

Publieksmonitor pensioenen

Rapport – eerste meting – kwartaal 1, 2022

29 april 2022



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Wouter Jacobs
Senior Research Consultant
wouter.jacobs@marketresponse.nl



MarketResponse
Data ▶ Insights ▶ Consultancy

Introductie

Conclusies

Resultaten

- Vertrouwen
- Kennis
- Gedrag
- Communicatie

Over het onderzoek



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Wouter Jacobs
Senior Research Consultant
wouter.jacobs@marketresponse.nl

Sjof Raaijmakers
Research Consultant
sjof.raaijmakers@marketresponse.nl

Twan Karremans
Data Consultant
twan.karremans@marketresponse.nl



Periodiek onderzoek

SZW gaat samen met alle stakeholders binnen de pensioensector het grote publiek informeren over de pensioenafspraken zoals deze zijn vastgelegd in het pensioenakkoord. Het doel hierbij is het creëren van draagvlak voor het stelsel. Dit draagvlak wordt gedefinieerd als vertrouwen: vertrouwen in hoe pensioen geregeld is in Nederland, vertrouwen in de organisaties die dat geregeld hebben en het gevoel dat het zorgvuldig en eerlijk gaat.

Met deze publieksmonitor wil het Ministerie van SZW over meerdere jaren de reactie van het Nederlandse publiek op alles wat ze horen en zien over het pensioen inzichtelijk maken. De monitor dient daarmee inzicht te bieden in de mate waarin de communicatiedoelen van SZW en de andere stakeholders worden gerealiseerd.

Voor u ligt het rapport met de uitkomsten van de eerste meting. Na deze inleiding volgt een overzicht van de belangrijkste bevindingen. Vervolgens wordt achtereenvolgens het vertrouwen, de kennis en het gedrag van het publiek ten aanzien van het pensioenstelsel weergegeven. Dit rapport wordt afgesloten met een beknopte onderzoeksverantwoording.

De centrale vraag binnen dit onderzoek is:

In welke mate heeft het algemene publiek vertrouwen in het pensioenstelsel en de partijen die betrokken zijn bij de uitvoeren ervan, hoe ontwikkelt dit vertrouwen zich in de tijd en hoe kunnen ontwikkelingen worden verklaard?

Te beantwoorden deelvragen in dit rapport:

Kennis, beleving en gedrag

- Wat is het kennisniveau van het publiek met betrekking tot het pensioenstelsel?
- Wat is de beleving en houding (waaronder het vertrouwen) van burgers met betrekking tot het pensioenstelsel?
- Wat doet het publiek in relatie tot het pensioenstelsel (informatie verzamelen, keuzes maken etc.)

Verklaren van verschillen en ontwikkelingen

- Wat veroorzaakt de veranderingen op het gebied van kennis, beleving en gedrag in de tijd en welke rol speelt de publiekscampagne hierbij?
- In hoeverre zijn de gebruikte middelen gezien en hoe worden deze beoordeeld?
- Hoe verschillen de diverse doelgroepen van elkaar?



Het meten van vertrouwen

Vertrouwen is een complex en samengesteld begrip is dat daarom niet goed met één vraag te meten is. Ten behoeve van dit onderzoek is er een vertrouwensconstruct ontwikkeld dat zijn theoretische basis kent in publicaties van o.a. Van Raaij (2009) en Moin (2021). Het construct bevat de volgende dimensies:

- Toereikend (doet wat het moet doen)
- Stabiel
- Eerlijk (integer, eerlijk verdeeld)
- Deelnemer-vriendelijk (goede bedoelingen)
- Identificatie (waardencongruentie)
- Communicatie (transparantie)

De dimensies zijn geoperationaliseerd tot stellingen (zie volgende pagina). Na de eerste meting is het vertrouwen geconstrueerd, gefinetuned en gevalideerd door middel van statistische technieken. De stellingen zijn voorgelegd in het online onderzoek en gescoord op een 5-puntsschaal (helemaal mee oneens -> helemaal mee eens).

In het hoofdstuk vertrouwen zijn de scores op de verschillende dimensie van vertrouwen weergegeven. Deze zijn tot stand gekomen door het bepalen van een gewogen gemiddelde van de scores op de stellingen die horen bij de betreffende dimensie. Het overall vertrouwen is vastgesteld door het berekenen van een gemiddelde score van de verschillende dimensies. De gewichten van de stellingen zijn bepaald aan de hand van factoranalyses. De scores zijn uiteindelijk genormaliseerd naar een schaal lopend van 1 tot 10 waarbij een score tussen 1 en 4 wordt beschouwd als 'weinig vertrouwen', een score tussen 4 en 7 als 'neutraal' en een score tussen 7 en 10 als 'veel vertrouwen'.

Doelgroep en subdoelgroepen

Voor dit onderzoek is er binnen de populatie van personen 18+ een gestratificeerde steekproef getrokken waarbij onderstaande drie voor pensioen relevante subgroepen in gelijke mate aanwezig zijn. De data zijn achteraf gewogen op o.a. leeftijd en regio zodat de totale resultaten representatief zijn voor Nederland 18+.

- Niet gepensioneerden tot 55 jaar. Voor deze groep ligt het pensioenmoment nog wat verder in de toekomst) (59% van de bevolking in Nederland 18+)
- Niet gepensioneerden, ouder dan 55 jaar. Voor deze groep geldt dat het pensioenmoment dichtbij komt (23% van de bevolking 18+)
- Gepensioneerden (18% van de bevolking 18+).

