

Van pensioenwetenschap naar praktijk 2025

Wetenschappelijke inzichten over pensioencommunicatie

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Thema's	
Zien is begrijpen	5
De digitale adviseur	17
Wie en wat schuilgaat achter vervroegd opnemen	29
Over Maastricht University & Wijzer in geldzaken	39

Voorwoord



prof. dr. Lisa Brüggem
Professor of Financial Services



dr. Thomas Post
Associate Professor of Finance

Negen jaar geleden zijn we begonnen met deze publicatie, gedreven door de ambitie om wetenschap en praktijk met elkaar te verbinden. Die ambitie vormt nog altijd de kern van wat we doen en blijft ons inspireren bij iedere nieuwe editie. Het wetenschappelijk onderzoek op het gebied van pensioencommunicatie staat niet stil, net als de praktijk waarin die communicatie plaatsvindt. Deze publicatie biedt professionals verdieping in het gedrag van mensen rondom hun pensioenkeuzes, en hoe communicatie daarbij een bepalende rol speelt.

Ook in deze achtste editie hebben Maastricht University en Wijzer in geldzaken de krachten gebundeld om relevante wetenschappelijke inzichten over pensioencommunicatie te delen. Via een oproep aan onze beide wetenschappelijke netwerken ontvingen we ruim dertig bijdragen, waaruit we gezamenlijk negen artikelen selecteerden. Deze zijn gebundeld rond drie actuele thema's: de visualisatie van pensioeninformatie, geautomatiseerd financieel advies en de regeling 'bedrag ineens'. Elk thema is uitgewerkt aan de hand van samengevatte wetenschappelijke inzichten, die zowel theoretische



Rick Nijkamp
Gedragwetenschapper



Dörthe Kunkel
Onderzoeker

onderbouwing bieden als praktische handvatten. Wie dieper wil duiken, kan met één klik de volledige wetenschappelijke artikelen raadplegen.

In *Zien is begrijpen* verkennen we hoe het visualiseren van pensioeninformatie helpt om complexe keuzes inzichtelijk te maken - omdat beelden soms meer duidelijkheid geven dan woorden of cijfers. *De digitale adviseur* richt zich op de kansen én grenzen van geautomatiseerd financieel advies. Technologie kan advies toegankelijker en objectiever maken, maar roept tegelijk vragen op over ethiek, vertrouwen en de menselijke maat. Tot slot biedt *Wie en wat schuilgaat achter vervroegd opnemen* een eerste blik op de 'bedrag ineens'-regeling. Internationale ervaringen laten zien dat er waardevolle lessen te trekken zijn, al is voorzichtigheid geboden bij het vergelijken van landen en contexten.

Met deze drie thema's hopen we u te inspireren om koers te bepalen in een voortdurend veranderend landschap van pensioencommunicatie. Wij geloven dat het delen van wetenschappelijke inzichten bijdraagt aan een innovatieve, onderbouwde en mensgerichte benadering. Veel leesplezier én nieuwe inzichten gewenst.

Prof. dr. Lisa Brüggem
Dr. Thomas Post
Maastricht University

Rick Nijkamp
Dörthe Kunkel
Wijzer in geldzaken

Zien is begrijpen

Pensioeninformatie in beeld brengen

Thema in het kort

De op handen zijnde veranderingen in het pensioenstelsel vragen de komende jaren om veel en heldere communicatie naar pensioendeelnemers. Het is belangrijk dat zij begrijpen wat er verandert, welke gevolgen dit heeft voor hun pensioen en welke stappen zij zelf kunnen of moeten ondernemen.

Inmiddels is duidelijk dat communicatiemiddelen zoals brieven of e-mails, niet altijd zorgen voor genoeg duidelijkheid bij de deelnemers. Veel mensen lezen de informatie niet of ze begrijpen het niet goed. De reden hiervoor kan zijn dat de verstrekte informatie vooral uit tekst en cijfers bestaat.

Het visualiseren of in beeld brengen van informatie helpt om mensen makkelijker en sneller te laten begrijpen wat de informatie voor hen betekent. Niet voor niets zegt men dat een beeld meer zegt dan 1.000 woorden. Hersenen verwerken visuele informatie sneller en beelden worden beter onthouden dan tekst en cijfers.

Naar het visualiseren van pensioeninformatie is de afgelopen jaren divers onderzoek gedaan. De drie onderstaande artikelen geven houvast in het ontwerpen van visualisaties die daadwerkelijk helderheid en inzicht geven aan pensioendeelnemers.



Artikel 'Designing pension communication'

Door Jelle Strikwerda, Bregje Holleman en Hans Hoeken (2022)

Achtergrond

Pensioendeelnemers moeten soms ingewikkelde keuzes maken waarbij ze voor- en nadelen van een situatie moeten afwegen. Deze keuzes kunnen in de toekomst vergaande gevolgen hebben en het is dus belangrijk dat deelnemers hun keuzes goed geïnformeerd kunnen maken. Pensioenfondsen kunnen daarin ondersteunen.

Onderzoek

In dit onderzoek wordt pensioencommunicatie vergeleken met communicatie in de medische sector, waar het begeleiden van complexe keuzes met onzekerheid al langer gedaan wordt. Denk bijvoorbeeld aan keuzes tussen behandelingen met verschillende risico's en kansen. Patiënten zullen daar verschillende keuzes in maken die afhangen van hun persoonlijke waarden en situatie.

De onderzoekers baseren zich op een literatuurstudie binnen de medische wereld en beschrijven inzichten uit dat veld aan de hand van drie 'lessons learned' die ook waardevol kunnen zijn voor pensioencommunicatie.

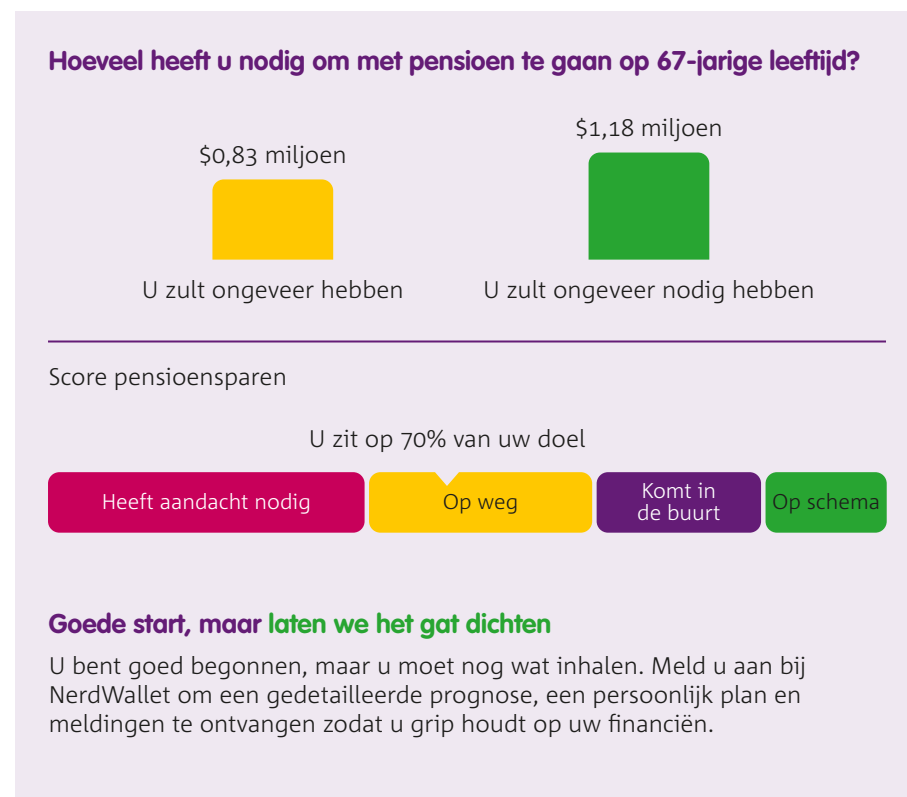
Resultaten

Les 1: vat de kern samen

Het benadrukken van de kern van de informatie helpt deelnemers helder te maken wat de informatie voor hen betekent. Mensen maken namelijk betere keuzes als ze zich baseren op de kern en niet op alle omschreven details. Een van de manieren om nadruk op de kern te leggen, is door kwalitatieve termen te gebruiken naast cijfermatige informatie. Toevoegen van woorden die hoeveelheden of aantallen aangeven - zoals weinig, veel, sommige of alle - geeft meer duiding dan alleen getallen. Belangrijk is wel dat de interpretatie van dergelijke woorden voor iedereen anders kan zijn. Om de juiste schaal of verdeling te bepalen, is het aan te raden om dit vooraf te testen bij deelnemers.

Het Amerikaanse bedrijf Nerdwallet biedt klanten bijvoorbeeld een Pensioen Calculator aan waarin zij kunnen zien of ze goed op weg zijn naar het pensioen dat ze voor ogen hebben. Na het invullen van een aantal gegevens, brengt de calculator een voorspelling in beeld ondersteund met toegankelijke tekst.

Figuur 1: De pensioencalculator van het Amerikaanse bedrijf NerdWallet, die consumenten laat zien of zij op schema liggen om genoeg geld te sparen voor hun pensioen



Een andere manier om de kern van de informatie over te brengen, is door gelaagdheid in de informatie aan te brengen. De belangrijkste informatie wordt gepresenteerd in de eerste laag. De meer ingewikkelde, abstracte en juridische informatie kunnen deelnemers in onderliggende lagen vinden als ze daar behoefte aan hebben. Welke informatie in de eerste laag behoort, kan bepaald worden in samenspraak met experts en deelnemers. Pensioen 1-2-3 is een voorbeeld van gelaagdheid in informatie.

Les 2: stimuleer nadenken over persoonlijke waarden

Pensioendeelnemers kunnen beter kiezen als ze weten wat voor hen belangrijk is, bijvoorbeeld zekerheid, flexibiliteit of levensstandaard. Deze waarden kunnen verkend worden met diverse methoden voor waardeverduidelijking (value clarification methods – VCMs).

Uit de onderzoeken in medische context blijkt dat de vaak gebruikte VCMs zoals voor- en nadelenlijstjes en beoordelingsschalen wel het keuzeconflict verminderen, maar niet zorgen voor keuzes die overeenkomen met iemands waarden. Methoden die duidelijk laten zien hoe goed of juist gebrekkig de verschillende opties aansluiten bij iemands waarden, doen dat wel. Van belang is dat de gekozen methode op een of andere manier voorafgegaan wordt door heldere informatie over de opties.

In het pensioendomein biedt ABP een keuzetool aan om te beslissen of deelnemers willen blijven werken of vervroegd met pensioen willen gaan. Aan hen wordt gevraagd om een aantal stellingen te waarderen zodat zij aan het nadenken gezet worden over wat ze wel en niet belangrijk vinden. Een interessant voorbeeld dat de onderzoekers vonden uit de medische sector, is een interactieve tool die de wisselwerking laat zien tussen persoonlijke waarden en keuzeopties door een schuifje te verplaatsen en een advies dat daarbij aansluit.

