

motivaction
research and strategy

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Onderzoeksvoorstel Pensioencommunicatie

Kwantitatief en gecombineerd communicatieonderzoek kenmerk 201700273.021

Auteurs
Henk Heinen & Irene Zondervan

13-11-2017

Inhoudsopgave

Achtergrond	**3**
Methode en opzet	**5**
Resultaten	**6**
Conclusies en aanbevelingen	**18**
Bijlage	**20**

Achtergrond

Op verzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (verder afgekort tot SZW), directie Arbeidsverhoudingen, heeft Motivaction International B.V. onderzoek uitgevoerd naar pensioencommunicatie.

Situatie:

Onzekerheid over de pensioenuitkering (of er überhaupt later nog pensioen is en hoe hoog de uitkering dan is) ondermijnt het vertrouwen in het pensioen onder een aanzienlijk deel van de werknemers die via de werkgever pensioen opbouwen. Niet alleen de aangepaste rekenrentes, het onstabiele beleggingsklimaat en de ontwikkelingen met betrekking tot de AOW- en pensioenleeftijd dragen bij aan onzekerheid. Waar de roep om zekerheid steeds luider wordt, is de werkelijkheid er één waar een bepaalde mate van onzekerheid niet alleen onvermijdelijk is, maar financieel gezien wellicht ook beter. Het ministerie is voornemens de boodschap over onzekerheid aan de informatie via www.pensioenoverzicht.nl aan de deelnemers over te brengen.

Aanleiding: communicatiedoelen

Binnen de wet pensioencommunicatie dienen een drietal doelstellingen van pensioencommunicatie bereikt te worden:

A: de individuele deelnemer dient inzicht te krijgen in de onzekerheid over de hoogte van zijn/haar pensioen;

B: de individuele deelnemer dient inzicht te krijgen in de effecten van veranderingen van koopkracht van zijn pensioen;

C: er dient bij de individuele deelnemer geen sprake te zijn van verwarring.

Achtergrond

Doelstelling

Hoe de informatie het beste op de pensioendeelnemers wordt overgebracht, is onderwerp van het onderzoek. Na raadpleging van experts op gebied van pensioencommunicatie en de begeleidingscommissie vanuit het ministerie die het project begeleidt, dient de meest geschikte vorm ontwikkeld te worden.

De onderzoeksdoelstelling luidt:

'Met welke communicatievorm, die deel zal uitmaken van www.mijnpensioenoverzicht.nl, slaagt SZW er het beste in de geformuleerde doelstellingen te realiseren met betrekking tot 'inzicht in de onzekerheid', 'in de effecten van veranderingen van koopkracht van het pensioen' en waarbij de getoonde informatie geen verwarring mag veroorzaken bij de deelnemer?

Methode en opzet

Het onderzoek is in de volgende stappen uitgevoerd:



Stap 1: kick off. Op 7 juli 2017 is overleg geweest tussen Motivaction en de begeleidingscommissie* van het Ministerie van SZW. De opzet zoals beschreven in het door Motivaction uitgebrachte voorstel is in deze bijeenkomst mondeling toegelicht.



Stap 2: expert meeting. Op 21 juli in de ochtend heeft een sessie met 9 externe experts bij het ministerie in Den Haag plaatsgevonden. Hieraan namen wetenschappers en afgevaardigden van pensioenfondsen en verzekeraars deel (zie bijlage voor de deelnemerslijst). Hun deelname is door de begeleidingscommissie voorgesteld. Motivaction heeft de sessie geleid. De output van de drie subgroepen betrof 3 ideeën, als vertrekpunt voor het deelnemersonderzoek. In de sessie die in de middag daarop volgde, heeft de begeleidingscommissie samen met het ministerie een keuze gemaakt om te komen tot het idee dat zich het beste leent tot nadere exploratie. Dit betreft een navigatiesysteem.



Stap 3: kwantitatief onderzoek in 2 sprints is 'het navigatiesysteem' getest op de communicatiedoelen. **In sprint 1** zijn 3 varianten van de figuur aan 300 respondenten voorgelegd, in 2 alternatieven (zwart-wit en kleur). Elke respondent beoordeelde slechts 1 variant (n=50 per variant). **In sprint 2** is de best beoordeelde variant aan 100 nieuwe respondenten voorgelegd. Omdat koopkracht op begrip achterbleef, is de nieuw geteste variant tekstueel aangepast. 50 respondenten uit sprint 1 hebben hun oordeel over deze tekstuele verschillen gegeven.

**** Begeleidingscommissie***
Ten behoeve van de uitvoering van het onderzoek is een begeleidingscommissie opgesteld. Hierin hebben zitting genomen: SZW, AFM, Verbond van Verzekeraars, de Pensioenfederatie.

Resultaten

Sprint 1

Sprint 2



Sprint 1 - resultaten

kpi's en vraagnummers	A1	A2	B1	B2	C1	C2
Gemiddeld rapportcijfer: Q11	6.8	7.0	6.6	7.3	6.4	6.0
Aantrekkelijkheid lay-out: Q13 gemiddeld rap. cijfer						
Uitnodigend	6.6	6.3	6.5	6.8	6.2	5.6
Nodigt uit om op te klikken (B/C)						
Koopkrachtknop nodigt uit (C)						
Begrip: Q13 gemiddeld rapport cijfer						
Begrijpelijk	7.1	7.2	6.9	7.6	6.6	5.8
Bruikbaar	6.9	6.9	6.8	7.2	6.5	5.9
Begrijpelijke tekstblokken (B,C)			7.0	7.3	6.8	6.1
Kennis Q9 en Q10: uit open antwoorden blijkt						
Begrip dat hoogte pensioen deels onzeker is						
Begrip over invloed van inflatie op koopkracht						
Begrip over invloed economie op pensioenhoogte						
Kennis Q14, 15, 16: gesloten vragen.						
Max. score = 990	408	448	454	497	384	367
Goed gevoel over pensioen, Q12: aan kant van eens:						
(max. score = 55)						
eerlijk verhaal	30	37	37	41	33	34
goed gevoel	32	34	29	38	26	27
vertrouwen	27	29	28	40	23	21
helder beeld	40	43	41	45	39	30
maakt dat je snapt hoe het zit	42	42	33	44	30	25
helpt bepalen of later genoeg pensioen	35	41	31	41	32	29
Q12: aan kant van oneens:						
pensioen is ingewikkeld	31	31	30	37	25	23

De 1-versies
(A1, B1, C1) zijn de zwart-wit versies

De 2-versies
(A2, B2, C2) zijn de kleuren versies.