Daarnaast wordt er ook onderscheid gemaakt naar de mate waarin men financieel geletterd is. Deze onderverdeling is gemaakt op basis van het zelf gerapporteerde vermogen om financiële zaken te regelen en op orde te houden. Voor de groep hoog financieel geletterden geldt dat zij met vertrouwen vrijwel alle financiële zaken zelf kunnen regelen, de groep die wordt aangemerkt als gemiddeld financieel geletterd kan dit gedeeltelijk zelf maar spreek ook onzekerheid uit met betrekking tot het regelen van een deel van de zaken. Voor de groep laag financieel geletterden geldt zij weinig vertrouwen hebben in het eigen kunnen als het gaat om het regelen en op orde houden van de financiële zaken. De drie genoemde groepen zijn gedefinieerd door middel van een clusteranalyse. De steekproef wordt uiteindelijk gewogen zodat zij representatief is voor de populatie van personen 18+. Meer informatie over de weging is te vinden in de bijlage Onderzoeksverantwoording



Introductie

Dimensies van vertrouwen in pensioen

Toereikend

- Het pensioen is waardevast, dat wil zeggen dat het er rekening mee houdt dat het leven steeds duurder wordt
- Het pensioen is goed afgestemd op wat je nodig hebt als je met pensioen gaat
- De manier waarop pensioenen geregeld worden gaat uit van wat het beste is voor de mensen die werken en de mensen die gepensioneerd zijn

Stabiel

- De partijen die in Nederland over pensioenen gaan, zullen niet zomaar omvallen
- Tegen de tijd dat ik met pensioen ga, is er voldoende geld om mij tot mijn dood pensioen uit te betalen

Eerlijk

- Bij het pensioen wordt er netjes en zorgvuldig omgegaan met de pensioenbetalingen
- De manier waarop pensioenen in Nederland zijn geregeld, is eerlijk
- Bij het pensioen is op een eerlijke manier rekening gehouden met wat het beste is voor ouderen en jongeren

Deelnemer-vriendelijk

- Partijen die betrokken zijn bij het pensioen zijn goed bereikbaar voor vragen
- Ik krijg eerlijke informatie over pensioen

Identificatie

- Ik voel me verbonden met partijen met de partijen die over pensioenen gaan
- De manier waarop pensioenen geregeld worden is goed voor mens, milieu en de samenleving

Duidelijke communicatie

- Pensioen wordt uitgelegd op een manier die ik begrijp
- De informatie die je ontvangt over je pensioen is duidelijk en begrijpelijk



Belangrijkste conclusies



Vertrouwen hoger onder financieel hoog geletterden

Vertrouwen in pensioen is neutraal

Gemiddeld genomen heeft het algemeen publiek geen uitgesproken vertrouwen of wantrouwen in het pensioenstelsel.

Burgers zijn relatief positief over de deelnemer-vriendelijkheid van pensioenen en de mate waarin communicatie duidelijk en begrijpelijk is.

Burgers zijn relatief iets negatiever over of het pensioen ook daadwerkelijk toereikend is op het moment dat je met pensioen gaan.

Vertrouwen lager onder bijna gepensioneerden

Het vertrouwen bij de groep die het pensioenmoment nadert is iets lager dan bij de jongere doelgroep tot 55 jaar. Bij de groep gepensioneerden ligt het vertrouwen weer wat hoger.

Financieel hoog geletterden hebben meer vertrouwen

De groep die als financieel hoog geletterd kan worden beschouwd heeft duidelijk meer vertrouwen in het pensioen dan de groep die financieel laag geletterd is.



Belangrijkste kenmerken pensioen bekend bij ruime meerderheid

Basiskenmerken pensioen bij ruime meerderheid bekend

Belangrijke kenmerken van het stelsel zoals dat bestaat uit drie pijlers worden door meer van 75% van het publiek bevestigd. Men weet in grote overmaat ook al van het nieuwe stelsel dat het niet één groot landelijk pensioenfonds zal worden.

Kennis over pensioen is hoger onder gepensioneerden. De kennis van pensioenzaken is tevens hoger onder financieel hoog geletterden al zijn de verschillen met midden en laag financieel geletterden vrij klein.

Betrokkenheid neemt toe als pensioen dichterbij komt

De meeste mensen zijn enkele keren per jaar met pensioen bezig. Een kleine driekwart opent en leest altijd of meestal brieven en e-mails over het pensioen. De groep die zegt dit (bijna) nooit te doen bestaat uit ca. 8% van het publiek. Gepensioneerden en bijna gepensioneerden zeggen vaker 'altijd' te open en lezen dan de jongeren.

Iets minder dan de helft bekijkt tenminste elk jaar hoe het pensioen er voorstaat via UPO of pensioenoverzicht.nl. Eveneens zo'n 40% zegt wel eens te doen maar niet elk jaar en 17% zegt dit nog nooit te hebben gedaan.

De betrokkenheid neemt toe naarmate de pensioenleeftijd dichterbij komt of al is bereikt.

