

# Beleidsinstrumenten in de pensioenbranche



Bron: Akkermans

*Een onderzoek naar het toepassen van gedragsinzichten bij de keuze van beleidsinstrumenten.*

Erasmus Universiteit Rotterdam  
Erasmus School of Social and Behavioural Sciences  
Avondprogramma Bestuurskunde

Student: Rajnie Nandkoemarsing  
Studentnummer: 173491

Begeleider: Prof. dr. H.J.M. Fenger  
Tweede lezer: Dr. B.R.J. George

Datum: 25 maart 2019



# Voorwoord

Beste lezer,

Het zit erop voor mij! Voor u ligt mijn masterthesis: 'Beleidsinstrumenten in de pensioenbranche.' Ik kan terugkijken op twee geweldige opleidingsjaren, waarin ik ontzettend veel geleerd heb en een stevige basis heb gelegd voor een definitieve carrièreswitch van de private sector naar de publieke sector. Ik ben trots op mezelf dat ik de eeuwige spijt die ik met me meedroeg dat ik in mijn jongere jaren mijn universitaire studie niet heb afgemaakt nu van mij af kan schudden, maar ik ben vooral de mensen om mij heen dankbaar die op hun eigen manier hebben bijgedragen aan dit moment.

Allereerst wil ik mijn ouders bedanken voor hun steun en mama nog extra voor de voedselvoorraden die ze me altijd meegaf en vooral als het tentamentijd was, was dit superfijn. Dank ook aan mijn zussen en zwagers, die mij met hun interesse en opbeurende woorden weer motiveerden als ik er af en toe even klaar mee was. Neefje Joshan en nichtjes Yessie en Esha...jullie zijn mijn zonnestraaltjes en ik heb nu weer tijd om de leukste tante te zijn!

Ook wil ik mijn medestudenten bedanken voor de leuke en leerzame momenten, maar met name Niels voor de samenwerking in het eerste jaar en Dresia in het tweede jaar.

Last but zeker niet least dank aan Menno Fenger voor zijn begeleiding tijdens het schrijven mijn masterthesis en Bert George in de rol van tweede lezer. Ik ben erg blij dat ik de master kan afsluiten met jullie aan mijn zijde. Jullie bevlogenheid tijdens de colleges werkte erg aanstekelijk en hebben mij geïnspireerd om bestuurskunde te combineren met disciplines als psychologie, *behavioral economics*, communicatie en marketing.

Ik hoop dat het resultaat net zoveel leesplezier oplevert als ik heb gehad bij het schrijven ervan.

Rajnie Nandkoemarsing

Rotterdam, maart 2019

# Samenvatting

## Probleemstelling

Veel toezichtinterventies van regelgevers en toezichthouders zijn gestoeld op de aanname dat consumenten de juiste beslissingen nemen als ze over de juiste informatie beschikken. Inzichten uit de gedragswetenschappen tonen echter aan dat mensen beperkt rationeel handelen en niet alle informatie gebruiken in hun besluitvorming. De grenzen van traditionele beleidsinstrumenten vanuit de overheid worden erkend en de mogelijkheden van *nudging* worden onderzocht. De AFM wil wat betreft pensioenen weten waarom consumenten beperkt geneigd zijn om actie te ondernemen en wil de mogelijkheden verkennen hier effectief mee om te gaan om een goede pensioenkeuzearchitectuur te kunnen presenteren. Op rationele gronden zou de burger bepaald keuzegedrag moeten vertonen, want het is algemeen bekend dat pensioen belangrijk is voor later. Er is echter sprake van een spectrum met twee uiteinden tussen hoe burgers keuzes maken en hoe zij geacht worden te kiezen op grond van de rationele veronderstellingen in het pensioenstelsel. Dit wordt in dit onderzoek aangeduid met de term rationele *biases*. Het doel van dit onderzoek is het identificeren van rationele *biases* die het besluitvormingsproces van pensioendeelnemers beïnvloeden bij het maken van pensioenkeuzes en te onderzoeken welke beleidsinstrumenten dit effect kunnen verminderen. De centrale vraag van dit onderzoek luidt: Welke rationele *biases* zijn van invloed op het besluitvormingsproces van pensioendeelnemers en welke beleidsinstrumenten kunnen deze biases mitigeren?

## Theoretisch kader

Middels literatuuronderzoek is theorie verzameld over de determinanten van rationele *biases*, de elementen die van invloed zijn op het besluitvormingsproces, de traditionele en beleidsinstrumenten en het opkomende beleidsinstrument *nudging*. De verwachting is dat de variabele rationele *biases* aanwezig is bij pensioendeelnemers en invloed heeft op het gewenste besluitvormingsproces. Aan de hand van de kenmerken van deze variabelen kunnen wellicht beleidsinstrumenten ingezet worden met een gewenste besluitvorming bij pensioendeelnemers als resultaat.

## Onderzoeksmethode

Ter beantwoording van de onderzoeksvraag is kwalitatief onderzoek verricht door middel van twintig semigestructureerde expertinterviews aan de hand van een topiclist. Daarnaast is gebruik gemaakt van kwantitatieve gegevens gegenereerd uit de database van NN Group. De kwantitatieve data worden niet via SPSS geanalyseerd, maar systematisch verwerkt in overzichtstabellen. Aan de hand van de operationaliseringstabellen zijn de data vervolgens gecodeerd.

## Resultaten & analyse

In het empirische gedeelte van dit onderzoek is de theorie bevraagd in drie keuzemomenten die kunnen voorkomen gedurende het pensioendeelnemerschap. Dit is het moment van de keuze bij een collectieve waardeoverdracht, de keuze van uitruil bij ontslag van ouderdomspensioen voor nabestaandenpensioen en de keuze van beleggingsbeleid bij een premieregeling. De onderzoeksresultaten zijn vervolgens geanalyseerd en uit de aangehaalde sub-indicatoren van de rationele *biases* zijn drie type deelnemers te herleiden: pensioendeelnemers die geen pensioenkeuzes willen/kunnen maken, pensioendeelnemers die te verleiden zijn tot het maken van deze keuzes en pensioendeelnemers die keuzes willen maken voor het hier en nu. De frames in het besluitvormingsproces die volgens de respondenten de meeste impact hebben op de te maken keuzes zijn de verwachtingen wat betreft pensioen, de complexiteit van pensioen en/of de pensioenregeling en als inductieve frame is de leeftijd van de pensioendeelnemer benoemd. Deze frames zijn van grote invloed op de motivatie van de pensioendeelnemer om zich in de verschillende pensioenkeuzes te verdiepen. Uit de analyse van de inzet van beleidsinstrumenten is naar voren gekomen dat de respondenten voor het hele pensioendomein mogelijkheden en of oplossingen zien in alle sub-indicatoren van *nudging* om tot een gewenste besluitvorming te komen, echter voor de besproken keuzemomenten uit de dagelijkse praktijk wordt slechts een beroep gedaan op het communicatief sturingsmodel uit de set van traditionele beleidsinstrumenten en/of slechts één sub-indicator van *nudging*: *Make it Easy*.

## Conclusie

Terugblikkend op de hoofdvraag van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat er sprake is van rationele *biases* die van invloed zijn op het besluitvormingsproces van pensioendeelnemers. Deze *biases* als grondhouding van de pensioendeelnemers worden onderkend. Wanneer het doel is een reflectieve besluitvorming bij pensioendeelnemers te bereiken en het pensioenbewustzijn te verhogen dan dient de inzet van het traditionele beleidsinstrument communicatieve sturingsmodel enorm vergroot te worden. Voor een gewenste besluitvorming die de (onbewuste) doelen van de pensioendeelnemers ten goede komen, zal per product en per type deelnemer een uitgebreide mix van traditionele beleidsinstrumenten en *nudging* gebruikt moeten worden. Dit om de verschillende frames in het besluitvormingsproces te mitigeren en de deelnemers hetzij via de centrale route, hetzij via de perifere route tot keuzes te laten komen die de (onbewuste) doelen ondersteunen. Om optimaal gebruik te maken van het scala van beleidsinstrumenten is het aan te bevelen dat de aanwezigheid van het concept rationele *biases* tevens bij beleidsmakers en pensioenuitvoerders onderzocht wordt.

