

# BEGRIIP EN INTERPRETATIE NAVIGATIEMETAFOOR EN PENSIOENSCENARIO'S

Een kwalitatief onderzoek onder actieve deelnemers en gepensioneerden,  
in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

MARIJE BAKKER  
ZOË DANKFORT

AMSTERDAM, SEPTEMBER 2022

## INHOUDSOPGAVE

- > Vooraf [03](#)
- > Conclusies [09](#)
- > Deelconclusies [14](#)
  - Boodschap [15](#)
  - Interpretatie scenario's [21](#)
  - Waarde en relevantie [26](#)
- > Bijlagen [31](#)





## AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK



### Aanleiding

- > In het kader van de wet pensioencommunicatie moeten pensioenaanbieders hun (gewezen) deelnemers en gepensioneerden inzicht geven in de koopkracht en in de onzekerheid van hun toekomstig te verwachten pensioeninkomen.
- > In een uitgebreid voortraject, waarin nauw is overlegd met stakeholders uit de pensioensector en financiële toezichthouders, is academisch onderzoek verricht. Mede op basis van het academisch onderzoek is ervoor gekozen om de navigatiemetafoor, inclusief drie scenariobedragen berekend met de Uniforme Rekenmethode (URM), als vehikel te gebruiken om de ontvanger zo goed mogelijk inzicht te verschaffen in de onzekerheid van hun pensioen.
- > Inmiddels is informatie in deze vorm twee jaar zichtbaar geweest op Mijnpensioenoverzicht.nl en opgenomen in de UPO's van 2020 en van 2021.
- > In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) hebben we onderzoek uitgevoerd om te evalueren wat de communicatieve werking is van de navigatiemetafoor.

### Doel onderzoek

- > Het doel van het onderzoek is inzicht krijgen in of de boodschappen van de navigatiemetafoor inclusief de scenariobedragen worden begrepen en of dit leidt tot meer inzicht in de koopkracht en onzekerheid van het te verwachten pensioen.
- > SZW heeft aangegeven dat iemand de informatie goed begrijpt als hij/zij:
  1. De bedragen interpreteert als zijn/haar persoonlijke verwachte pensioeninkomen;
  2. De bedragen interpreteert als euro's van nu, en dus zijn/haar inkomsten en uitgaven van nu kan vergelijken met de scenariobedragen;
  3. Begrijpt dat zijn/haar pensioen kan mee- en tegenvallen, afhankelijk van economische ontwikkelingen.

## ONDERZOEKSVRAGEN EN METHODE



### Hoofd- en subvragen

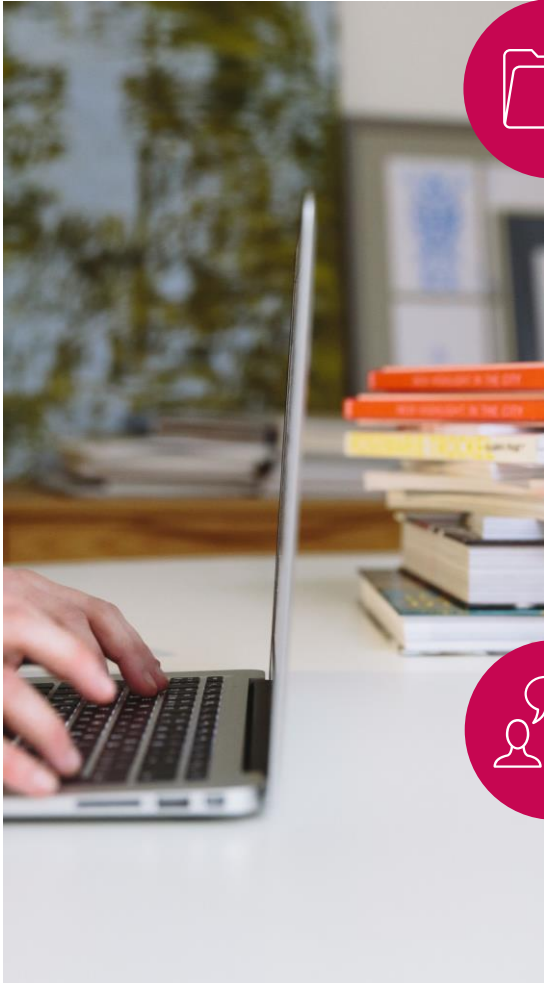
In dit onderzoek staat de volgende vraag centraal:

- > Wat is de communicatieve werking van de navigatiemetafoor en de drie scenariobedragen?

### Subvragen:

1. Hoe begrijpt en interpreteert men de navigatiemetafoor in diens eigen context?
2. Dragen de combinatie van bedragen, de pijlen en flankerende tekst bij aan het bereiken van de gestelde beleidsdoelen benoemd in de onderzoeksopdracht? Namelijk:
  - Interpretieren deelnemers de bedragen als het persoonlijk verwachte pensioeninkomen?
  - Wordt het door navigatiemetafoor en bijhorende scenariobedragen duidelijk dat het pensioen kan meevallen en kan tegenvallen?
  - In hoeverre interpreteert men de bedragen als euro's van nu? In hoeverre vergelijkt de deelnemers de getoonde pensioenbedragen met de huidige uitgaven en inkomsten?
3. Is er aanleiding om aan te nemen dat er een meer effectieve manier is om deelnemers inzicht te geven in koopkracht en risico van hun pensioen?
4. Is het wenselijk op in MPO en het UPO een andere (in vergelijking aantoonbaar betere) grafische ondersteuning te gebruiken dan de nu gekozen navigatiemetafoor?
5. Begrijpt de deelnemer het verschil tussen de URM-bedragen en het reglementair te bereiken pensioen?

## ONDERZOEKSVRAGEN EN METHODE



### Desk research

- > Voorafgaand aan het kwalitatief onderzoek hebben we desk research uitgevoerd om reeds beschikbare kennis te waarborgen. Het desk research had verschillende doelen:
  - Inzicht verkrijgen in reeds onderzochte manieren om deelnemers inzicht te geven in koopkracht en risico van hun pensioen. Hierbij bekeken we of er aanleiding is om aan te nemen dat er een meer effectieve manier is om deelnemers inzicht te geven in koopkracht en risico van hun pensioen (onderzoeksvragen 3 en 4). Hier gaf het desk research geen directe aanleiding toe, dus in overleg met SZW is besloten om de focus te houden op de navigatiemetafoor in de vorm zoals hij nu zichtbaar is op het UPO en MPO.nl. Dit past ook het beste bij het onderzoeksdoel, namelijk het evalueren van de communicatieve werking van de navigatiemetafoor.
  - In kaart brengen wat al bekend is over de communicatieve werking van de navigatiemetafoor vanuit onderzoeken onder deelnemers van bijvoorbeeld pensioenfondsen en pensioenuitvoerders.
- > Het desk research hielp om focus aan te brengen in het onderzoek en gaf ons inzicht in aandachtspunten voor de interviews. In de bijlage is een overzicht opgenomen van de rapportages die zijn meegenomen.

### Individuele diepte-interviews

- > Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek in de vorm van individuele interviews met actieve deelnemers en gepensioneerden.
- > In eerdere onderzoeken rondom de navigatiemetafoor is veelal gewerkt met fictieve gegevens. We hebben er bij dit onderzoek voor gekozen om de deelnemers de navigatiemetafoor in de eigen context te laten bekijken, door in te loggen op MijnPensioenoverzicht.nl of door hun eigen UPO te bekijken. Deelnemers zagen dus, meestal voor het eerst, hun eigen bedragen staan bij de scenario's. Hierdoor konden we bekijken of de navigatiemetafoor en drie bijhorende scenariobedragen inzicht geven in de koopkracht en onzekerheid van het persoonlijk te verwachten pensioen. Ook konden we zien wat de invloed is van de context op de manier waarop deelnemers de navigatiemetafoor bekijken en interpreteren.

## VOORGELEGDE MATERIALEN

### Eigen UPO bekijken of inloggen op MPO

- > Deelnemers hebben tijdens het onderzoek de navigatiemetafoor en scenario's bekeken door:
  - In te loggen op MijnPensioenoverzicht.nl (MPO)
  - Hun eigen Uniform Pensioenoverzicht (UPO) van 2021 te bekijken.
- > Terwijl het UPO alleen het werkgeverspensioen bevat dat men bij het betreffende pensioenfonds- of verzekeraar heeft opgebouwd, ziet men op MPO een totaalplaatje: AOW + alle werkgeverspensioenen die men heeft opgebouwd.
- > De focus lag tijdens de gesprekken op de navigatiemetafoor en bijhorende scenario's (inclusief flankerende tekst). Echter, deelnemers hebben als zij hier aanleiding voor zagen, ook de omliggende uitlegteksten gelezen. We geven bij de resultaten aan wanneer deze context van invloed is.