Zo'n 30% zegt informatie te hebben ontvangen over het nieuwe pensioen

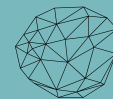
Iets minder dan een derde zegt iets te hebben gehoord over het nieuwe pensioenstelsel. Dit aandeel ligt hoger onder gepensioneerden en hoger financieel geletterden.

Iets minder dan de helft hoorde de afgelopen 3 maanden iets in de media over pensioen. Gepensioneerden hebben vaker iets gehoord in de media dan de werkenden. Hetzelfde geldt voor de groep hoog financieel geletterden versus de midden en laag financieel geletterden.



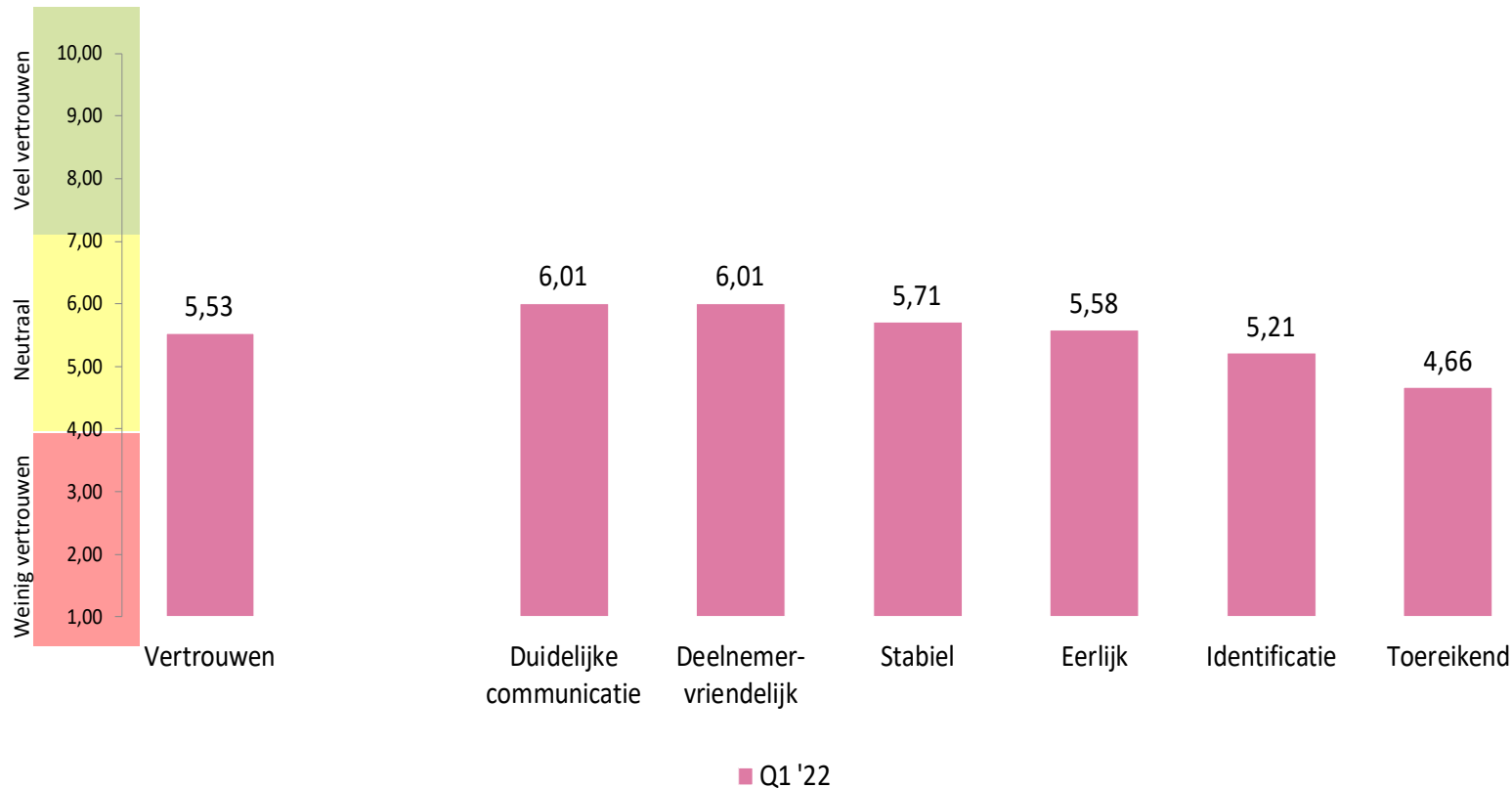
Resultaten

Vertrouwen



Vertrouwen

Het vertrouwen van het publiek is gemiddeld neutraal



Gemiddeld neutraal wil zeggen dat de groep burgers die veel vertrouwen heeft ongeveer even groot is als de groep die weinig vertrouwen heeft. Er is eveneens een groep burgers die het vertrouwen als neutraal betiteld.

