



Pensioen en financiële levensloop

Hoe stimuleren we 55-minners om actie te ondernemen voor hun pensioen?



Maastricht University

 Wijzer in geldzaken

Hoe stimuleren we 55-minners om actie te ondernemen voor hun pensioen?

Samenvatting

Het pensioenstelsel is volop in beweging. Er is een trend dat mensen langer moeten doorwerken en dat ze meer zelf moeten regelen rondom hun pensioen. Echter, mensen zijn lastig te motiveren om zich in hun pensioen te verdiepen en daar actie op te ondernemen. Dit geldt zeker voor mensen voor wie het pensioen nog ver weg is. Het gevolg is dat een aanzienlijke groep het risico loopt op een tegenvallend inkomen bij pensionering.

Er ligt daarom een grote uitdaging om mensen aan te zetten tot actie. Wijzer in geldzaken riep de hulp in van een groot aantal professionals en experts op het terrein van pensioen en financiële planning.

Dit artikel zet een aantal van deze inzichten op een rij. Over kennis, houding en gedrag van mensen ten aanzien van pensioen. Over risicogroepen. En over duurzame inzetbaarheid. En het geeft acht aanbevelingen om – vooral – 55-minners aan te zetten tot actie, namelijk:

1. Stel de levensloop centraal.
2. Focus op risicogroepen. En maak een aanpak op maat.
3. Sluit aan bij vragen die leven en beslissingen die mensen moeten nemen.
4. Bied integraal overzicht en inzicht en bied scenario's aan. Dit geeft rust.
5. Leer mensen om een spaarpotje te hebben voor de toekomst.
6. Zet in op duurzame inzetbaarheid.
7. Kies slimme communicatiestrategieën.
8. Maak gebruik van inzichten uit de psychologie en gedragseconomie.

Deze aanbevelingen zullen voor de partners van Wijzer in geldzaken de leidraad zijn voor de activiteiten in het kader van pensioen en levensloop in de komende jaren. Graag werken we daarbij samen met iedereen die zich inzet om de financiële veerkracht op de oude dag in Nederland te bevorderen.

Er wordt steeds meer van mensen verwacht als het gaat om het regelen van hun pensioen

We hebben in Nederland een goed pensioenstelsel¹. Tegelijkertijd is het stelsel volop in beweging. Het is de laatste jaren op een aantal punten versoerd om het toekomstbestendiger te maken². Denk aan de verhoging van de AOW- en pensioenleeftijd, de afschaffing van vroegtijdige pensioenrechten (vut en pre-pensioen) en de versoering van de Algemene Nabestaanden Wet (ANW)³. Indexering van pensioenrechten blijft vaak achterwege. De flexibilisering van de arbeidsmarkt zorgt ervoor dat een grotere groep geen volwaardig pensioen opbouwt; de groep zzp-ers en flexwerkers groeit. En vermoedelijk wordt het pensioenstelsel de komende jaren nog verder herzien.

Een rode draad in alle ontwikkelingen rondom het pensioenstelsel is dat mensen langer moeten doorwerken en dat ze meer zélf moeten doen om te zorgen dat ze een toereikend pensioen hebben.

De meeste mensen zijn niet geïnteresseerd in pensioen

Mensen verdiepen zich niet graag in hun pensioen en weten weinig over hun inkomsten en uitgaven na pensionering. Dit komt keer op keer uit onderzoek naar voren. Pas als de pensioendatum in zicht komt zijn mensen gemotiveerd om zich in hun pensioen te verdiepen.

Onderzoek naar pensioen kennis en -houding van Nederlanders.

- Ruim 6 op de 10 mensen krijgen later AOW dan ze verwachten⁴.
- Zes op de tien Nederlanders weten niet of ze voldoende pensioeninkomen hebben om hun uitgaven op te vangen⁵.
- De helft van de huiseigenaren geeft aan niet te weten hoe hoog de woonlasten zullen zijn bij pensionering⁶.
- Driekwart is (helemaal) niet zeker van de inschatting van de te ontvangen pensioenuitkering en een kwart heeft (via internet) berekend of via een adviseur gehoord wat de benodigde pensioenuitkering zou moeten zijn. Slechts 27% is (tamelijk/heel) zeker van de inschatting hoeveel de pensioenuitkering zal zijn.
- De groep die zich ook daadwerkelijk verdiept in de eigen financiële pensioensituatie is echter klein: een derde zegt de informatie die ze van het pensioenfonds/-verzekeraar ontvangt te bestuderen (31%) en één op de tien maakt geregeld tijd vrij om zich in de pensioensituatie te verdiepen (11%)⁷.
- Een derde van de beroepsbevolking denkt op de hoogte te zijn van het eigen inkomen na pensionering en de mogelijkheden om meer pensioen op te bouwen. 43% weet niet in wat voor een soort regeling ze pensioen opbouwen. Zes op de tien weten niet of hun werkgeverspensioen wordt geïndexeerd of niet⁸.
- 60% heeft wel eens nagedacht over de inkomsten en uitgaven na pensionering. 28% van de Nederlanders heeft daarvan een overzicht gemaakt. De groep die dit niet doet betreft vooral 55-minners die moeilijk kunnen rondkomen en moeite hebben met het begrijpen van pensioen⁹.
- De meeste mensen zijn niet geneigd om nu in te leveren zodat later ruimer geleefd kan worden¹⁰.
- Drie kwart van de beroepsbevolking maakt zich weinig of geen zorgen of ze na hun pensioen voldoende geld heeft om normaal van te leven. Van hen heeft 40% niet nagedacht over inkomsten en uitgaven na pensionering. Mensen zijn zich vaak wel bewust van de gevolgen van life-events op de financiële situatie na pensionering, maar men houdt er lang niet altijd rekening mee¹¹.