## Lijst met tabellen en figuren

Tabel 1: Fasen in literatuuronderzoek

Tabel 2: Aannames van de rationele keuzetheorie

Tabel 3: *Biases* volgens Thaler & Sunstein

Tabel 4: Traditionele beleidsinstrumenten

Tabel 5: MINDSPACE Institute for Government UK (2010)

Tabel 6: Het EAST-model

Tabel 7: Selectieve steekproef werknemers met collectieve waardeoverdracht

Tabel 8: Selectieve steekproef op inloggedrag en wijziging van beleggingskeuze

Tabel 9: Resultaten rationele *biases*

Tabel 10: Resultaten beleidsinstrumenten

Tabel 11: Overzicht totaal-analyse

Figuur 1: Flowchart onderzoek

Figuur 2: Zoektermen rationele *biases* en besluitvormingsproces

Figuur 3: Zoektermen beleidsinstrumenten en *nudging*

Figuur 4: Literatuurkeuze rationele *biases*

Figuur 5: Causaal model beleidstheorie

Figuur 6: Spectrum van de rationele assumpties in beleid en de heuristieken

Figuur 7: Rationeel besluitvormingsproces, gebaseerd op Kotler & Keller, 2011

Figuur 8: Beslismodel gebaseerd op de *expected utility theory*

Figuur 9: Beslismodel gebaseerd op de prospect theory

Figuur 10: *Elaboration likelihood model*, gebaseerd op Cacioppo & Petty, 1984

Figuur 11: Besluitvormingsproces naar eigen model

Figuur 12: Conceptueel model

Figuur 13: Benchmark van 20 pensioenstelsels wereldwijd

Figuur 14: Driepijlersysteem

Figuur 15: Uitrui nabestaandenpensioen op risicobasis

Figuur 16: Resultaten variabele gewenste besluitvormingsproces

Figuur 17: Resultaten besluitvorming collectieve waardeoverdracht

Figuur 18: Resultaten besluitvorming keuzerecht uitruil bij ontslag

Figuur 19: Resultaten besluitvorming keuze beleggingsbeleid

Figuur 20: Drie typen deelnemers afgeleid van de rationele *biases*

Figuur 21: Resultaten conceptueel *framework*

Figuur 22: Resultaten ELM

Figuur 23: Resultaten traditionele beleidsinstrumenten

Figuur 24: Resultaten *nudging*

Figuur 25: Totaaloverzicht keuzeprocess

# Inhoudsopgave

|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Voorwoord.....                                                                        | 2         |
| Samenvatting.....                                                                     | 3         |
| Lijst met tabellen en figuren.....                                                    | 5         |
| <b>1. Inleiding – Pensioen en gedrag .....</b>                                        | <b>9</b>  |
| 1.1 Aanleiding.....                                                                   | 9         |
| 1.2 Probleemstelling .....                                                            | 9         |
| 1.2.1 Doelstelling .....                                                              | 10        |
| 1.2.2 Vraagstelling .....                                                             | 10        |
| 1.3 Maatschappelijke relevantie.....                                                  | 11        |
| 1.4 Wetenschappelijke relevantie .....                                                | 11        |
| 1.5 Leeswijzer .....                                                                  | 12        |
| <b>2. Theoretisch Kader – Theorieën over heuristieken en beleidsinstrumenten.....</b> | <b>14</b> |
| 2.1 Opzet van het literatuuronderzoek .....                                           | 14        |
| 2.1.1 Literatuuronderzoek rationele <i>biases</i> en besluitvormingsproces.....       | 14        |
| 2.1.2 Literatuuronderzoek beleidsinstrumenten .....                                   | 15        |
| 2.2 Rationele <i>biases</i> .....                                                     | 15        |
| 2.2.1 Rationele benadering van beleid.....                                            | 16        |
| 2.2.2 Traditionele keuzetheorie .....                                                 | 17        |
| 2.2.3 <i>Prospect theory</i> .....                                                    | 18        |
| 2.2.4 Heuristieken.....                                                               | 19        |
| 2.2.5 De vorming van rationele biases in de pensioenbranche .....                     | 20        |
| 2.3 Het besluitvormingsproces .....                                                   | 21        |
| 2.3.1 Rationeel besluitvormingsproces .....                                           | 21        |
| 2.3.2 Besluitvormingsproces bij <i>prospect theory</i> .....                          | 22        |
| 2.3.3 <i>Elaboration likelihood model</i> .....                                       | 25        |
| 2.4 Beleidsinstrumenten .....                                                         | 26        |
| 2.4.1 Traditionele beleidsinstrumenten .....                                          | 26        |
| 2.4.2 <i>Nudging</i> .....                                                            | 28        |
| 2.4.3 <i>Evil nudges</i> en andere vormen van kritiek .....                           | 29        |
| 2.5 Conceptualisering .....                                                           | 30        |
| 2.5.1 Conceptueel model.....                                                          | 30        |
| 2.5.2 Relatie tussen de relevante concepten .....                                     | 30        |
| <b>3. Methodologie – Opzet en uitvoering van het onderzoek.....</b>                   | <b>32</b> |

|                                                                                                         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.1 Operationalisering.....                                                                             | 32        |
| 3.2 Onderzoeksstrategie .....                                                                           | 32        |
| 3.3 Dataverzameling .....                                                                               | 33        |
| 3.4 Data-analyse.....                                                                                   | 34        |
| 3.5 Kwaliteitscriteria .....                                                                            | 34        |
| <b>4. Empirie – Pensioenkeuzes in de praktijk .....</b>                                                 | <b>36</b> |
| 4.1 De pensioencontext .....                                                                            | 36        |
| 4.1.1 Het pensioenstelsel .....                                                                         | 36        |
| 4.1.2 Collectieve waardeoverdracht.....                                                                 | 38        |
| 4.1.3 Keuzerecht uitruil bij ontslag.....                                                               | 39        |
| 4.1.4 Keuze beleggingsbeleid .....                                                                      | 41        |
| 4.2 Aanwezigheid van rationele <i>biases</i> in de context van pensioenbesluiten .....                  | 42        |
| 4.2.1 Aanwezigheid van rationele <i>biases</i> .....                                                    | 42        |
| 4.2.2 Besluitvormingsproces .....                                                                       | 46        |
| 4.2.3 Besluitvormingsproces bij de drie keuzemomenten .....                                             | 49        |
| 4.3 Mitigerende beleidsinstrumenten .....                                                               | 52        |
| 4.3.1 Inzet van de traditionele beleidsinstrumenten .....                                               | 52        |
| 4.3.2 Inzet van <i>nudging</i> .....                                                                    | 54        |
| 4.3.3 De mening van de respondenten over <i>nudging</i> vs <i>evil nudging</i> .....                    | 57        |
| 4.3.4 Beleidsinstrumenten bij de drie keuzemomenten .....                                               | 58        |
| <b>5. Analyse – Een confrontatie tussen theorie en praktijk .....</b>                                   | <b>61</b> |
| 5.1 Rationele <i>biases</i> .....                                                                       | 61        |
| 5.2 Gewenste besluitvormingsproces.....                                                                 | 62        |
| 5.3 Beleidsinstrumenten .....                                                                           | 64        |
| 5.4 Totaal-analyse .....                                                                                | 65        |
| <b>6. Conclusie – Beantwoording onderzoeksvragen, reflectie op het onderzoek en aanbevelingen .....</b> | <b>70</b> |
| 6.1 Beantwoording centrale onderzoeksvraag.....                                                         | 70        |
| 6.1.1 Beantwoording deelvraag 1 .....                                                                   | 70        |
| 6.1.2 Beantwoording deelvraag 2 .....                                                                   | 71        |
| 6.1.3 Beantwoording deelvraag 3 .....                                                                   | 71        |
| 6.1.4 Beantwoording deelvraag 4 .....                                                                   | 72        |
| 6.1.5 Beantwoording centrale vraagstelling.....                                                         | 73        |
| 6.2 Terugblik en beperkingen .....                                                                      | 74        |
| 6.3 Aanbevelingen.....                                                                                  | 75        |