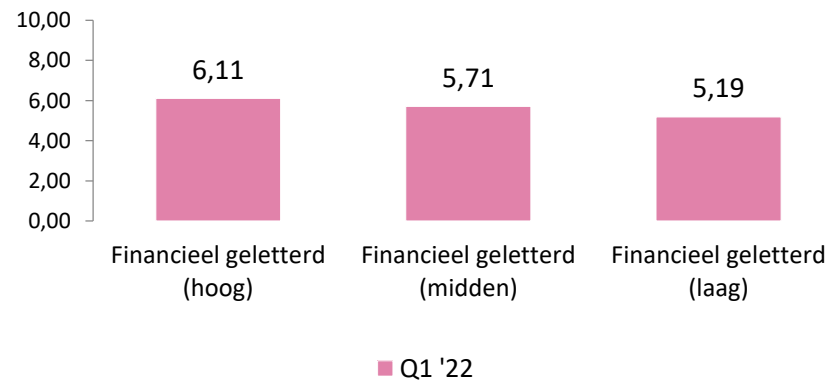
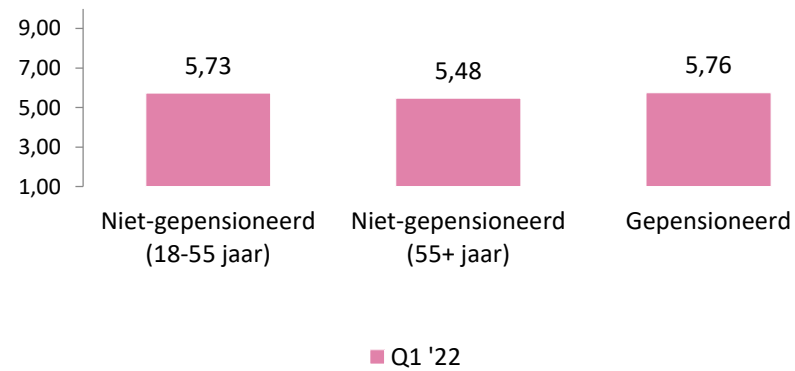
Burgers zijn relatief positief over de deelnemer-vriendelijkheid (dit betreft o.a. de bereikbaarheid van de uitvoerders) en de mate waarin communicatie duidelijk en begrijpelijk is.

Burgers zijn relatief iets negatiever als het de inschatting betreft of het pensioen ook daadwerkelijk toereikend is (afgestemd om wat je nodig hebt als je met pensioen gaat en waardevast).



Vertrouwen

Meer vertrouwen bij gepensioneerden en financieel hoog geletterden



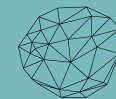
Het vertrouwen bij de groep die het pensioenmoment nadert (ouder dan 55 jaar, nog niet gepensioneerd) is iets lager dan bij de jongeren (< 55 jaar) en de gepensioneerden. Voor de groep van 55 jaar en ouder komt het pensioen dichterbij en zijn de mogelijkheden om dat nog wezenlijk te verbeteren beperkt. Gelukkig zien we dat het vertrouwen weer toeneemt als men daadwerkelijk met pensioen is.

De groep die financieel hoog geletterd is heeft aanzienlijk meer vertrouwen in het pensioen dan de groep die financieel laag geletterd is.



