent vaak geen antwoord op de vraag ('weet niet')? Of zien we dat er sprake is van 'straight lining' omdat een respondent vragen uit stellingblokken steeds op dezelfde manier beantwoordt? Wordt een van deze vragen positief beantwoord, dan rekenen we de respondent niet mee bij de respons.

Controles door de vragenlijstsoftware

Ook onze programmatuur maakt controles mogelijk. Zo bouwen wij logische checks in zodat tijdens het invullen wordt gecontroleerd of een antwoord binnen de logische waarden valt (denk aan geboortedatum).

Verder controleren wij automatisch op interne consistentie (klopt bijvoorbeeld het antwoord van vraag 7 met het antwoord van vraag 23?). Als een respondent een antwoord geeft dat niet klopt, dan attenderen wij hem daarop en kan hij het antwoord aanpassen.

⁶ <http://www.moaweb.nl/kenniscentrum/jaarboeken/jaarboek-2011/slapers-en-inactieven-binnen-online-panels>.

Panels en specifieke doelgroepen

Panels

TNS NIPO heeft al bestaande panels van bijvoorbeeld onderwijsmedewerkers, (jonge) moeders, leerlingen, studenten, artsen, specialisten, apothekers en patiënten. Deze panels maken deel uit van TNS NIPObase. In het onderstaande staan we eerst stil bij ons panel voor de zakelijke markt.

TNS NIPObase Business⁷

Het panel in de zakelijke markt van TNS NIPO heet TNS NIPObase Business. Dit panel is een representatieve afspiegeling van het Nederlandse bedrijfsleven en de overheid. In totaal zitten 18.330 respondenten in dit panel (stand 1 april 2012). Praktisch alle sectoren, grootteklassen en regio's zijn hierin vertegenwoordigd. Voor TNS NIPObase Business is een compleet nieuwe database ingericht die voldoet aan alle eisen die huidig business-to-businessonderzoek hieraan stelt. Ook voor dataverzameling maken we gebruik van de nieuwste technologie.

TNS NIPObase-achtergrondvragenlijst (Gouden Standaard)

Alle nieuwe leden van TNS NIPObase vullen een achtergrondvragenlijst in met daarin alle vragen uit de Gouden Standaard. Eens per jaar ontvangen de respondenten een uitnodiging met het verzoek hun gegevens te controleren en eventueel te corrigeren. Als aan dit verzoek geen gehoor wordt gegeven, krijgen zij de status 'inactief' en lopen zij het risico om te worden uitgeschreven uit TNS NIPObase.

De panelleden hoeven overigens niet te wachten tot dit verzoek komt. Zij kunnen op ieder moment via de respondentensite wijzigingen aanbrengen in hun achtergrondgegevens.

Met deze werkwijze worden de Gouden Standaard-variabelen dus minimaal ieder jaar geverifieerd en ververst.

Maandelijks screening

Het komt regelmatig voor dat we de vraag krijgen een onderzoek uit te voeren onder een zeer specifieke doelgroep. Specifiek in die zin dat we de betreffende respondenten niet direct kunnen traceren op basis van eerder vastgelegde achtergrondkenmerken.

In zo'n geval voeren we van tevoren een screening uit. We doen dat standaard iedere maand. De vragenlijst voor de maandelijks screenings bestaat in de regel uit verschillende onderwerpen voor verschillende onderzoeken. Per onderwerp worden maximaal vijf screeningsvragen gesteld om te bepalen of de respondent tot de doelgroep behoort. De totale lengte van de screeningsvragenlijst bedraagt vijf minuten.

⁷ Bijna alle respondenten in TNS NIPObase Consumer zitten *niet* in TNS NIPObase Business.

De screening wordt iedere donderdag van de eerste volle week van de maand uitgezet in TNS NIPObase. De veldwerkperiode neemt minimaal twee weken in beslag. De reden voor deze 'lange' veldwerkperiode is dat we elk huishouden in de gelegenheid willen stellen de vragen te beantwoorden (en daardoor een hoger responspercentage verwezenlijken).

De mensen die op basis van hun antwoorden tot een specifieke doelgroep behoren, worden binnen drie weken na de start van het screeningsonderzoek uitgenodigd voor het hoofdonderzoek.

De gemiddelde respons op de screeningsvragenlijst is ruim 80%.

De antwoorden op screeningsvragenlijsten blijven bewaard, net als alle antwoorden op eerdere onderzoeken. De eerste maandelijkse screening vond ruim 10 jaar geleden plaats. Inmiddels zijn er ongeveer 130 screeningsvragenlijsten afgenomen over uiteenlopende onderwerpen.

Data uit eerdere onderzoeken

Verder voeren we per jaar ongeveer 3.000 online onderzoeken uit in TNS NIPObase. Op basis van de antwoorden op de screeningsvragenlijsten en uit de reguliere onderzoeken is inmiddels een schat aan informatie bij ons bekend.