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6.3.1 Wetenschappelijke aanbevelingen.....                                   | 75        |
| 6.3.2 Beleidsaanbevelingen.....                                              | 75        |
| <b>Bibliografie.....</b>                                                     | <b>77</b> |
| <b>Bijlage 1 Operationalisering .....</b>                                    | <b>81</b> |
| <b>Bijlage 2 Overzicht NN Group .....</b>                                    | <b>84</b> |
| <b>Bijlage 3 Topiclist .....</b>                                             | <b>85</b> |
| <b>Bijlage 4 Overzicht respondenten.....</b>                                 | <b>86</b> |
| <b>Bijlage 5 Gespecificeerde aanbevelingen van beleidsinstrumenten .....</b> | <b>87</b> |

# 1. Inleiding – *Pensioen en gedrag*

De Autoriteit Financiële Markten (hierna: AFM) spreekt in *AFM & Consumenten – Een Verkenning*, over de ‘intuïtieve consument’ (AFM, 2016). In dit rapport geeft de AFM aan dat psychologische factoren samen met de complexiteit van de materie een rol spelen bij het gebrek aan actie van de consument op het moment dat er financieel beslissing nodig is. Veel toezichtinterventies van regelgevers en toezichthouders zijn gestoeld op de aanname dat consumenten de juiste beslissingen nemen als ze over de juiste informatie beschikken (WRR, 2017). Inzichten uit de gedragswetenschappen tonen echter aan dat mensen beperkt rationeel handelen en niet alle informatie gebruiken in hun besluitvorming (Kahneman, 2012). Dit geldt ook voor de financiële sector (AFM, 2016). Waarschuwingen, informatievoorziening en voorlichting als beleidsinstrumenten zijn niet adequaat genoeg gebleken en aanvullende maatregelen zijn benodigd om ervoor te zorgen dat consumenten beslissingen nemen die positief bijdragen aan hun (onbewuste) doelen (AFM, 2016). De grenzen van traditionele beleidsinstrumenten vanuit de overheid worden hiermee erkend.

## 1.1 Aanleiding

In juli 2016 heeft toenmalig staatsecretaris Klijnsma de *Perspectiefnota, toekomst pensioenstelsel*, aan de Tweede Kamer verzonden. Hiermee werd een begin gemaakt richting de hervorming van ons pensioenstelsel. De veranderde samenleving en arbeidsmarkt zorgen ervoor dat er meer behoefte is aan maatwerk en de mogelijkheid om zelf regie te voeren over ons pensioen (Rijksoverheid, 2016). Verhoogde flexibiliteit en maatwerk leiden tot meer keuzes voor de deelnemer in een pensioenregeling. De AFM wil wat betreft pensioenen onderzoeken waarom consumenten beperkt geneigd zijn om actie te ondernemen en de mogelijkheden verkennen hier effectief mee om te gaan. Hierbij zal gebruik worden gemaakt van de gedragswetenschappen om deelnemers een zetje in de goede richting te geven, zonder dat ze beperkt worden in hun keuzevrijheid (AFM, 2016). De AFM doelt hiermee op het Engelse *nudge* of *nudging* wat een duwtje in de rug of stimuleren betekent. Er wordt rekening gehouden met de beperkte rationaliteit van de deelnemer door te sturen richting gewenst gedrag zonder dat daadwerkelijk keuzevrijheid wordt ontnomen (Thaler & Sunstein, 2008). De vraag rijst dan al gauw welke determinanten leiden tot een beperkte geneigdheid tot het ondernemen van actie wat betreft pensioenkeuzes en welke beleidsinstrumenten positief kunnen bijdragen aan het bereiken van de (onbewuste) doelen van pensioendeelnemers.

## 1.2 Probleemstelling

Uit het voorgaande blijkt dat we binnen ons pensioenstelsel *nudging* nog niet bewust inzetten als beleidsinstrument. Het grootste deel van de werknemers in Nederland spaart voor aanvullend pensioen en *nudging* was tot nog toe niet noodzakelijk. De pensioenrisico's zijn echter de afgelopen jaren toegenomen. De pensioenleeftijd is verhoogd, de pensioenopbouw versoberd en de keuzevrijheid in pensioen is toegenomen. Financiële planning en hieraan gekoppeld het keuzegedrag omtrent pensioen moet op tijd aandacht

krijgen. In het regeerakkoord 2017-2021 wordt gesproken over een nieuw toekomstbestendiger pensioencontract waarin veel aandacht is voor techniek (Rijksoverheid, 2018). Met een nieuw pensioenstelsel in het vizier is het juist nu interessant om te onderzoeken welke determinanten invloed hebben op het financieel keuzegedrag van de burger en welke trends in beleidsinstrumenten zichtbaar zijn waarmee pensioenkeuzes beïnvloed kunnen worden. Een combinatie tussen techniek en een goede keuzearchitectuur kan wellicht juist de sleutel zijn tot een toekomstbestendiger pensioencontract.

Om een goede pensioenkeuzearchitectuur te kunnen presenteren is het raadzaam om te onderzoeken waarom burgers beperkt geneigd zijn actie te ondernemen. Veel overheidsbeleid is ingericht met de gedachte dat de burger een keuze maakt die financieel het beste uitpakt en hier kan sturing aan gegeven worden middels een juridisch, economisch of communicatief beleidsinstrument (Van der Doelen, 1989). Psycholoog Daniel Kahneman (2012) heeft in zijn publicaties psychologische inzichten met de economische wetenschap geïntegreerd en aangetoond dat de burger niet altijd rationeel calculerend in eigen voordeel handelt. Volgens Kahneman maken burgers gebruik van een klein aantal heuristieken, eenvoudige strategieën, om snel en zonder veel inspanning tot een beslissing te komen, maar dit kan tot een verkeerd effect leiden. Voor zijn inzichten met betrekking tot het menselijk beoordelingsvermogen en de besluitvorming onder onzekerheid heeft Kahneman in 2002 de Nobelprijs voor de economie gekregen. Op rationele gronden zou de burger bepaald keuzegedrag moeten vertonen, want het is algemeen bekend dat pensioen belangrijk is voor later. Er is echter sprake van een spectrum met twee uiteinden tussen hoe burgers keuzes maken op basis van de heuristieken van Kahneman en hoe zij geacht worden te kiezen op grond van de rationele veronderstellingen in het pensioenstelsel. Dit spectrum wordt in dit onderzoek aangeduid als de aanwezigheid van rationele *biases*. Om effectief beleidsinstrumenten in te zetten is het van belang te weten welke determinanten in deze rationele *biases* het keuzegedrag verklaren en op welke manier invloed uitgeoefend kan worden op het besluitvormingsproces bij pensioenkeuzes.

Voorgaande leidt tot de navolgende doelstelling en centrale vraagstelling.

### 1.2.1 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is het identificeren van rationele *biases* die het besluitvormingsproces van pensioendeelnemers beïnvloeden bij het maken van pensioenkeuzes en te onderzoeken welke beleidsinstrumenten dit effect kunnen verminderen door het afnemen van semigestructureerde interviews bij twintig pensioenexperts.

### 1.2.2 Vraagstelling

Om de doelstelling van het onderzoek te kunnen realiseren is de navolgende centrale onderzoeksvraag geformuleerd:

*Welke rationele biases zijn van invloed op het besluitvormingsproces van pensioendeelnemers en welke beleidsinstrumenten kunnen deze biases mitigeren?*

De centrale onderzoeksvraag is uiteengezet in verschillende deelvragen, waarvan de uitkomsten tezamen leiden tot de beantwoording van deze centrale vraag:

1. Welke rationele *biases* beïnvloeden besluitvorming door burgers?
2. Welke beleidsinstrumenten kunnen worden gebruikt om deze *biases* te mitigeren?
3. Zijn deze rationele *biases* ook aanwezig in de context van pensioenbesluiten bij pensioendeelnemers?
4. Mitigeren deze beleidsinstrumenten ook mogelijke rationele *biases* in de context van pensioenbesluiten bij pensioendeelnemers?