Resultaten

Kennis

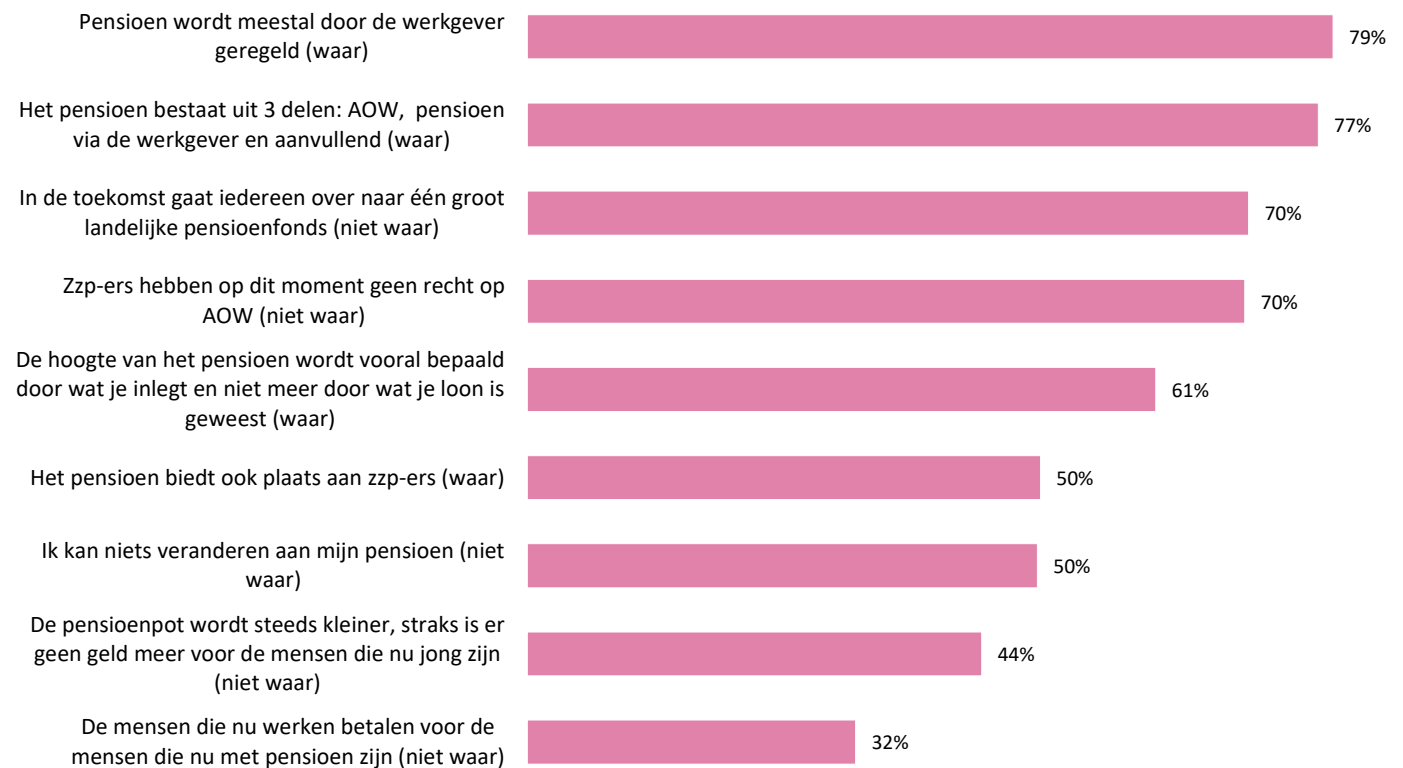


Belangrijke kenmerken van het stelsel zoals dat bestaat uit drie delen worden door meer dan 75% van het publiek bevestigd. Men weet in grote overmaat ook al van het nieuwe stelsel dat het niet één groot landelijk pensioenstelsel zal worden.

Een meerderheid van het publiek schat foutief in dat de pensioenpot steeds kleiner wordt en dat de mensen die nu werken betalen voor de mensen die nu met pensioen zijn. Al zou kunnen worden betoogd dat dat wel geldt voor de AOW-component van het pensioen (pijler 1)

Kennis

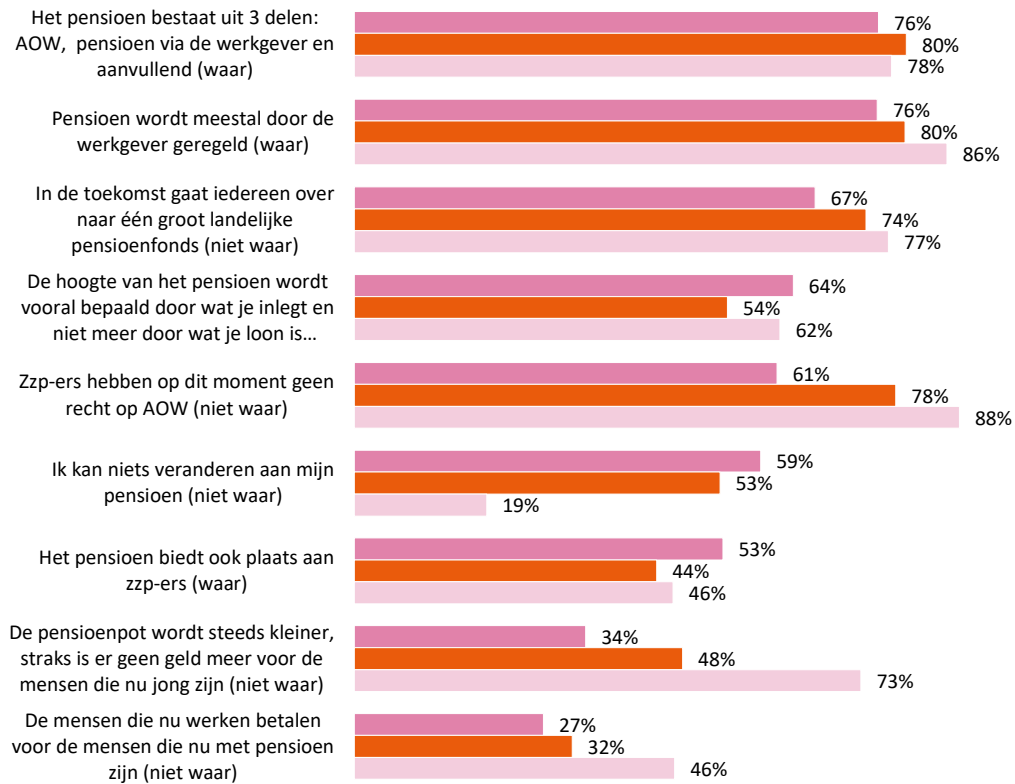
Basiskenmerken pensioen bij ruime meerderheid bekend