Figuur 2: Mogelijke (vereenvoudigde) interactieve tool voor waardeverduidelijking

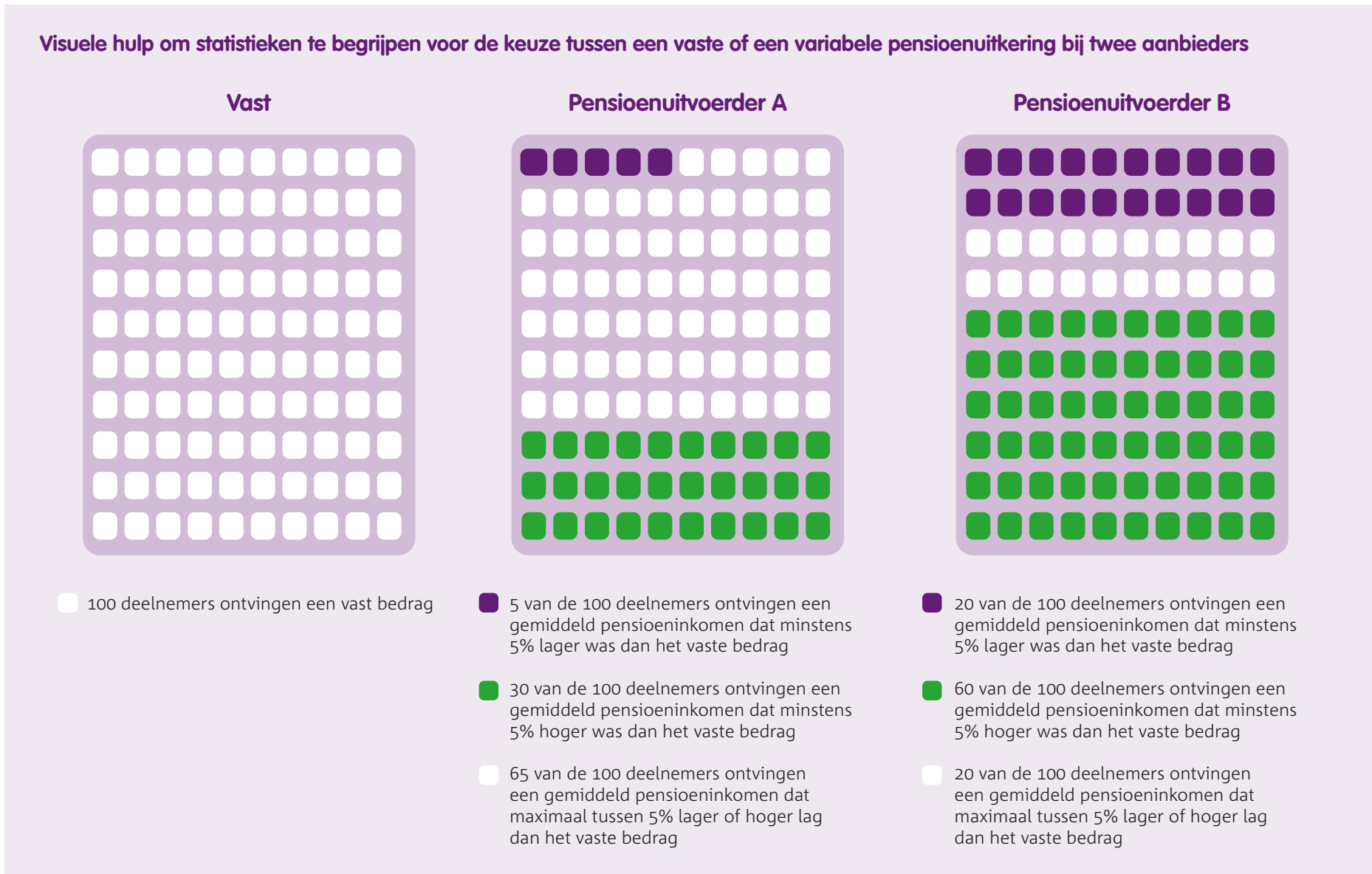


Les 3: gebruik eenvoudige, statische grafieken

Informatie die het maken van pensioenkeuzes kan ondersteunen, bevat vaak statistieken en waarschijnlijkheden rondom risico's en kansen. Voor deelnemers kan het lastig zijn om te bepalen wat deze informatie voor hen betekent.

In de medische sector is onderzoek gedaan naar statische pictogramgrafieken om dit soort informatie weer te geven. In plaats van staven of lijnen, zie je

Figuur 3: Voorbeeld van een statische pictogramgrafiek



bij een statische pictogramgrafiek figuurtjes die herhaald worden om de waarde van een bepaalde categorie te illustreren. Deze blijken duidelijker voor patiënten dan tekst. Bovendien zorgen deze grafieken dat patiënten voldoende kennis opdoen, zowel inhoudelijk als letterlijk. Interactieve risico-grafieken daarentegen, leidden vaker af en zorgen er zelfs voor dat mensen afhaken. Ook geanimeerde vormen van pictogramgrafieken op het gebied van risico's blijken minder effectief: ze leiden meestal tot slechtere resultaten als het gaat om het maken van passende keuzes, vergeleken met hun statische tegenhangers.

De onderzoekers vonden in de pensioensector geen voorbeelden, maar een statische pictogramgrafiek die twee fondsen vergelijkt in de keuze tussen een vast of variabel pensioen kan eruit zien zoals figuur 3. Meer onderzoek zou nodig zijn om te kijken welke grafieken goed aansluiten bij de behoeftes van deelnemers.

Artikel ‘In gesprek over visualisaties van de verwachte pensioenuitkering’

Door Hans Westerbeek, Lisanne van Weelden en Hans Hoeken (2025)

Achtergrond

Het is belangrijk dat pensioendeelnemers een kloppende inschatting maken van de hoogte van hun pensioenuitkering. Te hoge verwachtingen kunnen leiden tot ontevredenheid over het systeem en verlies van vertrouwen in pensioenfondsen. Het is ingewikkeld voor deelnemers om deze inschatting te maken, omdat de hoogte van de uitkering nog kan veranderen. Een heldere manier van communicatie naar deelnemers kan hen helpen om de hoogte van het bedrag beter in te schatten. Ook maakt heldere communicatie hun duidelijk dat de kans groot is dat het uiteindelijke bedrag daarvan kan afwijken.

Figuur 4: Navigatiemetafoor zoals zichtbaar op mijnpensioenoverzicht.nl



Veel Uniform Pensioenoverzichten en ook mijnpensioenoverzicht.nl gebruiken de navigatiemetafoor als visualisatie om de verwachte uitkering en de bandbreedte waarbinnen deze zich waarschijnlijk zal bevinden, te laten zien.

Maar begrijpen pensioendeelnemers deze weergave op de juiste manier? Hoe geven mensen betekenis aan visualisaties over het verwachte pensioen en de onzekerheid daaromheen? Welke andere zaken spelen daarbij een rol? En kunnen varianten van dit soort visualisaties tot andere inzichten leiden bij deelnemers?

Onderzoek

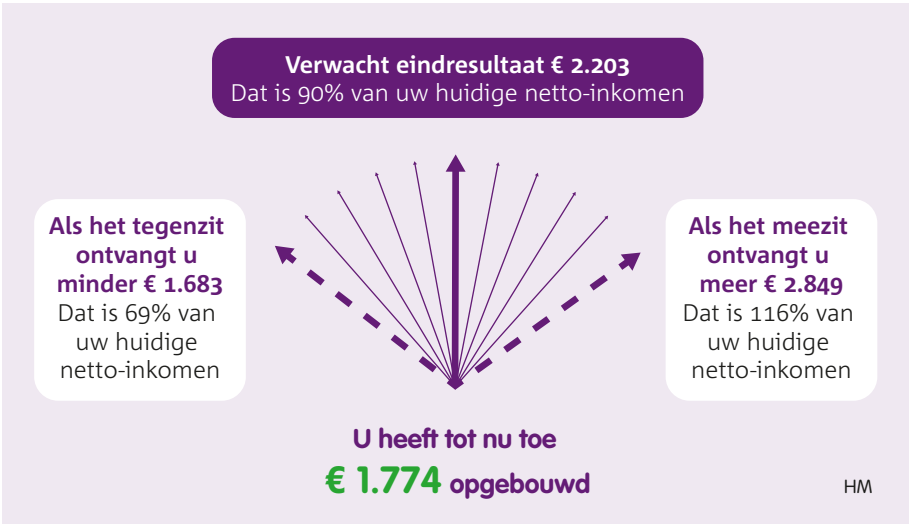
Dit onderzoek is een kwalitatief onderzoek waarvoor 13 deelnemers geïnterviewd zijn die werken en pensioen opbouwen (van jong tot oud). Ook al hebben de onderzoekers geprobeerd zoveel mogelijk verschillende inkomensgroepen te laten deelnemen, vielen alle respondenten in de groep met een midden- of hoog inkomen. De deelnemers kregen drie soorten visualisaties te zien die aangepast zijn op leeftijd en inkomen:

1. een navigatiefiguur (met alleen het waarschijnlijke pensioenresultaat, het resultaat als het meezit en het resultaat als het tegenzit),
2. een waaierfiguur (met meerdere zichtbare uitkomsten) en
3. een dot plot (waarbij de waarschijnlijkheid van de verschillende uitkomsten zichtbaar is).

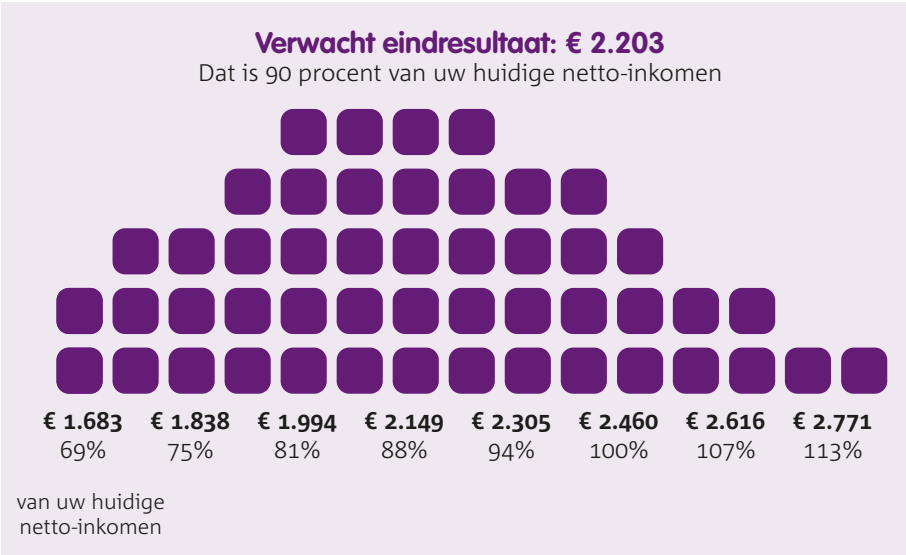
Figuur 5a: Navigatiefiguur



Figuur 5b: Waaierfiguur



Figuur 6: Dot plot



Daarnaast zijn de genoemde bedragen concreter gemaakt door de verwachte uitkering te laten zien als percentage van het huidige netto-inkomen. En om duidelijk te maken hoe het opgebouwde bedrag zich verhoudt tot het bedrag dat andere deelnemers met een vergelijkbare leeftijd en een vergelijkbaar inkomen hebben opgebouwd, is ook een normgroepvergelijking toegevoegd.

Figuur 7: Normvergelijkingsgroep



Resultaten

Betekenis geven aan de visualisaties

De deelnemers aan het onderzoek vatten het bedrag dat als ‘verwacht eindresultaat’ genoemd wordt, op als de uitkering die voor hen het meest waarschijnlijk is. Dit doen ze ondanks dat er meer pijlen of dots lagere of hogere uitkeringen voorspellen. Waarschijnlijk heeft dit te maken met de formulering ‘verwacht eindresultaat’, maar hier is aanvullend onderzoek voor nodig.

De deelnemers erkennen wel dat het ‘verwacht eindresultaat’ niet zeker is. Bovendien leggen zij het verband dat een grotere bandbreedte tussen het minimale en maximale bedrag meer onzekerheid zou betekenen (een van de respondenten: “*Dat is natuurlijk echt nattevingerwerk. Dat is zo ruim, daar kun je natuurlijk helemaal niks mee. Dat scheelt gewoon 4.000 euro*”).

Interpretatie van de visualisaties

De interpretatie van de navigatie- en waaierfiguren verschilt weinig. Niemand leest het navigatiefiguur alsof er echt maar drie mogelijke uitkomsten zijn. Ook is het alle deelnemers duidelijk dat de tussenliggende pijlen in het waaierfiguur meerdere scenario’s aangeven. De asymmetrie in de figuren - bedoeld om te laten zien dat het bedrag ‘als het tegengit’ verder van de verwachte uitkomst afligt dan het bedrag ‘als het meezit’ - wordt opgemerkt. Deelnemers interpreteren de betekenis ervan echter verschillend: sommigen begrijpen de bedoeling, terwijl het bij anderen vragen oproept of tot verwarring leidt.

De dot plot wordt als ingewikkeld en ‘druk’ ervaren. Vooral de betekenis van de roze dots of bollen is onduidelijk. Toch geeft de meerderheid van de deelnemers een juiste omschrijving van de betekenis van de gestapelde bollen. Daarmee biedt de dot plot wel inzicht in de kansverdeling van verschillende uitkomsten voor de deelnemers.