Sprint 1 - kennisvragen

Q14. Hoe moet Robin zijn verwachte eindresultaat van € 1.920 interpreteren?

1. Robin krijgt naar verwachting maandelijks € 1.920 uitgekeerd als hij met pensioen is. (Niet waar)
2. De koopkracht van het pensioen dat Robin krijgt als hij met pensioen is, is € 1.920. (Waar)
3. De koopkracht zal lager zijn dan het bedrag van € 1.920, omdat nog geen rekening is gehouden met inflatie (stijgende prijzen) (Niet waar)
4. Robin krijgt dan feitelijk een hoger bedrag dan € 1.920, maar de koopkracht daarvan is € 1.920. Met het bedrag dat hij op de pensioendatum ontvangt, kan Robin dus evenveel kopen als vandaag de dag met € 1.920. (Waar)

Q15. Met zijn pensioen kan Robin tegen die tijd minder kopen dan de getoonde bedragen omdat er inflatie is tussen nu en zijn pensioendatum. Klopt dit?

5. Nee, met inflatie is in de bedragen in het plaatje al rekening gehouden (Waar)

Q16. Zijn onderstaande stellingen over het plaatje waar of niet waar volgens jou?

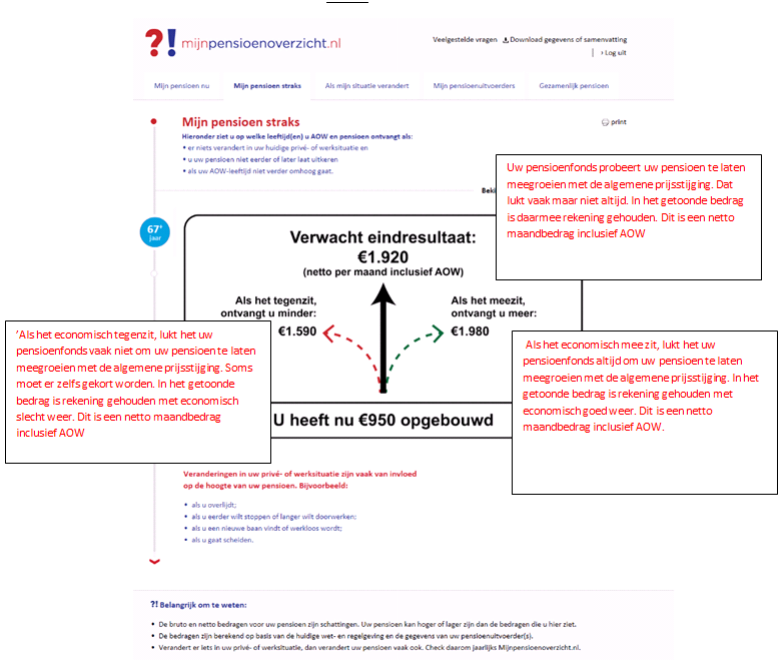
6. Het pensioen van Robin groeit geleidelijk aan. (Waar)
7. Er zijn ook andere uitkomsten mogelijk dan de drie getoonde bedragen (Waar)
8. Aan de hand van dit plaatje is op te maken dat je pensioen zich de komende jaren ontwikkelt, waarbij de exacte uitkomst nog niet vaststaat (Waar)
9. Dit plaatje geeft aan dat je nu al recht hebt op je te verwachten pensioen (Niet waar)
10. Als het economisch meezit, is het pensioen lager dan wanneer het economisch tegenzit (Niet waar)
11. De getoonde bedragen zijn de optelsom van het netto pensioen dat Robin bij zijn huidige (en eventueel eerdere) werkgever(s) heeft opgebouwd, en de AOW (Waar)
12. De kans hoger uit te komen dan het verwachte eindresultaat is gelijk aan de kans lager uit te komen (Waar)
13. De pensioenbedragen zijn exclusief AOW (Niet waar)
14. Over de pensioenbedragen moet Robin nog inkomstenbelasting betalen (Niet waar)
15. De kans dat Robin € 1.590 netto per maand zal ontvangen, is groter dan dat hij € 1.980 zal ontvangen (Niet waar)
16. Robin krijgt gegarandeerd € 1.920 netto per maand (inclusief AOW) (Niet waar)
17. Dit plaatje geeft Robin inzicht of hij met de getoonde bedragen zijn normale uitgavenpatroon kan voortzetten als hij met pensioen gaat (Waar)
18. De plaatjes kunnen Robin helpen bij het inschatten van hoeveel geld hij later krijgt en wat hij met dat pensioen kan doen. (Waar)

Sprint 1 - getoonde uitingen (1/2)

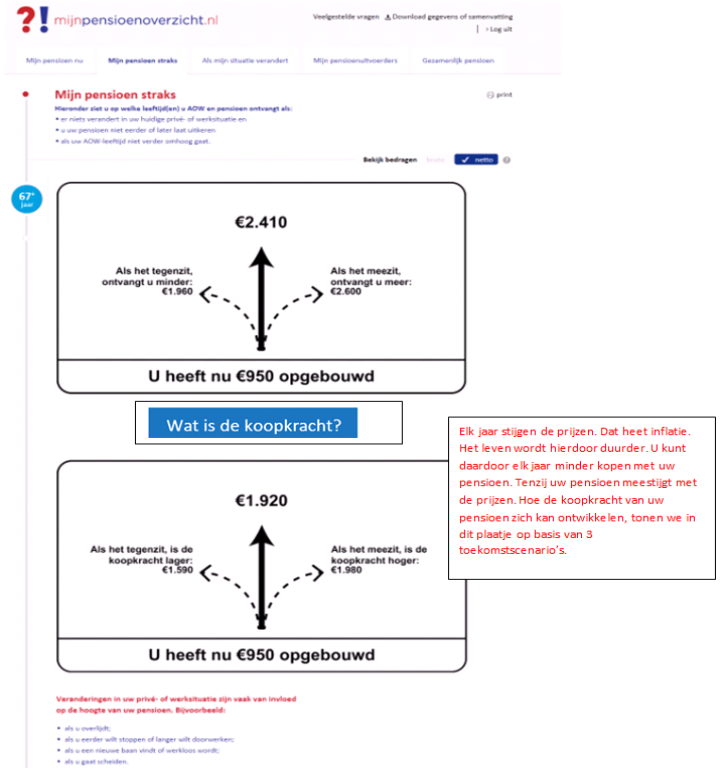
Versie A (zwart wit), zonder buttons



Versie B (kleur), met buttons. Door te klikken, verschijnen de tekstvakken.