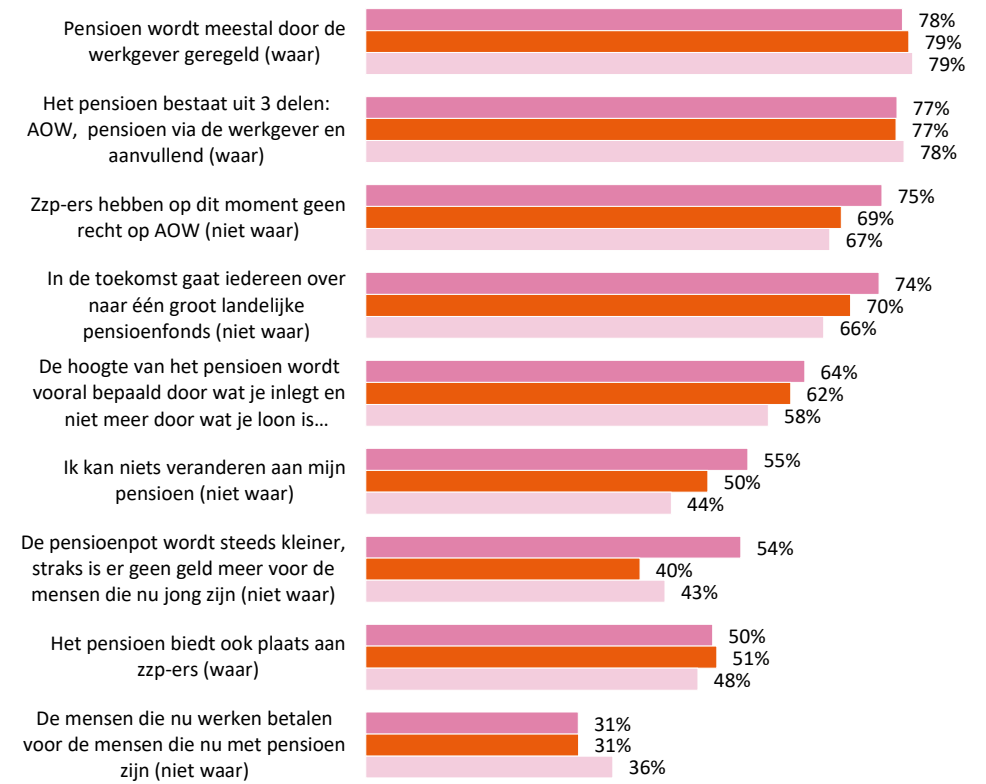
Q1 '22



Kennis over pensioen is hoger onder gepensioneerden



■ Niet-gepensioneerd (18-55 jaar) ■ Niet-gepensioneerd (55+ jaar) ■ Gepensioneerd



■ Financieel geletterd (hoog) ■ Financieel geletterd (midden) ■ Financieel geletterd (laag)



Resultaten

Gedrag



Gedrag

Circa 40% checkt jaarlijks hoe het pensioen ervoor staat

Een kleine driekwart opent en leest altijd of meestal brieven en e-mails over het pensioen. De groep die zegt dit (bijna) nooit te doen bestaat uit ca. 8% van het publiek. Gepensioneerden en bijna gepensioneerden zeggen vaker 'altijd' te open en lezen dan de jongeren.

Ruim 40% bekijkt tenminste elk jaar hoe het pensioen er voorstaat via UPO of pensioenoverzicht.nl. Eveneens zo'n 40% zegt wel eens te doen maar niet elk jaar en 17% zegt dit nog nooit te hebben gedaan. Ook hier zien we dat de betrokkenheid toeneemt naarmate de pensioenleeftijd dichterbij komt of al is bereikt.

Open EN lees je alle brieven en e-mails die je ontvangt van je pensioenfond(sen)? (% ja altijd, ja meestal)

42%

Bekijk je hoe je pensioen ervoor staat door het UPO of www.mijnpensioenoverzicht.nl te bekijken? (% ja, elk jaar)

42%

Heb je je de afgelopen 6 maanden op een andere manier met je pensioen beziggehouden? (% ja)

50%

Heb je zelf wel eens iets veranderd aan je pensioen, bijvoorbeeld extra premie inleggen of het wijzigen van je risicoprofiel? (% ja)

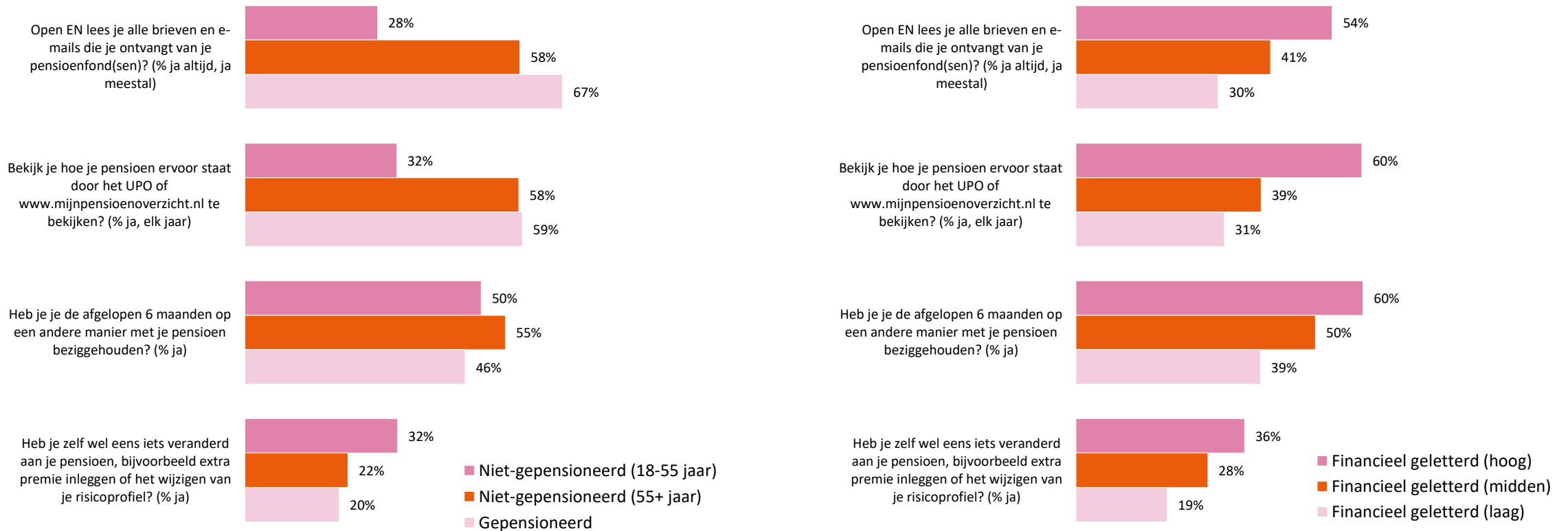
28%

■ Q1 '22



Gedrag

(Bijna) gepensioneerden openen en lezen meer en bekijken vaker hun UPO. Jongeren hebben vaker iets veranderd