Factoren die een rol spelen bij betekenisgeving

Om inzicht te krijgen in het bredere kader waarin mensen (visuele) pensioen-informatie interpreteren is hen vooraf gevraagd hoe zij hoe ze hun financiële toekomst zien en welke zaken daarop volgens hen invloed op hebben. De deelnemers benoemen daarbij algemene factoren waarop zij zelf geen invloed

hebben, zoals inflatie, kabinetsbeleid, klimaatverandering, vergrijzing en wereldwijde gebeurtenissen zoals financiële crises en de gevolgen van oorlog.

Daarnaast noemen zij factoren waarop zij wel zelf invloed kunnen uitoefenen. Denk hierbij aan het hebben van een (nog niet afgelaste) hypotheekschuld, het krijgen van kinderen en het veranderen van werkgever. Kijkend naar deze persoonlijke factoren valt op dat jongere deelnemers vooral stilstaan bij de grote onzekerheid rond hun (financiële) toekomst. Zij verwachten nog meerdere veranderingen in hun leven die invloed hebben op hun pensioen-uitkering en uitgavenpatroon tegen de tijd dat ze met pensioen gaan. Daarmee zijn de getoonde bedragen voor hen maar van beperkte waarde.

Concreet maken van bedragen

Het uitdrukken van bedragen als percentage van het huidige netto-inkomen lijkt een positief effect te hebben, hoewel de exacte invloed hiervan onduidelijk is. Zo kan het een vergelijking uitlokken met het in het oude pensioenstelsel centrale idee dat het pensioen minimaal 70 procent van het huidige inkomen zou bedragen.

Een vergelijking met het opgebouwde bedrag van vergelijkbare deelnemers in de normgroepvergelijking stelt vooral jongere respondenten gerust, maar is minder relevant voor deelnemers die vooral willen weten hoe ze er zelf voor staan. Bovendien werd door een aantal deelnemers opgemerkt dat ze geen invloed hebben op wat anderen krijgen en individuele situaties dus niet vergelijkbaar zijn.

Artikel 'The Pension Story – Data-driven Storytelling with Pension Data'

Door Kay Schröder, Poornima Belavadi, Martine Ziefle en André Calero Valdez (2022)

Achtergrond

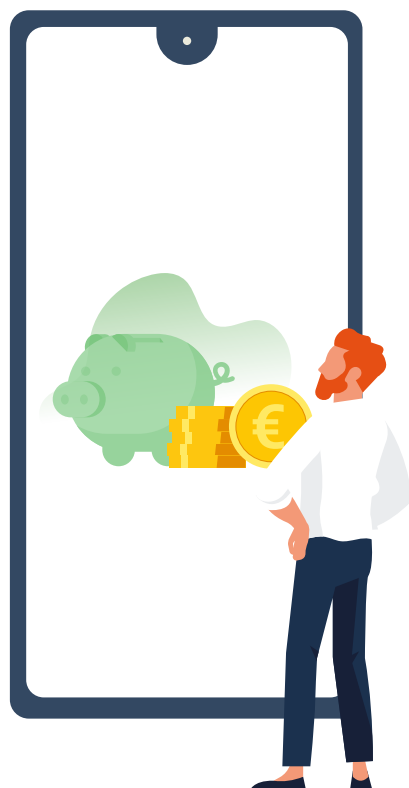
Ondanks dat de traditionele pensioencommunicatie meegegroeid is van fysieke brief naar digitale e-mail en gepersonaliseerde online omgeving, blijkt dat informatie vaak niet gelezen en begrepen worden door pensioen-deelnemers. Dat deze informatie voornamelijk bestaat uit tekst en cijfers, kan daar reden voor zijn. Het inzetten van visualisaties kan helpen om complexe informatie uit te leggen en meer belangstelling te creëren. In dit onderzoek voegen de onderzoekers ook een verhaallijn toe aan de visualisatie om te kijken of dit bijdraagt aan nog meer begrip voor de onderliggende data.

Onderzoek

De focus van deze voorstudie ligt op het verbeteren van begrip van pensioen-informatie. De onderzoekers gebruiken hiervoor visualisaties in combinatie met een verhaallijn.

Deze verhaallijn is ontwikkeld aan hand van een participatief ontwerpproces waaraan onderzoekers met kennis van visualisatie van informatie, een markt-onderzoeker, diverse pensioencommunicatieprofessionals en een pensioen expert meewerkten. Domeinexperts en eindgebruikers waren telkens betrokken om te zorgen voor de juistheid van de verhaalkeuzes.

In samenwerking met experts is een gepersonaliseerde applicatie ontwikkeld. Deze applicatie liet deelnemers basisinformatie zien over hun pensioen. Denk bijvoorbeeld aan de delen waaruit hun pensioen opgebouwd werd en de hoogte van de maandelijkse uitkering die de deelnemer na pensionering zou ontvangen. Dit gebeurde aan de hand van logisch bewegende stippen in verschillende kleuren die gezamenlijk een steeds groter blok opbouwden. Bovenin beeld liep een tekst met de uitleg van wat men zag gebeuren. Daarmee valt de applicatie te vergelijken met een animatie. In figuur 8 onderaan de samenvatting van dit artikel is te zien hoe dit eruit ziet.



‘Het inzetten van visualisaties kan helpen om complexe informatie uit te leggen.’

Aan het onderzoek namen tien mensen deel waarbij vooraf een nulmeting over hun kennis over pensioenen – zowel algemeen als eigen situatie - werd uitgevoerd. Tijdens het zien van hun op maat gemaakte pensioenverhaal in de applicatie spraken de deelnemers hardop hun eerste gedachten uit. Daarna volgde interviews om te achterhalen of kennis en interesse gewijzigd waren in vergelijking met de nulmeting.

Resultaten

Alle deelnemers begrepen beter hoe pensioenopbouw werkt na het zien van de animatie. Ze vonden de animatie makkelijk te begrijpen en de inhoud duidelijk. De beelden vormden de basis om de inhoud te snappen, terwijl de tekst hielp om de context te begrijpen.

Het merendeel van de deelnemers raakte enthousiast en wilde meer weten over hun pensioenfondsen. Zo werd meer gedetailleerde informatie over investeringen vaker genoemd.

De combinatie van data, visualisatie en verhaal (storytelling) blijkt effectief. Het verbetert het begrip en wekt interesse op.

Figuur 8: De afzonderlijke stappen van het dataverhaal



Conclusies van de drie artikelen



Het is duidelijk dat visualisaties helpen in de communicatie naar alle pensioen-deelnemers. Voor mensen die minder geletterd en/of cijfermatig minder sterk zijn, bieden visualisaties ook extra ondersteuning.

Om te voorkomen dat deelnemers overweldigd raken door alle informatie, is het aan te raden om de focus te leggen op de kern van de informatie. Het inzetten van een visualisatie dwingt daar ook toe. Het brengt gelaagdheid aan in de informatie waarbij deelnemers kunnen doorlezen of -klikken als ze meer willen weten.

Bij het ontwerpen van visualisaties is het belangrijk om te zorgen dat de gegevens zoveel mogelijk gepersonaliseerd zijn. Dit maakt de informatie heel relevant voor de deelnemer. Zo laat het onderzoek van Strikwerda et al. (2025) zien dat de informatie-behoefte van jongere en oudere deelnemers verschilt. Het is goed om hier in de communicatie op in te spelen.

Maar personalisatie gaat niet alleen om de getoonde bedragen en cijfers. Het gaat vooral om het afstemmen op de persoonlijke waarden van deelnemers en de informatie betrekken op hun persoonlijke context. Dit zorgt er namelijk voor dat deelnemers makkelijker pensioenkeuzes kunnen maken die passen bij hun wensen en situatie.

Om persoonlijke waarden helder te krijgen, kan gebruik gemaakt worden van methoden voor waardeverduidelijking (value clarification methods – VCMs). Deze kunnen op diverse manieren gevisualiseerd worden en zelfs interactief gemaakt worden zodat de deelnemer direct ziet welk effect een waardering heeft.

Om context te geven, kan een verhaallijn ingezet worden die structuur biedt. Maar ook aangeven wat de uitkering betekent in het dagelijks leven, bijvoorbeeld een percentage van het huidige netto-inkomen, geeft context. Een andere optie is het toevoegen van woorden die hoeveelheden of aantallen aangeven, zoals weinig, veel, sommige of alle. Ook dit geeft meer duiding dan alleen getallen.

Tot slot zijn er natuurlijk onzekerheden bij het tonen van bedragen en percentages in visualisaties. Het is aan te raden om deze duidelijk te laten zien, omdat het uiteindelijk leidt tot meer begrip en betere keuzes van de pensioendeelnemers.

In de voorlichting en communicatie naar pensioendeelnemers kan heel goed gebruik gemaakt worden van visualisaties om informatie duidelijk over te brengen. De komende jaren zal dat zeker belangrijk worden. Nu al uitproberen en testen zorgt straks voor visualisaties die het alle pensioendeelnemers mogelijk maakt om hun situatie te begrijpen, te overzien en daardoor de voor hen juiste keuzes te maken.



‘Het is aan te raden om focus te leggen op de kern van pensioeninformatie. Het inzetten van een visualisatie dwingt daar ook toe.’

De digitale adviseur

Ethische grenzen en menselijke maat in geautomatiseerd financieel advies

Thema in het kort

Een huis kopen, van baan wisselen, minder werken of de stap naar pensionering: het zijn allemaal keuzes die ingrijpende gevolgen voor iemands financiën hebben. En niet alleen op de korte termijn, maar ook voor later. Het is voor veel mensen lastig om alle gevolgen van hun financiële keuzes te overzien. Het inwinnen van professioneel financieel advies zou nuttig en voor de hand liggend zijn, maar toch gebeurt dat zeker niet bij iedereen. Mensen vinden het te duur en hebben moeite om adviseurs te vertrouwen. Technologie biedt kansen om deze kloof te verkleinen. Geautomatiseerd financieel advies biedt mogelijkheden om advies toegankelijker, goedkoper en objectiever te maken. Toch zijn we nog niet zover dat automatisering en AI dit gat volledig kunnen vullen. Hoewel de techniek al veelbelovend is, blijven er grote uitdagingen om advies écht goed, vertrouwd en mensgericht te maken.

Om de kansen en risico's van geautomatiseerd advies goed te begrijpen, kijken we naar drie recente wetenschappelijke onderzoeken. Zij gaan in op ethiek, communicatie en gedragspsychologie - thema's die naast technologie onmisbaar zijn voor betrouwbaar advies. Juist in de pensioensector, waar deelnemers vaak voor lastige keuzes staan, bieden deze inzichten waardevolle aanknopingspunten voor organisaties of afdelingen die nadenken over hun rol in dit proces.



Artikel 'Challenges of Automated Financial Advice: Definition and Ethical Considerations'

Door Robert Gianni, Minou van der Werf, Lisa Brüggem, Darian Meacham, Jens Hogreve, Thomas Post en Jonas Heller (2023)

Achtergrond

Het maken van financiële keuzes is complex en veel mensen hebben ook niet altijd voldoende kennis om hierin goede keuzes te kunnen maken. Zij zouden baat hebben bij financieel advies, maar vinden dat te duur en twijfelen of het advies wel in hun belang gaat zijn. Technologische ontwikkelingen, zoals geautomatiseerd financieel advies, bieden mogelijkheden om financieel advies meer toegankelijk en geaccepteerd te maken. Voordelen van geautomatiseerd financieel advies zijn lagere kosten en de mogelijkheid om advies consistent te maken. Bovendien zijn geautomatiseerde diensten op elke plek en op ieder moment toegankelijk.

Naast voordelen zijn er ook grote uitdagingen. De onderzoekers richten zich op twee vragen: hoe bepaal je wat 'goed' geautomatiseerd advies is - dus advies dat echt in het belang van mensen werkt - en hoe ga je om met de ethische gevolgen die automatisering kan hebben voor iemands leven?

Onderzoek

Om te bepalen wat goed geautomatiseerd financieel advies is, doorliepen de onderzoekers meerdere stappen. Eerst verzamelden zij inzichten uit literatuur, daarna volgden interactieve sessies met experts uit de sector. De voorlopige definitie werd vervolgens getoetst tijdens een Netspar-ronde tafel, waar professionals en wetenschappers feedback gaven. Op basis daarvan werd de definitie verder aangescherpt. Zo werd duidelijk hoe complex het is om vast te leggen wat 'goed' financieel advies precies inhoudt.

Resultaten

Op basis van de doorlopen stappen is uiteindelijk een definitie geformuleerd die gebruikt kan worden als basis voor een algoritme voor geautomatiseerd financieel advies.