TNS NIPObase is in staat om zeer moeilijk bereikbare respondentgroepen te traceren. Door de representativiteit van TNS NIPObase vormen deze groepen doorgaans een goede afspiegeling van de betreffende populatie.

TNS NIPO Profiler

TNS NIPO Profiler is een database waarin we structureel profielinformatie van TNS NIPObase-leden verzamelen en actualiseren. Profielkenmerken zijn achtergrondgegevens van de respondent die iets zeggen over houding, gedrag en bezit en gebruik van diverse producten en diensten. Het gaat dus veel verder dan de achtergrondkenmerken van de Gouden Standaard.

TNS NIPO Profiler-gegevens worden iedere maand geactualiseerd. We maken daarvoor gebruik van de onbenutte ruimte in de maandelijkse screenings. Als de vraagtijd nog niet de vijfminutengrens heeft bereikt, worden een of meer profilerkenmerken uitgevraagd. Het panelbeheersysteem houdt voor ieder panellid precies bij welke profilerkenmerken op dat moment aan de beurt zijn om ververst te worden. De frequentie waarmee de profilerkenmerken worden ververst of aangevuld, is afhankelijk van het onderwerp. Voor het ene onderwerp is dit bijvoorbeeld maandelijks en voor het andere jaarlijks. De regel is dat alle profilergegevens minimaal één keer per jaar worden geactualiseerd. In totaal bestaat de TNS NIPO Profiler-vragenlijst uit ongeveer 130 vragen.

Responsbevorderende maatregelen

In algemene zin zijn de volgende factoren in grote mate bepalend voor de hoogte van de respons:

- onderzoekspopulatie: algemeen of specifiek segment;
- aard van het onderwerp;
- herkenbaarheid en relevantie voor de respondent (*what's in it for me*);
- lengte van de vragenlijst;
- aantal contacten, herinneringen;
- beloning;
- achtergrond van de opdrachtgever: commercieel, universiteit, overheid;
- externe factoren (vakanties, feestdagen, het weer et cetera).

Specifiek voor TNS NIPObase treffen we de volgende maatregelen om de respons te bevorderen:

- *Aantrekkelijke opmaak*
Een aantrekkelijke lay-out zorgt ervoor dat mensen de vragenlijst eerder invullen. Onze online vragenlijsten zijn professioneel volgens onze huisstijl opgemaakt en zien er daardoor verzorgd en overzichtelijk uit. In 2009 zijn we gaan werken met een aangepaste huisstijl voor ons online onderzoek, waardoor de vragenlijsten nog aantrekkelijker ogen. Onze resultaten tonen inderdaad aan dat na invoering van de nieuwe huisstijl een kortere doorlooptijd nodig is om de gewenste respons te realiseren.
- *De respondentensite*
Respondenten kunnen bij ons terecht met algemene vragen, vragen over het onderzoek of technische problemen. Een belangrijk communicatiemiddel is de respondentensite (<http://nipobase.tns-nipo.com>). Deze site is door panelleden te benaderen met een login (respondentnummer) en een wachtwoord. TNS NIPObase'ers hebben daarmee 24 uur per dag toegang tot een website met daarop onder andere de antwoorden op veelgestelde vragen (FAQ's). Verdere communicatie geschiedt per e-mail, brief of telefoon (via de helpdesk).
- *De helpdesk*
Respondenten kunnen op werkdagen van 9.00 uur tot 18.00 uur bellen met vragen over het onderzoek of men kan een e-mail sturen. Vragen worden binnen 24 uur beantwoord.
- *Tussentijds afbreekbaar*
Tenzij een klant anders wenst, zijn online vragenlijsten tussentijds afbreekbaar. Als een respondent halverwege geen zin of tijd meer heeft, wordt de vragenlijst afgebroken. Als de respondent later verder wil gaan met invullen, wordt de vragenlijst hervat bij de laatst ingevulde vraag en kan de respondent de rest van de vragen alsnog beantwoorden.