Sprint 1 - getoonde uitingen (2/2)



Versie C (zwart wit)

Deze versie kent gelaagdheid. Eerst verschijnt het bovenste plaatje met de 'koopkrachtknop'. Door hier op te klikken, verschijnt het onderste plaatje.
Ook hier komt de tekst in het tekstvak pas naar voren door op de buttons te klikken.

Opzet in de vragenlijst

- In de vragenlijst is de respondent eerst het plaatje in de context van mpo getoond.
- Vervolgens is deze separaat getoond met de uitleg dat men op de knoppen dient te drukken voor de tekst. M.u.v. variant A die geen tekstblokken heeft.
- In de vragenlijst zijn open en gesloten vragen gesteld naar kennis/begrip en waardering van het plaatje.

Sprint 1 - kennisvragen

Alleen bij variant C

Q16b Zijn onderstaande stellingen over het plaatje waar of niet waar volgens jou?

19. Het verschil tussen plaatje 1 en plaatje 2 wordt verklaard door het (hogere) prijspeil in de toekomst (Waar)
20. Het pensioen van Robin zal minder waard zijn dan de getoonde bedragen in het eerste plaatje omdat er inflatie is tussen nu en zijn pensioendatum (Waar)
21. Het tweede plaatje geeft Robin inzicht of hij met de getoonde bedragen zijn normale uitgavenpatroon kan voortzetten als hij met pensioen gaat (Waar)

Sprint 1 - resultaten kennisvragen

Vraag nr.	onderwerp	A zwart (N=55)	A kleur (N=55)	B zwart (N=56)	B kleur (N=55)	C zwart (N=51)	C kleur (N=55)
1	Koopkracht	6	11	10	7	11	25
2	Koopkracht	19	12	17	18	18	20
3	Koopkracht	0	7	8	7	13	21
4	Koopkracht	8	9	10	8	16	17
5	overig	5	3	11	12	17	15
6	Onzekerheid	31	35	30	33	28	23
7	Onzekerheid	33	34	39	34	28	31
8	Onzekerheid	36	41	38	46	33	31
9	Onzekerheid	30	30	34	37	32	27
10	Overig	28	31	36	40	28	29
11	Overig	37	38	37	36	12	14
12	Overig	13	18	16	21	20	8
13	Onzekerheid	37	41	44	45	5	11
14	Onzekerheid	14	25	26	30	7	6
15	Overig	11	11	12	13	11	9
16	Koopkracht	41	43	40	45	25	32
17	Overig	21	24	19	23	21	17
18	Overig	38	35	35	42	31	31
Totaal		408	448	454*	497	384*	367
19	Koopkracht					19	19
20	Koopkracht					18	19
21	Koopkracht					21	21

Sprint 1 - resultaten A, B, C

A: Communiceert WEL:

- Dat pensioen geleidelijk groeit
- Onzekerheid, kans op andere uitkomsten, feit dat het getoonde bedrag niet gegarandeerd is
- Impact van de economie op de uitkomst
- Opstelsom al het opgebouwde pensioen plus AOW en dat het netto is
- Inschatten wat hij later krijgt (maar niet wat hij er mee kan doen. Koopkracht, verschil in score 17 en 18)

A: Communiceert NIET/ONVOLDOENDE

- Inzicht in koopkracht, inflatie-effect
- Dat kans op lager dan 1.590 gelijk is aan kans op hoger dan 1.980

B: Communiceert WEL

- Geleidelijke groei (net als A en beter dan C)
- Bedragen staan niet vast, kunnen veranderen (iets beter dan A en beter dan C)
- Impact economie op de resultaten (beste van de 3)
- Bedragen zijn optelsom van alle aanspraken en AOW (gelijk A en beter dan C)
- AOW is opgeteld bij de bedragen (beste van de 3)
- Bedragen zijn netto, gaat geen inkomstenbelasting meer af
- Inschatten hoeveel geld hij krijgt

B: Communiceert NIET/ONVOLDOENDE

- Inzicht in koopkracht/inflatie-effect (ondanks uitleg geen betere score dan A)
- Dat er met inflatie rekening is gehouden en wat dat betekent (dat er mee rekening wordt gehouden scoort beter dan A, wat het betekent niet)
- Gelijkheid aan kansen hoger of lager uit te komen dan laagste/hoogste getoonde bedrag (nauwelijks beter dan A)

C: Communiceert WEL

- Beter dan A, B: dat er rekening is gehouden met effect van inflatie op koopkracht

C: Communiceert NIET/ONVOLDOENDE

- Geleidelijke groei van het pensioen (minder dan A en B)
- Effecten economie op uitkomst (minder dan A en B)
- Dat het om netto bedragen gaat
- Dat het AOW- bedrag er bij inbegrepen is
- Kans op lager is gelijk aan kans op hoger
- Of hij zijn normale uitgavenpatroon kan voortzetten (betekenis van inflatie/koopkracht): slechter dan A en B

Conclusies- sprint 1

Sprint 1:

Drie versies met binnen elke versie de variant zwart-wit en kleur.