### 1.3 Maatschappelijke relevantie

*“De toepassing van gedragswetenschappen in toezicht is nog in ontwikkeling. Om ons toezicht goed en snel te ontwikkelen zijn ideeën en bijdragen vanuit wetenschap, financiële ondernemingen en andere betrokkenen nodig. We nodigen financiële ondernemingen, consumentenorganisaties, regelgevers, toezichthouders en wetenschappers uit om met ons mee te denken over dit onderwerp. We roepen hen ook op om bij te dragen aan een situatie waarin consumenten beslissingen nemen die in hun belang zijn, op korte én lange termijn.”*

Dit is een oproep van de AFM (2016) waaraan met dit onderzoek gehoor wordt gegeven. De maatschappelijke relevantie van dit onderzoek is echter tweezijdig. Naast de relevantie voor de AFM is dit onderzoek ook gericht op het bijdragen aan het vergroten van maatschappelijk draagvlak voor de uitbreiding van de traditionele beleidsinstrumenten. Internationaal zijn beleidsmakers bezig met *nudge*-innovaties. De bekendste is de centrale overheidsunit in Engeland, het Behavioural Insights Team, maar ook in Nederland kennen verschillende ministeries hun eigen gedragsveranderingsteams. Draagvlak voor deze nieuwe vorm van beleid zorgt wereldwijd voor de nodige worstelingen. Volgens Tummers (2019) speelt draagvlak een belangrijke rol op drie niveaus en stelt zich hierbij drie vragen: De eerste vraag is of het politiek haalbaar is dit soort gedragsverandering in te voeren? Naast politieke haalbaarheid gaat het om uitvoerbaarheid bij organisaties. Kunnen en willen publieke en private organisaties de interventie uitvoeren? En ten derde moet er naast politiek en organisatorisch draagvlak ook draagvlak zijn bij de individuele publieke dienstverlener en burger.

### 1.4 Wetenschappelijke relevantie

In de bestuurskunde was voorheen weinig aandacht voor psychologie, maar er is inmiddels een sterk stijgende trend te zien in deze aandacht. Volgens Tummers (2019) is in de laatste jaren het percentage gedragsbestuurskundige artikelen zelfs verviervoudigd. Hij is van

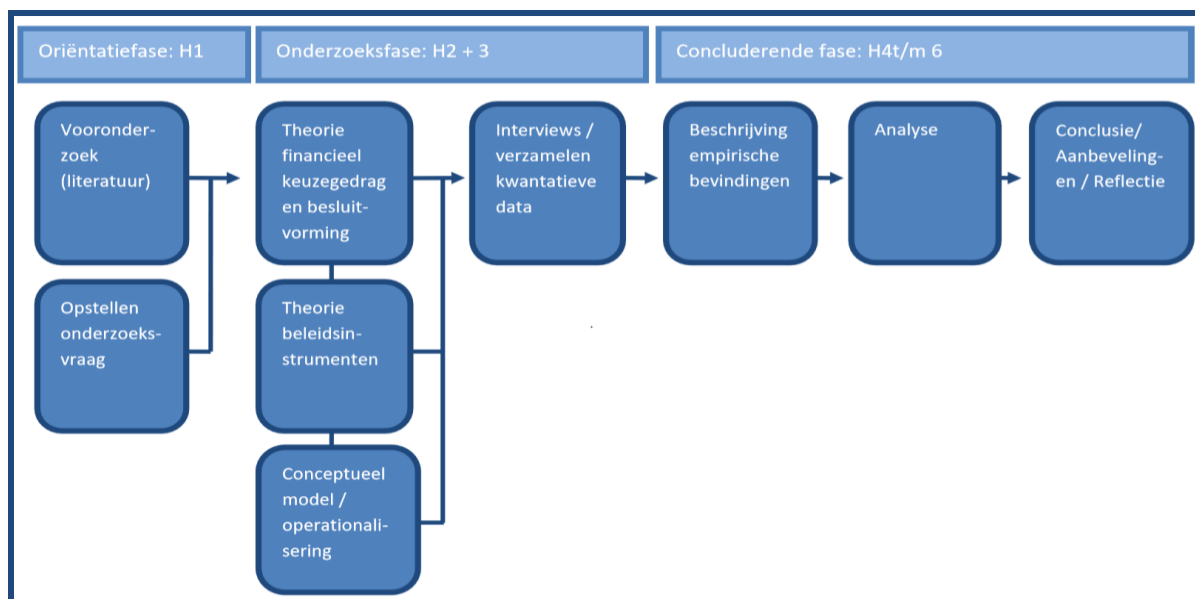
mening dat tussen de psychologie en de bestuurskunde een extra halte is toegevoegd, namelijk de halte van de gedragsbestuurskunde. Bogason en Brans (2008) geven aan dat de klassieke bestuurskundige theorie en voor de praktijk bruikbare onderzoek te ver van elkaar verwijderd zijn en bewoorden dit als volgt: *“The gap between research and practice in public administration has been intensively debated and commenters have been rather critical about the value of public administration theory and research for practice.”* Grimmelikhuijsen et al. (2017) geven als antwoord hierop aan dat de gedragsbestuurskunde die daadwerkelijk betrokken wordt op bestuurskundige thema’s deze kloof kan overbruggen. Dit onderzoek komt hieraan tegemoet.

In dit onderzoek wordt ook gebruik gemaakt van de gedragseconomie. Gedragseconomie verbindt de economische en psychologische aspecten van pensioen met elkaar. In de gedragseconomie zijn de antwoorden te vinden op de vraag die centraal staat in dit onderzoek, namelijk wat de reden is dat pensioendeelnemers zich niet verdiepen in hun pensioen en niet geneigd zijn keuzes te maken hetgeen rationeel wel verstandig lijkt. Burgers waarderen de uitkomst van zelfgemaakte keuzes meer dan opgelegde invullingen, maar dan moeten zij wel keuzes willen en kunnen maken en wat betreft pensioenkeuzes blijft het maken van keuzes achter (Dalen & Henkens, 2018). *Nudging* heeft wetenschappelijke relevantie, omdat het mogelijk een nieuw sturingsmodel biedt om beleid doelmatiger en efficiënter te maken (WRR, 2014). Veel onderzoeken naar *nudging* beschrijven voornamelijk gedragswetenschappelijke experimenten of dragen theorieën aan zonder deze toe te passen binnen een specifiek beleidsdomein. In dit onderzoek wordt de toepassing van *nudging* in de pensioenbranche om een verrijkende bijdrage te leveren aan de reeds bestaande onderzoeken over *nudging*.

## 1.5 Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk volgt in hoofdstuk 2 het theoretisch kader, waarin de concepten worden besproken die centraal staan in dit onderzoek en hieruit volgt een conceptualisering van de kernbegrippen. In hoofdstuk 3 wordt de methodologie toegelicht. Hierna worden de empirische bevindingen gepresenteerd in hoofdstuk 4, die vervolgens in hoofdstuk 5 worden geanalyseerd. Tot slot worden in hoofdstuk 6 de conclusie, de aanbevelingen en een reflectie op het onderzoek beschreven.

In de figuur op de volgende pagina is de opbouw van het onderzoek visueel weergegeven:



Figuur 1: Flowchart onderzoek

## 2. Theoretisch Kader – *Theorieën over heuristieken en beleidsinstrumenten*

In dit hoofdstuk volgt een weergave van de voor dit onderzoek relevant geachte literatuur. Allereerst wordt de opzet van het literatuuronderzoek toegelicht. Vervolgens worden de concepten uit de centrale vraag beschreven en tot slot worden deze concepten en de veronderstelde causale relaties met elkaar in verband gebracht en door middel van een conceptueel model visueel inzichtelijk gemaakt. Hiermee worden de deelvragen één en twee van dit onderzoek beantwoord.