Goed geautomatiseerd financieel advies voldoet aan vier kernvoorwaarden:

- **Een stevig fundament.** Het advies is gebaseerd op voldoende, relevante en accurate gegevens over iemands financiële situatie en persoonlijke voorkeuren (zoals risicoprofiel, levensgebeurtenissen en doelen). Het algoritme moet daarbij objectief en transparant zijn in hoe het advies tot stand komt.
- **Een duidelijke doelstelling.** Goed geautomatiseerd financieel advies streeft altijd naar verbetering van zowel het subjectieve als objectieve (financiële) welzijn van de persoon.
- **Een concrete uitkomst.** Het advies geeft inzicht in de financiële situatie en maakt de positieve en negatieve gevolgen van keuzes helder. Daarbij biedt het concrete en uitvoerbare acties die helpen om het (financiële) welzijn te vergroten.
- **Begrijpelijke communicatie.** Het advies is zo geformuleerd dat iedereen het kan volgen en gebruiken.

Ethische vraagstukken

Voor ethische vraagstukken is vaak minder aandacht, omdat ethiek als vaag en mede daardoor als lastig ervaren wordt. Bovendien is ethiek onderhevig aan verandering van de publieke opinie, in dit geval rondom geautomatiseerde keuzebegeleiding.

Geautomatiseerde systemen lijken misschien objectief en niet door vooroordelen beïnvloed, maar ze zijn wel degelijk gestuurd door de normen en waarden van de mensen die bijvoorbeeld de data verzamelen en het algoritme ontwikkelen. De volgende punten kunnen een risico zijn, uitgaande van de eerder genoemde definitie:

- **Autonomie en controle**
Een eerste ethische vraagstuk draait om de verhouding tussen menselijke controle en de toenemende autonomie van AI. Meer menselijke tussenkomst kan de efficiëntie verminderen, maar zorgt mogelijk wel voor meer vertrouwen en publieke acceptatie. Omgekeerd kan het vergroten van de autonomie van AI in gevoelige domeinen zoals zorg en financiën efficiënter zijn, maar stelt het ons voor lastige vragen: wie is verantwoordelijk als

een systeem zelfstandig keuzes maakt die leiden tot schade of financiële verliezen? Dit vraagt om een heroverweging op bestaande normen én op de manier waarop we verantwoording en verantwoordelijkheid organiseren.

- **Discriminatie**

Wanneer data en algoritmen worden gebruikt in besluitvormingsprocessen, kunnen (on)bewuste vooroordelen van de data en/of ontwikkelaar onbedoeld worden doorgegeven aan het algoritme en de aanbevelingen die het doet. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de data bepaalde groepen (zoals minderheden) mist, voor wie de optimale financiële keuze anders zou zijn dan van de personen die wel in de data zijn vertegenwoordigd.

- **Leed**

Geautomatiseerd financieel advies kan mensen leed berokkenen en schade toebrengen. In dat geval draagt het eerder bij aan een afname van (financieel) welzijn.

- **Ondoorzichtigheid**

Ondoorzichtigheid roept twijfel en wantrouwen op, omdat bijvoorbeeld niet duidelijk is hoe AI werkt, hoe de verzamelde data tot stand zijn gekomen en hoe AI beslissingen neemt.

Reflectietool

Ethische kaders en richtlijnen kunnen helpen bij het voorkomen of beperken van risico's bij het implementeren van AI-gebaseerde systemen.

'Hoewel geautomatiseerde systemen vaak objectief lijken, weerspiegelen ze onvermijdelijk de normen en waarden van hun ontwerpers en dataverzamelaars.'



De onderzoekers baseerden zich op de richtlijnen zoals beschreven in de "Ethische richtlijnen voor betrouwbare AI", gepubliceerd door de Europese Commissie. Daaruit ontwikkelden zij een reflectietool die bestaat uit concrete vragen die voor professionals een leidraad kunnen zijn in ethiek en bij de implementatie daarvan in het ontwerp van AI. Deze set vragen is bedoeld als inspiratie en kan eventueel uitgebreid worden met maatwerkvragen voor de eigen organisatie. De onderzoekers raden aan om de tool al in de ontwerpfase in te zetten.

Hieronder lichten we een aantal voorbeeldvragen van enkele thema's uit. Deze zijn bedoeld om te laten zien hoe de eisen rond ethiek en betrouwbaarheid vertaald kunnen worden naar de praktijk. Het gaat dus niet om een volledige lijst, maar om een selectie ter illustratie. In het onderzoeksrapport is de complete set thema's met bijbehorende vragen opgenomen.

- Menselijk handelen en toezicht:
 - Kunt u als dienstverlener toegang krijgen tot het AI-proces, het monitoren en mogelijk onderbreken zonder onnodige schade te veroorzaken?
 - Is het mogelijk om af te stappen van wat de AI voorstelt, ten gunste van menselijke interactie?
- Privacy en gegevensbeheer:
 - Heeft u de risico's ingeschat?
 - Welke procedures zijn er om te voorkomen dat gevoelige gegevens van eindgebruikers worden misbruikt of gelekt en dat hun privacy altijd gewaarborgd blijft?
- Transparantie:
 - Heeft u een opslagsysteem voor het algoritme ontwikkeld waarmee het continu geanalyseerd kan worden?
- Communicatie:
 - Heeft u de eindgebruikers laten weten dat ze met een AI-systeem werken of zullen werken?
- Verantwoording:
 - Heeft u mechanismen opgezet die controleerbaarheid mogelijk maken?
 - Heeft u uw operators voldoende training, opleiding en materiaal aangeboden om de verantwoordingsplicht te waarborgen?

AI4ES framework

Om professionals te helpen bij de toepassing van de reflectietool, hebben de onderzoekers het AI4ES-framework ontwikkeld. Dit kader biedt handvatten om ethiek structureel te verankeren in de ontwikkeling van geautomatiseerd financieel advies.

Niveau 1 Statuut met ethische vereisten

Het ontwerpteam start om ethische richtlijnen en eisen te integreren in de technische ontwerp- en bouwprocessen, zodat deze zo deugdelijk mogelijk zijn.

Niveau 2 Interne diversiteit

Daarna worden er mensen met uiteenlopende demografische kenmerken en expertises betrokken bij de doorontwikkeling. Denk bijvoorbeeld aan sociaal wetenschappers, psychologen en de collega's wiens werk gedeeltelijk door AI overgenomen wordt. Hierdoor kunnen ethische vraagstukken vanuit meerdere invalshoeken bekeken en overwogen worden.

Niveau 3 Externe diversiteit

Vervolgens betreft het team externe partijen die audits kunnen doen rondom wetgeving, technische degelijkheid en ethische geschiktheid. Omdat zij onafhankelijk zijn, kunnen zij objectief beoordelen en reflecteren. Ook hier geldt dat er gelet wordt op diversiteit in kenmerken en expertise.

Niveau 4 Betrokkenheid van belanghebbenden

Tot slot vergroot het team de diversiteit aan kennis door allerlei belanghebbenden te betrekken, waaronder ook eindgebruikers. Dat kan in verschillende fasen van het serviceontwikkelingsproces gedaan worden en op verschillende manieren, bijvoorbeeld met enquêtes, interviews of interactieve workshops waarin de AI samen met ontwerpers, uitvoerders, experts en eindgebruikers wordt ontwikkeld.

De vier niveaus variëren in betrokkenheid, kosten en complexiteit, maar ze vullen elkaar aan en sluiten elkaar niet uit. Hoewel de niveaus op elkaar voortbouwen, kunnen ze ook als cyclisch worden beschouwd. In een ideaal scenario controleren eindgebruikers periodiek de genomen ethische maatregelen.

Samenvattend laat dit onderzoek zien dat geautomatiseerd financieel advies kansen biedt om advies toegankelijker en betrouwbaarder te maken, maar dat er nog wezenlijke uitdagingen liggen. Een heldere definitie en aandacht voor ethische dilemma's vormen de noodzakelijke basis om dit advies verantwoord te ontwikkelen en toe te passen.



Artikel 'Machine Talk: How Verbal Embodiment in Conversational AI Shapes Consumer-Brand Relationships'

Door Anouk S. Bergner, Christian Hildebrand, Gerald Häubl (2023)

Achtergrond

Veel bedrijven zetten conversatieprogramma's in, ook wel bekend als chatbots, om vragen van klanten te beantwoorden over producten of als after-sales ondersteuning. Vaak vinden klanten de snelheid en efficiëntie prettig, maar ervaren zij het contact als mechanisch en afstandelijk. Dit onderzoek kijkt naar hoe het ontwerp van zulke programma's de relatie tussen klant en organisatie beïnvloedt. Daarmee gaat het niet alleen over de inhoud van het advies, maar ook over de manier waarop dat advies wordt gebracht. Voor de pensioen-sector kan dit interessant zijn, omdat deelnemers steeds vaker digitaal ondersteund worden bij belangrijke keuzes.

Onderzoek

In dit onderzoek richten de onderzoekers zich alleen op basiselementen die het proces van een gesprek vormgeven. Zo stellen zij vast dat een menselijke dialoog vereist dat (1) beide partijen telkens afwisselend aan het woord zijn ('turn-taking'), (2) beide partijen het gesprek een andere wending kunnen geven ('turn initiation'), en (3) beide partijen erkennen dat zij de bijdrage van de andere partij hebben ontvangen en begrepen (grounding) (zie figuur 9).

De onderzoekers testten in vier verschillende deelonderzoeken of het inzetten van deze gesprekstechnieken zorgt dat mensen het conversatieprogramma als menselijker ervaren. En of dat vervolgens effect heeft op hun houding tegenover het merk (merkintimiteit) en daaruit volgend ook op hun gedrag. Denk daarbij aan het aannemen van het gegeven advies, bereidheid om extra te betalen, motivatie om het merk bij anderen aan te bevelen en hogere merkloyaliteit.

In een van de deelonderzoeken werden bijvoorbeeld 391 consumenten geleid door een geautomatiseerd proces om te komen tot een productadvies voor een op maat gemaakt shirt. Dit onderzoek testte de hypothese dat turn-taking de ervaren merkintimiteit van consumenten vergroot. Daarnaast is gekeken

of de eigenschappen van een conversatieprogramma invloed hadden op productkeuzes, in dit geval of men het gegeven productadvies daadwerkelijk opvolgde.

In een ander deelonderzoek werden 574 deelnemers door een geautomatiseerde recruiter bevroegd zodat deze hen kon helpen met het vinden van een nieuwe werknemer. Het belangrijkste doel van dit onderzoek was uitvinden of het positieve effect dat 'grounding' door het conversatieprogramma heeft op de merkbeleving van consumenten, afneemt in omgevingen die een lager niveau van wederzijds begrip vereisen.