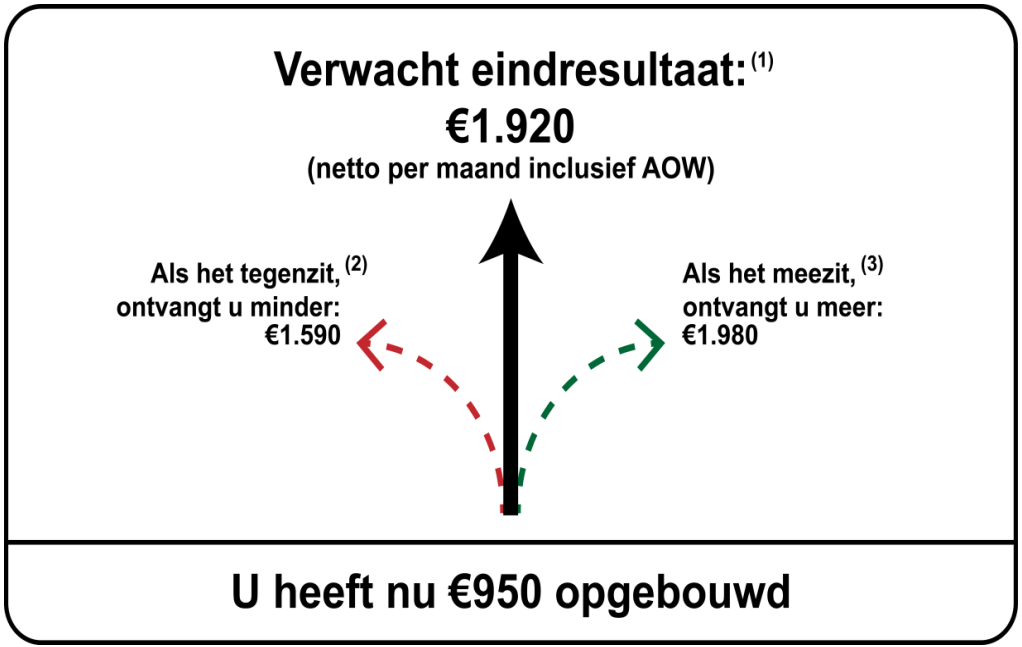
1) Variant B scoort op alle kpi's beter dan de andere varianten en slaagt er in de boodschap van onzekerheid over te brengen en leidt bij deelnemers niet tot het ervaren van verwarring.

2) Geen van de geteste varianten slaagt er in de boodschap over te brengen dat met inflatie is rekening gehouden.

3) Meer informatie (variant C) leidt niet tot een hogere waardering van het plaatje of tot meer begrip. M.a.w. er lijkt een optimum lijkt te zijn t.a.v. de hoeveelheid informatie (A is te weinig, C is teveel).



Sprint 2 - getoonde uiting



Mouse-over tekst bij bedrag € 1.920: (Verwacht resultaat)
Het pensioenfonds kan het pensioen van Robin bijna volledig laten meegroeien met de algemene prijsstijging van de komende 22 jaar. Naar verwachting wordt zijn pensioenuitkering 80 euro lager dan zijn huidige maandsalaris. Het getoonde bedrag is netto en inclusief AOW.

Mouse-over tekst bij € 1.590 (als het tegenzit)
Als het economisch tegenzit, dan kan het pensioenfonds van Robin zijn pensioen niet laten meegroeien met de algemene prijsstijging van de komende 22 jaar. Misschien moet er zelfs gekort worden. Dan wordt zijn pensioen naar verwachting € 410 lager dan zijn huidige maandsalaris. Het getoonde bedrag is netto en inclusief AOW.

Mouse-over tekst bij bedrag € 1.980: (als het meezit)
Als het economisch meezit, dan kan het pensioenfonds van Robin zijn pensioen volledig laten meegroeien met de algemene prijsstijging van de komende 22 jaar. In dat geval wordt zijn pensioen naar verwachting € 20 lager dan zijn huidige maandsalaris. Het getoonde bedrag is netto en inclusief AOW.

Sprint 2 - resultaten

kpi's en vraagnummers	B2 (n=55) 1e sprint	B1+B2 (n=111) 1e sprint	B2 (n=106) 2e sprint
Gemiddeld rapportcijfer: Q11	7.3	7.0	7.1
Aantrekkelijkheid lay-out: Q13 gemiddeld rap. cijfer			
Uitnodigend	6.8	6.7	6.6
Nodigt uit om op te klikken	6.9	6.6	6.7
Begrip: Q13 gemiddeld rapport cijfer			
Begrijpelijk	7.6	7.3	7.2
Bruikbaar	7.2	7.0	7.1
Begrijpelijke tekstblokken	7.3	7.2	7.4
Kennis Q14, 15, 16: gesloten vragen.			
% juist beantwoord	50%	48%	49%
Goed gevoel over pensioen, Q12: aan kant van eens:			
· eerlijk verhaal	75%	70%	72%
· goed gevoel	69%	60%	57%
· vertrouwen	73%	61%	50%
· helder beeld	82%	77%	75%
· maakt dat je snapt hoe het zit	80%	69%	75%
· helpt bepalen of later genoeg pensioen	75%	65%	71%
· Q12: aan kant van oneens:			
· pensioen is ingewikkeld	67%	60%	58%

Om de resultaten van B over de beide sprints beter te kunnen vergelijken, zijn in de tweede kolom de resultaten van B1 en B2 uit sprint 1 samen genomen.