### Netto of bruto bedragen

- > Afhankelijk van de doelgroep en plek waarop de navigatiemetafoor getoond wordt, zijn de bedragen uit de scenario's weergegeven in 'netto per maand' bedragen of 'bruto per jaar' bedragen:
  - UPO – bruto per jaar
  - MPO – netto per maand (actieve deelnemers)
  - MPO – bruto per jaar (gepensioneerden)



*Voorbeeld navigatiemetafoor in UPO van ABP*



*Voorbeeld navigatiemetafoor op MijnPensioenoverzicht.nl*

## OVER DIT RAPPORT

### Opbouw rapport

- > We hebben dit rapport geschreven op basis van het principe van 'Pyramid Thinking'.
- > We starten op [pagina 10](#) met een overzicht van de hoofdconclusie, deelconclusies en belangrijkste resultaten van dit onderzoek: de 'piramide'. Na dit overzicht lichten we de hoofdconclusie toe.
- > In het hoofdstuk daarna bespreken we elk van de deelconclusies aan de hand van de resultaten uit de interviews.

### Leeswijzer

- > De deelnemers aan dit onderzoek zijn allen pensioendeelnemers en noemen wij in dit rapport kortweg 'deelnemers'. Indien er verschillen optreden tussen actieve deelnemers en gepensioneerden wordt dit onderscheid wel gemaakt.
- > Quotes van deelnemers zijn *cursief* weergegeven.
- > In de bijlage is de onderzoeksverantwoording opgenomen.

De hoofdconclusie geeft antwoord op de hoofdvraag van het onderzoek

Hoofdconclusie		
Deelconclusie	Deelconclusie	Deelconclusie
<a href="#">paginanummer</a>	<a href="#">paginanummer</a>	<a href="#">paginanummer</a>
Resultaten	Resultaten	Resultaten
Resultaten	Resultaten	Resultaten
Resultaten	Resultaten	Resultaten

De deelconclusies onderbouwen de hoofdconclusie, deze vormen de onderdelen van het hoofdstuk 'Deelconclusies'

De paginanummers linken direct naar de bijbehorende deelconclusie

Dit zijn de onderzoeksresultaten waarop de conclusies gebaseerd zijn en werken we per deelconclusie uit





Op hoofdlijnen begrijpt men de beoogde boodschappen van de navigatiemetafoor en bijhorende pensioen scenario's. Echter zijn deelnemers zich er niet van bewust dat al rekening is gehouden met toekomstige inflatie. Daarnaast loopt de interpretatie van de boodschappen, en het gevoel dat de informatie oproept, uiteen.

<b>Boodschap</b> De navigatiemetafoor brengt over dat de hoogte van het persoonlijk te verwachten pensioen niet zeker is, maar dat er in de berekening van de scenario's rekening is gehouden met toekomstige inflatie haalt men er over het algemeen niet uit	<b>Interpretatie scenario's</b> De navigatiemetafoor maakt duidelijk dat er verschillende 'wegen' en dus uitkomsten zijn die men kan verwachten, waarbij deelnemers de middelste weg als meest waarschijnlijk zien	<b>Waarde / Relevantie</b> De waarde die deelnemers hechten aan de navigatiemetafoor verschilt sterk per persoon en diens context. Dit bepaalt ook of deelnemers geneigd zijn actie te ondernemen
<a href="#"><u>Pagina 15-20</u></a>	<a href="#"><u>Pagina 21-25</u></a>	<a href="#"><u>Pagina 26-30</u></a>
Deelnemers interpreteren de bedragen in de navigatiemetafoor als het persoonlijk te verwachten pensioeninkomen	De navigatiemetafoor maakt actieve deelnemers duidelijk dat ze al een potje opgebouwd hebben, wat nog verder aangevuld wordt als ze blijven doorwerken	Deelnemers hebben het gevoel weinig invloed te kunnen uitoefenen op het te verwachten pensioen, wat soms het gevolg heeft dat men de informatie naast zich neerlegt
Dát de hoogte van het pensioen kan meezitten en tegenzitten begrijpen deelnemers. Wáárom dat zo is begrijpen deelnemers op hoofdlijnen	Sommige gepensioneerden denken dat hun pensioen (behalve eventuele indexatie) vaststaat. Het zien van de scenario's brengt hen daarom in verwarring	Deelnemers zien de navigatiemetafoor als momentopname, het kan in de toekomst nog (veel) veranderen. Dit maakt dat vooral jongere deelnemers minder waarde hechten aan de getoonde bedragen
Deelnemers vergelijken de netto maandbedragen als vanzelf met hun huidige inkomsten/uitgaven. Bruto jaarbedragen vinden zij lastiger te interpreteren	De combinatie van pijlen en tekst maakt dat deelnemers het middelste scenario als meest waarschijnlijke uitkomst zien. Voor het eigen pensioen is de verwachting dat het eerder zal tegenzitten	De hoogte van en het verschil tussen de bedragen hebben invloed op hoe men naar de informatie kijkt, welk gevoel het oproept en of men geneigd is om actie te ondernemen
Deelnemers zijn zich er niet van bewust dat een vertaling is gemaakt naar 'euro's van nu', en dat in de berekening van de scenario's rekening is gehouden met toekomstige inflatie	Terwijl de één begrijpt dat het een range is, denkt de ander bij het zien van de navigatiemetafoor dat er drie mogelijke uitkomsten zijn	

## OP HOOFDLIJNEN BEGRIJPT MEN DE BEOOGDE BOODSCHAPPEN VAN DE NAVIGATIEMETAFOOR EN BIJHORENDE PENSIOENSCENARIO'S. ECHTER ZIJN DEELNEMERS ZICH ER NIET VAN BEWUST DAT AL REKENING IS GEHOUDEN MET TOEKOMSTIGE INFLATIE. DAARNAAST LOOPT DE INTERPRETATIE VAN DE BOODSCHAPPEN UITEEN (1 / 2)

Als we kijken naar de beleidsdoelen, dan slaagt de navigatiemetafoor er grotendeels in de beoogde boodschappen over te brengen:

- > In lijn met eerder onderzoek is het voor deelnemers duidelijk dat de hoogte van hun pensioen kan mee- of tegenvallen.
- > Ook is helder dat de scenario's gaan over het persoonlijk te verwachten pensioeninkomen, mede doordat deelnemers in tegenstelling tot eerder onderzoek de eigen navigatiemetafoor bekeken (en geen fictief voorbeeld).
- > Deelnemers vergelijken de maandbedragen op MPO (maar niet de bruto bedragen op het UPO) als vanzelf met hun huidige inkomen of uitgaven. Hierdoor zou je concluderen dat deelnemers de bedragen interpreteert als euro's van nu.
- > Als we verder praten met deelnemers over de interpretatie van de bedragen, blijkt dat ze zich er niet van bewust zijn dat in de berekening rekening is gehouden met toekomstige inflatie. Dit is logisch, aangezien dit in de afbeelding van de navigatiemetafoor en flankerende teksten niet benoemd staat. In de uitlegteksten op MPO en UPO wordt wel uitgelegd dat er rekening is gehouden met toekomstige prijsstijgingen. Deelnemers lezen dit echter niet altijd, of het is voor deelnemers onduidelijk hoe deze informatie te relateren aan de getoonde scenario-bedragen. Dit is in lijn met eerdere onderzoeken\*, waaruit ook bleek dat het lastig over te brengen is dat de inflatie is meegenomen.
- > Er zijn deelnemers die denken dat zij zelf nog rekening moeten houden met toekomstige prijsstijgingen. Hierdoor ervaren zij een dubbele onzekerheid: de hoogte van het pensioenbedrag kan lager of hoger uitvallen, en daarnaast is onzeker wat zij in de toekomst kunnen kopen van het bedrag. Verder is het onduidelijk waarom het reglementair te bereiken pensioen (wat deelnemers bijvoorbeeld op de homepage van MPO zien) verschilt van het 'verwacht eindresultaat' in navigatiemetafoor.