Uit gedragswetenschappelijk onderzoek blijkt dat mensen lastig te motiveren zijn om zich te verdiepen in hun pensioen. De menselijke psyche zorgt ervoor dat we pensioen een onaantrekkelijk en moeilijk onderwerp vinden om over na te denken, laat staan om beslissingen over te nemen. Mensen zijn doorgaans kortetermijngericht. En als ze al ver vooruitkijken, kunnen ze niet inschatten wat iets kost.¹² En mensen zijn pas geneigd over hun pensioen na te denken als de kinderen het huis uit zijn.

Bij het begrijpen en inschatten van risico's maken we allerlei systematische fouten. En als we te maken hebben met onzekerheden, steken we liever de kop in het zand. Daar komt bij dat pensioen ingewikkeld is en dat het vertrouwen in instituties (waaronder overheid en pensioenfondsen) laag is.

Psychologische barrières om zich te verdiepen in pensioen.

- Mensen zijn vooral gericht op de korte termijn en niet op plannen voor de lange termijn (*short time horizon*)¹³.
- We zijn geneigd te kiezen voor meer besteedbaar inkomen nu in plaats van geld voor later. Zaken op de langere termijn verliezen het vaak van prangende zaken nu (i.e. "Ik ga er morgen echt voor zitten, nu is de melk op en moet ik naar de supermarkt") (*hyperbolic discounting*)¹⁴.
- Mensen vinden pensioen wel belangrijk, maar willen liever niet nadenken over 'oud zijn' en 'niet meer werken' (*retirement anxiety*)¹⁵.
- Als mensen complexiteit ervaren zijn ze geneigd beslissingen uit te stellen (*inertie*)¹⁶.
- Als mensen moeite hebben met rondkomen, hebben ze minder cognitieve capaciteit om geldzaken aan te pakken (*schaarste*)¹⁷.
- We hebben een voorkeur voor het in stand houden van de huidige situatie (*status quo bias*)¹⁸.
- We kennen aan een "verlies" meer waarde toe dan aan een "winst" van dezelfde omvang (*loss aversion*)¹⁹.

Het benadrukken van het belang van pensioen lijkt vanwege deze psychologische barrières niet effectief. Sterker nog: een nadruk op het grote belang schrikt soms juist eerder af en triggert ontwijkend gedrag²⁰.

Bij 55-minners is de motivatie om zich in het pensioen te verdiepen laag. En dat geldt nog sterker voor mensen die in het hier-en-nu moeilijk kunnen rondkomen.

Veel mensen stevenen af op een tegenvallend inkomen bij pensionering en kunnen later met pensioen dan ze verwachten

Dus: mensen moeten steeds meer zelf regelen om een goede oudedagsvoorziening te hebben, maar ondervinden allerlei barrières om dit te doen.

Het gevolg is dat een grote groep risico loopt op een tegenvallend inkomen bij pensionering. Of dat zij langer door moeten werken dan ze verwachten of kunnen. Een kwart van de Nederlanders heeft straks minder inkomen en vermogen dan zij verwachten nodig te hebben²¹.

En dit heeft negatieve gevolgen voor het financieel welzijn op de oude dag. Daarnaast zorgt een tegenvallend inkomen bij pensionering ervoor dat het vertrouwen in de instituties die de pensioenopbouw verzorgen onder druk komt te staan. En vertrouwen is cruciaal om draagvlak te creëren voor (verdere) hervormingen van een pensioenstelsel²².

Als mensen in de problemen komen (met hun pensioen of met hun inzetbaarheid) levert dit maatschappelijke kosten op. Dit is een risico dat niet alleen de mensen die het betreft zelf raakt, maar ook de overheid, pensioenuitvoerders en werkgevers.

Acht stappen voor financiële veerkracht op de oude dag

Wijzer in geldzaken organiseerde twee expert meetings over de vraag: hoe bereiken we de doelgroep 55-min ten aanzien van pensioen / de financiële levensloop? De uitkomsten van deze bijeenkomsten zijn verwerkt in dit document.

1. 29 januari 2018: bijeenkomst met professionals (financieel adviseurs, budget coaches, life planners, financieel planners)
2. 8 maart 2018: bijeenkomst met experts uit de financiële sector en wetenschappers

De bijlage bevat een lijst van deelnemers aan deze bijeenkomsten.

1. Stel de levensloop centraal.

Voor 55-plussers geldt dat zij gemotiveerd zijn om zich bezig te houden met hun pensioen omdat ze er op redelijk korte termijn belang bij hebben. Zij hebben vaak concrete vragen. Hier kun je daarom inzetten op het geven van overzicht, inzicht en concreet, persoonlijk advies. 55-minners zijn minder gemotiveerd om zich bezig te houden met hun pensioen. Bovendien hebben zij financiële doelen die eerder plaatsvinden waarvoor zij geld opzij moeten zetten, zoals bijvoorbeeld de studie van hun kinderen en het afbetalen van

hun huis. Het heeft weinig zin om te proberen deze groep hiervoor wél te motiveren. Je moet daarom inzetten op een veel meer perifere benadering. Dat wil zeggen: pensioen onderdeel maken van iets dat ze wel bezighoudt (dingen die nú in hun leven (kunnen) gebeuren).