### 2.1 Opzet van het literatuuronderzoek

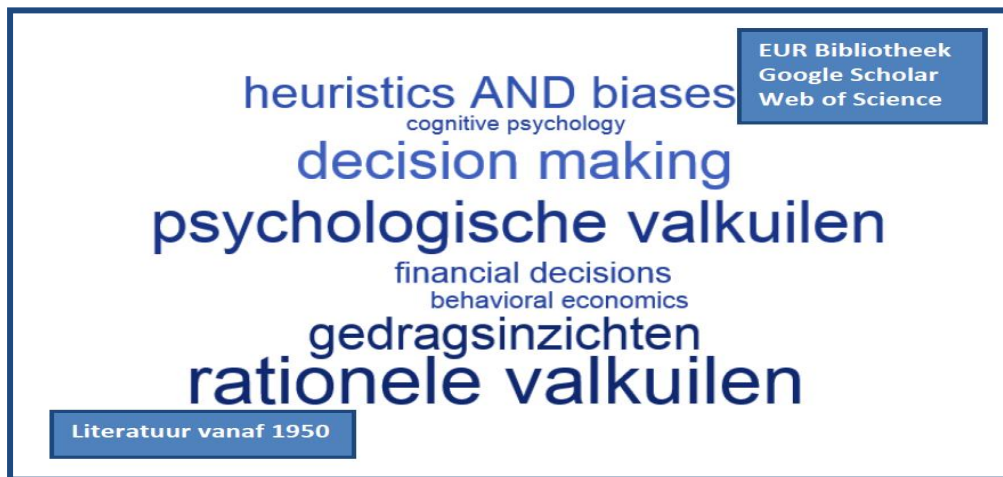
In de maanden november en december 2017 is een systematisch literatuuronderzoek over rationele *biases* in het besluitvormingsproces en beleidsinstrumenten verricht. Het doel van dit onderzoek is het belichten van kenmerken die bruikbaar zijn voor het opstellen van aanbevelingen voor het gebruik van beleidsinstrumenten in de pensioenbranche. In onderstaande tabel staan de verschillende fasen en de bijbehorende stappen vermeld waarmee de onderzoeken zijn uitgevoerd:

| Fasen                                    | Stappen                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fase 1</b><br>Oriënteren en afbakenen | 1. oriënteren op concept uit centrale vraag<br>2. zoekterrein afbakenen > wetenschappelijke literatuur vanaf bepaald jaartal<br>3. begrippenkader/ zoektermen vaststellen |
| <b>Fase 2</b><br>Systematisch zoeken     | 1. literatuur zoeken op basis van zoektermen<br>2. citation index / sneeuwbalmethode toepassen                                                                            |
| <b>Fase 3</b><br>Beoordelen en uitwerken | 1. gevonden publicaties beoordelen<br>2. screening op definities, variabelen en indicatoren<br>3. uitwerken gevonden publicaties in resultaten                            |

Tabel 1: Fasen in literatuuronderzoek

#### 2.1.1 Literatuuronderzoek rationele *biases* en besluitvormingsproces

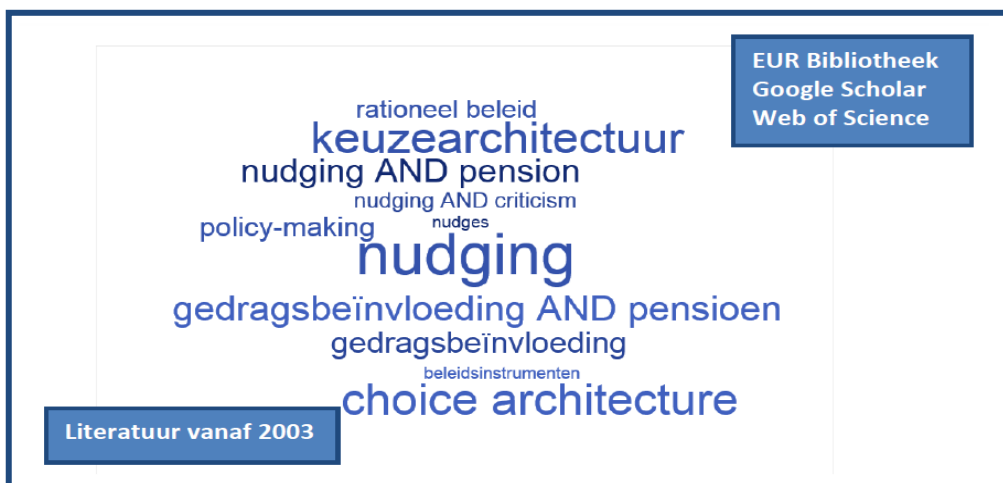
Voor de oriëntatie van het literatuuronderzoek om te komen tot de vorming van rationele *biases* in financieel keuzegedrag en het besluitvormingsproces dat hierop volgt, gelden als basis de boeken *Thinking, fast and slow* (Kahneman, 2012) en *Hoe mensen keuzes maken : De psychologie van het beslissen* (Tiemeijer, 2011), de WRR-rapporten: *De menselijke beslisser : Over de psychologie van keuze en gedrag* (WRR, 2009) en *Weten is nog geen doen: Een realistisch perspectief op redzaamheid* (WRR, 2017) en een artikel dat door de begeleider van dit onderzoek is aangedragen *Behavioral public administration: Combining insights from public administration and psychology* (Grimmelikhuijsen et al., 2017). Via de citaten uit de rapporten en het artikel is aan de hand van de sneeuwbalmethode gezocht naar aanvullende literatuur. Daarnaast zijn verschillende zoektermen (*keywords*) vastgesteld om literatuur te zoeken in verschillende databases. In de volgende figuur is dit visueel weergegeven:



Figuur 2: Zoektermen rationele *biases* en besluitvormingsproces

### 2.1.2 Literatuuronderzoek beleidsinstrumenten

De basis voor de oriëntatie van het literatuuronderzoek over beleidsinstrumenten is gebruik gemaakt van het boek *Beleid in beweging: Achtergronden, benaderingen, fasen en aspecten van beleid in de publieke sector* (Bekkers, 2012) en het rapport *Met kennis van gedrag beleid maken* (WRR, 2014). Daarnaast is voor de inbedding van *nudging* als beleidsinstrument het artikel *Libertarian paternalism is not an oxymoron* van Thaler en Sunstein uit 2003, het boek *Nudge: Improving decisions about health, wealth and happiness* (Thaler & Sunstein, 2008) en een artikel dat aangereikt is door de begeleider van dit onderzoek *Choice architecture as new governance* van Oorschot, Fenger en Van Twist (in Jupp et al., 2017) gebruikt. Uit deze oriëntatie van het concept zijn verschillende zoektermen vastgesteld die gebruikt zijn om literatuur te zoeken. In onderstaande figuur is dit visueel weergegeven:

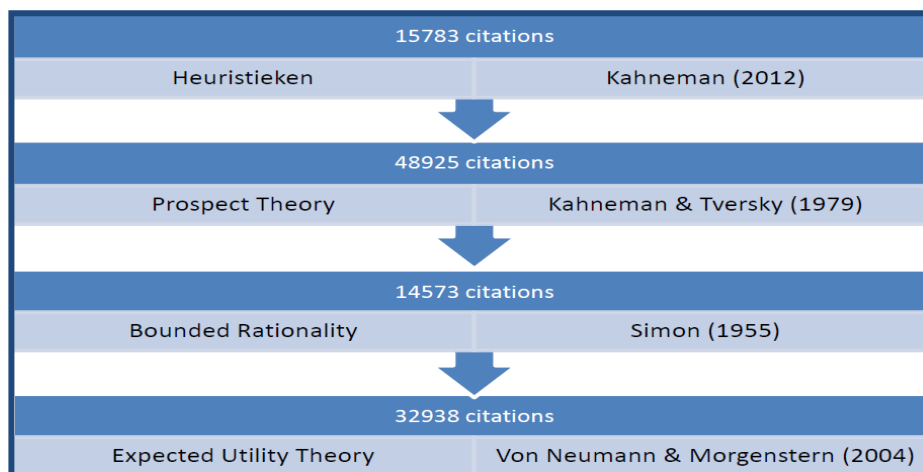


Figuur 3: Zoektermen beleidsinstrumenten en *nudging*

## 2.2 Rationele *biases*

De hedendaagse samenleving stelt hoge eisen aan de redzaamheid van burgers. Op cruciale onderdelen van het leven wordt van burgers veel alertheid gevraagd (WRR, 2017). Van burgers wordt financiële zelfredzaamheid verwacht door weloverwogen financiële keuzes te maken voor zowel de korte als de lange termijn. Om tot deze weloverwogen financiële