1

**Persoonlijk te verwachten pensioeninkomen**  
Het is duidelijk dat de scenario's laten zien wat er in de toekomst met het persoonlijk te verwachten pensioen kan gebeuren

2

**Interpretatie als 'euro's van nu'**  
De netto maandbedragen vergelijken deelnemers als vanzelf met huidige inkomen/uitgaven. Ze zijn zich er echter niet van bewust dat rekening is gehouden met toekomstige inflatie

3

**Pensioen kan meevallen of tegenvallen**  
Men begrijpt dat de hoogte van pensioen niet zeker is, en dat dit afhankelijk is van externe factoren (hoe het gaat met economie)

## OP HOOFDLIJNEN BEGRIJPT MEN DE BEOOGDE BOODSCHAPPEN VAN DE NAVIGATIEMETAFOOR EN BIJHORENDE PENSIOENSCENARIO'S. ECHTER ZIJN DEELNEMERS ZICH ER NIET VAN BEWUST DAT AL REKENING IS GEHOUDEN MET TOEKOMSTIGE INFLATIE. DAARNAAST LOOPT DE INTERPRETATIE VAN DE BOODSCHAPPEN UITEEN (2/2)

### Men is sceptisch: het zal waarschijnlijk wel tegenzitten

- > De huidige tijd lijkt invloed te hebben op hoe deelnemers naar pensioen kijken. Deelnemers merken de financiële gevolgen van bijvoorbeeld de coronapandemie, de oorlog in Oekraïne en de momenteel hoge inflatie. Ook refereren ze naar ontwikkelingen op pensioengebied, zoals het langere tijd niet indexeren van de pensioenen door pensioenfondsen. Dit maakt dat deelnemers wat sceptisch zijn over de toekomst en hun te verwachten pensioen, wat vervolgens beïnvloedt hoe ze de pensioenscenario's interpreteren. Ook al ligt de nadruk visueel gezien op het 'verwacht eindresultaat' (middelste scenario), verwachten deelnemers dat hun eigen pensioen eerder zal tegenzitten.

### Goed om te weten dat het kan tegenzitten, maar wat nu?

- > De boodschap dat pensioen kan meevallen of tegenvallen, vinden deelnemers op zich relevant. Het voelt volgens hen alsof zij gewaarschuwd worden: let op, je pensioen kan ook lager uitvallen. Dit is voor de één logisch, maar voor de ander nieuwe informatie.\*
- > Het gevoel dat de scenario's oproepen, en of men actie wil ondernemen op basis van de informatie, is afhankelijk van verschillende contextuele factoren zoals leeftijd en inkomensniveau. Hierbij is er sprake van een tegenstrijdigheid: jongere deelnemers hebben nog veel tijd om actie te ondernemen, maar hebben tegelijkertijd het gevoel niet veel te kunnen met de scenario's. Zowel de bedragen in de scenario's als de persoonlijke situatie kunnen immers nog veel veranderen in de tijd tot de pensioenleeftijd, waardoor de noodzaak voor het ondernemen van actie lager is.
- > Deelnemers hebben daarnaast het gevoel weinig invloed te kunnen uitoefenen op de hoogte van het pensioen dat ze later ontvangen, waardoor zij de informatie naast zich neerleggen. Als zij het bedrag bij het scenario 'als het tegenzit' te laag vinden, kunnen zij niets doen om deze uitkomst te vermijden. Ze hebben het gevoel dat ze alleen kunnen afwachten. Terwijl sommigen bij het zien van de scenario's wel gaan nadenken over mogelijkheden om het pensioen aan te vullen, is dit voor anderen niet haalbaar (door bijvoorbeeld gebrek aan tijd, kennis of een te laag inkomensniveau).

\* Ondanks dat de navigatiemetafoor sinds september 2019 zichtbaar is op MPO en op de UPO's van 2020 en 2021 staat, hadden nagenoeg alle deelnemers van dit onderzoek de navigatiemetafoor nog niet eerder (bewust) gezien. Ook deelnemers die af en toe hun UPO bekijken of inloggen op MPO zagen de navigatiemetafoor vaak voor het eerst tijdens het onderzoek.

## INVLOED VAN ACHTERGRONDKENMERKEN OP BEGRIP, INTERPRETATIE EN ERVAREN RELEVANTIE

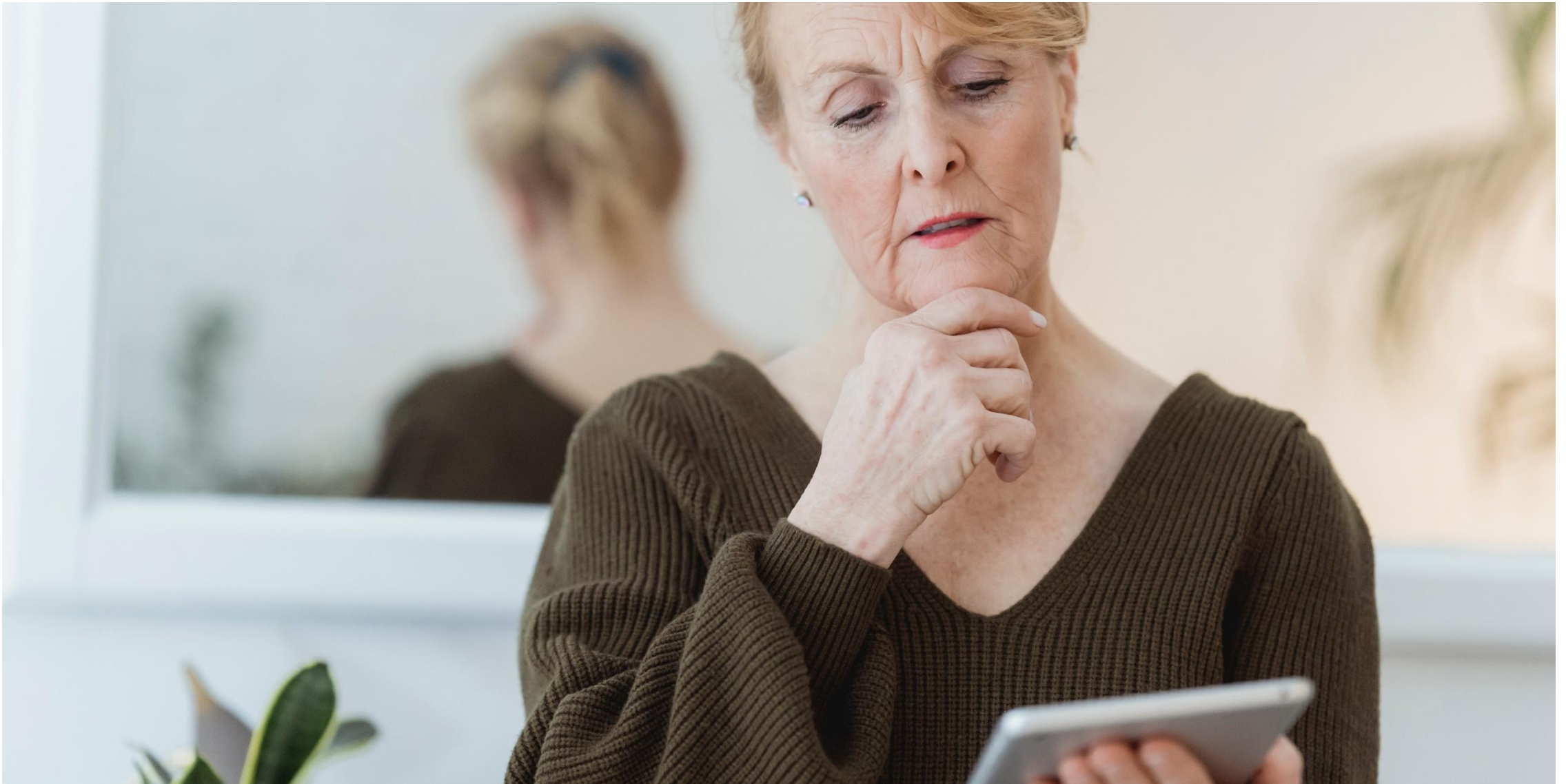
Verschillende achtergrondkenmerken kunnen invloed hebben op het begrip en de interpretatie van de navigatiemetafoor en bijhorende scenariobedragen. Daarom hebben we een gemêleerde groep pensioendeelnemers uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek (zie [pagina 33 en 34](#)).