Mensen zijn in het algemeen weinig geïnteresseerd in geldzaken, laat staan pensioen. Bij *life events* is de interesse groter. Hierbij is het zaak om pensioen niet als apart onderwerp aan te vliegen, maar als onderdeel van alles wat je moet regelen als je met een *life event* te maken krijgt²³.

De volgende *life events* zijn kansrijk om het thema pensioen onder de aandacht te brengen:

- Een huis kopen
- Samenwonen / trouwen
- Kinderen krijgen
- Het starten van een onderneming
- De eerste baan
- De kinderen worden 18, gaan studeren en/of gaan op zichzelf wonen

De volgende *life events* zijn belangrijk in het kader van pensioen, omdat het de pensioenuitkering verlaagt. Het is echter de vraag hoe kansrijk ze zijn om pensioen onder de aandacht te brengen, aangezien mensen waarschijnlijk teveel andere dingen aan hun hoofd hebben. Dit lukt alleen als we erin slagen om ze te ontzorgen:

- Echtscheiding
- Ontslag
- Ziekte
- Overlijden van de partner

2. Focus op risicogroepen. En maak een aanpak-op-maat.

Niet iedereen loopt risico op een tegenvallend inkomen bij pensionering. En bij (risico)groepen spelen verschillende issues. Daar komt bij dat informatie die aansluit bij de persoonlijke situatie meer effect heeft dan algemene informatie.

Dat betekent dat een gedifferentieerde aanpak, waarbij je aansluit bij het huidige bewustzijn, kennis, houding en gedrag van de verschillende groepen, meer effectief is.

Risico op te laag pensioen. Er wordt veel onderzoek gedaan naar risicogroepen ten aanzien van pensioen. Hier komt een divers beeld uit naar voren. Een overzicht van recent onderzoek.

- De volgende groepen lopen extra risico op een tegenvallend inkomen bij pensionering²⁴:
 - Mensen jonger dan 50 jaar;
 - Zelfstandigen;
 - Mensen die arbeidsongeschikt zijn (geweest);
 - Mensen met tijdelijke contracten;
 - Gescheiden mensen;
 - Mensen met lagere inkomens;
 - Huishoudens met een huis dat onder water staat (aflossingsvrije hypotheek);
 - Alleenstaanden.
- Voor elke euro daling van het pensioenvermogen, passen mensen hun pensioenambitie gemiddeld met 23-33 cent naar beneden aan (de rest moet dus komen uit langer doorwerken, kleinere erfenis, of mensen zijn het zich nog niet bewust). De volgende groepen hebben relatief hoge pensioenambities:
 - Hogere inkomens;
 - Hoger opgeleiden;
 - Gescheiden mannen en vrouwen;
 - Vrouwelijke huiseigenaren;
 - Mannelijke ZZP'ers.
- Hetzelfde onderzoek kijkt in hoeverre mensen hun pensioenambities naar beneden hebben bijgesteld tussen 2008 en 2014 (na de crisis). Hierbij vallen de volgende groepen op:
 - Huiseigenaren;
 - Zelfstandige mannen;
 - Hogere inkomens;
 - Hoogopgeleide vrouwen;
 - Weduwen (bij weduwnaars zien we opvallend genoeg een omgekeerd beeld; zij hebben hun pensioenambities naar boven bijgesteld).
- Een ander onderzoek van Knoef e.a. kijkt naar de toereikendheid van pensioenopbouw na de crisis en pensioenhervormingen. Dit onderzoek kijkt naar de vervangingsratio en constateert dat vooral de middeninkomens opvallen. Vooral voor de volgende groepen geldt dat de midden- en hoge inkomens lage vervangingsratio's hebben:
 - Eerste-generatie niet-westerse allochtonen;
 - Alleenstaanden;
 - Gescheiden mensen;
 - Weduwen en weduwnaars;
 - Mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering.
- De OESO constateert dat vrouwen in Nederland 40% minder pensioeninkomen hebben dan mannen²⁵. Dat komt o.a. omdat vrouwen gemiddeld minder uren werken.

3. Sluit aan bij vragen die leven en beslissingen die mensen moeten nemen.

Aansluiten bij persoonlijke situatie betekent ook aansluiten bij de vragen die iemand beantwoord wil hebben of moet zien om een beslissing te nemen.

Mensen hebben de volgende vragen:

- Ze willen vooral rust, geen (financiële) stress hebben. Veiligheid, vastigheid, gelukkig en ontspannen leven.
- Mensen zoeken vaak bevestiging van wat ze al weten.
- Heb ik straks voldoende voor een leuk leven?
- Wanneer kan/mag ik stoppen met werken?
- Kan ik met deeltijd pensioen, en zo ja wanneer & hoe?
- Wat gebeurt er met mijn partner als ik kom te overlijden?
- Kan ik in mijn huis blijven wonen als ik stop met werken? Wanneer is mijn hypotheek afgelost (en als het een aflossingsvrije hypotheek is: wanneer loopt die af en wat doe ik dan?)