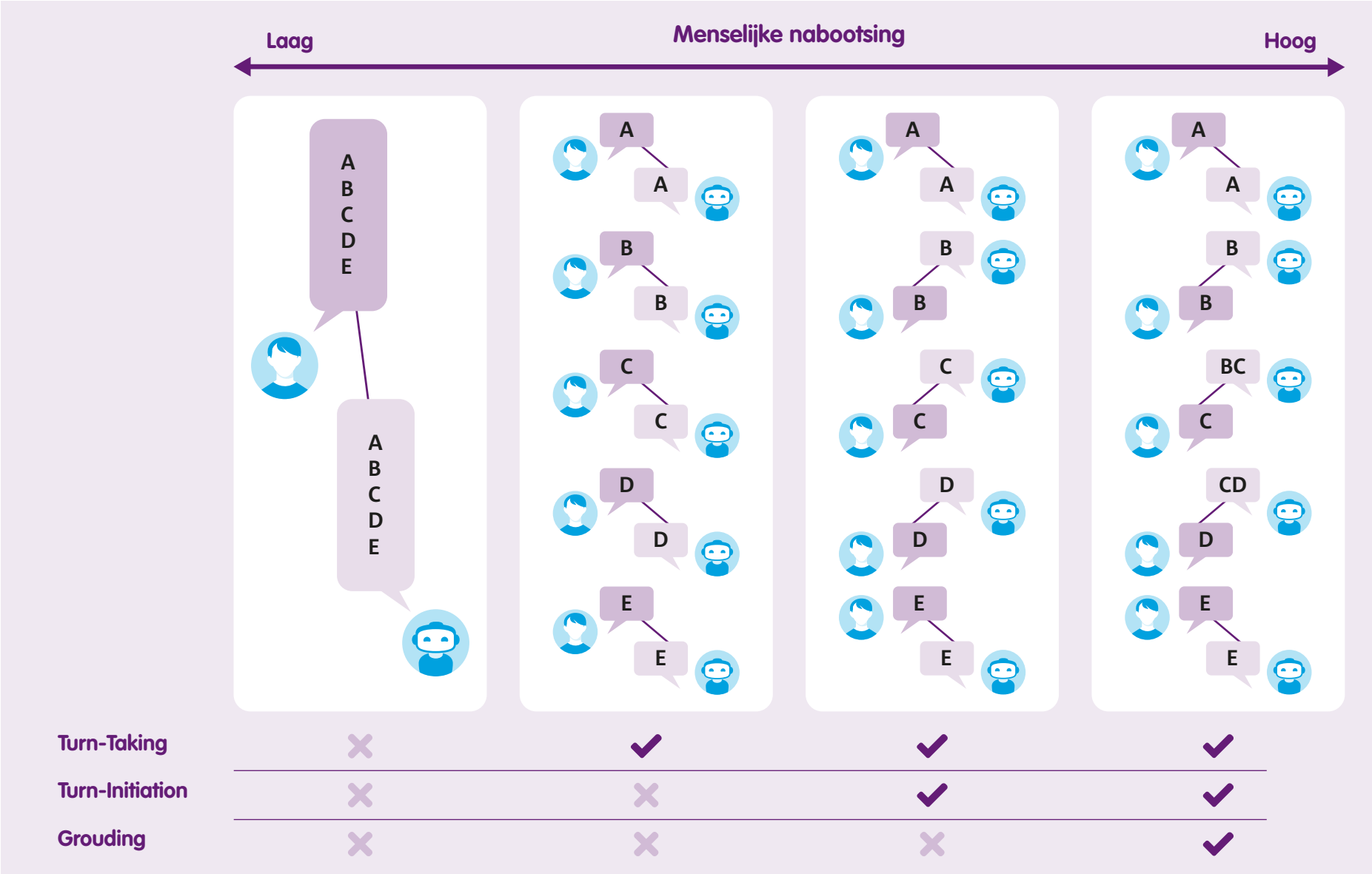
Resultaten

Uit de onderzoeken blijkt dat conversatieprogramma's zeker effect hebben op de relatie tussen consument en merk. Ondanks dat een conversatieprogramma slechts als kanaal gebruikt wordt om een taak uit te voeren, krijgen consumenten een band met het programma die doorwerkt naar het merk dat het programma inzet. Het is dus aan te raden voor organisaties om tijd en moeite te steken in het optimaliseren van het ontwerp van conversatieprogramma's zodat deze zo menselijk mogelijk overkomen in de manier waarop ze de dialoog aangaan.

Dit onderzoek laat zien hoe de basiselementen van menselijke dialoog (om de beurt communiceren, wending aan het gesprek kunnen geven en tonen van wederzijds begrip) de manier beïnvloeden waarop consumenten het conversatieprogramma van een merk beleven en ermee omgaan. Juist deze elementen stimuleren namelijk een sterkere beleving van menselijkheid, leiden daarmee tot nauwere relaties tussen consument en merk en resulteren uiteindelijk in ander consumentengedrag (bijvoorbeeld makkelijker aannemen van advies en een sterkere betrokkenheid bij het merk in termen van ambassadeurschap en merkloyaliteit).

Ook toont het onderzoek aan dat het vermogen van een conversatieprogramma om een nauwere relatie met het merk te bevorderen, wordt versterkt in situaties die een hoger niveau van wederzijds begrip vereisen. Het gaat hierbij dan om uitgebreidere en complexe gesprekken. In meer eenvoudige situaties is het tonen van wederzijds begrip (grounding) niet

Figuur 9: Menselijke nabootsing in chatgesprekken



nodig. Denk bijvoorbeeld aan het inzetten van een conversatieprogramma voor het verzamelen van simpele demografische informatie of een snel antwoord op een vraag. Om de beurt communiceren (turn-taking) en wending geven aan het gesprek (turn initiation) zijn dan voldoende.

De onderzoekers laten in hun model zien dat hoe meer van de basiselementen van een dialoog ingebouwd zijn in een conversatieprogramma, hoe hoger het niveau van menselijke nabootsing wordt. Organisaties kunnen zelf nog in de gaten houden hoe lang individuele beurten duren, omdat dit van invloed kan zijn op de beleving wie het gesprek domineert. Ook kunnen zij kijken hoe intonaties worden gebruikt om soepele overgangen tussen beurten aan te geven en daarmee de interactie met het programma plezieriger te maken. Conversatieprogramma's zouden zelfs ingezet kunnen worden om de merkbeleving van klanten bij alle contactpunten (touchpoints) gelijk te krijgen, omdat ze schaalbare een-op-een consument-merkervaringen bieden.

Tot slot wijzen de bevindingen op de mogelijkheid dat conversatieprogramma's met een hoog niveau van menselijke nabootsing de afkeer van consumenten ten opzichte van AI kan verminderen. Dit zou echter nader onderzocht moeten worden.

'Elementen als 'om de beurt communiceren' en 'het tonen van wederzijds begrip' zorgen voor een **sterkere beleving van menselijkheid.**'



Artikel 'De kracht van de juiste vraag: financiële doelen en keuzebegeleiding'

Door Minou van der Werf, Thomas Post en Lisa Brüggem (2025)

Achtergrond

Het blijkt dat een deel van de Nederlandse bevolking niet over voldoende spaarbuffers beschikt. Het stellen van doelen kan helpen om deze buffers op te bouwen. Geautomatiseerde advies- en keuzebegeleidingstools kunnen daarbij ondersteunen, maar naast hoe deze communiceren, is ook cruciaal wát er wordt gevraagd.

Omdat we niet weten hoe mensen denken over financiële doelen en of ze deze eigenlijk hebben, is het namelijk onduidelijk of de methode die wordt gebruikt om ze uit te vragen (bijvoorbeeld het adviesproces of een online tool) betrouwbaar is. Worden 'echte' doelen uitgelokt? Of worden er ad-hoc doelen gecreëerd die niet overeenkomen met de werkelijke voorkeuren van mensen?

Kennis hierover is belangrijk, omdat het mensen kwetsbaar maakt als doelen beïnvloed kunnen worden door de manier waarop ze worden besproken en uitgevraagd. Dit onderzoek richt zich daarom op de volgende vragen:

- Hebben mensen financiële doelen en hoe denken ze over financiële doelen?
- Beïnvloedt de manier waarop financiële doelen worden uitgevraagd of besproken het aantal doelen en de mate waarin mensen willen toewerken naar deze doelen?

Onderzoek

De onderzoekers kozen voor een verkennende aanpak en interviewden tien deelnemers. Zij kregen vragen zoals 'Wat versta je onder financiële doelen?' en 'Heb je op dit moment een of meerdere financiële doelen en zo ja, welke?' Ook werd een lijst getoond met mogelijke financiële doelen waarbij gevraagd werd of de deelnemer hier misschien doelen van herkende die hij of zij zelf ook had.

Op basis van de resultaten uit de interviews in combinatie met bestaande literatuur ontwikkelden de onderzoekers vervolgens een enquête met vier verschillende varianten voor het uitlokken van doelen. In het experiment konden deelnemers namelijk doelen vrij benoemen of kiezen uit een vooraf gedefinieerde lijst met 5, 10 of 15 doelen. Nadat zij hun financiële doelen hadden aangegeven, kregen de deelnemers per doel de vraag hoe belangrijk het doel is, hoe vaak ze met het doel bezig zijn, hoe concreet het doel is en hoe actief ze met het doel bezig zijn. Ruim 1.200 mensen vulden de enquête in.

Resultaten

Interviews

Uit de interviews blijkt dat consumenten de term ‘financiële doelen’ op verschillende manieren interpreteren. Grotendeels is men het er wel over eens dat het gerelateerd is aan geld sparen en dat het concreet moet zijn in de vorm van een bedrag, percentage of deadline. Verschillend wordt er gedacht over het wel of niet actief ergens naartoe werken. Zo vindt de helft van de deelnemers iets pas een financieel doel als ze er op dit moment actief naartoe aan het werken zijn, maar noemen andere deelnemers iets ook een financieel doel als ze erover aan het nadenken zijn of ervan dromen ongeacht of het realiseerbaar is. Ook geven sommige deelnemers aan dat ze bij financiële doelen alleen aan positieve dingen denken en dat levensonderhoud (bijvoorbeeld het hebben van een buffer) hier niet onder valt. Door deze verschillende opvattingen zullen consumenten verschillende antwoorden geven op de vraag wat hun financiële doelen zijn.

De deelnemers hadden wel financiële doelen, maar deze werden meestal niet spontaan genoemd. Pas later in het gesprek of aan hand van een lijst met voorbeelden kwamen zij op meer financiële doelen. Soms was dat een kwestie van het zich herinneren: “O ja, daar spaar ik ook voor, maar dacht ik niet direct aan”. Soms was het op een idee brengen: “Daar heb ik nooit over nagedacht, maar nu ik er wel over nadenk...” Dit geeft aan dat de manier waarop naar financiële doelen wordt gevraagd, en of en hoe financiële doelen worden uitgelegd, invloed heeft op de antwoorden die consumenten zullen geven.

Er lijken meerdere redenen te zijn waarom deelnemers niet (direct) aan bepaalde financiële doelen denken. Soms is het sparen voor een bepaald doel zo normaal en geautomatiseerd dat het wordt vergeten. Of het is een terugkerend doel dat eigenlijk geen einde heeft, zoals een potje voor vakanties. Soms heeft sparen voor het doel op dit moment geen prioriteit, want andere doelen komen eerst. Zo gaf een 29-jarige deelnemer aan dat extra geld voor na pensionering nog zo ver weg voelt en pas in beeld komt als andere grote doelen behaald zijn.

Ook bereikte doelen, zoals een financiële buffer die veel deelnemers hebben opgebouwd, zijn geen top of mind en worden dat pas als er bijvoorbeeld bijgevoeld moet worden.

Enquête

Het kwantitatieve onderzoek bevestigt dat de manier waarop naar financiële doelen wordt gevraagd, invloed heeft op het aantal en de soort doelen die consumenten rapporteren. Gemiddeld rapporteren deelnemers drie doelen waarbij het opvalt dat men minder doelen noemt als men deze spontaan moet opnoemen of moet kiezen uit een lijst met vijf vooraf gedefinieerde doelen. Bij het spontaan benoemen van de financiële doelen gaf zelfs 22 procent aan geen financiële doelen te hebben.

Het laten zien van een (langere) lijst met financiële doelen lijkt vooral bij deelnemers met een lage neiging tot plannen meer doelen los te maken. Deelnemers met een grotere neiging om te plannen zullen uit zichzelf al een beter beeld hebben bij hun financiële doelen, waardoor de lijst minder invloed heeft.

Niet alleen de variant van de enquête had invloed op het aantal doelen, ook de achtergrond en financiële kenmerken van de deelnemers speelden een rol. Zo noemden jonge deelnemers en deelnemers met thuiswonende kinderen, met een koopwoning, met spaargeld of met beleggingen meer financiële doelen.



‘De manier waarop naar doelen wordt gevraagd, beïnvloedt de antwoorden die consumenten geven.’

De doelen die het meest genoemd worden, zijn een spaarbuffer, reizen/vakantie, (extra geld voor) pensionering, geld voor (klein)kinderen en (versneld) aflossen van de hypotheek.

Op de doelen is verder doorgevraagd om meer te weten te komen over hoe belangrijk een doel gevonden wordt, hoe vaak men ermee bezig is, hoe actief men ermee bezig is en hoe concreet de doelen zijn. Over het algemeen blijkt hierbij dat deze punten hoger scoren bij deelnemers die de open antwoorden-variant en de 5-doelenvariant invulden.

Wat dit betekent

Het verschil in genoemde doelen tussen open vragen en lijsten met mogelijke doelen doet vermoeden dat mensen zich minder bewust zijn van bepaalde doelen totdat deze worden voorgelegd. Dit roept vragen op over deze doelen wel echt aansluiten bij de voorkeuren en behoeften van mensen.

Het onderzoek laat zien dat de manier waarop naar doelen wordt gevraagd, de antwoorden beïnvloedt die consumenten geven. Dit heeft grote gevolgen voor (geautomatiseerd) financieel advies, financiële planning en keuzebegeleiding, waarin doelen vaak worden gebruikt om mensen te ondersteunen bij het maken van keuzes.