Op enkele plekken in het rapport geven we aan wanneer achtergrondkenmerken een rol spelen in de manier waarop deelnemers de informatie interpreteren of de waarde die zij hieraan hechten. De verschillen gelden voor de deelnemers aan dit onderzoek en zijn indicatief; er is geen zekerheid dat dit geldt voor de gehele populatie. Daarvoor is kwantitatief onderzoek nodig.

Hierbij een korte opsomming van verschillen die naar voren kwamen in dit onderzoek:

- > **Persoonlijke interesse/affiniteit met het onderwerp:** Deelnemers met meer interesse in en/of affiniteit met het onderwerp 'pensioen' hebben soms behoefte aan meer informatie over de factoren die bepalen of het kan meezitten of tegenzitten, en hoe de verschillende scenario's berekend zijn. Zie [pagina 17](#).
- > **Actief versus gepensioneerd:** Zowel de pijlen als flankerende teksten maken actieve deelnemers duidelijk dat zij al een bedrag hebben opgebouwd, maar dat zij nog een weg af te leggen hebben naar hun uiteindelijke pensioenbedrag. Voor gepensioneerden is dit wat minder duidelijk, aangezien zij niet meer opbouwen én soms de aanname hebben dat de hoogte van het pensioen vaststaat. Zie [pagina 23](#).
- > **Leeftijd:** Leeftijd lijkt een rol te spelen in de ervaren relevantie van de scenario's. Jongere deelnemers hebben het gevoel dat zij weinig waarde kunnen hechten aan de getoonde bedragen. Zowel de pensioenbedragen als hun eigen situatie kunnen nog (veel) veranderen. Zie [pagina 28](#).
- > **Opleidingsniveau en taalvaardigheid:** Deelnemers met verschillende opleidingsniveaus lijken over het algemeen dezelfde boodschappen te halen uit de afbeelding van de navigatiemetafoor en flankerende teksten. We zien hierbij dus weinig verschillen. Wel gaven laaggeletterden aan dat zij op verschillende punten meer uitleg nodig hebben, maar tegelijkertijd snel overweldigd raken door de hoeveelheid informatie (combinatie van de afbeelding en de omliggende uitlegteksten). Ze zouden het liefst in gesprek gaan met een adviseur die hen meeneemt door de informatie en hen adviseert wat ze moeten doen.





## BOODSCHAP

DE NAVIGATIEMETAFOOR BRENGT OVER DAT DE HOOGTE VAN HET  
PERSOONLIJK TE VERWACHTEN PENSIOEN NIET ZEKER IS, MAAR DAT ER IN DE  
BEREKENING VAN DE SCENARIO'S REKENING IS GEHOUDEN MET TOEKOMSTIGE  
INFLATIE HAALT MEN ER OVER HET ALGEMEEN NIET UIT

## DEELNEMERS INTERPRETEREN DE BEDRAGEN IN DE NAVIGATIEMETAFOOR ALS HET PERSOONLIJK TE VERWACHTEN PENSIOENINKOMEN

- > Bij het bekijken van de navigatiemetafoor is het voor deelnemers duidelijk dat het gaat over het persoonlijk te verwachten pensioen inkomen. Dit spreken deelnemers uit, maar blijkt ook impliciet uit de manier waarop ze over de informatie praten. Ze begrijpen dat de scenario's over hun eigen situatie gaan, en dat iedereen die inlogt zijn eigen bedragen ziet staan in het figuur.
- > Ook het tonen van het tot nu toe opbouwde bedrag draagt er aan bij dat deelnemers concluderen dat het figuur over de eigen 'pensioenpot' gaat, en hoe deze zich in de toekomst verder kan ontwikkelen.

*Ik denk dat het op mij gefocust is. Mijn berekeningen. Het is wel aan mij gericht. Het betreft mij. Maar deze bedragen zijn volgens mij wel optioneel, omdat het pensioen kan fluctueren (56 jaar).*

*Ze laten dit zien zodat ik snap wat er met mijn opgebouwde geld gebeurt (34 jaar).*

*Ze willen een beetje aangeven wat je ZOU kunnen krijgen. Bruto per jaar. Als je met pensioen gaat. Ze willen ook waarschuwen van hé het kan ook tegen zitten (40 jaar).*



## DÁT DE HOOGTE VAN HET PENSIOEN KAN MEEZITTEN EN TEGENZITTEN BEGRIJPEN DEELNEMERS. WÁÁROM DAT ZO IS BEGRIJPEN DEELNEMERS OP HOOFDLIJNEN

### Dat de hoogte van het pensioen niet zeker is, is duidelijk

- > Men begrijpt op basis van de navigatiemetafoor en bijhorende scenario's dat de hoogte van het in de toekomst te ontvangen pensioen niet zeker is. Het feit dat er drie mogelijke scenario's zijn, en de tekst 'als het meezit' en 'als het tegenzit' maakt dit voor hen duidelijk.
- > Ze begrijpen dat er iets kan gebeuren waardoor ze minder of meer pensioen krijgen dan verwacht.

### Wáárom het kan meezitten of tegenzitten begrijpen deelnemers op hoofdlijnen

- > Over het algemeen begrijpen deelnemers dat het mee- of tegenzitten afhangt van externe factoren, namelijk hoe het gaat met de economie.
- > Het is echter niet volledig duidelijk welke factoren een rol spelen bij het mee- of tegenzitten. Deelnemers noemen factoren zoals de beleggingsresultaten van pensioenfondsen, de hoogte van de inflatie en de rentestand. Zij maken hierbij een combinatie van de uitleg die zij op MPO of het UPO lezen en hun eigen kennis, aannames en/of verwachtingen.
- > Er zijn deelnemers die het voldoende vinden om te weten dat de hoogte van het pensioen lager of hoger kan uitvallen, en dat dit komt door externe factoren. Zij hebben geen behoefte aan meer informatie over deze factoren.
- > Er zijn ook deelnemers die graag meer informatie willen over de factoren die invloed hebben, hoe wordt bepaald of het mee of tegenzit, en/of de manier waarop de scenario's zijn berekend.

*Tja ze beleggen hè. Als de beleggingen misgaan dan gaat het tegenzitten. Als de beleggingen meezitten dan zit het mee (70 jaar).*

*Ik weet niet hoe ze tot dit scenario komen, de factoren waardoor het tegen kan zitten. En waarom is het zo dat het meezit, waar baseer je dat op..? (54 jaar).*

*Het is gekoppeld aan de stijging van de prijzen. Als de inflatie enorm stijgt kan je tegen dit scenario aanlopen. Volgens mij heeft het ook te maken met de beleggingen die zij voor jou doen. Het is niet in een klap duidelijk waar het afhankelijk van is. (35 jaar).*

## DEELNEMERS VERGELIJKEN DE NETTO MAANDBEDRAGEN ALS VANZELF MET HUN HUIDIGE INKOMSTEN/UITGAVEN. BRUTO JAARBEDRAGEN VINDEN ZIJ LASTIGER TE INTERPRETEREN

- > Actieve deelnemers ervaren de ‘netto per maand’ maandbedragen op MPO als duidelijker en makkelijker te interpreteren dan de ‘bruto per jaar’ bedragen op het UPO.

### Netto maandbedragen

- > Op MPO zijn alle onderdelen van het pensioen samengevoegd, dus deelnemers zien in de scenario's een combinatie van zowel AOW als de werkgeverspensioenen die men heeft opgebouwd. Dit geeft hen een idee van het totale te verwachten pensioeninkomen.
- > Als deelnemers denken aan hun inkomsten of uitgaven, denken zij over het algemeen in (netto) bedragen per maand. Deelnemers vinden de maandbedragen daarom gemakkelijker te interpreteren en ze kunnen makkelijker beoordelen wat zij van de hoogte van dit bedrag vinden.
- > Deelnemers vergelijken de maandbedragen op MPO automatisch met hun huidige inkomsten of uitgaven (en soms met de uitgaven die ze verwachten wanneer zij gepensioneerd zijn). Op basis hiervan schatten ze in of de pensioenbedragen voor hen voldoende zijn.