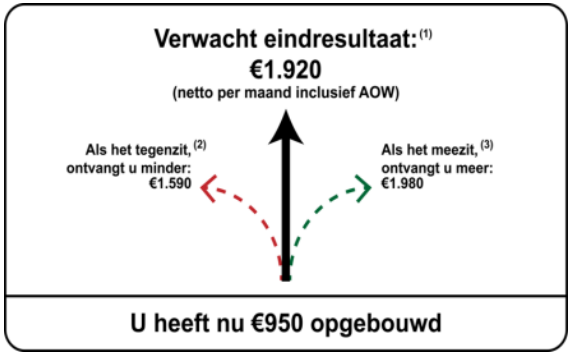
Sprint 2 - resultaten kennisvragen

Vraag nr.	onderwerp	B1 zwart (N=56)	B1 kleur (N=55)	B1 totaal eerste sprint(N=111)	B2 tweede sprint(N=106)	B1 totaal % (N=111)	B2 kleur % (N=106)
1	Koopkracht	10	7	17	**15**	15%	14%
2	Koopkracht	8	18	15	**22**	14%	21%
3	Koopkracht	10	7	18	**11**	16%	10%
4	Koopkracht	11	8	23	**33**	21%	31%
5	overig	30	12	63	**56**	57%	53%
6	Onzekerheid	39	33	73	**76**	66%	72%
7	Onzekerheid	38	34	84	**87**	76%	82%
8	Onzekerheid	34	46	71	**60**	64%	57%
9	Onzekerheid	36	37	76	**66**	68%	62%
10	Overig	37	40	73	**64**	66%	60%
11	Onzekerheid	16	36	37	**29**	33%	27%
12	Overig	44	21	89	**74**	80%	70%
13	Onzekerheid	26	45	56	**43**	50%	41%
14	Onzekerheid	12	30	25	**25**	23%	24%
15	Overig	40	13	85	**83**	77%	78%
16	Koopkracht	35	45	77	**85**	69%	80%
	Koopkracht	74	76	150	**166**	27%	31%
	Onzekerheid	201	221	422	**386**	54%	52%
	Overig	151	159	310	**277**	70%	65%
	Totaal	426	456	882	**829**		

Conclusie - sprint 2

Sprint 2:

- De aanpassing op variant B heeft niet geleid tot betere scores op alle kpi’s.



Overall conclusies m.b.t. de 3 doelstellingen

1: De individuele deelnemer dient inzicht te krijgen in de onzekerheid over de hoogte van zijn/haar pensioen

- De navigatiemetafoor draagt bij aan deze doelstelling A.

2: De individuele deelnemer dient inzicht te krijgen in de effecten van veranderingen van koopkracht van zijn pensioen

- De onderzochte varianten, zowel met tekst als met getallen, slagen er niet in om de effecten van koopkracht bij de deelnemer duidelijk te maken.

3: Er dient bij de individuele deelnemer geen sprake te zijn van verwarring.

- Op basis van de resultaten kan niet worden geconcludeerd dat deelnemers informatie altijd volledig begrijpen. Wel kan worden geconcludeerd dat deelnemers zelf aangeven dat ze geen verwarring ervaren; deze doelstelling wordt gehaald met de navigatiemetafoor.

Aanbevelingen

De navigatiemetafoor aangevuld met tekstuele uitleg via een mouse over is een goede visualisatie die bijdraagt aan het overbrengen van de boodschap dat de hoogte van de pensioenuitkering niet vast staat. Dit bevestigt eerder onderzoek naar deze methode. De deelnemer zegt geen verwarring te ervaren.

Meer inzicht is nodig in hoe de deelnemer de aangeboden informatie leest en interpreteert. Hiertoe raden wij aan de uiting ook nog eens kwalitatief te laten onderzoeken. Tegen de achtergrond van die informatie, krijgen wellicht de scores op de kennisvragen een andere betekenis. De grootste winst hiervan is meer concreet advies te verkrijgen over de gewenste, aansprekende en begrijpelijke woorden en beelden. Mensen met een lager opleidingsniveau, laag taalniveau, verspreid over jongeren en ouderen komen voor een dergelijke kwalitatieve verdieping met name in aanmerking.

Om de boodschap over de impact van de koopkracht, de effecten van veranderingen van koopkracht van het pensioen, over te brengen, raden wij ondersteunend materiaal aan. Geschreven tekst komt hiervoor te kort. Dit blijkt ook uit ander onderzoek, bijvoorbeeld van Annemarie van Hekken, die laat zien dat mensen minder geneigd zijn pensioentekst te lezen, maar dat de navigatiepijl met drie bedragen wel degelijk begrepen wordt. De begrippen zijn lastig uit te leggen en Nederlanders verkiezen steeds meer beelden boven het geschreven woord. In lijn met de visualisatie van de navigatie, raden wij daarom aan op de pagina in mijnpensioenoverzicht een (animatie) filmpje op te nemen, of ander ondersteunend materiaal, waarin duidelijk wordt uitgelegd dat het getoonde UPO-bedrag afgezet wordt tegen het huidig besteedbaar inkomen.

BIJLAGE



Open antwoorden Sprint 1 en 2

B1 versus B2

Onderzoeksverantwoording

Open antwoorden Sprint 1

Q9. Welke informatie haal je uit het plaatje?

A

Variant A (A1 en A2) biedt de pensioendeelnemers bovenal inzicht in de onzekerheid over de hoogte van hun pensioen. Ruim een derde van de respondenten geeft in verschillende bewoordingen aan dat het hoogte niet vaststaat en wordt beinvloed door economische omstandigheden.

"Wat er is opgebouwd en wat het verwachte eindresultaat is met een marge voor als het tegenzit of meezit."

"Dat het eindbedrag variabel is, wat ik minimaal en maximaal over zal houden, en wat ik nu al opgebouwd heb."

"Precies wat ik zou willen weten: welk bedrag ik maandelijks krijg. En hoeveel dat meer of minder is als het mee of tegen zit. En wat ik tot nu toe heb opgebouwd. Heel duidelijk."

"Het eindbedrag is variabel."

"Een schatting van de minimale en maximale verwachte opbrengst."

Een kleiner aantal respondenten merkt in meer algemene zin op dat afbeelding A inzicht biedt in het opgebouwde pensioen nu en het te verwachten bedrag later (zonder daarbij te refereren aan de onzekerheid over het te verwachten pensioen). Zo'n 20 respondenten noemen expliciteit dat het gaat om een netto (maand)bedrag, vaak gecombineerd met de opmerking inclusief AOW.

Variant A biedt de respondenten geen inzicht in de effecten van veranderingen van koopkracht van hun pensioen. Niemand noemt de woorden koopkracht of inflatie in de open antwoorden of vraagt zich af of het om nominale of reële bedragen gaat. Een handvol respondenten merkt op dat aan de afbeeldingen weinig betekenis kan worden ontleend en/of dat de bedragen die staan vermeld weinig concreet zijn.