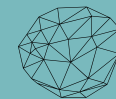


De actieve betrokkenheid bij het pensioen neemt duidelijk toe naarmate met meer financieel geletterd is.



Resultaten

Communicatie



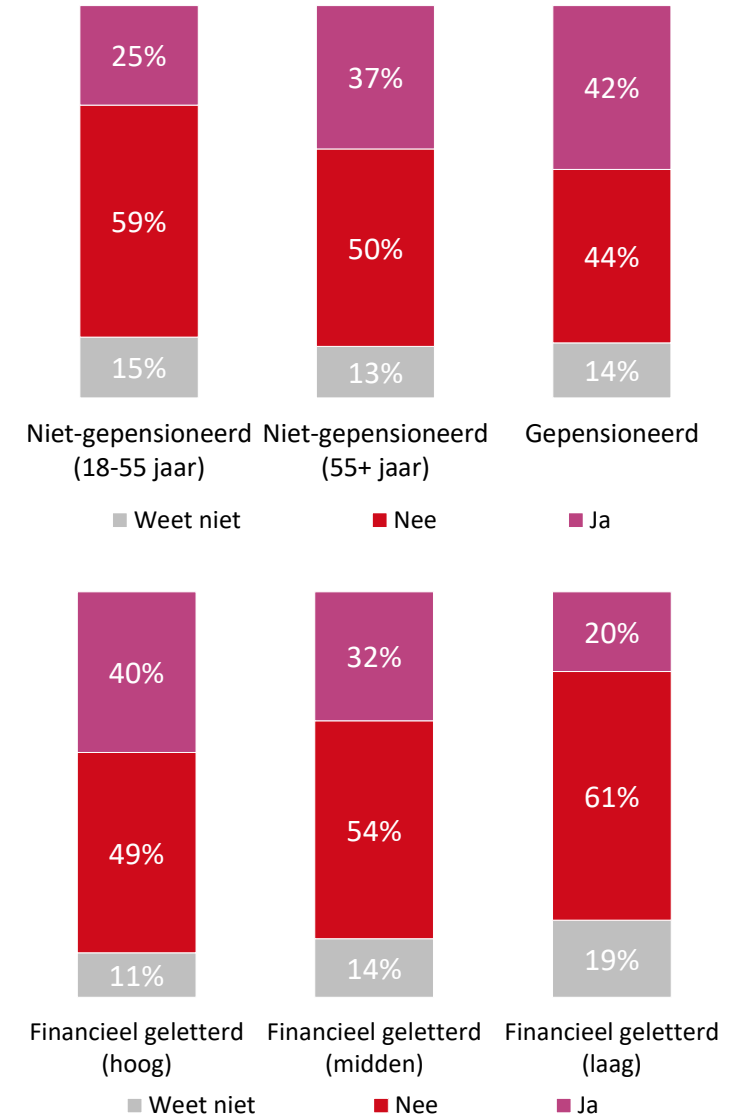
Communicatie

Iets minder dan een derde zegt al informatie te hebben gekregen over het nieuwe pensioen

Een groter aandeel van de gepensioneerden en bijna gepensioneerden zegt al te zijn geïnformeerd door het pensioenfonds of de pensioenuitvoerder terwijl een kleiner deel van de jongeren dat aangeeft. We zien ook dat de groep hoog financieel geletterden vaker aangeeft al te zijn geïnformeerd dan de groep laag financieel geletterden. Waarschijnlijk kan worden verondersteld dat het feitelijk informeren binnen alle groepen van financieel geletterdheid ongeveer even groot is. Het feit of men dit in onderzoek al dan niet bevestigd wordt dus mede bepaald door andere factoren zoals betrokkenheid bij pensioen.