### Bruto jaarbedragen

- > De ‘bruto per jaar’ bedragen op het UPO ervaren deelnemers als abstracter, en vergelijken met de huidige inkomsten en uitgaven is een stuk lastiger. Het is onduidelijk hoeveel belasting er vanaf gaat, en de bedragen moeten nog omgerekend worden naar maandbedragen om de hoogte goed te kunnen duiden. Omdat deelnemers minder kunnen met deze bedragen, lijkt het de informatie ook minder relevant te maken.
- > Gepensioneerden zien op MPO ‘bruto per jaar’ bedragen, en geen ‘netto per maand’ bedragen zoals de actieve deelnemers. Maar ook deze deelnemers geven aan liever netto maandbedragen te zien.

*De bedragen (op het UPO) komen boven op de AOW. Ik weet niet hoeveel dat is. Dat zou ik moeten weten om echt een goed beeld te hebben. Ik kan nu niet zeggen of het genoeg is of te weinig (47 jaar).*

*Ik weet wat ik nu verdien en weet hoe ik kan rondkomen. Als je later (klein)kinderen hebt is dat misschien anders. Ik vergelijk het met mijn huidige salaris (34 jaar).*

*Ik heb een bepaald bedrag nodig per maand om te kunnen leven. En als ik dat heb dan kan ik er mee uitkomen (56 jaar).*

*Ik vind bruto een beetje vaag. En helemaal per jaar. Die nettobedragen zijn duidelijker. Ik weet meteen waar ik aan toe ben, ondanks dat het een schatting is (35 jaar).*

## DEELNEMERS ZIJN ZICH ER NIET VAN BEWUST DAT EEN VERTALING IS GEMAAKT NAAR ‘EURO’S VAN NU’, EN DAT IN DE BEREKENING VAN DE SCENARIO’S REKENING IS GEHOUDEN MET TOEKOMSTIGE INFLATIE (1 / 2)

- > Als we verder praten met de deelnemers over de interpretatie van de bedragen, blijkt dat deelnemers zich er niet van bewust zijn dat in de berekening van de scenario’s al rekening is gehouden met toekomstige inflatie (en dat de scenario’s niet laten zien wat ze later op hun rekening krijgen, maar wat het pensioen op dat moment waard kan zijn).
- > Deelnemers lezen niet altijd de uitlegteksten hierover op MPO of het UPO. Maar ook als zij de tekst wel lezen is niet duidelijk wat bedoeld wordt met zinnen als:
  - > “Er is al rekening gehouden met wat je in de toekomst kunt kopen voor je pensioen.”
  - > “We houden rekening met een mogelijke stijging van de prijzen.”
  - > “De inschatting geeft de koopkracht van uw pensioen weer.”
- > Termen als ‘koopkracht’ en ‘waarde’ vinden deelnemers lastig te interpreteren, en het is onduidelijk hoe deze informatie te relateren is aan de scenario’s. Wat betekent het dat er rekening mee is gehouden? Welke invloed heeft dit op de getoonde bedragen? Deelnemers denken soms dat ‘rekening houden met inflatie’ juist betekent dat de bedragen zijn verhoogd, zodat zij in de toekomst hun koopkracht zullen behouden.
- > Enkele deelnemers begrijpen wel dat in de scenario’s rekening is gehouden met toekomstige inflatie. Verschillende factoren spelen hierbij een rol. Deze deelnemers waren hoger opgeleid en hadden daarnaast een bovengemiddelde kennis als het gaat om financiële materie. Ze bekeken hun UPO, waarbij in hun geval ook het reglementair pensioen in drie scenario’s werd getoond. Uit het verschil tussen deze scenario’s en de scenario’s horend bij de navigatiemetafoor concludeerden zij dat een vertaalslag is gemaakt naar wat je later kunt kopen met de bedragen (zie ook onderste quote).

*Als de economie niet goed gaat heb je inflatie. Dan krijg je prijsstijgingen. Dan gaan ze je helpen. Met de pensioenen wat omhoog. Zodat je boodschappen kunt blijven doen (68 jaar).*

*Koopkracht is toch als de inflatie omlaag gaat? ‘We laten zien wat u in de toekomst met uw pensioen kunt kopen’, wat bedoelen ze daarmee? Koopkracht, ik weet niet wat dat is (56 jaar).*

*Hier hebben ze die 3 scenario’s, maar dan gekeken naar de koopkracht. Dat is altijd mijn vraag bij vorige overzichten. Dat geld wordt minder waard, wat heb je aan het bedrag? Hier hebben ze de daadwerkelijke waarde benaderd. Soort vertaalslag van wat je er mee kan (47 jaar).*

## DEELNEMERS ZIJN ZICH ER NIET VAN BEWUST DAT EEN VERTALING IS GEMAAKT NAAR 'EURO'S VAN NU', EN DAT IN DE BEREKENING VAN DE SCENARIO'S REKENING IS GEHOUDEN MET TOEKOMSTIGE INFLATIE (2/2)

- > Dat voor deelnemers onduidelijk is dat er al rekening is gehouden met de toekomstige inflatie (en wat dit betekent voor de scenariobedragen) heeft verschillende gevolgen:
  - > Het is onduidelijk waarom het reglementair te bereiken pensioen (wat deelnemers bijvoorbeeld op de homepage van MPO zien) verschillend is van het 'verwacht eindresultaat' in navigatiemetafoor. Door het vaak kleine verschil, denkt men dat het een afronding of een fout is.
  - > Deelnemers maken zelf een extra vertaalslag: ze houden er rekening mee dat ze door inflatie waarschijnlijk een lagere koopkracht hebben tegen de tijd dat ze pensioen ontvangen, en dat ze wellicht (een stuk) minder kunnen kopen met de getoonde bedragen dan zij nu kunnen.
  - > Deelnemers hechten soms minder waarde aan de getoonde bedragen, omdat ze niet goed weten hoeveel de bedragen tegen die tijd waard zijn, en of zij hun vaste lasten en boodschappen hiervan kunnen betalen.

*Ik dacht eerst dat het bedrag is afgerond. Maar dat is dan wel heel ruim afgerond. Dus snap ik het niet (53 jaar).*

*Het is nog steeds een schatting van nu. Dit jaar is de inflatie 10%. Tegen die tijd kan het weer anders gaan, we weten niet hoe het over 30 jaar is. We hebben wel een bedrag in euro's, maar weten niet wat de koopkracht is (34 jaar).*

## INTERPRETATIE SCENARIO'S

DE NAVIGATIEMETAFOOR MAAKT DUIDELIJK DAT ER VERSCHILLENDE 'WEGEN'  
EN DUS UITKOMSTEN ZIJN DIE MEN KAN VERWACHTEN, WAARBIJ DEELNEMERS  
DE MIDDELSTE WEG ALS MEEST WAARSCHIJNLIJK ZIEN

## DE NAVIGATIEMETAFOOR MAAKT ACTIEVE DEELNEMERS DUIDELIJK DAT ZE AL EEN POTJE OPGEBOUWD HEBBEN, WAT NOG VERDER AANGEVULD WORDT ALS ZE BLIJVEN DOORWERKEN

- > Het onderste bedrag in de navigatiemetafoor ('U heeft nu opgebouwd') interpreteren deelnemers als het bedrag dat zij per maand ontvangen als zij nu zouden stoppen met pensioen opbouwen\*. Ze begrijpen hieruit dat zij al pensioen hebben opgebouwd gedurende hun werkzame leven, maar dat zij nog verder moeten werken om bij het verwachte eindbedrag uit te komen.
- > Ook de pijlen dragen bij aan het begrip dat men van het opgebouwde bedrag naar een verwacht bedrag op pensioenleeftijd gaat: er is nog een weg af te leggen. Deelnemers concluderen hieruit dat zij pensioen moeten blijven opbouwen om bij het 'verwacht eindresultaat' uit te komen. Anderen halen dit vooral uit de uitlegtekst op MPO ('Ook geldt het alleen als u blijft werken tot uw AOW-leeftijd en pensioen blijft opbouwen zoals u nu doet').
- > De bedragen die deelnemers zien in de navigatiemetafoor is voor sommigen dan ook een bevestiging dat ze moeten blijven doorwerken, en dat ze niet eerder kunnen stoppen met werken.
- > Anderen, die tevreden zijn met de hoogte van de bedragen die ze zien in de scenario's, zijn juist benieuwd wat er zou gebeuren met de bedragen als ze eerder zouden stoppen.