- *Geen quota*
TNS NIPO hanteert geen maxima voor online veldwerk. Dat wil zeggen dat mensen die worden uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen tijdens de gehele veldwerkperiode die mogelijkheid ook krijgen, ook als de gewenste responsaantallen al zijn gerealiseerd. We willen respondenten niet demotiveren door ze eerst uit te nodigen en vervolgens alsnog uit te sluiten, waardoor ze bij een volgende meting minder geneigd zullen zijn om mee te doen met een lagere respons als gevolg. Een andere reden is de representativiteit van de respons. Ook respondenten die de vragenlijst niet meteen invullen, moeten de kans krijgen mee te doen. Dit voorkomt een oververtegenwoordiging van mensen die de vragenlijst meteen invullen omdat ze relatief veel internetten of erg worden aangesproken door het onderwerp (en wellicht een uitgesproken mening hebben). We gaan hiermee dus selectieve non-respons tegen.
- *Doorlooptijd*
Hoge (en gebalanceerde!) respons kost tijd. We stellen voor de meeste onderzoeken daarom een veldwerkperiode van zeven à acht dagen voor.
- *Incentives*
Wij geven iedere respondent een vergoeding (NIPOints) voor de door hem bestede tijd en moeite. Dit heeft behalve een positief effect op respondententrouw ook een gunstig effect op de hoogte van de respons en de rijkdom van het datamateriaal. We werken niet met loterijen.
- *Reminders*
We sturen regelmatig reminders uit om de respons te bevorderen. Als panelleden de vragenlijst na een bepaalde periode nog niet hebben ingevuld, sturen we ze een e-mail om ze alsnog te vragen aan het onderzoek deel te nemen. De frequentie en timing van de reminders verschilt per onderzoek.

'Gatekeeper'

De contacten met onze panelleden verlopen voor elk huishouden met de contactpersoon binnen dat huishouden, ook wel de 'gatekeeper'. De gatekeeper zorgt er in principe voor dat een vragenlijst door de juiste persoon binnen het huishouden wordt ingevuld. Deze aanpak heeft als voordeel dat de respons hoog is: de gatekeeper stimuleert andere huishoudleden om te participeren, aangezien de respondentvergoeding hiervan afhankelijk is. Daarnaast is het op deze manier eenvoudiger om jongeren – doorgaans een lastig bereikbare doelgroep – in het panel te krijgen én houden. Door te werken met gatekeepers houden we de representativiteit van TNS NIPObase in stand.

Minimaliseren item non-respons

Voor de kwaliteit van het onderzoek is het van belang dat de vragenlijst zo volledig mogelijk door respondenten wordt ingevuld: item non-respons moet zo veel mogelijk worden tegengegaan. Daar waar we met responsbevorderende maatregelen mensen zo veel mogelijk tot deelname motiveren (beperken unit non-respons), is het met alleen responsbevorderende maatregelen een stuk lastiger om ook item non-respons te minimaliseren.


Overigens zal item non-respons bij computergestuurde vragenlijsten, zoals wij die in ons onderzoek gebruiken, veel minder een rol spelen dan bij afname via een schriftelijke vragenlijst:

- Bij schriftelijke vragenlijsten gebeurt het sneller dat respondenten een vraag over het hoofd zien of geen enkel antwoord invullen. Dit komt de kwaliteit van de verzamelde data niet ten goede. Bij afname via internet is het niet mogelijk naar de volgende vraag te gaan, voordat een antwoord op de huidige vraag is aangevinkt. Overigens kan dit juist weer een reden zijn voor respondenten om af te haken (waarover verderop meer).
- Veel of complexe routing is een van de belangrijkste redenen voor het ontstaan van item non-respons bij schriftelijke vragenlijsten. Bij computergestuurde vragenlijsten speelt dit probleem niet, aangezien de routing geprogrammeerd is.

Desondanks is het goed om even stil te staan bij item non-respons bij online vragenlijsten. Item non-respons bij online afname van een vragenlijst ontstaat als een respondent halverwege besluit de vragenlijst af te breken en niet meer af te maken. Het is daarom beter hier te spreken van partiële non-respons. Naast een aantrekkelijke layout – vragen en antwoorden netjes geordend, leesbaar en niet te veel vragen op één pagina – zijn er nog drie aanvullende maatregelen waarmee we partiële non-respons bij online vragenlijsten kunnen beperken:

- Besteed voldoende aandacht aan antwoordmogelijkheden als ‘niet van toepassing’ en ‘weet niet’. Meer dan bij schriftelijke vragenlijsten kan het ontbreken van dergelijke mogelijkheden irritatie oproepen en dus een ‘afhaakmoment’ opleveren.
- Het ontbreken van een knop om terug te kijken in de vragenlijst verhoogt de partiële non-respons, dus ons advies is zo’n knop toe te voegen (tenzij er bijvoorbeeld spontane bekendheid of kennis getoetst moet worden).
- Hoewel onderzoekers verdeeld zijn over het effect van een voortgangsindicator op het afmaken van een vragenlijst, is ons advies doorgaans om zo’n indicator *wel* toe te voegen.