4. Bied integraal overzicht en inzicht en bied scenario's aan. Dit geeft rust.

Uitgangspunt voor communicatie rondom de levensloop moet zijn een *integraal, globaal overzicht* van inkomsten en uitgaven gedurende de levensloop (inclusief na pensionering).²⁶

Veel van de input die mensen nodig hebben om beslissingen te nemen ten aanzien van de levensloop en het pensioen is nu nog versnipperd over verschillende bronnen (mijnpensioenoverzicht.nl, mijn-omgevingen, financiële planningstools, bank-, belasting-, hypotheek- en verzekeringsgegevens). Het zou enorm helpen om deze op een eenvoudige manier bij elkaar te brengen.

De relevante informatie voor het beantwoorden van deze vragen moeten mensen direct (in de eerste laag van informatie) zien. Het liefste vertaald naar mogelijke acties. Meer uitgebreide of complexe informatie kan in een

tweede en derde laag van informatie. Online informatieverstrekking maakt het mogelijk deze meer uitgebreide informatie makkelijk vindbaar te maken (doorklikken).

Ook is het handig als mensen scenario's kunnen doorrekenen: variëren met het jaar waarin men stopt met werken, deeltijdpensioen, hoog-laagpensioen etc. Als daarbij ook rekening wordt gehouden met de timing van uitgaven (zoals hypotheeklasten, studie van kinderen), de inkomsten van beide partners, AOW en vermogen (spaargeld, erfenissen), dan heeft een werknemer een completer beeld van de financiële mogelijkheden.

Laat mensen 'oefenen' bij het nemen van financiële beslissingen, en bied daarvoor interactieve tooling aan. Bijvoorbeeld: ik wil vermogen opbouwen om over 5 jaar een huis te kunnen kopen. Als ik bedrag x inleg in een beleggingsfonds – dan heb ik over 5 jaar tussen y en z (risicoscenario's) euro aan kapitaal opgebouwd. Als ik bedrag x inleg in een spaarrekening, dan heb ik bedrag y na 5 jaar.

5. Leer mensen om een potje te hebben voor de toekomst.

Het grootste deel van ons gedrag gebeurt automatisch en onbewust²⁷. Om een aantal van de psychologische drempels uit het kader hierboven te overwinnen, zou het helpen om mensen gewoontegedrag aan te leren dat hen helpt bij het opbouwen van een pot voor de levensloop en pensioen.

Dit kan bijvoorbeeld door het voor mensen gemakkelijk te maken om automatisch te sparen en beleggen. Door gebruik te maken van een aantal psychologische principes, kan sparen en beleggen geautomatiseerd worden:

- Laat zien dat je met kleine bedragen al veel kunt bereiken, als je lang genoeg spaart.
- Laat het verschil zien tussen nú beginnen met geld opzij zetten en over 2 of 10 jaar geld opzij zetten.
- Laat zien wat iets later kost (studie kinderen, huis, rust, eerder stoppen met werken, ...) en wat je daarvoor nu opzij moet zetten.

- Maak sparen aantrekkelijk, door er nú een beloning aan te koppelen.
- Maak automatisch sparen en beleggen, met kleine bedragen, gemakkelijk.
- Vraag mensen nu om bij elke toekomstige salarisverhoging een deel opzij als potje voor de toekomst.
- Leer op jonge leeftijd een aantal basisvaardigheden aan (budgetteren, vooruitkijken, ...).

Een paar voorbeelden van innovatieve producten die mensen stimuleren om periodiek kleine bedragen opzij te zetten.

- In Canada is sinds 2017 de *Carrot App* beschikbaar. Mensen kunnen zichzelf doelen stellen – onder meer op financieel terrein – en punten verdienen voor een loyalty programma naar keuze. Een doel kan bijvoorbeeld zijn om elke maand een klein bedrag opzij te zetten als buffer voor onverwachte uitgaven.
- Een aantal credit unions in de Verenigde Staten biedt *Save to win* aan. Als mensen maandelijks minimaal \$ 25 sparen op een speciale rekening, maken ze kans op een prijs. Elke maand wordt er een trekking gedaan, en de prijzen variëren van \$ 25 tot \$ 5.000. Het geld dat mensen gespaard hebben blijft van hen, en hier krijgen ze gewoon rente over.
- In Nederland is *Peaks* gelanceerd. Peaks heeft het doel om beleggen beschikbaar te maken voor kleine beleggers. Je kunt (automatisch) beleggen met je wisselgeld en je kunt kiezen uit verschillende risicoprofielen.
- Daarnaast bieden banken automatisch sparen aan, met een vast maandbedrag, en bieden steeds meer banken aan om spaargeld te oormerken voor bepaalde doelen.

6. Zet in op duurzame inzetbaarheid.

We moeten langer doorwerken vanwege de stijgende pensioenleeftijd. Dat roept de vraag op: hoe blijf je fit tot aan je pensioen? Niet alleen fysiek en mentaal, maar ook financieel. Want financiële fitheid is een voorwaarde voor duurzame inzetbaarheid.