Een duidelijk dilemma dat uit de bevindingen naar voren komt, is de rol van adviseurs en (geautomatiseerde) keuzebegeleiding: enerzijds kunnen zij mensen helpen om meer duidelijkheid te krijgen over hun financiële doelen, anderzijds bestaat het risico dat mensen worden gemanipuleerd of gestuurd richting doelen die ze niet daadwerkelijk hebben. Het lijkt gemakkelijk te zijn om mensen de suggestie te geven dat ze bepaalde doelen moeten hebben en vervolgens bepaalde producten aan te bevelen die bij die doelen passen. Het is belangrijk dat financieel adviseurs, planners en ontwikkelaars van keuzebegeleidingstools zich ervan bewust zijn dat mensen verschillende betekenissen toekennen aan financiële doelen en dat de manier waarop naar doelen wordt gevraagd, invloed heeft op hun antwoorden.

In dit onderzoek is een eenvoudige methode gebruikt om verschillen te testen: korte versus lange lijsten van doelen. In werkelijkheid zullen tools en apps voor keuzebegeleiding of financieel advies op veel meer manieren variëren. Om te zorgen dat keuzebegeleiding eerlijk en effectief is zonder ongewenste beïnvloeding, ligt een grote verantwoordelijkheid bij ontwerpers van tools. Ook beleidsmakers, financieel adviseurs, pensioenfondsen en ontwerpers of aanbieders van keuzebegeleidingstools moeten zich bewust zijn van de effecten. Het is van belang om na te gaan hoe de keuzeomgeving werkt en welke impact deze heeft op consumenten.

Conclusies van de drie artikelen



De belofte van geautomatiseerd financieel advies is groot: het kan toegankelijkheid vergroten en de objectiviteit van adviezen versterken. Maar de praktijk is weerbarstig. Automatisering en AI bieden nieuwe mogelijkheden, maar brengen ook vragen met zich mee: hoe zorgen we dat het advies goed, vertrouwd en mensgericht blijft? Juist in de pensioenwereld, waar keuzes groot en complex zijn, vraagt dit om een bredere blik dan alleen techniek. Communicatie, gedrag en ethiek spelen een minstens zo belangrijke rol.

Het onderzoek van Gianni et al. (2023) laat zien dat de belofte van automatisering hand in hand gaat met nieuwe vragen. De onderzoekers benadrukken twee punten: hoe definieer je wat 'goed' advies is, en hoe ga je om met de ethische gevolgen van automatisering? Hun werk mondt uit in een definitie die vier kernvoorwaarden bevat: een stevig fundament, een duidelijke doelstelling, een concrete uitkomst en begrijpelijke communicatie. Daarnaast lieten zij zien dat ethische aandacht geen luxe is, maar noodzaak. Met reflectievragen en het AI4ES-framework bieden zij handvatten om ethiek vanaf het begin in te bouwen.

Waar het eerste artikel vooral ging over de inhoud en ethiek van advies, kijkt het onderzoek van Bergner et al. (2023) naar de vorm: hoe beïnvloedt het ontwerp van een chatbot de relatie met de gebruiker? De onderzoekers tonen aan dat de menselijke gesprekstechnieken 'turn-taking' (om de beurt communiceren), 'turn initiation' (wenden van het gesprek) en 'grounding' (tonen van wederzijds begrip) in conversatieprogramma's een positief effect hebben op merkbeleving en -loyaliteit. Mensen bouwen daadwerkelijk een band op met de chatbot waarmee ze communiceren als deze gebruik maakt van de genoemde technieken. Het onderzoek laat zien

dat niet alleen de inhoud, maar ook de manier van communiceren bepalend is voor vertrouwen en acceptatie. Voor pensioenfondsen is dit relevant, omdat deelnemers steeds vaker digitaal worden ondersteund bij hun keuzes.

Automatisering helpt alleen als de juiste vragen worden gesteld. Simpelweg vragen naar financiële doelen is niet voldoende blijkt uit het onderzoek van Van der Werf et al. (2025). De manier waarop bijvoorbeeld een tool vragen stelt, beïnvloedt in hoge mate wat mensen antwoorden en welke keuzes zij uiteindelijk maken. Mensen leggen de term 'financiële doelen' anders uit en vaak zijn de doelen niet 'top of mind'. Het voorleggen van een lijstje lijkt een goed idee, maar dat beïnvloedt de antwoorden tonen de onderzoekers aan. Alle betrokkenen bij het ontwikkelen, inregelen en geven van (geautomatiseerd) financieel advies zouden zich hiervan bewust moeten zijn. Eigen onderzoek en het proces goed in de gaten houden, is zeker aan te raden.

Deze drie onderzoeken maken duidelijk dat de toekomst van geautomatiseerd financieel advies niet alleen wordt bepaald door algoritmen. Om technologie werkelijk waardevol te maken voor deelnemers, moet ook aandacht zijn voor ethische grenzen, communicatieve vaardigheden en de manier waarop doelen worden uitgevraagd. Alleen zo kan geautomatiseerd financieel advies in de praktijk als betrouwbare raadgever worden gezien.



'Automatisering en AI bieden kansen, maar goed pensioenadvies vraagt meer dan techniek.

Ook communicatie, gedrag en ethiek zijn cruciaal voor vertrouwen en menselijkheid.'

Wie en wat schuilgaat achter vervroegd opnemen

Inzicht in mensen die vervroegd pensioengeld opnemen

Thema in het kort

Ook al is het nog niet zover, de regeling ‘bedrag ineens’ (in het Engels ook wel *lump sum* genoemd) zal het binnen de nieuwe pensioenwet in Nederland mogelijk maken om bij pensionering in één keer een deel van het gespaarde pensioen op te nemen.¹ Dit bedrag mag iemand vrij besteden, bijvoorbeeld aan het aflossen van een hypotheek, het maken van een grote reis of als buffer voor onvoorziene uitgaven. Zo’n opname betekent echter wel dat de maandelijkse pensioenuitkering structureel lager wordt.

Omdat de regeling nog niet is ingevoerd, is de uiteindelijke impact onzeker. Het effect zal sterk afhangen van de praktische invulling en de manier waarop deelnemers worden geïnformeerd. Er zijn mogelijk voordelen, bijvoorbeeld dat mensen flexibiliteit krijgen, maar er kunnen ook risico’s ontstaan als mensen vooral vanuit kortetermijn-overwegingen besluiten geld op te nemen.

Internationale ervaringen met soortgelijke regelingen kunnen helpen om mogelijke effecten beter te begrijpen. Zo werd in 2021 in Estland een bredere pensioenvorming doorgevoerd waarbij deelname aan

de tweede pijler niet langer verplicht was en vervroegde opname van pensioenvermogen mogelijk werd. En tijdens de COVID-19-pandemie stelden onder andere Chili en Australië mensen in staat om vervroegd pensioenvermogen op te nemen.

Tegelijkertijd is voorzichtigheid geboden bij het maken van vergelijkingen. Bedacht moet worden dat de economische, culturele en wettelijke context per land verschilt en dat de regelingen zo recent zijn ingevoerd dat over de langetermijneffecten nog weinig te zeggen valt. Toch geven de volgende drie onderzoeken wat eerste inzichten in welke mensen in desbetreffende landen kiezen voor vervroegde opname, om welke bedragen het gaat, hoe ze het besteden en wat het effect is op hun financiële welzijn.



¹ De wet die deze regeling moet vastleggen, is op het moment van schrijven nog niet definitief goedgekeurd door de Eerste Kamer.

Artikel 'Mind the double jeopardy: institutional mistrust and minority status relate to both lower saving and early withdrawal of pension funds'

Door Heidi Reinson, Thomas Post en Andero Uusberg (2025)

Achtergrond

Om financiële zekerheid te hebben als gepensioneerd is het belangrijk om genoeg gespaard te hebben, maar ook om niet voortijdig te veel spaargeld ineens op te nemen. Op de lange termijn kan vervroegde opname namelijk de financiële zekerheid aanzienlijk verminderen.

Landen kunnen proberen dit te beïnvloeden via hun pensioenregelingen en -beleid, bijvoorbeeld door automatische deelname aan pensioensparen, belastingvoordelen voor pensioensparen of juist boetes op vervroegde opname van spaargeld. Maar ook de achtergrond en karaktertrekken van mensen spelen een rol. Zo blijkt uit eerder onderzoek naar regulier sparen dat mensen met een hoger inkomen of zorgvuldige mensen die beter in staat zijn om zich aan hun plan te houden, vaker duurzame spaargewoonten hebben. Of dezelfde kenmerken van belang zijn als het gaat om vervroegd pensioengeld opnemen, is nog niet echt onderzocht. Maar naar verwachting is ook dit niet alleen een economische beslissing en hebben psychologische factoren hierop invloed.

Een interessant voorbeeld is Estland, waar in 2021 een pensioenhervorming plaatsvond. Deelnemers mochten in deze transitieperiode hun tweede pijler-pensioen (pensioenbeleggingsplan, gesponsord door werkgevers, vergelijkbaar met een USD 401 (k) individuele spaarpot) opnemen. Ondanks flinke ontmoedigingen, waaronder een inkomstenbelasting van 20% over het spaargeld en een wachttijd van 10 jaar om weer in de tweede pijler te kunnen stappen, koos meer dan 25% van de mensen ervoor om geld op te nemen in het eerste jaar na de hervorming. In 2024 was dat opgelopen tot 36%. Hierdoor konden de onderzoekers in een unieke setting kijken naar het spaar- en opnamegedrag van pensioendeelnemers. Zulke inzichten helpen om beter



'Een interessant voorbeeld is Estland, waar deelnemers in 2021 hun tweede pijler-pensioen mochten opnemen.'

te begrijpen welke mensen dubbel risico lopen doordat ze én niet genoeg pensioen opbouwen én geneigd zijn om vervroegd bedragen op te nemen. Bovendien is meer inzicht in voorspellende factoren voor spaar- en opnamegedrag belangrijk bij het ontwikkelen van beleid.

Onderzoek

De onderzoekers voerden literatuuronderzoek uit rondom individuele verschillen in pensioenspaar- en opnamegedrag. Daarnaast analyseerden zij data uit Estland uit een onafhankelijke enquête die drie jaar achter elkaar is afgenomen bij huishoudens. In de enquête kwamen vragen aan bod over keuzes in pensioensparen en het opnemen van bedragen, sociodemografische variabelen en psychologische factoren.

De data werden verzameld vóór en na de hervorming in 2021 die de mogelijkheid introduceerde om pensioenvermogen vervroegd (en volledig) op te nemen. Dit bood de onderzoekers de gelegenheid om te onderzoeken welke rol sociodemografische en psychologische kenmerken spelen bij pensioenspaar- en opnamegedrag.

Resultaten

De analyse liet zien dat jongvolwassenen duidelijk minder geneigd waren om pensioengelden op te nemen. Waar mensen met kinderen juist meer geneigd waren om geld op te nemen, misschien omdat zij hogere consumptie-behoefte hebben. Daarnaast bleek etniciteit een duidelijke voorspeller. Niet-Estische staatsburgers namen vaker pensioengelden op en bouwden geen pensioenvermogen op. Waarbij een hoger opleidingsniveau dit gedrag positief beïnvloedde, dus de kans op opname verminderde en neiging tot sparen verhoogde.

Mensen die dachten zelf grip te hebben op hun financiële situatie (interne locus of control), haalden minder snel vroegtijdig geld uit hun pensioenpot. Meer kennis over de regels had juist het omgekeerde effect: dat vergrootte



de kans op opname. Mensen met een zorgvuldige en plichtsgetrouwe aard bleken vaker strikt te sparen, maar dat hield hen niet per se tegen om vervroegd pensioengelden op te nemen. Vertrouwen in financiële instituten viel op als grootste voorspeller. Meer vertrouwen werd namelijk consistent in verband gebracht met een lagere opnamekans en een hogere kans op regelmatig sparen.

Daarmee zijn gebrek aan vertrouwen in financiële instituten en een niet-Estische nationaliteit de belangrijkste factoren die van invloed zijn op mensen die dubbel risico lopen.

