

## Uitgehoid Pensioenvertrouwen vraagt om een meer doortastende aanpak.

### 1. *Inleiding*

Begin september 2008, dus voordat de alarmerende persberichten verschenen over omvallende banken in Europa en Nederland, heeft RenM| Matrix een onderzoek uitgevoerd onder 430 werkzame Nederlanders naar hun pensioenvertrouwen. Gebruik is gemaakt van een webenquête onder leden van het Matrixpanel. De responderende groep is een representatieve afspiegeling van werkzame Nederlanders.

Uit het onderzoek blijkt dat miljoenen werkende Nederlanders de kop in het zand steken als het om het pensioen gaat. Ondanks een zeer laag vertrouwen in een eigen goed pensioen zoekt de meerderheid van de Nederlanders niet uit wat hieraan te doen. Andere en meer doortastende communicatie is nodig om deze meerderheid te bereiken. Niet communiceren is voor Pensioenfondsen al helemaal geen optie. Via diverse empirische analyses blijkt dat werkend Nederland te verdelen is in vier duidelijk te onderscheiden groepen waarop effectieve communicatie gebaseerd kan worden. Die indeling sluit heel goed aan bij het AIDA-model voor communicatie: "Attention", "Interest", "Desire" en "Action". In elk van de vier groepen staat een van deze communicatiedoelen centraal.

### 2. *Pensioenvertrouwen smelt weg*

Had in mei 2007 nog 50% ten minste 'enig' vertrouwen in een goed pensioen later, in augustus 2008 is dat gedaald tot 36%. Het aandeel dat 'veel' vertrouwen heeft bedraagt nog maar 11% (was: 22%).

Ook rechtstreeks gevraagd naar of het vertrouwen in het afgelopen jaar gestegen, gedaald of gelijk gebleven is wijzen de pijlen meer beneden dan naar boven: slechts 4% geeft aan dat dit is toegenomen, 61% geeft aan dat het gelijk gebleven is en 27% geeft aan dat dit gedaald is. 8% weet hierop het antwoord niet. Gevraagd naar hun verwachtingen voor de komende jaren dan is het beeld somber: slechts 7% denkt dat hun pensioenvertrouwen groter zal worden, 48% denkt dat dit gelijk zal blijven en 27% verwacht dat dit vertrouwen kleiner zal worden. Daarnaast weet of durft een aanzienlijke groep (18%) hierover geen uitspraak te doen. Desgevraagd blijkt tevens dat 20% verwacht later niet of nauwelijks van hun pensioen rond te kunnen komen.

Lagere inkomens blijken het laagste vertrouwen te hebben ('enig' + 'veel' vertrouwen: 30%) en slechts 16% verwacht later goed van hun pensioen rond te kunnen komen. Dat die angst reëel is blijkt uit het gegeven dat 10% aangeeft mensen te kennen die na hun pensionering in de financiële problemen zijn gekomen.

### 3. *Ervaren invloed van vergrijzing*

Ook de geluiden over de noodzaak van langer doorwerken lijkt dit vertrouwen op lange termijn te ondermijnen. Bijna vier op de tien verwachten dat ze door de vergrijzing een goed pensioen later wel kunnen vergeten.

### 4. *Ervaart men pensioenregeling als voldoende?*

Bijna zes op de tien denken dat een pensioenregeling alleen niet meer voldoende is voor een goed pensioen later. Bij de lagere inkomens lijkt dit besef nog niet helemaal doorgedrongen: daar denkt 'maar' 49% er zo over.

### 5. *Gedrag: wat heeft men eraan gedaan?*

Van de werkzame Nederlanders zegt 64% aanvullende regelingen te hebben getroffen bovenop hun basale AOW-aanspraak. Dat varieert van spaarloonregeling en lijfrente tot levensverzekeringen en pensioensparen. Vooral hogere inkomens hebben dergelijke aanvullende voorzieningen, de lagere inkomens in meerderheid niet. Of men dat goed geregeld heeft is op grond van dit onderzoek niet vast te stellen.

### 6. *Betrokkenheid*

De betrokkenheid bij het pensioen is laag: slechts 29% geeft aan dat het onderwerp 'pensioen' hen enigszins of in sterke mate bezighoudt. In de leeftijdsgroep 50+ ligt dit aandeel (46%) beduidend hoger.