Voor verwarring zorgt variant A evenmin. Slecht enkele respondenten geven aan afbeelding A1 of A2 niet te begrijpen:
"Abacadabra!"
"Wat zegt dat bedrag van 950 euro nu precies? Snap ik niet."

B

De open antwoorden bij variant B (B1 en B2) zijn in grote lijnen vergelijkbaar met de reacties op variant A. De meeste reacties hebben betrekking op de onzekerheid van de hoogte van het pensioen. Ongeveer een kwart van de respondenten merkt in het algemeen op dat de afbeeldingen inzicht bieden in het pensioen dat tot nu toe is opgebouwd en het te verwachten pensioen later. Eveneens een kwart, en daarmee iets meer dan bij variant A, noemt specifiek dat het om netto bedragen gaat, inclusief AOW. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat dit niet alleen in de afbeeldingen zelf wordt vermeld, maar ook in de begeleidende tekstblokken onder de mouse-over buttons. Net als variant A, slaagt variant B er evenmin in om inzicht te bieden in het effect van veranderingen van koopkracht. Geen van de respondenten refereert hier naar.

Open antwoorden Sprint 1

Q9. Welke informatie haal je uit het plaatje?

C

Bij variant C (C1 en C2) noemen 25 respondenten wel (het effect van) van koopkracht en/of inflatie. Meer dan A en B in ieder geval slaagt C er dus in om het effect van veranderingen van koopkracht duidelijk te maken.

"De koopkracht inschatting positief en negatief."

"Koopkracht ontwikkeling in slechte en goede omstandigheden."

"Wat je minimaal en maximaal qua koopkracht kan verwachten. De huidige stand van zaken en op het moment van je pensioen."

"De koopkracht in slechte en goede tijden o.b.v. het opgebouwde pensioen."

Al is niet voor iedereenprecies duidelijk wat wordt bedoeld:

"Huidig opgebouwd pensioen en te bereiken pensioen. Rekening houdend met en zonder invloed koopkracht."

Evenals A en B, maakt variant C duidelijk dat er onzekerheid bestaat over het te verwachten pensioen later.

Q10: Wat betekenen de bedragen op het plaatje?

A

Op basis van de open antwoorden dat de respondenten de bedragen die vermeld staan in de variant A over het algemeen goed worden begrepen in die zin dat de onzekerheid over het bedrag duidelijk wordt gemaakt. Ook wordt veelvuldig over netto bedragen gesproken. Over koopkracht en/of inflatie wordt door de respondenten met geen woord gerept.

"Het bedrag nu in de pot, verwacht eindbedrag minimum 1590, maximum 1980."
"Eindresultaat, of meer of minder."
"Het kan 1590 p/mnd zijn, 1920 of misschien 1980."
"Het geld wat je netto per maand ontvangt bij pensioen in diverse scenario's. minder gemiddelde en betere vooruitzichten."
"Dat je altijd rekening moet houden met de ontwikkelingen in de economie."

B

De open antwoorden bij B zijn vergelijkbaar met die bij A:
"Indicaties over netto inkomsten na pensionering."
"Wat je opgebouwd hebt en wat je eventueel krijgt als je de pensioenleeftijd bereikt."
"Robin heeft nu €950 opgebouwd. Het verwachte eindresultaat is €1920 netto incl. AOW Als het tegenzit krijgt hij €1590 netto incl. AOW Als het meezit krijgt hij €1980 netto incl. AOW."
"Of het meezit of niet."

Open antwoorden Sprint 1

Q 10: Wat betekenen de bedragen op het plaatje?

C

Bij variant C wordt eveneens een onderscheid gemaakt naar het tot nu toe opgebouwde pensioenbedrag tot dusver en de te verwachten bedragen bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd. 17 respondenten voegen daar nog het element koopkracht aan toe.

“De koopkracht van je pensioen.”

“Wat mijn pensioen is als ik 67 ben en wat mijn koopkracht is als ik 67 ben.”

“Wat je pensioen is en wat de koopkracht van dat bedrag is.”

“Het kale bedrag en het gecorrigeerde bedrag met inflatie.”

Minder duidelijk maakt C of er bruto of netto bedragen worden vermeld (inclusief of exclusief AOW). Vijf respondenten hebben hier een vraag of opmerking over.

“Geen idee of dit netto of bruto is, of dat AOW erbij zit of niet, staat allemaal nergens.”

“Netto of bruto?”

Open antwoorden Sprint 2 (n=100)

Q9. Welke informatie haal je uit het plaatje?

"Wat ik ongeveer kan verwachten."

"Hoeveel het ongeveer wordt."

"Het eindresultaat is onzeker."

"Inschatting van de bandbreedte van je pensioen."

"Verwachte bedrag, wat ik ontvang per maand als het tegenzit en wat ik ontvang per maand als het meezit."

"Opgebouwd pensioen, uiteindelijk pensioen, met gunstige en minder gunstige scenario's."

Maar ook:

"Het gegarandeerde minimum bedrag."

"Bruto inkomen."

"Dat je nog 970 euro moet opbouwen om aan de 1.920 te komen."

"Netto bedragen die je krijgt."

"Het bedrag dat Robin na zijn pensioen per maand krijgt."

Q10. Wat betekenen de bedragen op het plaatje?

"Hoeveel ik nu heb opgebouwd, en naar verwachting ga krijgen als alles doorloopt zoals nu."

"Als ik nu stop krijg ik 950 euro per maand, als ik doorwerk kan ik 1.920 euro per maand hebben."

Q13a. Je beoordeelt het plaatje op <uitnodigend> met een onvoldoende? Kun je dit toelichten?

"Saai plaatje."

"Er staan veel getallen zonder directe verklaring dat het niet echt uitnodigend is om verder te klikken."

"Te saai, te abstract."

"Pensioen is gewoon geen sexy onderwerp."

Q13b. Je beoordeelt het plaatje op <begrijpelijk> met een onvoldoende? Kun je dit toelichten?

"Onduidelijk wanneer je voldoende hebt opgebouwd om het eindresultaat te halen."

"Ik begrijp het gewoon niet."

"Te weinig informatie."