Werkgevers kunnen een belangrijke rol vervullen bij het vergroten van de financiële fitheid van hun werknemers. En werkgevers hebben hier ook belang bij; financieel fitte medewerkers staan meer open voor andere banen en opleidingen. Een aantal voorbeelden van wat werkgevers kunnen doen:

- Maak het bespreken van toekomstplannen en duurzame inzetbaarheid onderdeel van de jaarlijkse loopbaangesprekken.
- Bied medewerkers om de paar jaar een financiële scan / advies. Of bied aan dat medewerkers op kosten van de werkgever financieel advies kunnen krijgen als voorbereiding op pensioen en mobiliteit en bij gebeurtenissen met grote financiële impact (zoals ziekte, scheiding, ontslag, overlijden van partner etc).
- Stel een laagdrempelig aanspreekpunt aan voor vragen van medewerkers over pensioen en mobiliteit en de gevolgen voor hun inkomen nu en later. Zet op intranet / in het bedrijfsblad / nieuwsbrief bij wie men terecht kan.
- Willen medewerkers liever anoniem advies? Organiseer een inloopmiddag met een externe financieel planner, of vermeld op het intranet bij welke externe adviseur men terecht kan.
- Maak gebruik van de kennis en expertise van het Platform Duurzame Inzetbaarheid.
- Laat waardering voor oudere werknemers zien en blijf in hen investeren. Laat medewerkers opleidingen volgen of een loopbaan oriëntatietraject en stel daarvoor tijd en/of budget beschikbaar. Op de website [leven lang leren](#) staan voorzieningen die de overheid aanbiedt om dit te faciliteren, zoals het leven lang leren krediet. Als medewerkers een eigen bedrijf willen beginnen, dan werkgevers aanbieden om minder uren te werken of een sabbatical te nemen.

- Werkgevers kunnen ook workshops organiseren voor een groep medewerkers, bijvoorbeeld een loopbaancoach die sollicitatietips geeft en helpt bij het opstellen van een goed CV en linkedinprofiel, of een workshop over 'hoe start ik een eigen bedrijf'.
- Om de mobiliteit te vergroten kunnen werkgevers vacatures melden op intranet en/of per email; interne of externe stages of meeloopdagen organiseren; detacheringen stimuleren; banenruil met een collega voorstellen (of een carrousel met meerdere medewerkers); taak- en functieroulatie bevorderen; medewerkers uitwisselen met bedrijven in dezelfde sector of regio; of een projectenpool of vervangingspool instellen.
- Werkgevers kunnen mobiliteit en vroegpensioen ook stimuleren door op intranet of in hun bedrijfsblad inspirerende voorbeelden te noemen, van (oud)medewerkers die positief zijn over hun nieuwe situatie.

Duurzame inzetbaarheid en pensioen zijn twee kanten van dezelfde medaille. Er wordt veel onderzoek gedaan naar deze thematiek. Hieronder volgt een overzicht van een aantal recente bevindingen.

Over de effecten van maatregelen die bedoeld zijn om langer doorwerken te stimuleren:

- De afschaffing van de prepensioenregeling in 2006 leidt ertoe dat mensen – vooral met een laag inkomen – langer doorwerken. Slechts een kleine groep kiest ervoor om toch eerder met pensioen te gaan en hiervoor extra bij te sparen of pensioeninkomen op te offeren.
- Eén van de instrumenten die vaak genoemd wordt om de arbeidsparticipatie van oudere werknemers te verhogen is deeltijdpensioen. Uit onderzoek van ROA blijkt dat deeltijdpensioen de arbeidsparticipatie van oudere werknemers per saldo verlaagt. Mensen werken weliswaar langer door als ze gebruik kunnen maken van deeltijdpensioen, maar ze gaan al op jonge leeftijd met deeltijdpensioen²⁸.
- Uit onderzoek naar de effecten van 17 verschillende HR-instrumenten die werkgevers kunnen inzetten om oudere werknemers inzetbaar te houden blijkt dat het aanbieden van trainingen aan oudere werknemers het meest effectief is. Andere HR-instrumenten hebben geen significant effect²⁹.

Over de positie van ouderen op de arbeidsmarkt:

- Oudere sollicitanten maken weinig kans om te worden aangenomen, ook al hebben ze ervaring in een soortgelijke functie. Werkgevers geven de voorkeur aan jongere sollicitanten. Werkgevers overschatten de loonkosten van oudere werknemers, en onderschatten hun productiviteit. Het ministerie van SZW onderneemt daarom diverse acties om de positie van ouderen op de arbeidsmarkt te verbeteren³⁰.
- Een interessant onderzoek in een grote vrachtwagenfabriek in Duitsland laat zien dat de productiviteit van werknemers in dat onderzoek stijgt tot hun 60ste. En de onderzoekers vonden geen bewijs dat de productiviteit daarna daalt.
- Een goed voorbeeld is KPN, wat werkt met divers samengestelde teams (waaronder ook ouderen), om een betere afspiegeling te zijn van de klanten en de behoeften van klanten beter te begrijpen³¹.

Werkgevers die inzetten op de financiële fitheid van werknemers. Een paar voorbeelden.

- Er zijn steeds meer werkgevers die financieel planners inhuren voor hun medewerkers, zowel om pensioenscenario's door te rekenen als bij mobiliteit. Door het gebruik van innovatieve tools worden deze adviezen goedkoper en het aantal financieel adviseurs wat dit aanbiedt groeit.
- Een voorbeeld is de ABN-AMRO bank; medewerkers kunnen om de drie jaar financieel advies krijgen en de bank biedt ook financieel advies bij mobiliteit en enkele jaren voor het pensioen.
- Sommige bedrijven maken gebruik van Tiptrack, waarbij medewerkers een opleiding kunnen kiezen of financieel advies of budget coaching. Tiptrack is ontwikkeld door werkgeversorganisatie AWWN.