keuzes te komen zijn kennis, vaardigheden en gedrag noodzakelijk (WRR, 2017). In beleid draait het om het beïnvloeden van het gedrag van burgers. In veel overheidsbeleid wordt ervan uitgegaan dat burgers beslissen op basis van een nuchtere afweging van alle beschikbare informatie, en vervolgens kiezen voor de optie die het beste uitpakt voor de eigen portemonnee (Tiemeijer, 2011). Kahneman toont echter aan dat burgers heuristieken gebruiken om snel en zonder veel inspanning tot een beslissing te komen die niet altijd als beste bestempeld kan worden (Kahneman, 2012). In deze paragraaf wordt allereerst uitleg gegeven over de rationele benadering van beleid. Vervolgens wordt ter contextvorming de traditionele keuzetheorie kort besproken. Hierna wordt ingegaan op de keuzetheorie van Kahneman en Tversky toegelicht met de uitwerking van de heuristieken. En tot slot worden de rationele *biases* voor dit onderzoek besproken. Voor de inhoud van deze paragraaf wordt vanuit het werk van Kahneman over de inzichten met betrekking tot het menselijk beoordelingsvermogen en de besluitvorming onder onzekerheid teruggekeken naar literatuur van de voorgangers waarbij het aantal *citations* een belangrijk criterium vormt. In de behandeling van de theorieën wordt echter de tijdschronologie aangehouden. In onderstaande figuur is de methodiek visueel weergegeven:

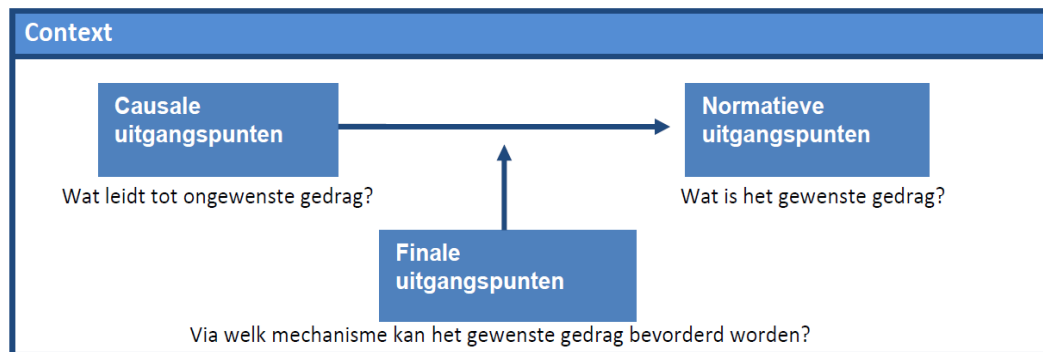


Figuur 4: Literatuurkeuze rationele *biases*

### 2.2.1 Rationele benadering van beleid

Beleidsmakers hebben steeds meer oog voor de gedragsdeterminanten van burgers, maar het beeld van de *homo economicus* lijkt toch vaak de belangrijkste inspiratiebron bij de vorming van beleidstheorieën (Tiemeijer, 2011). De wetenschappelijke literatuur kent verschillende definities toe aan het begrip beleidstheorie. Zo formuleert Hoogerwerf (1984) beleidstheorie als *‘het geheel van veronderstellingen dat aan een beleid ten grondslag ligt’*. Rossi, Freeman en Lipsey (1999) zien de beleidstheorie als *‘a set of assumptions about the manner in which the program relates to the social benefits it is expected to produce and the strategy and tactics the program had adopted to achieve its goals and objectives’*. Akkers en Fenger (2005) beschrijven de beleidstheorie als *‘de theorie die alle expliciete en/of impliciete veronderstellingen omvat met betrekking tot de causale en finale relaties die aan beleid ten grondslag liggen’*. De mening wordt gedeeld dat beleid berust op bepaalde

veronderstellingen. Hoogerwerf (1984) maakt onderscheid tussen veronderstellingen omtrent oorzaak-gevolgrelaties (causale uitgangspunten) die verwijzen naar de relatie tussen de in het geding zijnde oorzaken van het probleem en de gevolgen die het meebrengt, naar doel-middelenrelaties (finale uitgangspunten) die refereren aan de mate waarin de inzet van bepaalde middelen daadwerkelijk bijdraagt aan de realisatie van de gestelde doelstellingen en naar normatieve relaties (normatieve uitgangspunten) die verwijzen naar wat het gewenste gedrag is (Bekkers, 2012). Het volgende causaal model geeft deze veronderstellingen visueel weer:



Figuur 5: Causaal model beleidstheorie

Door het gebruik van dit model komen de mogelijke aangrijpingspunten voor interventie in beeld, de interventie kan zich richten op de oorzaken van het probleem wegnemen, de gevolgen van het probleem bestrijden, het proces dat leidt tot het ontstaan van de gevolgen beïnvloeden en/of de context beïnvloeden waarin het probleem kan worden verholpen (Bekkers, 2012). Kanttekening bij dit model is dat naarmate een probleem complexer is, zullen meer causale modellen tegelijkertijd gehanteerd worden, die elkaar kunnen betwisten (Bekkers, 2012). Voor het bepalen van de inzet van beleidsinstrumenten voor de verschillende *biases* in dit onderzoek kan dit model mogelijk inzicht verschaffen. Daarnaast geldt ook als belangrijke kanttekening dat het model uitgaat van een wetenschappelijk-rationele kern die politiek aanvaardbaar moet worden gemaakt, terwijl veel beleidsvorming een politiek-rationele kern heeft die wetenschappelijk zo goed mogelijk gefatsoeneerd moet worden (Bekkers, 2012). Deze politiek-rationele kern verwijst naar een rationele benadering van beleid, waarin de focus ligt op het bereiken van de doeleinden op grond van kennis en informatie. In de rationele benadering van beleid staat beleid in het teken van realiseren van doelstellingen door de inzet van bepaalde middelen. De burger wordt gezien als *homo economicus* die goed in staat is kosten en baten tegen elkaar af te wegen en daarnaar te handelen om het beoogde doel te bereiken, waardoor de samenleving kenbaar en maakbaar is. Om de doelrationaliteit te waarborgen heeft de beleidsmaker een set van instrumenten om sturing mee te geven. Deze instrumenten worden in paragraaf 2.4 nader toegelicht. Eerst worden de verschillende keuzetheorieën besproken.

### 2.2.2 Traditionele keuzetheorie

Volgens Tiemeijer (2011) biedt het *expected utility model* (EU-model) een gangbaar vertrekpunt voor de theorieën over keuzegedrag. Von Neumann en Morgenstern legden in

1944 de basis voor dit model (Von Neumann & Morgenstern, 2004) en dit werd het economische standaardmodel voor keuzegedrag. Het was echter de wis- en natuurkundige Daniel Bernoulli die al in 1738 het initiatief nam voor deze theorie (Bernoulli, 1954). De op dit model gebaseerde rationele keuzetheorie (*expected utility theory*) gaat uit van de burger als *homo economicus* die rationele en bewuste keuzes maakt, waarmee nutsmaximalisatie wordt bereikt door eerst alle alternatieven door te nemen. Hieraan ligt de gedachte van Machiavelli en Hobbes ten grondslag dat de mens instinctief keuzes maakt die gedreven worden door de wens van zelfbehoud (Held, 2006). Volgens Van Dijk en Zeelenberg (2009) zijn zeven aannames aan te merken wat betreft deze theorie:

| Zeven aannames van de rationele keuzetheorie |                                 |
|----------------------------------------------|---------------------------------|
| Het primaat van eigen opbrengsten            | Maximaliseren van het resultaat |
| Het rationeel verdisconteren van de toekomst | Maximaal gebruik van informatie |
| Het perfect incalculeren van onzekerheid     | Emoties spelen geen rol         |
| Stabiele voorkeuren                          |                                 |

Tabel 2: Aannames van de rationele keuzetheorie (Van Dijk & Zeelenberg, 2009)

In verschillende onderzoeken is kritiek op deze theorie naar voren gekomen, waarmee werd aangetoond dat in financieel keuzegedrag geen sprake is van een *homo economicus* (Kahneman, Knetch & Thaler, 1991; Gilovich et al., 2003; DellaVigna, 2009). Door de psycholoog en socioloog Herbert Simon werd het begrip *beperkte rationaliteit* geïntroduceerd. Hij was van mening dat de mens cognitieve beperkingen heeft en binnen deze beperkingen op basis van de informatie waartoe hij toegang heeft een zo goed mogelijke keuze maakt (Simon, 1955).