Bijlage 5 Rapportage kwalitatief onderzoek



Behoeften en barrières t.a.v. pensioeninformatie

Highlight rapportage kwalitatief onderzoek



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Inhoudsopgave

1	Hoe is de onderzoekopzet?	5
2	Wat is het onderzoeksdoel?	7
3	Welke barrières zijn er?	9
4	Hoe krijg je mensen meer open?	13
5	Wat wil men weten en op welke manier?	15
6	Wat werkt wel en wat werkt niet?	18
6.1	Dummy's hoogte pensioeninkomen	20
6.2	Dummy's benodigd pensioeninkomen	23
6.3	Dummy's koopkrachtverlies	28
6.4	Dummy's risico's pensioenregeling	32
7	Wat hebben we hieruit geleerd?	37

**Behoeften en
barrières t.a.v.
pensioeninformatie**
Highlight rapportage
kwalitatief onderzoek

Auteur
Visser, Julie (TSAMM)
G3436

Bedrijfsnaam klant
Ministerie van SZW
J. van der Smitte,
E. Lousberg, C. Kuiper
Sector
TNS NIPO

Datum
24 februari 2012

G3436 | © TNS

Hoe is de onderzoeksopzet?

1



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Kwalitatief onderzoek

In totaal 23 interviews van elk ca. 45 minuten, waarvan:

- 4 pensioengerechtigden
- 19 actieve deelnemers, w.o. 2 gewezen deelnemers, 2 gewezen partners en 2 starters

Verdeeld naar:

- Leeftijd:
 - actief: <35 jaar, 35-44 jaar en 45-54, 55+
 - gepensioneerden: <65 jaar en >65 jaar
- geslacht
- al dan niet openstaan voor pensioeninformatie
- inkomen: hoog/laag
- soort dienstverband: fulltime/parttime
- branche
- leefsituatie: alleenstaand, getrouwd, samenwonend, etc.

Veldwerkdata en locatie:

- 13 februari 2012 in Amsterdam
- 15 februari 2012 in Zwolle
- 16 februari 2012 in Den Bosch

Wat is het onderzoeksdoel?

2



Het doel van het onderzoek is het in kaart brengen van:

Bij deelnemers die niet openstaan voor pensioeninformatie :

- waarom staat men niet open?
- hoe krijg je de mensen meer open?

Bij deelnemers die wel openstaan voor pensioeninformatie:

- wat wil men weten en op welke manier?
- Kortom: wat werkt wel en wat werkt niet?

NB. De dummy's waren geen uitgewerkte concepten en zijn uitsluitend gebruikt als stimulusmateriaal. Ook de context ontbrak van waaruit men de dummy's moest beoordelen. Dit onderzoek kan niet als een volwaardige concepttest worden beschouwd.

Welke barrières zijn er?

3



Waarom staat men niet open voor pensioeninformatie? (1)

- **Verplichtstelling/draagvlak collectiviteit:**
 - daardoor denken geen invloed te hebben op eigen pensioen
 - denken dat je meer had opgebouwd als je zelf had gespaard/belegd

- **Vertrouwen (fonds/verzekeraar/financiële dienstverlening/economie):**
 - je moet betalen, maar je weet niet zeker of je het ook terugkrijgt
 - bang dat men extra producten wil verkopen; “dat mij wat wordt aangesmeerd”
 - je gaat ervan uit dat het wel goed zit, dat het goed geregeld is; “het zal wel loslopen”
 - je bent overgeleverd aan het fonds/ de economische situatie; je voelt je machteloos
 - niet weten of het pensioen nog bestaat als je zelf met pensioen gaat en dan heeft het geen zin je daar nu al in te verdiepen

- **Betrokkenheid bij fonds**
 - je bouwt wat op via je werkgever, dus je bent ergens aangesloten, maar je weet niet waar je bent aangesloten: “ik weet niet hoe het heet”

Waarom staat men niet open voor pensioeninformatie? (2)

- Geen urgentie:
 - staat er financieel goed voor: bezit woning, huis afbetaald, voldoende spaargeld, erfenis etc.
- Geloof in Nederlands pensioenstelsel
 - tegen die tijd bestaat het pensioen niet meer
- Korte termijn/lange termijn oriëntatie
 - ver van mijn bed show; nu bezig met werk, gezondheid, kopen huis etc.
 - denken de pensioengerechtigde leeftijd niet te halen; “ik leef nu en niet voor later”
 - het heeft geen zin om zo ver in de toekomst te kijken; “tegen die tijd zie ik wel”
- Complexiteit van de informatie
 - ingewikkelde materie: te veel nietszeggende teksten en woorden en onbekende termen
 - onduidelijk waar je moet beginnen
- Geen tijd/zin
 - te moe om na werk administratie te doen

Waarom staat men niet open voor pensioeninformatie? (3)

- Sociale norm
 - je er niet in verdiepen, “net als half Nederland”
 - op je werk en thuis praat je er niet over
- Geen handelingsperspectief:
 - je kunt niet zoveel doen als blijkt dat je er niet goed voorstaat
- Onzekerheid:
 - het verandert zo vaak dat het geen zin heeft je erin te verdiepen; “je weet toch niet waar je aan toe bent
 - onzeker hoe je leven eruit zal zien na pensionering

Hoe krijg je mensen meer open?

4



Vorm is belangrijker dan de inhoud!