In Estland ligt het vertrouwen in instellingen en pensioenfondsen rond het Europese gemiddelde. Dat maakt de bevindingen over vertrouwen ook interessant voor andere landen. Vertrouwen blijkt een sleutelrol te spelen: het beïnvloedt zowel het spaargedrag van mensen als het gedrag rond vroegtijdig opnemen. Minderheidsgroepen blijken extra kwetsbaar, in lijn met eerdere studies over de achterstand van migranten in Europese pensioenstelsels.

Duidelijk is dat spaar- en opnamebeslissingen niet volledig kunnen worden verklaard door puur economische motieven. Gedragsfactoren spelen een cruciale rol bij beslissingen rond pensionering en individuele verschillen hebben een wisselwerking met contextuele factoren om de pensioen-uitkomsten te beïnvloeden.

Om beleid en interventies te ontwikkelen die de risico's voor de pensioen-voorziening kunnen beperken, zijn deze inzichten in spaar- en opnamedrag essentieel. Zo zal beleid dat zich uitsluitend richt op het verstrekken van belastingvoordelen of -boetes onvoldoende zijn om genoeg prikkels te bieden om te sparen voor het pensioen. Ook zouden extra inspanningen moeten worden geleverd om het vertrouwen in financiële instellingen te herstellen. En is het belangrijk om interventies af te stemmen op de specifieke behoeften van kwetsbare groepen, zoals minderheden en zelfstandigen.

Artikel 'Early pension withdrawals in Chile during pandemic'

Door Olga M. Fuentes, Olivia S. Mitchell en Félix Villatoro (2023)

Achtergrond

Toen de COVID-19-crisis uitbrak, betekende dit voor veel landen een economische schok: werkloosheid nam toe, inkomens vielen weg en huishoudens stonden onder financiële druk. Om die reden besloten sommige landen uitzonderlijke beleidsmaatregelen te nemen, waaronder het toestaan van vervroegde opname van pensioenspaargelden.

In Chili bepaalde de regering drie momenten waarop actieve deelnemers in 2020 en 2021 pensioengelden konden opnemen. Deelnemers mochten telkens 10% van hun verplichte pensioenspaargeld opnemen, met een onder- en bovengrens voor de opname. Daarnaast werden ook sociale vangnetmaatregelen ingevoerd zoals regelingen voor werkbescherming (JP), hogere werkloosheidsuitkering (UI) en een versoepeling van de voorwaarden om WW-uitkeringen te ontvangen.

Door de vervroegde opnames werden ongeveer 4,2 miljoen deelnemers getroffen, van wie velen hun pensioensaldo tot (bijna) nul terugbrachten. In totaal werd circa USD 50 miljard onttrokken uit het systeem.

Dit riep belangrijke beleidsvragen op: wie koos voor opnames en waarom? In hoeverre compenseerden sociale vangnetmaatregelen (zoals werkloosheidsuitkeringen) de behoefte aan opnames? Waar werd het geld aan besteed? En wat zijn de verwachte langetermijneffecten voor pensioenkapitaal en pensioeninkomens?

De antwoorden op deze vragen bieden lessen voor Chili, maar ook voor andere landen die overwegen in Chileense voetsporen te treden.

Onderzoek

De onderzoekers gebruikten uitgebreide administratieve data van de Chileense pensioentoezichthouder, die informatie bevat over alle deelnemers met pensioenspaartegoeden: opnamedata, bedragen (in pesos en als percentage

van het saldo), demografische kenmerken, inkomensgegevens en historische bijdragepatronen.

Deze data vulden de onderzoekers aan met gegevens over werkloosheidsuitkeringen (UI) en baanbeschermingsprogramma's (JP) tijdens de pandemie, zodat ze konden onderzoeken in hoeverre die programma's de druk op opnames beïnvloedden.

Informatie over andere factoren die belangrijk kunnen zijn om variatie in opneemgedrag te verklaren, zoals het gemiddelde vermogensniveau, financiële kennis, mate van ongeduld en vertrouwen in het pensioenstelsel, haalden de onderzoekers uit de Sociale Beschermingsenquête (Encuesta de Protección Social) van 2015 waarbij zij gebruik maakten van benaderende maten (proxies).

Hun analyse richtte zich op vier hoofdvragen:

1. Wie maakte gebruik van de opnamemogelijkheden (en in welke mate)?
2. Werden opnames gedreven door financiële nood of andere factoren (bijv. wantrouwen)?
3. In welke mate beïnvloedden werkloosheidsuitkeringen en baanbeschermingsprogramma's het opneemgedrag?
4. Wat zijn de verwachte effecten van de opnames op toekomstig pensioeninkomen en begrotingskosten?

Daarnaast hebben de onderzoekers twee simulaties uitgevoerd om te kijken of zij de waarschijnlijke impact op de verwachte toekomstige pensioen-uitkeringen konden berekenen.

Resultaten

De analyse laat duidelijk zien dat meer dan twee derde van de deelnemers gebruik maakte van alle drie de opnamemogelijkheden. Slechts een kleine minderheid nam niets op. Gemiddeld namen mensen 3 tot 9 keer hun gemiddelde maandinkomen op. Veel deelnemers brachten hun pensioensaldo naar (vrijwel) nul door opeenvolgende opnames.

Profiel

Vooraf deelnemers met een klein pensioenpotje, lage inleg en een bescheiden inkomen maakten relatief vaak gebruik van de opnameoptie en namen een groter deel van hun opgebouwde saldo op. Dit wijst op financiële kwetsbaarheid. Opvallend was dat vooral vrouwen, jongeren, mensen met een lager inkomen, mensen met een kleiner pensioenpotje en mensen die minder regelmatig spaarden, hun rekening volledig leeg trokken. Moeilijke financiële omstandigheden leken zeker in de eerste periode de reden te zijn voor mensen om vervroegd geld op te nemen.

Interessant genoeg bleek dat ontvangers van een werkloosheidsuitkering of baanbeschermingsuitkering juist meer in plaats van minder geneigd waren tot opnames. Ook namen zij grotere percentages van hun pensioenvermogen op. Dit suggereert dat deze steunmaatregelen vaak niet genoeg waren om mensen ervan te weerhouden hun pensioenvermogen op te nemen. Aan de andere kant wordt ook gesuggereerd dat het mogelijk is dat mensen kozen voor vervroegde opname, omdat de genoemde uitkeringen slechts voor vijf maanden toegekend werden en mensen wellicht verwachten dan nog geen nieuwe baan te hebben.

De resultaten rond (benaderende maten voor) wantrouwen zijn gemengd. Uit de data blijkt dat een hogere opleiding, een gunstigere houding tegenover het pensioenstelsel en/of optimisme over levensduur leidden tot meer opnames, maar het dan meestal om kleinere bedragen ging. In gemeenschappen met meer spaargeld buiten pensioenen om, waren mensen minder geneigd om meerdere opnames te doen, maar als ze dat wel deden, ging het vaak om relatief grote percentages.

Mensen die een pensioenportefeuille hadden met risicovollere aandelen namen minder vaak vroegtijdig pensioengeld op. Maar als ze dat wel deden, ging het vaak om een groter bedrag. Dit kan een indicatie zijn dat zij geloofden beter te kunnen beleggen dan de pensioenfondsbeheerder.

Extra steun

De effectiviteit van werkloosheidsuitkeringen of baanbeschermingssteun in het voorkomen van opnames nam af naarmate de crisis voortduurde. Voor



‘Vooral vrouwen, jongeren en mensen met een lager inkomen namen al hun pensioenvermogen op.’

deelnemers met de kleinste pensioenpotjes leek de werkloosheidsuitkering positief samen te hangen met opname in latere periodes.

In de eerste periode werkte baanbeschermingssteun (vanuit eigen individuele rekeningen) enigszins remmend op opnames voor lage-inkomensgroepen, maar later verdween dat remmende effect grotendeels.

Besteding

Uit analyses blijkt dat een deel van de vervroegde pensioenopnames werd gebruikt voor de consumptie van duurzame goederen, nooduitgaven, schuldaflossing en huisvesting. Ook stond een deel van het geld eind 2021 nog steeds op de betaal- en spaarrekeningen van huishoudens.

Interessant is dat mensen die twee of drie keer geld opnamen, het geld vaker overhevelde naar meer liquide spaarvormen zonder restricties en opnamelimieten. Een groot deel van het geld dat het pensioenstelsel verliet door vervroegde opnames, ‘verdween’ daarmee naar deze spaarvormen en wijst erop dat mensen het zagen als noodbuffer.

Gevolgen

Het effect op de verwachte toekomstige pensioenuitkeringen pakt voor jonge mensen minder nadelig uit dan voor oudere mensen. Zij hebben natuurlijk

meer tijd om hun saldo weer op te bouwen (ervan uitgaande dat ze hun hele carrière sparen).

De onderzoekers zien dat de aanwezigheid van een ondergrens, in combinatie met de mogelijkheid om het volledige gespaarde bedrag op te nemen, bijzonder schadelijk is voor mensen met een relatief klein pensioenpotje. Tegelijkertijd biedt de bovengrens een betere bescherming voor de verwachte pensioenen van personen met grotere pensioenpotjes.

Daarnaast concluderen de onderzoekers dat de pensioenuitkeringen van oudere werknemers naar verwachting met meer dan 70% zullen dalen als gevolg van de vervroegde opnames, met name voor de laagstbetaalden en voor degenen die minder regelmatig spaarden. Het tekort kan gecompenseerd worden door langer te werken, maar 8,5 (vrouwen) tot 11 (mannen) extra werkjaren zullen in de praktijk nauwelijks haalbaar zijn.

De simulaties laten ook zien dat mensen die de maximale bedragen vervroegd opnamen, van een pensioen boven de armoedegrens naar onder de armoedegrens zullen gaan. In dat geval zullen zij in de toekomst extra financiële steun moeten krijgen.

Beleid

Voor Chili betekent het feit dat zo'n groot deel van de pensioengelden vervroegd werd opgenomen en voor andere doeleinden dan pensioen werd gebruikt, dat een herinrichting van pensioenen terecht zou kunnen zijn. De onderzoekers suggereren mechanismen om het pensioenstelsel veerkrachtiger te maken, zoals aparte 'noodspaarrekeningen' naast het pensioen of regelingen die zowel liquiditeit als behoud van pensioenvermogen in balans houden.

Uiteindelijk hebben de ervaringen met de pandemie in ieder geval duidelijk aangetoond dat in Chili het beschermen van pensioenvermogen cruciaal is voor de pensioenzekerheid. Nu maakte COVID-19 deze periode uniek en zijn zowel het pensioenstelsel in Chili als het voorzieningenniveau niet goed te vergelijken met bijvoorbeeld dat van Nederland. Vandaar dat voorzichtigheid geboden is bij het maken van vergelijkingen.

Artikel 'Allowing early access to retirement savings: Lessons from Australia'

Door Nathan Wang-Ly en Ben R. Newell

Achtergrond

De COVID-19-pandemie zorgde dat regeringen wereldwijd hun economie op slot deden en thuisblijfmaatregelen invoerden, waardoor veel burgers plotseling niet meer konden werken en gedwongen werden terug te vallen op hun spaargeld. De noodzaak van economische steun werd al snel duidelijk, waarbij de verantwoordelijkheid bij overheden lag om financiële steun te bieden aan degenen die getroffen waren door de lockdownmaatregelen.

In veel landen, zoals Australië, Chili en de Verenigde Staten, kozen overheden ervoor om de beperkingen rondom de vervroegde opname van pensioen-spaargeld te versoepelen. Normaal gesproken is het geld op pensioenspaar-rekeningen niet opneembaar, maar Australië besloot burgers die hiervoor in aanmerking kwamen – die bijvoorbeeld hun baan verloren of minder uren konden werken – de mogelijkheid te bieden om twee keer AUD 10.000 op te nemen.

Op deze maatregel, de ERS (Early Release of Super) regeling, kwamen bijna vijf miljoen aanvragen binnen en dat resulteerde in meer dan AUD 36 miljard dat aan fondsen vrijgemaakt werd. Dat is ongeveer één procent van de totale pensioenfondsen in Australië. Zestig procent van de opnames werd direct bij de eerste mogelijkheid gedaan en het aantal opnames piekte beide keren in de eerste twee weken na het openzetten van het aanvraagproces. Bijna zestig procent van de opnames bedroeg het maximale bedrag per keer van AUD 10.000.