"Wat krijg ik nu uiteindelijk? ik heb nu pas 950 van de 1.920 euro opgebouwd."

"Wanneer zit het tegen en wanneer zit het mee?"

Q13c. Je beoordeelt het plaatje op <bruikbaar> met een onvoldoende? Kun je dit toelichten?

"Omdat het niet zeker is."

"Je kunt hier verkeerde conclusies uit trekken."

"Omdat het niet echt duidelijk is."

Open antwoorden Sprint 2 (n=100)

Q17. Hoe kan het plaatje volgens jou verbeterd worden?

"Informatie of er uiteindelijk überhaupt wel pensioen zal gaan worden uitgekeerd. En of de hoogte van de aow stabiel blijft en dan nog überhaupt bestaat!"

"Misschien een extra (oproepbaar) tekstvak met standaard informatie rondom pensioensrecht waarin wat meer wordt uitgelegd over de betekenis van het plaatje en pensioen in het algemeen. Niet iedereen weet denk ik hoe het precies zit."

"Trek het uit elkaar in meerdere plaatjes met een duidelijke test meteen in beeld."

"Meer informatie over inflatie."

"Uitgavepatroon erbij!"

"Eerlijk weergeven waarom een meevaller nauwelijks tot hoger pensioen leidt, maar een tegenvaller wel tot een veel lager pensioen. De drie bolletjes kunnen beter vervangen worden door een spreiding met daarbij de kansen."

"Inflatie meenemen in de berekening."

"Meer realistische informatie geven."

"Dit lijkt te mooi om waar te zijn. Wees realistisch."

"Door te vermelden dat het geen rekening houdt met de inflatie. Dus een opmerking over koopkracht opnemen."

"Inflatie correctie? Wordt pensioen geïndexeerd?"

Reacties op beide teksten van B (n= 50 controlegroep)

Bedrag (1)

A: Het pensioenfonds kan het pensioen van Robin bijna volledig laten meegroeien met de algemene prijsstijging van de komende 22 jaar. Naar verwachting wordt zijn pensioenuitkering 80 euro lager dan zijn huidige maandsalaris. Het getoonde bedrag is netto en inclusief AOW. (2e sprint)
B: Uw pensioenfonds probeert uw pensioen te laten meegroeien met de algemene prijsstijging. Dat lukt vaak maar niet altijd. In het getoonde bedrag is daarmee rekening gehouden. Dit is een netto maandbedrag inclusief AOW. (1e sprint)

Q18 Naar welke van deze 2 teksten gaat jouw voorkeur uit (bedrag 1)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A	19	11,6	32,8	32,8
	B	25	15,2	43,1	75,9
	Geen voorkeur	14	8,5	24,1	100,0
	Total	58	35,4	100,0	
Missing	System	106	64,6		
Total		164	100,0		

Toelichting voorkeur tekst A:
"Tekst A komt krachtig, positief, professioneel en geloofwaardig over. Bij tekst B. val ik over de woorden proberen te laten groeien, lukt vaak maar niet altijd. Proberen betekent: Iets doen waarvan je niet zeker weet of het kan of lukt."
"A biedt meer zekerheid."
"Directer en persoonlijker."

Toelichting voorkeur tekst B:
"Duidelijker gesteld dat het niet zeker is dat deze verwachting wordt gehaald."
"Die andere too much info waar ik niks aan heb."
"B is reëler, houdt rekening met risico's."
"Het is realistischer dan tekst A, omdat je absoluut niet kan weten wat de komende 22 jaar gaat plaatsvinden que prijsstijgingen en dergelijke. Dan kun je er een prognose op los laten maar die kan nooit absoluut betrouwbaar zijn, omdat je het simpelweg niet weet. Met tekst A schep je hele grote verwachtingen en als mensen zich daar op gaan blind staren en het blijkt toch tegen te vallen, dan heb je de poppen aan het dansen en is de teleurstelling vele malen groter. Tekst B is gewoon realistischer, eerlijker, zakelijker en transparanter."

Reacties op beide teksten van B

Het plaatje en de tekst op deze plek moeten duidelijk maken dat de pensioenuitkering die Robin over 22 jaar krijgt niet vastligt maar anders kan zijn dan het bedrag dat hier staat. Welk tekst slaagt daar beter in?

Q20 De tekst op deze plek moet duidelijk maken dat de pensioenuitkering die Robin over 22 jaar krijgt niet vastligt. Welk tekst slaagt daar beter in?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A	19	11,6	32,8	32,8
	B	28	17,1	48,3	81,0
	Geen voorkeur	11	6,7	19,0	100,0
	Total	58	35,4	100,0	
Missing	System	106	64,6		
Total		164	100,0		

Ook moet de tekst duidelijk maken dat Robin het getoonde bedrag kan vergelijken met zijn huidige nettosalaris om inzicht te krijgen in zijn koopkracht. Welke tekst brengt deze boodschap over de koopkracht van de pensioenuitkering het beste over?

Q21 Welke tekst brengt deze boodschap over de koopkracht van de pensioenuitkering het beste over?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A	26	15,9	44,8	44,8
	B	17	10,4	29,3	74,1
	Geen voorkeur	15	9,1	25,9	100,0
	Total	58	35,4	100,0	
Missing	System	106	64,6		
Total		164	100,0		

Q21: Toelichting voorkeur tekst A:

"A begrijp ik sneller en beter."
"Er staat een heel concreet bedrag in en iedereen weet wat z'n huidige inkomen is, dus ook hoe je er voorstaat als je met je pensioen minder krijgt."
"Eerlijk en helder."
"Ik houd niet van vaagheden en kies het liefst voor zekerheden."

Q21: Toelichting voorkeur tekst B:

"B is gewoon realistischer en eerlijker. Het schept niet te hoge verwachtingen en de bedragen zijn gewoon duidelijk en nogmaals die prognose van 22 jaar kun je onmogelijk doen. Ook gezien veranderingen in economie, politiek, geo-politieke verhoudingen, vergrijzing etc. etc. en al het ander wat daar aan onderhevig is."
"Situatie wordt hier eenvoudiger weergegeven."