Het informatiezoekgedrag is als passief en reactief in plaats van proactief te kenschetsen: slechts 3% zegt regelmatig actief op zoek te gaan naar informatie die betrekking heeft op hun pensioen of financiële situatie na pensionering. Nog eens 31% doet dat 'af en toe' en de

grootste groep (67%) doet dat zelden of nooit. Onder jongeren (t/ m 34 jaar) gebeurt dit het minst (75% zelden of nooit). Belangrijkste redenen om niet actief op zoek te gaan naar informatie, zijn: het interesseert ze niet, ze vinden het niet belangrijk genoeg om er meer energie in te steken, men vindt zich te jong om zich daar mee bezig te houden of het is te lastig en ingewikkeld.

7. *Gebruik en beoordeling pensioeninformatie*

De via werkgever of pensioenfonds ontvangen informatie wordt door 31% intensief gelezen, 59% leest het doorgaans vluchtig door en de overige 10% leest het niet. Jongeren lezen minder intensief dan de groep 50+. Men beoordeelt de informatie met gemiddeld een 6,4 als rapportcijfer. Opnieuw kijkt de groep 50+ in positieve zin af (6,8). 17% maakt wel eens gebruik van pensioenplanners op intranet.

8. *Pensioen: niet mijn 'pakkie an'*

Hoewel men vermoedt/ weet dat als men het nu niet in de gaten houdt men na hun pensionering in de problemen kan komen (71%), duwen de meesten het onderwerp pensioenen van zich af en voor zich uit. Zie de volgende antwoorden op stellingen.

Houding t.a.v. pensioen	(Zeer/ enigszins) mee eens %	(Helemaal) niet mee eens %
- ik vind eigenlijk dat werkgevers en overheid verantwoordelijk zijn voor een goede pensionering	90	10
- ik heb liever dat mijn werkgever mijn pensioen voor mij regelt dan dat ik het zelf moet doen	85	15
- Ik kan zelf beïnvloeden hoe mijn financiële situatie er na pensionering uitziet	84	16
- Een goed leven nu vind ik belangrijker dan een goede financiële situatie na pensionering	67	33
- Onderwerp pensioen is te ingewikkeld voor mij	65	35

Hoewel de meesten best weten dat men zelf zijn eigen financiële situatie na pensionering kan beïnvloeden, duwt men het toch van zich en voor zich uit. Ook leggen ze het liever op het bord van hun werkgever neer. Het hemd is toch nader dan de rok; tweederde deel kijkt liever naar het hier en nu. Ook zegt twee derde deel het onderwerp pensioen eigenlijk te ingewikkeld te vinden.

8. *Wens tot eerder stoppen met werken*

Bijna 60% wil voor hun 65<sup>e</sup> stoppen met werken. Dit aandeel varieert amper per inkomensgroep.

9. *Vertrouwen in werkgevers en uitvoerders pensioenregelingen*

Onderstaand een beeld van het vertrouwen dat men heeft in werkgevers en uitvoerders van pensioenregelingen

Vertrouwen in werkgevers en pensioenuitvoerders	(Zeer/ enigszins) mee eens %	(Helemaal) niet mee eens %
- Ik heb er voldoende vertrouwen in dat mijn werkgever mijn pensioen goed geregeld heeft	81	19
- Ik heb voldoende vertrouwen in de beheerders van pensioengelden in Nederland (pensioenfondsen, banken verzekeringsbedrijven)	73	27
- In een land als Nederland hoef je je geen zorgen te maken over je financiële situatie na je pensionering	9	91

Net gemeten voor de periode dat de banken gingen omvallen, is er veel vertrouwen in werkgevers en beheerders van pensioengelden. Opmerkelijk is wel dat het vertrouwen in de werkgevers groter is dan in de beheerders van pensioengelden. Dat ruim een kwart niet voldoende vertrouwen heeft in de beheerders van pensioengelden geeft te denken, vooral als we ons realiseren dat dit gemeten is voordat eind 2008 de berichten over onvoldoende dekkingsgraden en het niet indexeren van de pensioenen voor 2009 in de pers verschenen. Een signaal dat beheerders van Pensioengelden niet mogen negeren.

Bijna iedereen is het er over eens dat je je wel zorgen moet maken over je financiële situatie na pensionering. Dat geldt ook voor jongeren (alleen zetten ze die opvatting niet om in actie, zoals eerder beschreven).