- visueel en niet te veel tekst
- in boek/foldervorm/geen los papierwerk
- geen administratieve rompslomp
- aan het begin van het jaar en niet halverwege het jaar
- op de persoon afgestemde concrete informatie
- stap voor stap



Wat wil men weten en op welke manier?

5



Wat wil men weten?

Midden / Oudere groep

Wat krijg ik als ik met pensioen (= nu 65 jaar) ga?

Is dat voldoende?

Hoeveel krijg ik als ik eerder stop met werken?

Wat levert het mij meer op als ik langer doorwerk?

...

Hoeveel krijgt mijn partner/kinderen bij overlijden?

Zijn deze bedragen inclusief AOW/vakantiegeld?

Hoe zou het leven bij pensioendatum zijn vergeleken met nu?

Jongere groep

Wat krijg ik als ik met pensioen (= nu 65 jaar) ga?

Is dat voldoende?

Wat leg ik in en wat krijg ik ervoor terug?

Hoe risicovol wordt er met mijn geld omgegaan?

1. Eindbedrag?

2. Voldoende?

3. Welke leeftijd?

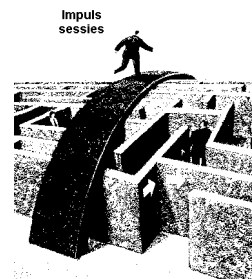
4. Specifiek

1. Eindbedrag?

2. Voldoende?

..en op welke manier?

- visueel en niet te veel tekst
- geen grafieken
- stap voor stap
 - a.d.h.v. een stappenplan vanuit het doel dat men voor ogen heeft
- in netto maandbedragen
- in duidelijke taal:
 - geen zakelijke en ambtelijke taal en moeilijke termen



Wat werkt wel en wat werkt niet?

6



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Aanbevelingen

De consument wil en zoekt zekerheid.
De dummy's communiceren onzekerheid.
Juist deze onzekerheid wakkert het gevoel van machteloosheid aan.
Mede vanwege het gevoel van machteloosheid sluit men zich af voor (generieke) pensioeninformatie.
Het gevoel van machteloosheid haal je deels weg door een handelingsperspectief te bieden.
Dit handelingsperspectief ontbreekt echter bij de dummy's m.b.t:

- Koopkrachtverlies
- Risico's van de pensioenregeling
- Pensioenbijsluiters

Dummy's hoogte pensioeninkomen

6.1



Invalshoek van eindbedrag heeft voorkeur boven leeftijdsinvalshoek

Algemeen

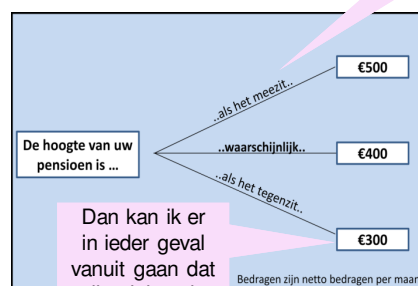
- eerste variant meeste voorkeur (alle leeftijden)
- sommigen willen combinatie eindbedrag & leeftijd :
 -hoe hoog is mijn pensioen (op 65 jaar) en;
 -wat scheelt het als ik eerder stop of langer doorwerk)

Positief

- maakt duidelijk dat de hoogte onzeker is

Negatief

- suggereert dat er een harde onder- en bovengrens is
- onduidelijk wat er tegen/mee kan zitten;
 - merendeel denkt aan beleggingsrisico
- et creëert meer onzekerheid, terwijl men zekerheid wil



Dan kan ik er in ieder geval vanuit gaan dat ik minimaal €300,- krijg

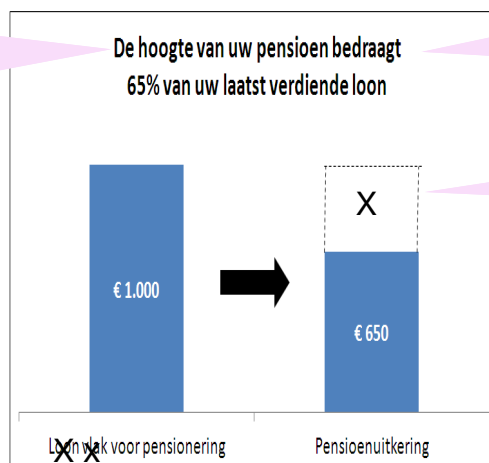
Als er iets mis gaat op de beurs of ook bij mij?