7. Kies slimme communicatiestrategieën.

Pensioen en financiële levensloop zijn complexe, taai onderwerpen. Hierboven betoogden we al dat het zaak is om aan te sluiten bij de vragen die leven bij de doelgroepen die je wilt bereiken.

Dit kan onder meer door de communicatiekanalen slim te kiezen. Bijvoorbeeld: bij scheiding zijn mediators, advocaten en notarissen een logisch kanaal, bij eerste baan is dit de werkgever, bij samenwonen trouwen of het kopen van een huis de notaris. Verder kunnen soaps een goede manier zijn om grote groepen mensen te bereiken. Uit onderzoek blijkt dat dit een effectief medium kan zijn³². Verder is het zaak om op zoek te gaan naar influencers en peers.

Effectieve manieren van pensioencommunicatie. Een aantal recente onderzoeksresultaten^{33 34}:

- Mensen blootstellen aan voorbeeldgedrag waarin veel wordt gespaard en ze expliciet over de voor- en nadelen van meer sparen na te laten denken heeft een positief effect op hun spaargedrag.
- Het versturen van herinneringen leidt tot het beter voldoen aan de spaarverplichtingen. Het vermelden van zowel het spaardoel als financiële prikkels is het meest effectief.
- De gevoeligheid van mensen voor het *endowment effect*³⁵ kan worden ingezet bij het opstellen van spaarprikkels.
- Brieven kunnen een nuttig middel zijn om pensioenspaarders aan te zetten tot sparen. Dat komt zowel door de informatie die in de brieven is opgenomen, de gehanteerde framing, als door het überhaupt ontvangen van een brief.
- En de woordkeuze kan al een groot verschil maken of mensen in actie komen. Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat wanneer je pensioen *framet* als verzekering (“uw pensioen veilig stellen wordt nog belangrijker”) mensen eerder in actie komen dan wanneer je pensioen *framet* als investering (“investeren in uw toekomst wordt nog belangrijker”) ³⁶.
- Onderzoek uit de gezondheidscontext toont aan dat verhalen (*narratives*) in plaats van feitelijke informatie beter aanzetten om actie te ondernemen^{37,38}.

8. Maak gebruik van inzichten uit de psychologie en gedragseconomie.

Er komt steeds meer onderzoek beschikbaar over effectieve manieren om financieel gedrag te beïnvloeden. Het is zaak steeds gebruik te blijven maken van de nieuwste inzichten op dit terrein, om de psychologische barrières te overwinnen die we in de inleiding noemen.

Een aantal tips en adviezen:

- Wees realistisch over wat je met communicatie kunt bereiken. Richt de keuze-omgeving zo in, dat het gemakkelijk is voor mensen (vooral kwetsbare groepen) om de juiste keuzes te maken³⁹.
 - Stel gedragsdoelen – zet op een rijtje wat iemand uiteindelijk moet kunnen beslissen op basis van de informatie. En biedt handelingsperspectief. Dat wil zeggen: geef aan wat mensen in hun specifieke situatie kunnen *doen*.
 - Structureer taken door ze op te knippen in hapklare brokjes. Bied stappenplannen aan en zorg voor kleine onderwerpen (*narrow topics*, niet teveel alles in één).
 - Reduceer het aantal keuzemogelijkheden en maak tevredenstellende keuzes mogelijk.
 - Soms is het passend om gebruik te maken van sociale voorbeelden – hier zijn mensen gevoelig voor, als het sociale voorbeelden zijn waar mensen zich mee kunnen identificeren (maatmens).
 - Je kunt – als het past bij je doelstellingen – soms ook aangeven wat de meeste mensen doen (bijvoorbeeld: gemiddeld hebben mensen van jouw leeftijd een inkomen en huishoudensamenstelling x euro aan pensioen opgebouwd). Hiermee moet je wel oppassen, als het bedrag hoog lijkt kan het mensen afschrikken. En als de meeste mensen niet het juiste gedrag vertonen, kan het averechts werken (bijvoorbeeld: 70% van de mensen heeft zich nog niet verdiept in zijn pensioen).
 - Pas commitmentprincipes toe. Bijvoorbeeld door mensen een reminder te sturen of voorgenomen acties in hun agenda te laten zetten.
- Benut het principe van *loss aversion*. Waar mensen geneigd zijn om beslissingen uit te stellen, kun je dat soms, als gepast, beïnvloeden door de consequenties hiervan in termen van verlies te benoemen.
 - Risico's zijn moeilijk voor mensen om in te schatten en mee te nemen in hun financiële planning. Mensen zijn daarom geholpen als je scenario's kunt schetsen.

Effectieve manieren van pensioencommunicatie. Een aantal recente onderzoeksresultaten^{40 41}:

- Mensen blootstellen aan voorbeeldgedrag waarin veel wordt gespaard en ze expliciet over de voor- en nadelen van meer sparen na te laten denken heeft een positief effect op hun spaargedrag.
- Het versturen van herinneringen leidt tot het beter voldoen aan de spaarverplichtingen. Het vermelden van zowel het spaardoel als financiële prikkels is het meest effectief.
- De gevoeligheid van mens voor het bezitseffect (*endowment effect*) kan worden ingezet bij het opstellen van spaarprikkels.
- Brieven kunnen een nuttig middel zijn om pensioenspaarders aan te zetten tot sparen. Dat komt zowel door de informatie die in de brieven is opgenomen, de gehanteerde framing, als door het überhaupt ontvangen van een brief.