### 2.2.3 Prospect theory

Er kwam steeds meer aandacht voor onbewust en irrationeel gedrag en in 1979 introduceerden Kahneman en Tversky met hun *prospect theory* een alternatief voor de rationele keuze theorie. Kahneman en Tversky ontkrachtten het denkbeeld dat de mens rationeel handelt en toonden aan dat keuzes gemaakt worden met simpele heuristieken (Kahneman & Tversky, 1979). In de *prospect theory* staat centraal hoe mensen tot een beslissing komen bij onzekerheid. De focus ligt niet op het netto resultaat, maar op waarden (*values*) van de uitkomst die gedefinieerd worden in termen van winst en verlies. Het zekerheidseffect speelt hierbij een prominente rol en wegen zwaarder dan kansen. Kahneman geeft in zijn boek *Thinking fast and slow* de kern weer van deze theorie: “In de kern van de *prospect theory* liggen drie cognitieve kenmerken. Deze spelen een beslissende rol bij de beoordeling van financiële uitkomsten en doen zich gelden in een grote verscheidenheid van automatische processen bij waarneming, oordeelsvorming en emotie (Kahneman, 2012).” Deze drie cognitieve kenmerken vormen volgens hem de operationele kenmerken van de heuristieken. Deze drie kenmerken worden aan de hand van de volgende principes uitgewerkt (Kahneman et al. 1991):

### Neutraal referentiepunt

Beoordeling van winst en verlies wordt vergeleken ten opzichte van een neutraal referentiepunt. Dit referentiepunt kan de status quo zijn waarmee de bestaande situatie wordt bedoeld op het moment dat zich een keuze voordoet. Het referentiepunt kan ook een bepaald doel zijn, waarbij het overtreffen van het gestelde doel uitgedrukt wordt in winst en het niet bereiken van het doel als verlies. Ten slotte kan bezitseffect een referentiepunt zijn, waarmee wordt gesuggereerd dat door afkeer van verlies de waardering van een product of situatie hoger is als we deze reeds bezitten dan wat we ervoor over hebben als het nog niet in ons bezit is (Kahneman, 2012).

### Verminderde gevoeligheid

Een principe van verminderde gevoeligheid is zowel van toepassing op zintuiglijke dimensies als op de beoordeling van veranderingen in rijkdom (Kahneman, 2012). In de economie wordt dit de afnemende grensnut genoemd. De context waarin een verandering geschiedt speelt hierbij een rol. Het verschil in nut tussen het hebben van € 100 of € 200 is groter dan het hebben van € 1.100 of € 1.200. De absolute toename is in beide gevallen € 100, maar het subjectieverschil is niet gelijk (Kahneman & Tversky, 1979).

### Verliesaversie

Verliezen wegen zwaarder dan winsten en daardoor heeft de mens afkeer van verlies. Het psychologische nadelige effect van verlies is groter dan het psychologische positieve effect van winst (Kahneman & Tversky, 1979). Dit geldt ook voor informatieverwerking. Aan negatieve informatie wordt meer aandacht geschonken dan aan positieve informatie. Negatieve informatie wordt bovendien diepgaander verwerkt (Tiemeijer, 2011).

### 2.2.4 Heuristieken

Kahneman is van mening dat het menselijk brein lui is en voor het maken van beslissingen twee systemen hanteert. Systeem 1 is de standaard en daarmee het automatische systeem. Op basis van cognitieve associatie worden beslissingen intuïtief, snel, frequent, emotioneel, onbewust, met weinig of geen inspanning en geen gevoel van controle genomen. Systeem 2 omvat bewuste aandacht voor de mentale inspanningen die worden verricht. De werking van Systeem 2 gaat langzamer en wordt vaak gekoppeld aan de subjectieve ervaring van handelingsvermogen, keuze en concentratie (Kahneman, 2012). Systeem 1 maakt gebruik van heuristieken die omschreven kunnen worden als eenvoudige strategieën om snel en zonder veel inspanning tot een beslissing te komen. Tversky en Kahneman zijn van mening dat deze heuristieken van nut kunnen zijn, maar wijzen ook erop dat deze strategieën ook kunnen leiden tot systematische fouten die zij *biases* noemen (Tversky & Kahneman, 1974). Thaler en Sunstein (2008) geven een overzicht van verschillende *biases* die kunnen ontstaan door het gebruik van heuristieken, die afgeleid zijn van de heuristieken van Tversky en Kahneman. Onderstaand een overzicht van deze *biases*:

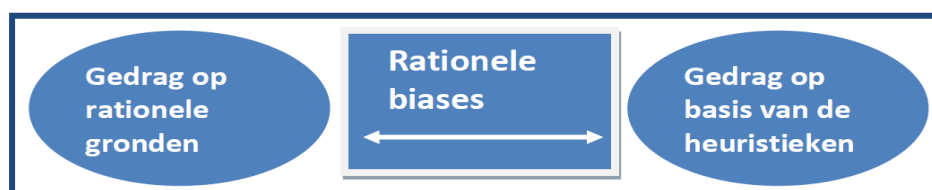
| Biases                      | What do we do?                                                                                                                                                               |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Points of reference         | The information we already have influences how we judge other situations, even if our former knowledge and new knowledge are not connected in any way.                       |
| Availability                | We suppose the possibility of something happening based on the availability of examples that come to mind. The more you hear something, the more often you think it happens. |
| Representativeness          | We tend to construct patterns, confusing random fluctuations with causality.                                                                                                 |
| Optimism and overconfidence | We overestimate our own capacities and are unrealistically optimistic about our chances.                                                                                     |
| Gains and losses            | We hate losses disproportionately when compared to how much we like winning. Bluntly stated, losing upsets us twice as much as gaining the same thing makes us happy.        |
| Status quo bias             | People have a general tendency to cling to their current situations.                                                                                                         |
| Presentation                | We are influenced by how options are presented to us: when, by whom, what words are used?                                                                                    |
| Temptations                 | People have difficulties fulfilling their own expectations. Besides this, unreflected or 'mindless' choices also have a large influence on people's day-to-day activities.   |
| Following the herd          | We easily influenced by what other people say and do.                                                                                                                        |

Tabel 3: *Biases* volgens Thaler & Sunstein (Van Oorschot, Fenger & Van Twist in Jupp et al., 2017)

## 2.2.5 De vorming van rationele biases in de pensioenbranche

In de vorige subparagraaf is het onderscheid besproken dat Kahneman maakt tussen Systeem 1 en Systeem 2. Aan Systeem 1 worden de heuristieken gekoppeld en vanuit de mensgedachte van Systeem 2 wordt over het algemeen beleid gemaakt. In de heuristieken en de daaraan gekoppelde *biases* uit de *prospect theory* staat centraal hoe mensen tot een beslissing komen bij onzekerheid. Onzekerheid is bij uitstek een element dat een rol speelt bij pensioen en de besproken heuristieken en *biases* kunnen invloed op pensioenkeuzes hebben. Er wordt echter gesproken over pensioenbeleid waarin meer keuzevrijheid komt voor de deelnemers en wordt verwacht dat op een rationele manier de juiste keuzes worden gemaakt, zoals wordt voorgesteld in de *expected utility theory*.