Vaag

Voorkeur voor bedrag i.p.v. vervangingspercentage

Ik heb liever bedragen dan percentages dat vind ik praktischer



Het zegt niet veel over hoeveel je dan hebt

Ja, dan is dit deel de AOW

salaris

Dummy's benodigd pensioeninkomen 6.2



Dashboard spreekt zeer aan; triggert de interesse en biedt een handelingsperspectief

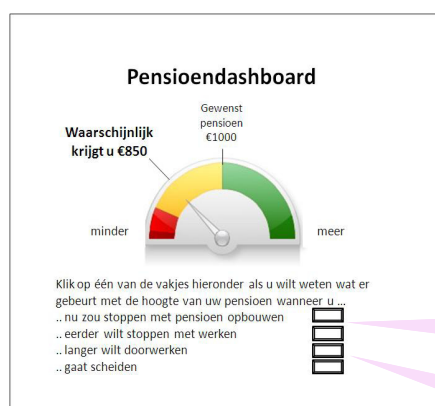
Positief



Negatief



- maakt in één oogopslag verschil tussen gewenst pensioen en waarschijnlijk te ontvangen pensioen duidelijk
- geeft prikkel om iets te gaan doen
- spreekt ook mensen aan die niet openstaan
- keuzemogelijkheden als handig ervaren



- onduidelijk wat met gewenst pensioen wordt bedoeld
- pensioenmoment is onduidelijk
- biedt schijnzekerheid (zie ook rekenmodule)

Dat is handig

Dat zou ik zeker invullen

Rekenmodule spreekt vooral de midden/ouderen groep aan

Algemeen

- Vooral midden/ouderen groep kunnen ermee uit de voeten
- Voor ouderen ook handig om andersom te gebruiken; hun uitgavenpatroon aan te passen aan het pensioenbedrag

Positief

- Handig tool om benodigd pensioen te berekenen

Negatief

- Moeilijk (vooral voor jongeren) om uitgaven op lange termijn te kunnen inschatten

Inkomsten: €1.500,-		Uitgaven: €2.500,-	
AOW	€...	Wonen	€...
Lijfrentes	€ ...	Belastingen	€...
Salaris	€ ...	Verzekeringen	€...
Andere inkomsten	€ ...	Gas-water-licht	€...
		Vervoer	€...
		Boodschappen	€...
		Kleding	€...
		Andere uitgaven	€...

U heeft een pensioen nodig van: €1000,-

Doorklikmogelijkheid gewaardeerd en belangrijk

Dan zal het wel weer een polis zijn die ik extra moet betalen



Goed om te weten dat je er iets aan kunt doen

Let op! Het pensioen dat u waarschijnlijk gaat ontvangen is LAGER dan het pensioen dat u nodig heeft.

Klik [hier](#) om te lezen wat u hier aan kunt doen.

Positief



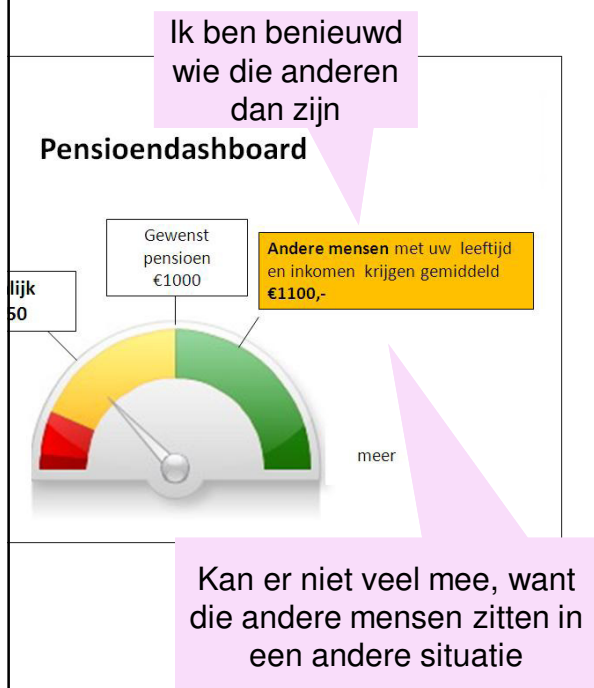
- sommigen klikken het zonder voorbehoud aan om te zien wat er mogelijk is
- anderen hebben angst dat er producten worden verkocht, maar klikken toch door uit nieuwsgierigheid

Negatief



- sommigen klikken het niet aan, omdat ze bang zijn een product te moeten kopen
- enkeling vindt toonzetting te negatief: "ik wil niet het gevoel krijgen dat ik daar mede schuldig aan ben, terwijl je er niets aan kan doen"

Sociale vergelijking brengt denkproces op gang en/of zet aan tot nader onderzoek



Positief



- De meesten willen weten:
 - hoe het kan dat anderen meer krijgen
 - wie die anderen dan zijn en of ze wel vergelijkbaar zijn met henzelf

Negatief



- Enkeling toont geen interesse, want de situatie/bestedingspatroon van die anderen zijn toch niet vergelijkbaar met henzelf

Dummy's koopkrachtverlies

6.3



Liever plaatjes dan tekst

Normaal
gesproken lees
ik dit niet

Geld wordt ieder jaar een beetje minder waard. Dat betekent dat u met hetzelfde geldbedrag minder kunt kopen. Het bedrag blijft dus gelijk, alleen is het minder waard.