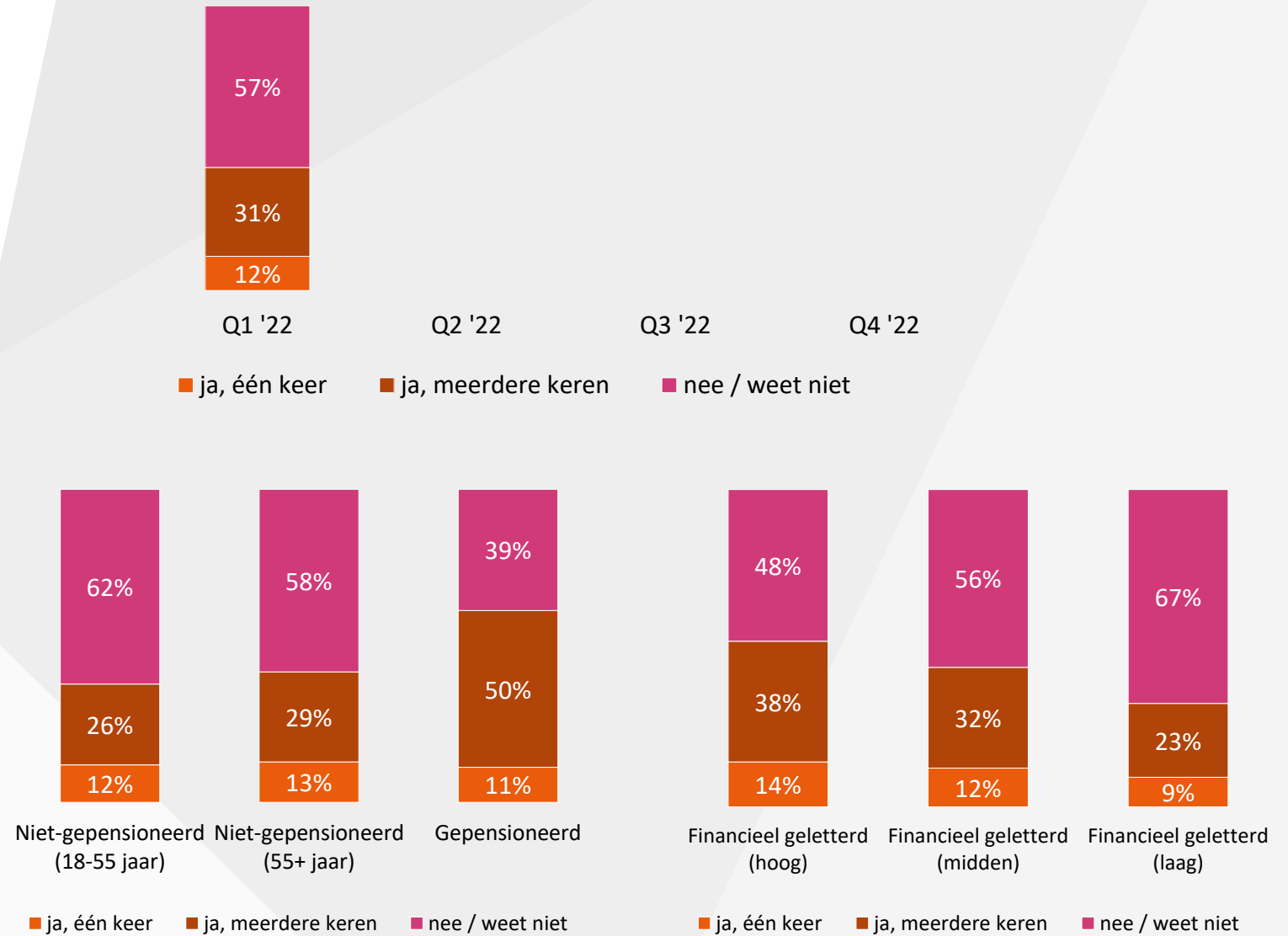
Vraag: Ben je zelf al door je pensioenfonds of pensioenverzekeraar geïnformeerd over wat het nieuwe pensioen voor jou gaat betekenen?



Communicatie

Ruim 40% hoorde iets in de media over pensioen

Gepensioneerden hebben vaker iets gehoord in de media over pensioen dan de werkenden. Hetzelfde geldt voor de groep hoog financieel geletterden versus de midden en laag financieel geletterden. Vermoedelijk geldt hier dat genoemde groepen meer receptief zijn (meer open staan / geïnteresseerd zijn in) voor het ontvangen van boodschappen over het pensioen.



Vraag: Heb je de afgelopen 3 maanden iets over pensioen gezien of gehoord op tv, radio, online, krant of tijdschrift of er met anderen over gesproken?



Bijlagen

- Onderzoeksverantwoording



Onderzoeksverantwoording

Onderzoek in het kort

Methode	Kwantitatief online onderzoek Aankondiging: online Reminder: online
Doelgroep en steekproef	Doelgroep: Algemeen publiek in Nederland (18 jaar of ouder) Steekproefkader: het consumentenpanel van Dynata Steekproef: netto 1200 respondenten Doelgroep 1: Niet gepensioneerd 18-54 jaar: netto n= 399 respondenten Doelgroep 2: Niet gepensioneerd 55+ jaar: netto n= 399 respondenten Doelgroep 3: Gepensioneerd: netto n= 402 respondenten
Veldwerk	Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 11 tot en met 24 februari De gemiddelde invultijd van de vragenlijst bedroeg: 10 minuten
Weging	De steekproef is gewogen op de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd, (Nielsen)regio en opleiding. De wegefficiency van Q1, 2022 meting bedraagt 73,5%. In het totaal krijgen de drie vermelde doelgroepen daardoor weer hun eigen gewicht, gebaseerd op onderstaande populatieaantallen*: Doelgroep 1: Niet gepensioneerd 18-54 jaar: 8.377.981 (59%) Doelgroep 2: Niet gepensioneerd 55+ jaar: 3.284.019 (23%) Doelgroep 3: Gepensioneerd: 2.515.000 (18%)

**) Aantallen zijn gebaseerd op verhoudingscijfers van MOA Gouden Standaard en CBS bevolkingsprognose 2022*





MarketResponse

Data ▶ Insights ▶ Consultancy