\* Soms is wel onduidelijk vanaf wanneer ze dit maandelijks bedrag zouden ontvangen als ze nu zouden stoppen met opbouwen. Er zijn deelnemers die het bedrag interpreteren als 'dit krijg ik als ik vervroegd met pensioen ga'.

*“Als ik eerder stop met werken, dan gaat het dalen. Dus ik zal tot mijn 67ste moeten blijven werken. Dat lees ik niet uit het plaatje maar uit het verhaaltje: “Als u blijft doorwerken tot uw AOW leeftijd.” (56 jaar)*

*Ik denk dat ik nu 1500 heb opgebouwd dus als ik nu zou stoppen zou ik vanaf mijn 67e 1500 krijgen (40 jaar).*

*Het enige dat vaststaat is wat ik heb opgebouwd. De rest zijn prognoses, maar wat je bereikt hebt in het verleden staat vast. Dat is van mezelf. (37 jaar).*

*Het onderste bedrag is als ik nu zou stoppen. Die andere bedragen is als ik blijf werken, dan wordt het meer per jaar. Dan krijg je die scenario's (47 jaar).*”

## SOMMIGE GEPENSIONEERDEN DENKEN DAT HUN PENSIOEN (BEHALVE EVENTUELE INDEXATIE) VASTSTAAT. HET ZIEN VAN DE SCENARIO'S BRENGT HEN DAAROM IN VERWARRING

- > Gepensioneerden reageren wisselend op de scenario's. Ze weten meestal dat het pensioenbedrag dat zij maandelijks ontvangen niet geheel vaststaat, omdat het pensioen in de toekomst wel of niet geïndexeerd kan worden. Het bedrag dat zij ontvangen kan hierdoor in de toekomst iets hoger worden.
- > In de scenario's zien gepensioneerden echter dat het pensioen ook lager kan uitvallen dan het huidige bedrag dat zij ontvangen. Dit zien zij in de afbeelding en lezen zij op MPO in de toelichting van het scenario 'als het tegenzit'. Ook al zijn de verschillen tussen de scenario's relatief klein, sommigen schrikken hier wel van. Zij hadden niet verwacht dat hun pensioen in de toekomst verlaagd kan worden. Er zijn deelnemers die daarom denken dat de scenario's gaan over het nieuwe pensioenstelsel, omdat binnen dit stelsel de pensioenen van gepensioneerden meer kunnen schommelen.
- > Zoals eerder op [pagina 19 en 20](#) beschreven, komt de verwarring (deels) doordat men niet begrijpt dat de scenario's de waarde van het toekomstig pensioen laten zien, en niet wat de gepensioneerden in de toekomst op hun rekening krijgen.

### Figuur minder makkelijk te interpreteren voor gepensioneerden

- > Voor sommige gepensioneerden is het 'verwacht eindresultaat' niet (helemaal) duidelijk. Ze vragen zich af wat er wordt bedoeld met het 'verwacht eindresultaat', omdat ze al gepensioneerd zijn. Er in hun ogen al een 'eindresultaat' is bepaald, namelijk het pensioenbedrag wat ze op dit moment ontvangen.
- > Men ziet niet altijd dat het over een periode van 10 jaar in de toekomst gaat. Dit staat wel in de begeleidende tekst, maar niet in het figuur zelf. Daardoor is voor sommigen het figuur lastiger te interpreteren.

*Ik dacht ze zullen je nooit MINDER geld geven. Hoe moet het dan met je vaste lasten en de dingen die je moet betalen. Ik dacht altijd, als je een pensioen krijgt, is dit wat je krijgt. Ik wist niet dat het omhoog en omlaag kan. Dat is wel een beetje triest (68 jaar)*

*Dat is met de nieuwe pensioenregeling die komt. Het kan gaan wisselen. De mensen die nu pensioen hebben hopen dat het omhoog gaat. Met het nieuwe stelsel gaat het fluctueren, met het huidige stelsel was dat niet. Als dit over het huidige stelsel gaat, zijn ze wel gek bezig (69 jaar)*

*Ze hebben het over twee dingen, indexeren en verlagen. Wel of niet indexeren dat begrijp ik. Maar waar hangt dat verlagen dan vanaf? (68 jaar)*

## DE COMBINATIE VAN PIJLEN EN TEKST MAAKT DAT DEELNEMERS HET MIDDELSTE SCENARIO ALS MEEST WAARSCHIJNLIJKE UITKOMST ZIEN. VOOR HET EIGEN PENSIOEN IS DE VERWACHTING DAT HET EERDER ZAL TEGENZITTEN

- > De nadruk ligt volgens deelnemers visueel gezien op de het middelste scenario:
  - > Dit is de weg rechtdoor;
  - > Deze pijl is het grootste;
  - > Deze pijl is het donkerste van kleur.
- > Het middelste scenario trekt hierdoor de meeste aandacht, waardoor deelnemers het gevoel hebben dat ze vooral naar het middelste bedrag moeten kijken. De tekst 'verwacht eindresultaat' bevestigt dit voor hen: dit bedrag is blijkbaar de meest waarschijnlijke uitkomst.
- > Deelnemers noemen begrippen als 'de normale weg', en afslaan/zijpaden. In principe nemen zij de normale weg, maar er kan wat gebeuren waardoor zij uitkomen op één van de zijpaden.

### Deelnemers verwachten eerder dat het tegenzit dan meezit

- > De eigen verwachting die deelnemers hebben is dat het te ontvangen bedrag ergens tussen 'als het tegenzit' en 'verwacht eindresultaat' zal zitten. Er zijn deelnemers die aangeven rekening te houden met het laagste bedrag. Redenen hiervoor zijn:
  - > Deelnemers willen zichzelf liever niet rijk rekenen, omdat het pensioen dan kan tegenvallen in de toekomst. Ze houden rekening met het feit dat het kan tegenzitten, en als het pensioen toch hoger uitvalt is het mooi meegenomen.
  - > De huidige economische situatie (hoge inflatie) en wat er gaande is in de wereld (hierbij noemen ze uiteenlopende onderwerpen: oorlog in Oekraïne, de coronapandemie, vergrijzing, stijgende pensioenleeftijd) maakt dat deelnemers sceptisch zijn en verwachten dat het pensioen eerder zal tegenvallen dan meevallen.

*Ik focus me toch meer op het verwachte bedrag omdat dit het meest waarschijnlijk is. De waarschijnlijkheid wordt natuurlijk steeds minder als je naar de uiteindes van de range gaat (35 jaar)*

*Het trekt wel de aandacht dat plaatje. Die buitenste twee zijn minder logische scenario's zijn omdat het afwijkt van het normale, van de hoofdlijn (55 jaar)*

*De grootste pijl zegt dat dit het verwachte resultaat is. Dan heb je de meevallers en tegenvallers nog. Het is duidelijk, maar het blijft een schatting (68 jaar)*

*De donkerblauwe is het meest dominant aanwezig. Die zegt: dit krijg je als je 67 wordt. Dat moet je in ieder geval weten, maar kijk ook even naar de afslagen die gemaakt kunnen worden (54 jaar)*



## TERWIJL DE ÉÉN BEGRIJPT DAT HET EEN RANGE IS, DENKT DE ANDER BIJ HET ZIEN VAN DE NAVIGATIEMETAFOOR DAT ER DRIE MOGELIJKE UITKOMSTEN ZIJN

- > Het tonen van de drie scenario's maakt dat sommige deelnemers\* denken dat de getoonde bedragen de enige drie mogelijke uitkomsten zijn. Dit komt doordat:
  - > Het zulke specifieke bedragen zijn, waardoor het vrij definitief voelt;
  - > De tekst impliceert dat zij één van de drie bedragen zullen ontvangen: 'als het tegenzit, ontvangt u ...'.
- > Voor anderen is het wel duidelijk dat het een schatting is, en dat de bedragen een range laten zien met veel mogelijke uitkomsten. Deze deelnemers verwachten dat het pensioenbedrag dat zij uiteindelijk ontvangen ergens rond de getoonde bedragen zal zitten.
- > Zij zien de laagste en hoogste bedragen wel regelmatig als een minimum of maximum bedrag.

\*In het onderzoek waren dit vooral lager opgeleiden en laaggeletterden. Verder onderzoek moet uitwijzen of opleidings- en/of taalniveau hier inderdaad van invloed is.