Dit heeft ook gevolgen voor de hoogte van uw pensioen. Uw pensioenfonds probeert daarom uw pensioen mee te laten stijgen met de stijging van de prijzen / lonen. Het is echter niet zeker dat dit ook zal gebeuren.

Als dit niet gebeurt, dan zijn dit de gevolgen:

- Als u met pensioen gaat, krijgt u 1000 euro per maand
- Dat bedrag is dan minder waard dan nu
- U kunt met dat bedrag dus minder kopen dan nu
- U kunt met die 1000 euro dan evenveel kopen als met 800 euro nu.

Deze zin is
onduidelijk en
klopt niet....dat
moet zijn: alleen
kun je er minder
van kopen

Te veel tekst en
zo dubbelop

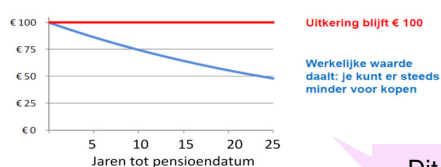
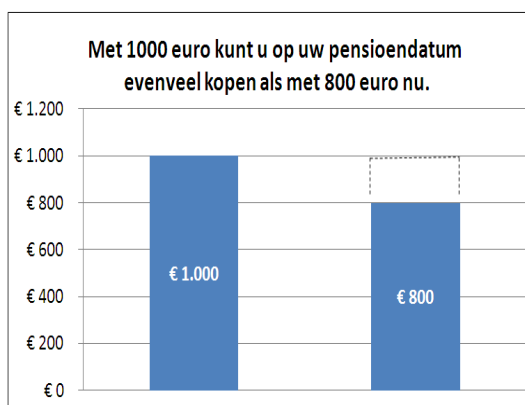
Men haakt hierbij zichtbaar af!

Grafieken/staafdiagrammen worden niet (meteen) begrepen

Staafdiagram is duidelijker dan grafiek



- NB deze afbeeldingen leggen koopkrachtverlies uit en is niet bedoeld om voorwaardelijke indexatie te communiceren!
- in de afbeeldingen kloppen de tijdsaanduidingen niet.



Ik moet er wel bij nadenken

Daar moet je voor gestudeerd hebben

Dit gaat over hoe ze omgaan met de premie

Koopkrachtverlies afbeelden a.d.h.v. plaatjes spreekt het meest tot verbeelding, maar voegt niks toe

De een heeft voorkeur voor boodschappenmand de ander voor de biljetten en weer een ander voor de combinatie

Geld wordt ieder jaar een beetje minder waard. Dat betekent dat u met hetzelfde geldbedrag later minder producten kunt kopen.



Als u met pensioen gaat, ontvangt u €1000,-
Deze €1000,- is dan omgerekend nog maar €800,- waard.
U kunt dan van die €1000,- dus veel minder kopen dan nu.

Waarde nu: €1000,- Waarde straks: €800,-

Dit is duidelijk..
staat gevoelsmatig dichtbij

Lekker praktisch

Kinderachtig

NB deze afbeelding legt koopkrachtverlies uit en is niet bedoeld om voorwaardelijke indexatie te communiceren!

Dat wist ik al

Dummy's risico's pensioenregeling

6.4



Informatie over de risico's wakkert gevoel van machteloosheid aan en wordt daardoor als niet nuttig ervaren

Je bent aan alle kanten gebonden deze informatie heeft toch geen zin

Je zit niet te wachten op iets waar je niets aan hebt

Wat kun je hiermee??.. Je hebt er toch geen invloed op

..en als je weet welke risico's je hebt, wat dan??... Je hebt er toch geen invloed op

Het is wel reëel om op de risico's te wijzen, maar je kunt er niet veel mee

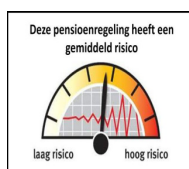
Ja... En wat nu?

Ik kan niet kiezen een ander te nemen

Het handelingsperspectief ontbreekt!

Deze risico-indicatoren vrijwel uitsluitend met beleggingsrisico geassocieerd

Meeste voorkeur



- bevat gemiddelde; geeft verhouding weer
- voor iedereen duidelijk



- vanwege grafiek uitsluitend met beleggingsrisico geassocieerd
- te veel in één plaatje, grafiek, pijlen en kleuren

Enigszins voorkeur



- herkenbaar, erkend, objectief keurmerk van de overheid



- past niet bij pensioen
- onduidelijk wat de kleuren betekenen: "rood is toch het ergste"

De kleurtjes slaan de plank mis, wat wordt hier bedoeld welke is klein?