Reacties op beide teksten van B

Bedrag (2)

A: Als het economisch tegenzit, dan kan het pensioenfonds van Robin zijn pensioen niet laten meegroeien met de algemene prijsstijging van de komende 22 jaar. Misschien moet er zelfs gekort worden. Dan wordt zijn pensioen naar verwachting € 410 lager dan zijn huidige maandsalaris. Het getoonde bedrag is netto en inclusief AOW. (2e sprint)

B: Als het economisch tegenzit, lukt het uw pensioenfonds vaak niet om uw pensioen te laten meegroeien met de algemene prijsstijging. Soms moet er zelfs gekort worden. In het getoonde bedrag is rekening gehouden met economisch slecht weer. Dit is een netto maandbedrag inclusief AOW. (1e sprint)

Q23 Naar welke van deze 2 teksten gaat jouw voorkeur uit (bedrag 2)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A	25	15,2	43,1	43,1
	B	22	13,4	37,9	81,0
	Geen voorkeur	11	6,7	19,0	100,0
	Total	58	35,4	100,0	
Missing	System	106	64,6		
Total		164	100,0		

Toelichting voorkeur tekst A:

"Concreter."
"Duidelijker wat de gevolgen zijn."
"Bedragen zijn altijd duidelijker."
"Je weet waar je aan toe bent."

Toelichting voorkeur tekst B:

"In dit geval heeft het noemen van een bedrag geen zin, economisch slecht weer is niet in een bedrag uit te drukken."
"B zegt in klare taal wat ik weten moet."
"Tekst A met 420 euro minder komt wel heel negatief over."
"Geeft gewoon globaal de beste weergave wat de situatie is. Tevens schept men bij die tekst ook geen verwachtingen en de prognose van 22 jaar kun je echt onmogelijk doen. Dat is belachelijk. Waarom: de wereld is niets zo veranderend als nu en de huidige politieke situatie in Nederland (erg rechts) maakt het allemaal veel onzekerder. Dus tekst B geeft het beste beeld en het meer eerlijke beeld. Zonder hoog verwachtingspatroon."

Reacties op beide teksten van B

Bedrag (3)

A. Als het economisch meezit, dan kan het pensioenfonds van Robin zijn pensioen volledig laten meegroeien met de algemene prijsstijging van de komende 22 jaar. In dat geval wordt zijn pensioen naar verwachting € 20 lager dan zijn huidige maandsalaris. Het getoonde bedrag is netto en inclusief AOW. (2e sprint)

B: Als het economisch meezit, lukt het uw pensioenfonds altijd om uw pensioen te laten meegroeien met de algemene prijsstijging. In het getoonde bedrag is rekening gehouden met economisch goed weer. Dit is een netto maandbedrag inclusief AOW. (1e sprint)

Q25 Naar welke van deze 2 teksten gaat jouw voorkeur uit (bedrag 3)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A	26	15,9	44,8	44,8
	B	21	12,8	36,2	81,0
	Geen voorkeur	11	6,7	19,0	100,0
	Total	58	35,4	100,0	
Missing	System	106	64,6		
Total		164	100,0		

Toelichting voorkeur tekst A:

"Duidelijk gesteld welk bedrag mogelijk ontvangen kan worden."
"Realistischer beeld."
"Ook hier geldt dat het noemen van bedragen veel duidelijker is."
"Bedragen zijn sprekender dan termen, zeker als de bedragen positief uitvallen."

Toelichting voorkeur tekst B:

"Het bedrag is nu niet te schatten, dit zou ook zomaar €50 kunnen zijn."
"Duidelijker. Die 20 euro minder kan ik zelf wel berekenen."
"De €20,- uit A valt niet goed te plaatsen."
"Tekst A is demotiverend, want je weet nu al dat je veel minder gaat krijgen. Ook al is het maar twintig euro. Tekst B daarin tegen is zakelijker, tempert de verwachting op een acceptabel niveau en vertelt het verhaal eerlijker."

Aanwezigen bij expertbijeenkomst 21/7/2017

Experts		
Thomas	Post	Universiteit van Maastricht
Leo	Lentz	Universiteit van Utrecht
Fred	van Raaij	Universiteit van Tilburg
Celeste	de Quelerij	TKP Pensioen
Catharien	Hamerslag	Achmea
Rogier	van Potter Loon	Aegon
Annemarie	van Hekken	Lidewij & Spijker
Ron	Starmans	APG
Sanne	Meijer	Nationale-Nederlanden
Onderzoekers		
Irene	Zondervan	Motivaction
Henk	Heinen	Motivaction
Begeleidingscommissie		
Sandra	van Dijkhuizen	Verbond van Verzekeraars
Wouter	van den Brink	Pensioenfederatie
Jeroen	van den Bosch	AFM
Wilte	Zijlstra	AFM
Astrid	Severijnen	SZW
Lennart	Janssens	SZW

Bijlage | Onderzoekstechnische informatie - kwantitatief

- **Veldwerkperiode**
  - Het veldwerk is uitgevoerd op 21 en 22 augustus (Sprint 1) en op 5 en 6 (Sprint 2) 2017
- **Methode respondentenselectie**
  - Uit het StemPunt-panel van Motivaction
- **Incentives**
  - De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek een punten voor het StemPunt spaarprogramma ontvangen
- **Toonmateriaal**
  - Een kopie van het gebruikte toonmateriaal is te vinden in de rapportage bij Resultaten
- **Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden**
  - Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Beeld- en geluidsopnames op cd en niet digitaal beschikbare schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten, worden tot 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard.
- **Overige onderzoekstechnische informatie**
  - Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever

Wij verminderen onze footprint



Motivaction is ISO 14001-gecertificeerd



Motivaction gebruikt energiezuinige auto’s



Motivaction gebruikt groene stroom



Motivaction gebruikt uitsluitend papier met een FSC-label

Auteursrecht

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage – anders dan integrale publicatie – is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

Zie ook ons Pers- en publicatiebeleid.

Beeldmateriaal

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

motivaction
research and strategy

Motivaction International B.V.
Marnixkade 109
1015 ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001 MG Amsterdam

T +31 (0)20 589 83 83
M info@motivaction.nl

www.motivaction.nl