10. *Pensioenbewustzijn*

Om te kunnen bepalen of en hoe het pensioenbewustzijn varieert per groep is een (sommatie) schaal van pensioenbewustzijn gemaakt, gebaseerd op de antwoorden op de volgende drie stellingen:

- ik ben goed op de hoogte van hoe mijn financiële situatie er na pensionering uit zal zien
- ik kan zelf beïnvloeden hoe mijn financiële situatie erna mijn pensionering uit ziet
- mijn financiële situatie is een zorg voor later<sup>1</sup>

De schaal loopt van 3 (laagste score, geen bewustzijn) t/ m 9 ( maximaal bewustzijn) met 6 als middelste en tevens de mediane (=meestvoorkomende) score. De volgende groepen hebben een relatief hoog pensioenbewustzijn:

- 2x modaal of meer ( 6,7)
- 50+ groep (6,3)
- hoger opgeleiden (6,3)

Een relatief laag pensioenbewustzijn hebben:

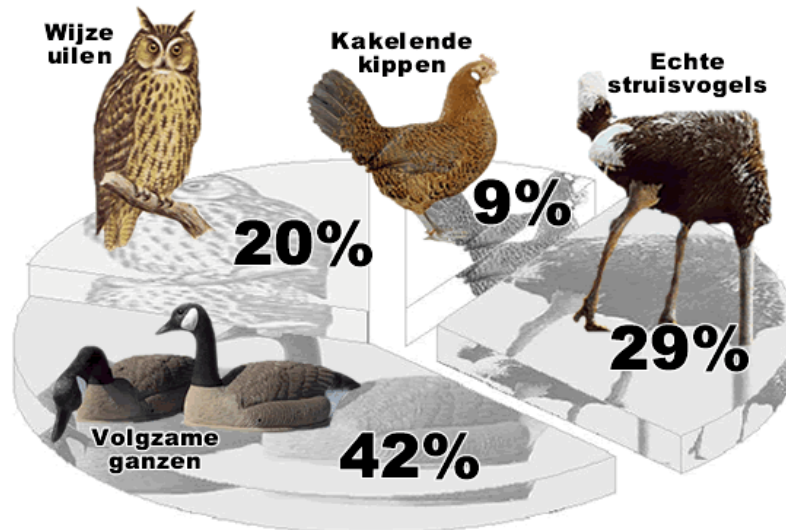
- jongeren ( <35 jaar, 5,6)
- lager opgeleiden (5,6)
- Beneden modaal (5,6)

11. *Typering pensioengroepen: echte struisvogels, volgzame ganzen, kakelende kippen en wijze uilen.*

Er zijn nadere analyses uitgevoerd om te kijken of er een verklaringsmodel kon worden gebouwd voor het pensioenbewustzijn. Allereerst is een factoranalyse uitgevoerd. Daar kwamen de volgende factoren uit naar voren: pensioeninzicht, zelfwerkzaamheid, vertrouwen, verantwoordelijkheidsg gevoel, betrokkenheid, risico-inschatting en wensen (eerder stoppen met werken). Met die factoranalyses zijn de stellingen geclusterd in deze groepen en is vervolgens een clusteranalyse verricht om te kijken hoe werkend Nederland uiteenvalt in verschillende groepen. Dat leverde een vierdeling op die we naar vogelsoorten hebben genoemd: de *echte Pensioen struisvogels*, de *volgzame Pensioengenzen*, de *kakelende Pensioenkippen* en de *wijze Pensioenuilen*.

<sup>1</sup> Scores op de antwoordschaal omgepoold.

Centraal in deze vierdeling staan twee assen: de verticale as is de as van betrokkenheid: hoe hoger de betrokkenheid, hoe meer naar boven op deze as. De horizontale as is die van pensioenvertrouwen: veel vertrouwen links, weinig vertrouwen rechts.



#### 1. De wijze Pensioen-uilen

Deze groep die helaas maar 20% van de werkzame Nederlanders omvat, lijkt hun zaakjes goed op orde te hebben. Ze scoren hoog op pensioeninzicht, duwen het onderwerp pensioen niet van zich af, nemen hun eigen verantwoordelijkheid, vinden niet dat het pensioen een zorg voor later is, zijn in relatief hoge mate betrokken en zijn het meest actief op zoek naar informatie. Hun pensioenbewustzijnsscore is het hoogst (7,0). Zij begrijpen de huidige pensioeninformatie en waarderen die met een 6,9 het hoogst. Vaak zijn deze werkzame Nederlanders al wat ouder (gemiddelde leeftijd boven de 40), met relatief veel bovenmodale inkomens en hebben meer dan de andere groepen aanvullende voorzieningen getroffen.