Nauwelijks voorkeur



- Duidelijk hoog



- past niet bij pensioen (reageerbuis, thermometer)
- bevat geen "kritieke lijn, had net zo goed groen kunnen zijn"

Uitsplitsing van de risico's is duidelijker en concreter

Griezelig ding



Uw partner krijgt als u overlijdt **GEEN** partnerpensioen



Het beleggingsrisico is **KLEIN**



Het is **ONZEKER** of uw pensioen meegroeit met de stijging van de prijzen / lonen

Bakje snoepjes?

Positief



- maakt helder wat de risico's zijn; "waar je wel en niet voor verzekerd bent"
- roept vragen op wat je daar aan kunt doen; "ik zou het fonds gaan bellen"

Negatief



- er wordt geen handelingsperspectief geboden; dus kun je er niets mee
- plaatjes spreken niet tot de verbeelding, vooral grafsteen en boodschappen mand

Sterrenstelsysteem wordt wisselend beoordeeld

Indien associatie met:

- hotel classificatie (objectief)
- Internet ratings (subjectief)



Voor welke tijdsduur is dit geldig?

Het gaat hier om een waarde oordeel en wie geeft dat?

Pensioenbijsluiter

In dit document kunt u zien wat de belangrijkste kenmerken van uw pensioenregeling zijn. Alle pensioenregelingen worden vergeleken met elkaar.

Kwaliteit van de pensioenregeling ★★★★★

1. Uit welke onderdelen bestaat uw pensioenregeling?

U hebt drie soorten pensioen:

- Ouderdomspensioen:** Dit is het inkomen voor uzelf na uw pensioendatum.
- Nabestaandenspensioen:** Dit is inkomen voor uw nabestaanden wanneer u overlijdt.
- Arbeidsongeschiktheidspensioen:** Dit is inkomen voor uzelf wanneer u arbeidsongeschikt bent.

2. Welke kenmerken heeft uw pensioenregeling?

Onderdeel	Uitleg	Kwaliteit
Soort pensioenregeling		★★★★★
Pensioen voor nabestaanden		★★★★★
Toeslagverlening (indexatie)		★★★★★
Hoogte pensioenopbouw per jaar		★★★★★
Kosten		★★★★★

3. Welke risico's loopt u?

Koopkrachtverlies: groot ● [uitleg]

Belegingsrisico: vrij groot ● [uitleg]

Dan denk je dat je goed zit

Onduidelijk wat de termen betekenen

Afbeelding is duidelijker

Wat hebben we hieruit geleerd?

7



Wat hebben we hieruit geleerd? Meer begrip

- **Uitgangspunt:**
 - doelgroep werkt naar een eindbedrag toe en wil weten of dit voldoende is. Daarna willen oudere deelnemers weten of ze eerder kunnen stoppen met werken of dat ze langer moeten doorwerken, gezien de hoogte van hun pensioen
- **Gepersonaliseerde risico informatie:**
 - geeft een realistischer beeld van het te verwachten pensioen, maar creëert meer onzekerheid, terwijl men zekerheid wil; 'de waaier' kan een harde onder- en bovengrens suggereren
- **Generieke risico-informatie:**
 - is te algemeen en wordt als niet nuttig ervaren; het wakkert het gevoel van machteloosheid aan
- **Communicatie in reële termen:**
 - inflatie is een algemeen bekend fenomeen, de informatie ontbreekt wat dit concreet betekent voor het eigen pensioen en wat men er aan kan doen
- **Pensioendashboard:**
 - spreekt zeer aan en wekt de interesse. De keuzemogelijkheden en signalering stelt men op prijs, het zet een denkproces op gang en zet aan tot actie.
 - niet iedereen is echter in staat a.d.h.v. het schema het gewenste pensioen te kunnen uitrekenen
- **Pensioenbijsluiters:**
 - niet als nuttig ervaren, omdat handelingsperspectief ontbreekt; het voedt het gevoel van machteloosheid

Wat hebben we hieruit geleerd? Meer openstaan

- Visuele (interactieve) informatie werkt beter dan grafische of tekstuele informatie
 - meer interesse
 - beter en sneller begrip

- Richt de informatie a.d.h.v. van het doel dat de doelgroep voor ogen heeft en niet vanuit de pensioentechniek; kies voor een stappenplan dat voldoet aan de volgende criteria:
 - relevante informatie
 - in een logische en relevante volgorde
 - voor de relevante doelgroep
 - op een relevant moment
 - van een bekende en betrouwbare afzender

- Biedt een handelingsperspectief (ook bij generieke informatie)
 - is dat er niet dan sluiten velen zich er bij voorbaat voor af





Op de persoon afgestemde
informatie,
dat antwoord geeft op de vraag:
*wat betekent dat concreet voor mijn
portemonnee?*

is de
sleutel
tot succes!



TNS NIPO

Grote Bickersstraat 74
1013 KS Amsterdam

Postbus 247
1000 AE Amsterdam

t 020 522 54 44
f 020 522 53 33
e info@tns-nipo.com

www.tns-nipo.com