Referenties

- 1 **Mercer** (2017). Global Pension Index. Australian Center for Financial Studies.
https://australiancentre.com.au/wp-content/uploads/2017/10/2017_MMGP_Report.pdf
- 2 **Goudswaard e.a. (2010)**. Een sterke tweede pijler. Naar een toekomstbestendig stelsel van aanvullende pensioenen. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2010/01/01/rapport-een-sterke-tweede-pijler-naar-een-toekomstbestendig-stelsel-van-aanvullende-pensioenen>
- 3 **Sociaal Cultureel Planbureau (2012)**. Een beroep op de burger. Minder verzorgingsstaat, meer eigen verantwoordelijkheid? Sociaal en Cultureel Rapport 2012.
https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2012/Een_beroep_op_de_burger
- 4 **Wijzer in geldzaken (2016)**. Kerncijfers verantwoord financieel gedrag 2015.
<https://www.wijzeringeldzaken.nl/plan2016/kerncijfers/>
- 5 **Nibud (2015)**. De Nederlanders en hun pensioen. Hoe mensen financieel zijn voorbereid op hun pensioen. <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/de-nederlanders-en-hun-pensioen-2015/>
- 6 **Nibud (2016)**. Bestedingen van ouderen. De ontwikkeling van het uitgavenpatroon van gepensioneerden onder de loop.
https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Bestedingen-van-ouderen_Nibud_PWC_juni-2016.pdf
- 7 **Wijzer in geldzaken (2016)**. Pensioenmonitor 2016. <https://www.wijzeringeldzaken.nl/bibliotheek-/media/P3D-Downloads/P3D-divers/wijzer-in-geldzaken-pensioenmonitor-2016.pdf>
- 8 **Wijzer in geldzaken (2014)**. Pensioenmonitor 2014.
<https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/wijzer-in-geldzaken-pensioenmonitor-2014.pdf>
- 9 Zie eerdergenoemde rapport van Nibud (2016).
- 10 Zie eerdergenoemde rapport van Wijzer in geldzaken (2014).
- 11 Zie eerdergenoemde rapport van Wijzer in geldzaken (2014).
- 12 **Lovall en Kahneman (2003)**. "Delusions of Success: How Optimism Undermines Executives' Decisions". Harvard Business Review: 56–63.
- 13 **Thaler en Shefrin (1981)**. An economic theory of self-control. Journal of political economy, 80(2), 392-406.
- 14 **Laibson. (1997)**. Golden eggs and hyperbolic discounting. The quarterly Journal of Economics, 112(2), 443-477.
- 15 **AFM (2015)**. Neem drempels weg opdat Nederlanders in actie komen voor hun pensioen.
<https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/nieuws/2015/nov/rapport-pensioentekort>
- 16 **Tykcinski en Pittman (1998)**. The consequences of doing nothing: Inaction inertia as avoidance of anticipated counterfactual regret. Journal of Personality and Social Psychology. 75(3), 607-616.
- 17 **Mullainathan en Shafir (2013)**. Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen.
- 18 **Kahneman, Knetsch en Thaler (1991)**. Anomalies: The Endowment Effect, Loss Aversion, and Status Quo Bias. Journal of Economic Perspectives. 5 (1): 193–206
- 19 **Kahneman en Tversky. (1992)**. Advances in prospect theory: Cumulative representation of uncertainty. Journal of Risk and Uncertainty. 5 (4): 297–323.
- 20 **Krijnen, Breugelman en Zeelenberg (2014)**. Waarom mensen pensioenvoorbereiding uitstellen en wat daartegen te doen is.
https://pure.uvt.nl/ws/files/4351505/SocPsy_Krijnen_waarom_mensen_Netspar_2014.pdf
- 21 **Knoef e.a. (2014)**. Pensioen, consumptiebehoeften en ouderenzorg. Netspar: Design paper 31.
<https://www.netspar.nl/publicatie/pensioen-consumptiebehoeften-en-ouderenzorg/>
- 22 **Fornero (2015)**. Reform, Inform, Educate: A New Paradigm for Pension Systems in B. Marin (ed.), The Future of Welfare in a Global Europe, Ashgate, pp. 297-324.
- 23 **Blacksted, Brügger en Post (2017)**. Life events and participant engagement in pension plans.
https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20171211_DP093_Brügger.pdf
- 24 **Knoef e.a. (2014)**. Pensioen, consumptiebehoeften en ouderenzorg. Netspar: Design paper 31.
<https://www.netspar.nl/publicatie/pensioen-consumptiebehoeften-en-ouderenzorg/>
- 25 **OESO (2011)**. Gender gap in retirement income. <http://www.oecd.org/gender/data/newoecdandaanalysisrevealingthewidegapinpensionbenefitsbetweenmenandwomen.htm>
- 26 **Dietvorst (2015)**. Van drie naar vijf pensioenpijlers.
<http://old.findinet.nl/~uploads/newsModule/ealpo312101.pdf>
- 27 **Kahneman (2011)**. Ons feilbare denken. Amsterdam, NH: Business Contact.
- 28 **Montizaan (2018)**. Parttime pensioneren en de arbeidsparticipatie. Netspar Design Paper 94.
<https://www.netspar.nl/publicatie/parttime-pensioneren-en-arbeidsparticipatie/>
- 29 **Montizaan, De Grip en Fouarge, D. (2015)**. Training Access, Reciprocity, and Expected Retirement Age. Maastricht (GSBE Research Memoranda; No. 005). <https://cris.maastrichtuniversity.nl/portal/files/842105/guid-0a0de968-9697-440c-b710-5f0e522de48d-ASSET1.0>
- 30 **Rijksoverheid**. Aandacht voor werkloosheid van 50-plussers
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/werkloosheid-50-plussers>
- 31 **Ministerie van SZW (2018)**. Brief aan de Tweede Kamer over arbeidsparticipatie van ouderen:
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-29544-814.html>
- 32 **Berg en Zia (2017)**. Harnessing emotional connections to improve financial decisions: Evaluating the impact of financial education in mainstream media. Journal of the European Economic Association. 0(0):1-31
- 33 **Maastricht University en Wijzer in geldzaken (2016)**. Financiële veerkracht op de oude dag. Hoe zetten we mensen aan tot actie? <https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/financiele-veerkracht-op-de-oude-dag.pdf>
- 34 **Maastricht University en Wijzer in geldzaken (2018)**. Financiële veerkracht op de oude dag. Hoe zetten we mensen aan tot actie? Deel 2. <https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/financiele-veerkracht-op-de-oude-dag-2018.pdf>
- 35 In de psychologie bedoelt men met het endowment effect (bezitseffect) het feit dat mensen meer waarde toekennen aan iets wat ze bezitten.
- 36 **Eberhardt, Brügger, Post en Hoet (2015)**. Activating Pension Plan Participants: Investment and Assurance Frames, Netspar Design paper 72.
<https://www.netspar.nl/assets/uploads/Netspar-Design-Paper-72-WEB.pdf>
- 37 **Dillard, Fagerlin, Cin, Zikmund-Fisher, en Ubel, (2010)**. Narratives that Address Affective Forecasting Errors Reduce Perceived Barriers to Colorectal Cancer Screening. Social Science & Medicine (1982), 71(1), 45–52. <http://doi.org/10.1016/j.socscimed.2010.02.038>
- 38 **Murphy, Frank, Chatterjee, en Baezconde-Garbanati, (2013)**. Narrative versus Non-narrative: The Role of Identification, Transportation and Emotion in Reducing Health Disparities. The Journal of Communication, 63(1), 10.1111/jcom.12007. <http://doi.org/10.1111/jcom.12007>
- 39 **Bruggen, Post en Van der Heijden (2017)**. Creating good choice environments Insights from research and industry. practice https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20171114_DP088_Bruggen.pdf
- 40 **Maastricht University en Wijzer in geldzaken (2016)**. Financiële veerkracht op de oude dag. Hoe zetten we mensen aan tot actie? <https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/financiele-veerkracht-op-de-oude-dag.pdf>
- 41 **Maastricht University en Wijzer in geldzaken (2018)**. Financiële veerkracht op de oude dag. Hoe zetten we mensen aan tot actie? Deel 2. <https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/financiele-veerkracht-op-de-oude-dag-2018.pdf>