#### 2. De volgzame Pensioen-ganzen

Deze groep is amper betrokken maar heeft wel vertrouwen in een goed pensioen later. Het is een zeer omvangrijke groep: goed voor maar liefst 42% van de werkzame Nederlanders. Ze denken dat het allemaal vanzelf wel goed komt, kijken redelijk zorgeloos naar de toekomst, hebben relatief veel vertrouwen in de pensioenbeheerders en denken dat de vergrijzing voor hen zelf later geen consequenties zal hebben. Ze lezen de huidige pensioeninformatie wel, zij het vluchtig, en waarderen die met een 6,6. Hun pensioenbewustzijnsscore is doorsnee: 6,0.

#### 3. De echte Pensioen-struisvogels

Deze soort omvat 29%. Zij paren weinig vertrouwen aan geringe betrokkenheid. Zij beschouwen pensioen als een zorg voor later, vinden van zichzelf dat ze weinig kennis van zaken hebben en houden zich absoluut niet met pensioenen bezig. Hun pensioenbewustzijnsscore is het van alle groepen het laagst (5,4). Tegelijkertijd hebben ze weinig vertrouwen in een goed pensioen later en hebben relatief weinig vertrouwen in hun eigen sturingsmogelijkheden. Ze zien en bekijken de pensioeninformatie van alle groepen het minst intensief, doen er niets mee en nemen niet de moeite om het te begrijpen. Hun waardering voor de huidige pensioeninformatie is laag (rapportcijfer 5,9). Vrouwen, parttimers, jongeren en beneden-modale inkomens komen in deze groep vaak voor.

#### 4. De kakelende Pensioen-kippen

Deze groep heeft relatief weinig vertrouwen in een goed pensioen later maar is wel degelijk betrokken. Hun pensioenbewustzijnsscore is gemiddeld: 6,1. Het gaat om 9% van de werkzame bevolking. Ze kennen relatief veel mensen die na hun pensionering in de problemen zijn gekomen. Zij weten dat ze weinig kennis over pensioenen hebben, maken zich wel ongerust en weten heel goed dat als ze het nu niet goed regelen, ze straks in de problemen zullen komen. Ze zijn zich bewust van risico's, praten erover met anderen en zijn relatief actief op zoek naar informatie. De huidige pensioeninformatie wordt door hen

weliswaar bekeken maar niet gewaardeerd (met 5,6 de laagste score). Vrouwen en benedenmodale inkomens komen in deze groep relatief veel voor. Deze groep voelt zich aan hun lot overgelaten en er spreekt onmacht, zo niet defaitisme uit.

## 12. Wat betekent het voorgaande?

We kunnen constateren dat slechts 20% (*de wijze Pensioenuilen*) zich gedraagt zoals de ideale werknemer zich wordt geacht te gedragen: betrokken, actief met het pensioen aan de gang, zijn of haar eigen verantwoordelijkheid nemend en de zaakjes tijdig uitzoekend. In AIDA-termen zijn zij rechtstreeks aan te sporen tot het gewenste gedrag. Het accent ligt hier op de laatste stap: Action.

Bij de *volgzame Pensioengansen* (42%) hoeft het pensioengedrag niet per se onvoldoende te zijn maar zij moeten zich wel kritisch de vraag stellen of hun vertrouwen in later wel reëel is. Aangezien hun betrokkenheid vrij laag is, is het nog maar de vraag of men zich dit soort vragen stelt. Zij zouden meer geprikkeld moeten worden om bewuster met pensioen om te gaan. De *volgzame pensioengansen* komt niet in actie omdat men min of meer blindelings vertrouwt op de toekomst en daar (misschien tegen beter weten in) denkt dat het allemaal vanzelf wel goed komt. Deze groep moet eigenlijk wakker worden geschud. Communicatief gezien moet het accent in deze groep liggen op het creëren van 'Desire': de wens om er iets aan te gaan doen. Daarbij zullen ze dus wat meer moeten worden geprikkeld dan tot nu toe gebeurt: breng de consequenties van niets doen sterker in beeld en geef tevens aan hoe ze daar zelf iets aan kunnen doen. Een beetje onrust creëren teneinde ze in beweging te krijgen. Zij hebben duidelijk behoefte aan een sterker zetje om er meer concreet mee aan de slag te gaan.