*Het is of bedrag x of bedrag y. Ik ga er niet vanuit dat het een bedrag zal zijn wat er tussen in zit (34 jaar).*

*Het geeft je wel een range aan, dat je niet alleen naar één bedrag kijkt. Je weet dan een beetje wat je kan verwachten ook al zit daarin nog wel een verschil (35 jaar).*

*Het kan het zijn dat je niet hier op eindigt, maar ergens ertussenin (54 jaar).*

## WAARDE / RELEVANTIE

DE WAARDE DIE DEELNEMERS HECHTEN AAN DE NAVIGATIEMETAFOOR VERSCHILT STERK PER PERSOON EN DIENS CONTEXT. DIT BEPAALT OOK OF DEELNEMERS GENEIGD ZIJN ACTIE TE ONDERNEMEN

## DEELNEMERS HEBBEN HET GEVOEL WEINIG INVLOED TE KUNNEN UITOEFENEN OP HET TE VERWACHTEN PENSIOEN, WAT SOMS HET GEVOLG HEEFT DAT MEN DE INFORMATIE NAAST ZICH NEERLEGT

- > Deelnemers die de scenario's als relevant ervaren, geven aan dat ze het prettig vinden om te weten wat zij ongeveer kunnen verwachten als zij met pensioen gaan. Ook al is het een schatting, het geeft het wel een idee, en indien nodig kunnen zij op basis hiervan actie ondernemen.
- > Tegelijkertijd hebben deelnemers het gevoel dat zij weinig invloed hebben op de hoogte van het te verwachten pensioen (behalve doorwerken tot pensioenleeftijd). Of het meezit of tegenzit is immers afhankelijk van externe factoren, waar zij zelf niets aan kunnen doen. Dit maakt dat sommige deelnemers zich wat machteloos voelen en daarom de informatie naast zich neerleggen. Ze wachten het af en zien wel hoe de bedragen eruit zien tegen de tijd dat ze (bijna) met pensioen gaan.
- > Anderen hebben het gevoel dat ze wél enige invloed kunnen uitoefenen op de hoogte van het te ontvangen pensioen/ het bedrag dat zij later tot hun beschikking hebben. Deelnemers noemen zelf bijvoorbeeld als mogelijkheden:
  - Meer gaan werken;
  - Een andere baan zoeken met hoger salaris/betere pensioenregeling, waardoor ze meer pensioen opbouwen;
  - Een derde pijler pensioen opbouwen;
  - Zelf beleggen of bijvoorbeeld investeren in vastgoed.
- > Dit is echter niet altijd haalbaar voor deelnemers, waardoor men het gevoel heeft overgeleverd te zijn aan de 'grillen' van de economie en alleen maar te kunnen afwachten wat zij uiteindelijk ontvangen.

*Je hebt zoveel onzekerheid dus dan is dit wel duidelijk met de huidige situatie hoeveel je binnenkrijgt tegen die tijd (35 jaar).*

*Het is wel goed dat ze je een beetje een indicatie geven. Maar alsnog heb ik in mijn achterhoofd, we weten het niet (53 jaar)*

*Het enigste wat ik kan doen.. Als ik meer wil, is gaan sparen of meer gaan werken. Dat zit er allebei momenteel niet in (56 jaar).*

*Het is misschien ook niet het beste plaatje, want als je zelf op de weg rijdt kan je kiezen of je links of rechtsaf gaat. Hier heb je de keuze niet. Je moet het afwachten. (54 jaar).*

*Ik heb er nooit naar gekeken, het interesseert me niets. Ze doen dit waarschijnlijk voor het nieuwe pensioenstelsel, daar is dit wel interessant voor. Ik haal hier niets uit, je hebt geen invloed op de marktwerking (70 jaar).*

## DEELNEMERS ZIEN DE NAVIGATIEMETAFOOR ALS MOMENTOPNAME, HET KAN IN DE TOEKOMST NOG VERANDEREN. DIT MAAKT DAT VOORAL JONGERE DEELNEMERS MINDER WAARDE HECHTEN AAN DE GETOONDE BEDRAGEN

- > Deelnemers denken over het algemeen (terecht) dat de bedragen uit de navigatiemetafoor in de toekomst nog zullen veranderen. De bedragen kunnen over 2, 5 of 10 jaar een andere hoogte hebben. Het opgebouwde bedrag zal hoger liggen, maar ook de bedragen in de drie scenario's kunnen veranderen op basis van ontwikkelingen in de economische situatie. Deelnemers noemen de navigatiemetafoor een momentopname: dit is hoe de toekomst er uit kan zien op basis van de kennis van nu.
- > Er zijn deelnemers die aangeven vaker in te gaan loggen om de bedragen in de gaten te houden. Ze zijn benieuwd of en hoe de bedragen in de toekomst veranderen.

### Jongere deelnemers lijken minder waarde te hechten aan getoonde bedragen

- > Het feit dat het een momentopname is, geeft deelnemers die nog lang te gaan hebben tot het pensioen het gevoel dat zij weinig waarde kunnen hechten aan de getoonde bedragen. Behalve dat het pensioen nog veel kan veranderen, kan ook nog van alles veranderen in de eigen situatie. Zowel qua werk en inkomen, als qua gezinssamenstelling en vaste lasten. Er zijn dus veel onzekerheden:
  - o Ze kunnen niet rekenen op de getoonde bedragen, omdat deze bedragen nog (veel) kunnen veranderen door wat er in de wereld gebeurt;
  - o Ze kunnen niet inschatten of de getoonde bedragen voldoende zijn, omdat ze nog niet weten hoe hun leven er dan uit ziet en hoeveel geld ze nodig hebben tegen de tijd dat ze gepensioneerd zijn;
  - o Ze weten niet wat hun geld tegen die tijd waard is en wat ze tegen die tijd van het bedrag kunnen kopen ([zie pagina 19 en 20](#)).

*Het is heel onzeker. Dit is niet alleszeggend, wat hier staat. Het kan nog fluctueren (56 jaar).*

*Stel het gaat echt heel slecht, op de 13 jaar die ik nog te gaan heb. Dus hoe verwachting vandaag is hoeft niet over 2 jaar het verwachtingspatroon te zijn (55 jaar).*

*Ik durf er niks over te zeggen, er gebeurt veel in de wereld. Denk dat het er wel anders uitziet, als je ook ziet hoe de beurs onder druk staat. Of misschien zou het bedrag hetzelfde zijn, maar de koopkracht een stuk lager dus dan kan je er minder mee uitgeven (40 jaar).*

*Het kan nog fluctueren. En als het geld minder waard wordt, kan je toch minder kopen. Dan zegt dit niet zo veel (68 jaar).*

## DE HOOGTE VAN EN HET VERSCHIL TUSSEN DE BEDRAGEN HEBBEN INVLOED OP HOE MEN NAAR DE INFORMATIE KIJKT, WELK GEVOEL HET OPROEPT EN OF MEN GENEIGD IS OM ACTIE TE ONDERNEMEN (1 / 2)

- > De bedragen die deelnemers zien staan in de 3 scenario's beïnvloeden hoe ze reageren op de informatie. Hierbij verschilt het ook of deelnemers al een beeld hebben bij het te verwachten pensioen, of dat deelnemers nog geen idee hebben wat te verwachten.

### De hoogte van de bedragen: voldoende of krap?

- > Als de drie scenariobedragen (ruim) genoeg zijn om van rond te komen, reageert men vrij laconiek op de scenario's. Het is goed om te weten dat de hoogte van het pensioen kan mee of tegenvallen, maar er is geen reden tot zorg of om actie te ondernemen.
  - In sommige gevallen zijn de bedragen hoger dan wat men verwachtte. Dit maakt dat deelnemers opgelucht zijn na het zien van de navigatiemetafoor: ook als het tegenvalt kan men er waarschijnlijk wel van leven, of gaat men er zelfs op vooruit ten opzichte van het huidige inkomen.
- > Als de bedragen lager zijn dan verwacht, of te laag zijn om goed van rond te komen, schrikken deelnemers soms van de scenario's. Het verwachte eindresultaat is soms al 'geen vetpot'. Als ze zien dat het ook nog kan tegenzitten, vinden zij dit wat zorgwekkend.
  - Of men op basis hiervan actie wil ondernemen is wisselend. De één heeft het gevoel toch weinig te kunnen doen ([zie ook pagina 27](#)), en concludeert dat hij of zij dan maar wat zuiniger moet gaan leven na pensionering. De ander wil proberen extra te gaan sparen of op andere manieren extra inkomen te genereren.