Bijlage: lijst van deelnemers aan expertmeetings

Bijeenkomst financieel professionals (29 januari 2018)

Naam	Organisatie
Hubrien Meijaard	Hubrien - Financieel Advies 2.0 FLP
Wilfred Mooij	Geijssel Kroon
Nathalie van Wingerden	How2spendit
Pauline Mulder	Sammen
Denise Land	Financial Life Planner
Bernhard Pasveer	Pasveer Pensioenadvies
Floris Moerkamp	Financieel adviseur
Jan Kuijsten	Financieel adviseur
Marlon Sprangers	Financieel adviseur
Nihal Mansur	Financieel adviseur
Dorien Aaftink	Adfiz
Nanet Beumer	Kandoor
Madeline Laboyrie	MPO
Robert Smallenburg	Belastingdienst
Martin Holleman	Adfiz
Olaf Simonse	Wijzer in geldzaken
Arjan Bosman	Wijzer in geldzaken
Judith van Essen	Wijzer in geldzaken
Femke Sipkema	Wijzer in geldzaken
Henriette Raap - Scheele	Wijzer in geldzaken
Bart van Overbeek	Wijzer in geldzaken

Bijeenkomst experts en wetenschappers (8 maart 2018)

Naam	Organisatie
Anna van der Schors	NIBUD
Clody Derksen	FFP
Marleen Buijsman	Pensioenfederatie
Floske Weehuizen	Verbond van Verzekeraars
Hannie de Cloe-Vos	AFM
Margriet Visser	Ministerie van SZW
Dorna Tanori	Ministerie van SZW
Ilse Blom	Mijnpensioenoverzicht.nl
Elizabeth de Ranitz	DNB
Dione Bink - Ruyters	ABP
Raymond Montizaan	Universiteit Maastricht
Marieke Knoef	Universiteit Leiden
Kirsten Rohde	Erasmus Universiteit
Lisa Brüggem	Maastricht University
Wilco van Dijk	Universiteit Leiden
Michael Visser	Universiteit Tilburg
Rachel van den Braak	Vivat (Zwitserleven)
Marjolein Breed	Aegon
Olaf Simonse	Wijzer in geldzaken
Arjan Bosman	Wijzer in geldzaken
Femke Sipkema	Wijzer in geldzaken
Henriette Raap - Scheele	Wijzer in geldzaken
Bart van Overbeek	Wijzer in geldzaken

Colofon

Teksten

Olaf Simonse, *Wijzer in geldzaken*

Lisa Brüggen, *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