De *echte Pensioenstruisvogels* zijn communicatief gezien een lastige groep: ze moeten meer verleid worden om hun kop uit het zand te halen. In AIDA termen: hier staat het verhogen van de 'attention' centraal. Zij wijken van de ganzen af doordat ze pessimistischer en negatiever gestemd zijn over pensioeninformatie en absoluut niet betrokken. Daarvoor moeten ze dan echt wel zelf in actie komen. In deze groep is het verhogen van de betrokkenheid een van de sleutelfactoren. Het wakker schudden moet hier wat hardhandiger gebeuren dan bij de ganzen: hier is het meer een kwestie van 'beuken', met meer confronterende communicatie. Met andere woorden laat ze zich bewust worden van het feit dat ze de kop in het zand hebben zitten (en dat dat op termijn fout loopt) maar ook dat ze vleugels hebben en laten zien waarvoor ze hun vleugels kunnen gebruiken.

De *kakelende Pensioen-kippen* hebben een hoog risicobewustzijn, zijn gealarmeerden kenmerken zich door een gevoel van urgentie. Maar ze zijn wel zeer en wellicht overmatig ongerust. Angst kan hier een zeer slechte raadgever worden. Deze groep moet aan het handje worden genomen anders gaat het hier fout. Omdat ze relatief betrokken zijn, zijn ze ontvankelijk voor informatie. In AIDA-termen ligt het accent voor deze groep sterk in het kweken van 'Interest' in de mogelijkheden die zij hebben om wat aan hun pensioensituatie te doen. Voor deze groep zit de sleutel ook in de aard van de pensioeninformatie. Voor deze groep moet deze veranderen: veel meer in 'jip- en janneke taal', meer rekening houdend met en aansluitend op hun lage kennisniveau.

### Slotbeschouwing

De huidige inspanningen zijn klaarblijkelijk onvoldoende om de werknemer (tijdig en op de juiste manier) in beweging te krijgen. Tot nu toe is veel pensioencommunicatie sterk toegesneden op de wijze pensioen-uilen. Maar daarmee wordt 80% niet effectief bereikt. Mensen zijn helaas niet zo rationeel als we zouden willen. Om dat te doorbreken zullen nieuwe wegen moeten worden ingeslagen. Maar voor verschillende groepen gelden verschillende interventiescenario's: een 'one size fits all' benadering past hier niet en sluit niet aan op de verschillende triggers die moeten worden gebruikt. Er moet veel meer gedifferentieerd worden in de aanpak naar verschillende groepen zoals hiervoor aangegeven. Het AIDA-model biedt hier duidelijke aanknopingspunten.

Wat nog onbesproken is de wijze waarop de informatie verpakt is. Er zou overwogen kunnen worden om te zoeken naar een grotere fun-factor; mensen verleiden om op een minder zakelijke en meer speelse wijze met hun pensioen aan de gang te gaan. En natuurlijk speelt hier de afzender ook een rol: die moet wellicht uit andere hoeken komen: afzenders die veel dichter tegen de alledaagse belevingswereld van vooral jongere medewerkers staan. Ook zou

gekeken kunnen worden naar alternatieve podia en evenementen waarbinnen het onderwerp op een meer speelse wijze aan de orde komt (een pensioengame voor jongeren starten op Internet?). En wat te denken van het onderwijs: pensioen en financiële planning als vak? Er is nog een hele wereld te winnen en de noodzaak daartoe is groot.

5 januari 2009

drs. Huub Boom  
senior projectleider  
drs. Max Cramwinckel  
algemeen directeur  
RenM| Matrix BV  
www.marktonderzoekers.nl  
+31 43 350 8000

Prof. Dr. Hans Kasper  
Universiteit Maastricht

*Technische toelichting:*

Methode onderzoek: via Web  
Populatie: representatieve steekproef werkzame  
Nederlanders  
Ondervraagd: leden van het RenM|Matrixpanel  
Steekproefgrootte: 430  
Onderzoekperiode: 27 augustus t/m 7 september 2008