*Eigenlijk alleen maar een meevaller. Het is alledrie meer dan ik nu verdien. Daar kan ik niet mee zitten (56 jaar).*

*Ik word er niet ongerust van als ik dit zie. Het is een fijn gevoel om te weten wat ik krijg. Als het tegenzit vind ik het een mooi bedrag. Als het mee zit ben ik heel blij (34 jaar).*

*Tja het is geen vetpot.. Dat wordt wel wat krappere leven. Misschien kan ik mijn auto weg doen (61 jaar).*

*Of het hoger of lager wordt, dat verandert voor mij niets. Ik kan alleen maar mijn uitgavenpatroon veranderen (68 jaar).*

## DE HOOGTE VAN EN HET VERSCHIL TUSSEN DE BEDRAGEN HEBBEN INVLOED OP HOE MEN NAAR DE INFORMATIE KIJKT, WELK GEVOEL HET OPROEPT EN OF MEN GENEIGD IS OM ACTIE TE ONDERNEMEN (2/2)

### Veel of weinig verschil tussen de bedragen

- > In sommige gevallen is het verschil tussen de scenariobedragen erg klein (bijvoorbeeld als men (bijna) gepensioneerd is, of als de AOW een relatief groot deel uitmaakt van het totaal te verwachten pensioen). Deelnemers vinden het soms alsnog interessant om te zien, maar het gevolg van meezitten of tegenzitten is voor hen klein.
- > Wanneer het verschil tussen de bedragen groter is, is het enerzijds relevanter om de scenario's te zien. Of het meezit of tegenzit heeft immers een grote impact op het inkomen wat men later kan verwachten. Anderzijds geeft dit deelnemers ook een onzeker gevoel: waar kan ik nou vanuit gaan?
- > Het voelt daarnaast soms oneerlijk wanneer 'als het tegenzit' meer verschilt van het 'verwacht eindresultaat' dan het bedrag bij 'wanneer het meezit'. Deelnemers hebben het gevoel dat ze niet meeprofiteren als het goed gaat met de economie, maar wel moeten inleveren wanneer het slecht gaat met de economie.
- > Er zijn ook deelnemers waarbij de bedragen bij 'verwacht eindresultaat' en 'wanneer het meezit' gelijk zijn. Dit vinden zij soms frustrerend: het kan dus wel tegenvallen, maar niet meevallen?

*De verschillen tussen als het mee en tegenzit vallen best wel mee, 180 euro. Het is wel een aardig verschil voor boodschappen. Maar het is niet een gigantisch groot, wel te doen (56 jaar).*

*Het wordt niet meer in ieder geval. Maar het kan wel minder worden als het tegenvalt. Dat is niet helemaal eerlijk. Maar wie heeft gezegd dat het leven eerlijk is (65 jaar).*

*Het verschil tussen het verwachte bedrag en als het meezit is niet heel groot. Maar als het tegenzit is het wel een groot verschil met het verwachte bedrag. Een beetje teleurstellend, dat het veel meer kan tegenvallen dan meevallen (53 jaar).*

*Hier zie je het pensioenoverzicht als het meezit en als het tegenzit, daar zit heel veel verschil in. Ik vind het wel grappig om te bekijken. Ik kan er niet zoveel mee, het kan zo gevarieerd zijn. Je weet alleen wat je minimaal kan krijgen (35 jaar).*



## DESK RESEARCH

### Aanpak

- > Voorafgaand aan het kwalitatief onderzoek hebben we desk research uitgevoerd om reeds beschikbare kennis te waarborgen. Het desk research had verschillende doelen:
  - > Inzicht verkrijgen in reeds onderzochte manieren om deelnemers inzicht te geven in koopkracht en risico van hun pensioen.
  - > In kaart brengen wat al bekend is over de communicatieve werking van de navigatiemetafoor vanuit onderzoeken onder deelnemers van bijvoorbeeld pensioenfondsen en pensioenuitvoerders.
- > Het desk research hielp om focus aan te brengen in het onderzoek en gaf ons inzicht in aandachtspunten voor de interviews.
- > Hiernaast is een overzicht opgenomen van de rapportages die meegenomen zijn in het desk research.

### Bronnen

- > N.t.b. – Universiteit Utrecht – Dr. Lianne van Weelden, Dr. Maaïke Jongenelen, Prof. Dr. Hans Hoeken – Visuele communicatie onzekere pensioenuitkeringen
- > 2021 – AFM – Ruigrok NetPanel – Pensioencommunicatie
- > 2018 – Radboud University – Annemarie van Hekken, Enny Das – Getting the picture
- > 2018 – ABP/APG – MWM2 – Bandbreedte en effect verandering koopkracht
- > 2017 – ABP/APG – Communiceren in bandbreedte
- > 2017 – Ministerie van SZW – Motivaction – Pensioencommunicatie
- > 2016 – Stichting Pensioenregister – Ruigrok NetPanel – Eindrapport SPR – MPO



## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### Methode

- > Kwalitatief onderzoek in de vorm van 28 individuele interviews van 60 minuten.
- > De gesprekken zijn gevoerd volgens een topic list die in overleg met SZW en de klankbordgroep tot stand is gekomen. De topic list is in de bijlagen opgenomen.
- > De klankbordgroep, met experts op terrein van pensioencommunicatie aangewezen door de AFM, Pensioenfederatie, Verbond van Verzekeraars en SZW, heeft het onderzoeksteam van Ruigrok NetPanel van input voorzien en reacties gegeven op het conceptraport. De uiteindelijke bevindingen en conclusies in dit rapport vallen geheel onder de verantwoordelijkheid van Ruigrok NetPanel.

#### Over kwalitatief onderzoek

- > Het is belangrijk rekening te houden met de indicatieve aard van kwalitatief onderzoek. De waarde van kwalitatief onderzoek zit in de breedte en diepte van de uitkomsten, en niet in de cijfermatige verdeling ervan. De uitkomsten lenen zich dan ook niet voor generalisaties naar de hele doelgroep.

### Veldwerk

- > De gesprekken hebben plaatsgevonden op professionele onderzoekslocaties in Amsterdam en Amersfoort op 6, 8, 13 en 15 juli 2022.
- > SZW en leden van de klankbordgroep hebben van de gelegenheid gebruik gemaakt om mee te kijken met de gesprekken en input te geven.
- > Van de gesprekken zijn notulen en opnamen gemaakt.
- > De deelnemers hebben als dank voor hun deelname een geldelijke vergoeding ontvangen.

## PROFIEL DEELNEMERS

### Doelgroep en werving

- > De doelgroep bestond uit zowel actieve deelnemers als gepensioneerden. Allen hebben het grootste deel van hun leven in loondienst gewerkt en werkgeverspensioen opgebouwd.
- > In de selectie is rekening gehouden met een spreiding in:
  - > Leeftijd
  - > Geslacht
  - > Opleidingsniveau en inkomensniveau
  - > Pensioenfonds waar men pensioen opbouwt/heeft opgebouwd
  - > Type pensioen: bedrijfstak- en ondernemingspensioenfondsen, verzekerde regelingen, PPI regeling.
- > De deelnemers zijn door een professioneel respondentenselectiebureau geworven. Norstat Netherlands voldoet aan de kwaliteitseisen volgens ISO 20252. Norstat Netherlands heeft gebruik gemaakt van het eigen bestand voor de werving van de deelnemers. De laaggeletterden zijn geworven door Stichting ABC.

### Relevante achtergrondkenmerken

Leeftijd	Opleidingsniveau (volgens de CBS definitie)			
	Laaggeletterd	Laag	Middelbaar	Hoog
< 35 jaar	n=4, spreiding naar leeftijd	n=1	n=1	n=3
36-55 jaar		n=2	n=2	n=3
56-65 jaar		n=2	n=2	n=2
66 jaar en ouder		n=3	n=2	n=1



Marije Bakker  
[marije@ruigroknepanel.nl](mailto:marije@ruigroknepanel.nl)



Zoë Dankfort  
[zoe@ruigroknepanel.nl](mailto:zoe@ruigroknepanel.nl)

Ruigrok NetPanel / Silodam 1a, 1013 AL Amsterdam / 020-7820400 / [info@ruigroknepanel.nl](mailto:info@ruigroknepanel.nl) / KvK 34135878 / btw 809001469B01 / Bank 659170264