Om de effecten van de regeling beter te begrijpen en lessen te trekken voor de toekomst, kijken de onderzoekers naar vier belangrijke vragen: welke mensen maakten gebruik van de regeling? Wanneer en hoeveel namen ze op? Waar gaven ze het geld aan uit? En droeg de opname bij aan hun financiële welzijn op korte termijn?

Onderzoek

De onderzoekers konden data gebruiken van de Commonwealth Bank of Australia (CBA), het grootste financiële instituut van Australië. Dit waren gegevens over welke klanten een transactie van de ERS-regeling ontvingen, het tijdstip, de hoogte van het bedrag, demografische en financiële kenmerken. Onder de kenmerken vielen bijvoorbeeld gegevens over inkomen, financieel welzijn, betalingsachterstanden, soorten financiële producten en rekeningsaldi.

De eerste analyse was gericht op het onderzoeken van de mogelijke verschillen in de kenmerken van mensen die ervoor kozen om vervroegd geld op te nemen via de ERS-regeling. Hiervoor gebruikten de onderzoekers een steekproef van bijna 580.000 individuen die vervroegd pensioengelden opnamen. Deze werd afgezet tegen 100.000 willekeurig gekozen CBA-klanten die aan gelijke voorwaarden voldeden.

De tweede analyse draaide om de gevolgen van vervroegde opname voor mensen die er gebruik van maakten. Hiervoor gebruikten de onderzoekers de gegevens van ruim 393.000 mensen die pensioengelden opnamen en evenveel mensen die dat niet deden. Om erachter te komen wat mensen met het opgenomen geld hebben gedaan, bekeken de onderzoekers drie mogelijkheden: uitgeven, schulden aflossen of sparen. Ze onderzochten ook twee manieren waarop mensen profijt konden hebben van het opgenomen geld: het vermijden van betalingsachterstanden en het verbeteren van hun algehele financiële welzijn.

Resultaten

De resultaten zijn samen te vatten in drie belangrijke inzichten:

1. De mensen die pensioengelden opnamen, deden dat vaak zodra de regeling beschikbaar kwam. De meesten van hen namen daarbij het maximaal toegestane bedrag van AUD 10.000 per ronde op. Hiervoor kunnen verschillende verklaringen zijn die met de beschikbare data helaas niet aangetoond konden worden.
2. De mensen die vervroegd geld opnamen, waren jonger (26 tot 35 jaar), hadden een lager inkomen, minder spaargeld, meer schulden en hadden vaker recent een betalingsachterstand. Dit zijn financieel kwetsbare mensen waarvoor de ERS-regeling ook daadwerkelijk bedoeld was. Wel is de vraag of deze regeling hen niet juist in meer problemen bracht.
3. Het vervroegd opnemen van pensioengelden leek op korte termijn een positieve uitwerking te hebben op het financiële welzijn van mensen. Ze gaven meer geld uit, losten schulden af met een hoge rente (creditcards en persoonlijke leningen) en hielden extra geld op hun spaarrekeningen aan. Ook hadden ze, zeker in de eerste maanden, minder kans op betalingsachterstanden en scoorden hoger op financieel welzijn. Hiermee valt natuurlijk niets te zeggen over de mogelijke gevolgen op lange termijn.

Over het algemeen heeft de ERS-regeling het beoogde doel bereikt. Het gaf veel Australiërs een reddingsboei in turbulente en onzekere tijden. Toch zijn er een aantal aandachtspunten en overwegingen die de onderzoekers meegeven. Zo is het maximaal op te nemen bedrag een aandachtspunt. Het is beter als mensen alleen opnemen wat ze nodig hebben en niet voor de zekerheid kiezen voor het maximale bedrag. Maar om het bedrag te bepalen wat nodig is, hebben ze misschien hulp nodig. Ook kan een ontmoedigingsbeleid helpen om te voorkomen dat mensen kiezen voor het maximale bedrag.

Daarnaast kunnen regeringen kijken hoe ze mensen die gebruik maakten van vervroegde opname, kunnen ondersteunen ná het aanspreken van hun pensioengelden. Het kan namelijk voor deze mensen in de toekomst een tekort aan inkomsten betekenen. Het aanmoedigen van extra inleggen om het pensioenvermogen weer aan te vullen (bijvoorbeeld met belastingvoordelen) of het verplicht stellen om opgenomen bedragen terug te betalen, zijn hier voorbeelden van.

Ook pensioenfondsen kunnen een rol spelen in het aanvullen van de pensioenspaarrekeningen. Zij kunnen gericht en gepersonaliseerd communiceren met mensen die vervroegd geld opnamen. Daarnaast kunnen zij interventies ontwerpen die deze mensen stimuleren om hun pensioen-spaargeld aan te vullen en hen zo te helpen om op koers te blijven voor een comfortabel pensioen. Hoe eerder dergelijke interventies kunnen worden ingezet, hoe kleiner de impact van de vervroegde opname zal zijn als de deelnemer de pensioengerechtigde leeftijd bereikt.



‘Het is beter als mensen alleen opnemen wat ze nodig hebben en niet voor de zekerheid kiezen voor het maximale bedrag, wat veel mensen in Australië deden.’

Conclusies van de drie artikelen



‘Vertrouwen is een relevant aandachtspunt: het kan bepalen of mensen hun pensioenvermogen behouden of liever opnemen.’

Verschillende landen overwegen of hebben al regelingen ingevoerd die het mogelijk maken om een deel van het pensioen ineens op te nemen. De impact daarvan is nog onzeker en hangt sterk af van de precieze invulling en de manier waarop deelnemers worden geïnformeerd. Internationale ervaringen uit Estland, Chili en Australië bieden waardevolle inzichten, maar vergelijking blijft lastig omdat de context verschilt - en omdat in twee van de drie onderzoeken de uitzonderlijke COVID-19-situatie een grote rol speelde. Toch geven de drie studies een eerste beeld van wie gebruikmaakt van vervroegde opname, om welke bedragen het gaat en wat de korte termijngevolgen zijn voor financieel welzijn.

Er lijkt vooral een patroon zichtbaar dat financieel kwetsbare groepen - mensen met lage inkomens, weinig spaargeld en meer schulden - eerder geneigd zijn om vervroegd pensioenvermogen op te nemen. Zij zullen het geld gebruiken om van te leven, hun huisvesting van te betalen en schulden af te lossen. Daarmee is het effect op hun financiële welzijn op korte termijn in ieder geval positief, maar de opname(s) komen dan ook voort uit kortetermijndenken zonder rekening te houden met het gevolg van hun beslissing op langere termijn. In de toekomst zal hun uitkering lager uitvallen als zij hun pensioenvermogen niet aanvullen. Omdat twee van de drie voorbeelden plaatsvonden tijdens de COVID-19-crisis, is het wel lastig om te bepalen in hoeverre dit gedrag ook in andere omstandigheden zichtbaar zal zijn.

In het onderzoek uit Estland spelen minderheidsgroepen een rol. Vaak zijn deze groepen ook financieel kwetsbaar en maken een taalbarrière en gebrek aan kennis over het financiële systeem hen extra kwetsbaar, omdat ze de keuzes en gevolgen niet goed begrijpen.

Een belangrijke factor, die in meerdere landen speelt, is vertrouwen in financiële instellingen. Zonder voldoende vertrouwen is de kans kleiner dat mensen hun geld bij pensioenfondsen laten staan. Dit maakt vertrouwen een relevant aandachtspunt voor landen die overwegen vervroegde opname toe te staan: het kan in enige mate bepalen of mensen hun pensioenvermogen behouden of liever opnemen.

Daarnaast is financiële geletterdheid een aandachtspunt. Mensen die het systeem begrijpen, durven erop te vertrouwen en kunnen betere keuzes voor zichzelf maken, ook rekening houdend met de invloed die hun keuze heeft op de toekomst. Een lage financiële geletterdheid vergroot de kans op vervroegd opnemen, terwijl hoge geletterdheid deze kans vermindert.

Landen die overwegen om vervroegde opname mogelijk te maken, kunnen in hun communicatie en voorlichting dus extra moeite doen richting financieel kwetsbare mensen (waaronder minderheden) en bouwen aan vertrouwen en financiële geletterdheid. Maar ook in het ontwerpen van de spelregels van vervroegde opname kunnen ze mensen ondersteunen. Bijvoorbeeld door laagdrempelige toegang te vermijden en het aantal opnamemomenten te beperken of te werken met een bedenktijd. Hiermee voorkom je dat mensen, zoals in Chili, gebruik maken van elk aangeboden opnamemoment of mensen, zoals in Australië, hun aanvraag voor het maximale bedrag direct na openstelling indienen. Ook werken met een bovengrens of percentage kan mensen beschermen om te veel vermogen op te nemen.

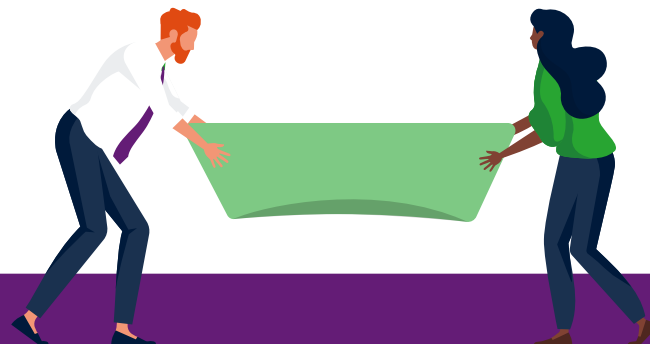


Over Wijzer in geldzaken

Wijzer in geldzaken is een initiatief van het ministerie van Financiën, waarin partners uit de financiële sector, de wetenschap, de overheid en onderwijs-, voorlichtings- en consumentenorganisaties hun krachten bundelen om mensen voor te bereiden op het maken van financiële keuzes. Het platform richt zich op jong en oud. Wijzer in geldzaken pleit ervoor dat kinderen vanaf een jonge leeftijd leren omgaan met geld. Dat is echter niet voldoende om mensen gedurende hun hele leven te helpen bij het maken van geldkeuzes. Daarom streeft Wijzer in geldzaken ernaar dat iedereen in Nederland betrouwbare informatie weet te vinden over geldzaken in iedere levensfase en bij levensgebeurtenissen. Belangrijke initiatieven die vanuit Wijzer in geldzaken worden opgezet, zijn de jaarlijkse Week van het geld en de Pensioen3daagse. Deze evenementen benadrukken de kracht van samenwerking in de financiële sector. Door bovendien samen te werken met wetenschappers wordt een brug geslagen tussen wetenschap en praktijk. Hare Majesteit Koningin Máxima is erevoorzitter van Wijzer in geldzaken. Op onze website www.wijzeringeldzaken.nl is meer informatie te vinden.

Over Maastricht University

Onze missie is om evidence-based inzichten te genereren over gedragsinterventies en pensioencommunicatie-oplossingen, die deelnemers aanzetten tot actie, in staat stellen de hoogte van hun opgebouwde pensioenen te begrijpen en pensioenplanning te vergemakkelijken. We zijn een groep van onderzoekers die de kracht en inzichten uit onderzoek in communicatie, consumentengedrag, gedragseconomie, financiën en pensioen combineert. Wij voeren zowel fundamenteel als toegepast onderzoek uit waarbij we gebruik maken van verschillende methodes, zoals kwalitatieve interviews, lab en veldexperimenten, enquêtes en administratieve gegevens. We delen onze kennis via academische publicaties, maar ook in workshops, rondetafelgesprekken en trainingen.



Colofon

Teksten

Cindy Koelman van Doornik

Rick Nijkamp en Dörthe Kunkel, *Wijzer in geldzaken*

Lisa Brüggén en Thomas Post, *Maastricht University*

Dit is een gezamenlijke uitgave van:

Maastricht University

Tongersestraat 53

Postbus 616

6200 MD Maastricht

Wijzer in geldzaken

Korte Voorhout 7

Postbus 20201

2500 EE Den Haag

Vorige edities

Deel 1 t/m 7 van deze publicatie vindt u op de website van de Pensioen3daagse:

www.pensioen3daagse.nl/gedragsonderzoek

Figuren in het rapport

De in dit rapport opgenomen figuren zijn opnieuw vormgegeven om een consistente stijl en adequate beeldkwaliteit binnen deze publicatie te waarborgen. Dit betekent dat de oorspronkelijke afbeeldingen, zoals die aan respondenten zijn getoond, zijn nagemaakt. De inhoud is daarbij zoveel mogelijk behouden, maar kleine verschillen kunnen mogelijk zijn.