Als de theoretische verzuiling losgelaten wordt, ontstaat er een spectrum met twee uiteinden tussen hoe mensen pensioenkeuzes maken op basis van de heuristieken en hoe wordt verwacht dat zij kiezen op grond van de veronderstellingen in het pensioenstelsel. Dit spectrum wordt in dit onderzoek aangemerkt als rationele *biases*. In onderstaande figuur wordt dit visueel weergegeven:



Figuur 6: Spectrum van de rationele assumpties in beleid en de heuristieken

## 2.3 Het besluitvormingsproces

Niemand kiest perfect rationeel, maar sommigen kiezen rationeler dan anderen (Tiemeijer, 2011). Volledige irrationaliteit bij financiële keuzes kan dan ook niet als vanzelfsprekend worden beschouwd. In deze paragraaf wordt allereerst ter contextvorming het besluitvormingsproces van een volledig rationele mens besproken en vervolgens worden de cruciale stappen in dit proces vanuit de bril van de niet-rationele burger onder de loep genomen. Hierbij zijn de in paragraaf 2.2 besproken *expected utility theory* en de *prospect theory* als basis gehanteerd om in de theorie de relevante besluitvormingsprocessen te onderzoeken.

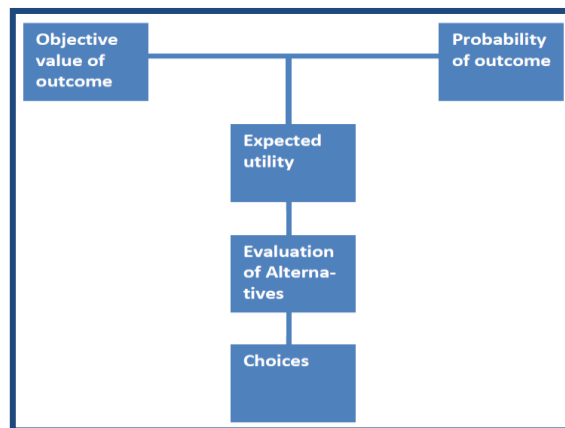
### 2.3.1 Rationeel besluitvormingsproces

Volgens Kotler en Keller (2011) bestaat het rationele besluitvormingsproces uit vijf stappen die allen lineair gevolgd worden en waaraan voldoende tijd en aandacht wordt besteed. Op deze manier volgt dan een keuze die het meest optimaal past bij het gewenste doel. In onderstaande figuur zijn de stappen visueel weergegeven:



Figuur 7: Rationeel besluitvormingsproces, gebaseerd op Kotler & Keller, 2011

Volgens het model begint het besluitvormingsproces met de *probleemherkenning*. Dit houdt in dat een pensioendeelnemer bij zichzelf een behoefte of leemte moet waarnemen. Een rationele pensioendeelnemer wil dit probleem oplossen en zal hiervoor zelf op zoek gaan naar alle benodigde informatie, waarmee de tweede fase het *zoeken van informatie* wordt doorlopen. In de derde fase, de *evaluatie van alternatieven*, is alle informatie uitvoerig geabsorbeerd en worden de verschillende alternatieven geëvalueerd. Een pensioendeelnemer die de materie machtig is kan dit zelf, maar een rationele pensioendeelnemer kan ook ervoor kiezen een adviseur in te schakelen om zich hierbij te laten ondersteunen. Vervolgens volgt de *transactie*, wat het feitelijke keuzemoment is. Bij een volledig rationeel besluitvormingsproces hoort echter ook het *monitoren en herzien* van de aangegane transactie. Dit betekent voor een pensioendeelnemer dat bijvoorbeeld elk jaar, bij veranderen van baan of wijzigingen in relationele sfeer de financiële (pensioen)situatie wordt doorgenomen. Dit ideaalmodel lijkt afgeleid te zijn van de eerder besproken rationele keuzetheorie (*expected utility theory*), waarvan tegengesproken is dat het een weerspiegeling van de werkelijkheid betreft. In onderstaande figuur is het beslismodel gebaseerd op de *expected utility theory* volgens Burton en Babin (1989) weergegeven.

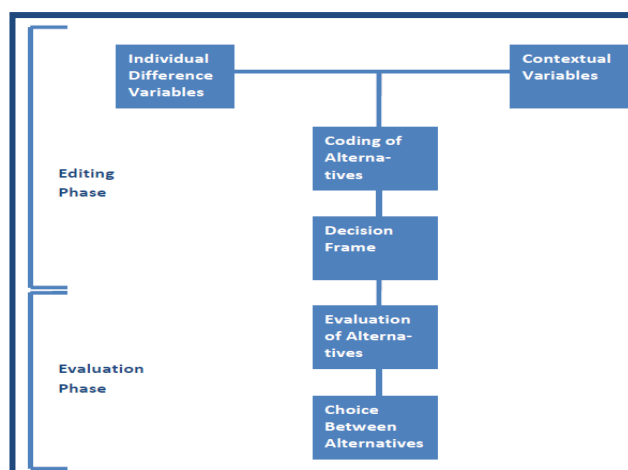


Figuur 8: Beslismodel gebaseerd op de *expected utility theory* (Burton & Babin, 1989)

In de volgende twee sub paragrafen worden de stappen één en twee van het proces van Kotler en Keller nader bekeken om een theoretische model te vormen dat centraal staat in dit onderzoek.

### 2.3.2 Besluitvormingsproces bij *prospect theory*

Volgens het model van Kotler en Keller (2011) vangt het rationeel besluitvormingsproces aan met de herkenning van een probleem en het anticiperen hierop. Achter de rationeel eenvoudige opgave van deze stap schuilt meer, aangezien toegestuurde communicatiemiddelen en pensioenkeuzes veelal niet leiden tot probleemherkenning bij pensioendeelnemers. Daarom wordt deze fase in dit onderzoek vervangen door een conceptueel *framework* van Burton en Babin dat gebaseerd is op de *prospect theory* van Tversky en Kahneman (Burton & Babin, 1989). De *prospect theory* onderscheidt het beslissingsproces in twee delen: een *editing phase* (aanpassingsfase) en een *evaluation phase* (evaluatiefase).



Figuur 9: Beslismodel gebaseerd op de *prospect theory* (Burton en Babin, 1989)

Voor dit onderzoek zal de *editing phase* nader bekeken worden. In deze fase wordt volgens Burton en Babin (1989) de keuze geframed door invloed van objectieve informatie die kan bestaan uit zowel individuele-verschillen variabelen als contextuele variabelen. Burton en

Babin benoemen onder andere voorkennis, doelen, sparen versus spenderen, verwachtingen, ervaring, risico-aversie en betrokkenheid als individuele-verschillen variabelen. Daarnaast worden presentatie, beschikbare tijd, complexiteit en sociale aspecten als contextuele variabelen bestempeld (Burton & Babin, 1989). In dit onderzoek worden gezien de pensioencontext voorkennis, verwachtingen en zelfcontrole als individuele-verschillen variabelen beschouwd en keuze overload, complexiteit en *experts* en *peers* als contextuele variabelen. Deze variabelen oefenen invloed uit op de perceptie van de pensioendeelnemer.

#### Individuele-verschillen variabele – voorkennis

Voorkennis zorgt voor het maken van inferenties, die ervoor zorgen dat verbanden worden gelegd die niet letterlijk benoemd worden. Zwaan en Rapp zijn van mening dat de lezer met veel voorkennis beter in staat is teksten te begrijpen, omdat met deze voorkennis ontbrekende verbanden worden gelegd en eventuele gaten worden opgevuld (Zwaan & Rapp, 2006). Deze ontbrekende verbanden en/of gaten wordt opgevuld met informatie die de lezer al beschikbaar heeft in zijn of haar geheugen (McNamara, Kintsch, Songer & Kintsch, 1996). Lentz en Pander Maat (2013) hebben met een onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht aangetoond dat voorkennis een belangrijke determinant is bij het begrijpen van pensioenuitingen. Voorkennis kan bestaan uit taalkennis (jargon) over het onderwerp of uit eigen ervaringen met het onderwerp.

#### Individuele-verschillen variabele – verwachtingen

Burgers verschillen wat betreft tijdsfocus. Het verschil is te maken in gericht zijn op het verleden, het heden en de toekomst (Antonides et al., 2008). De gedragseconomie analyseert dit verschil aan de hand van intertemporele keuzemodellen (Wilkinson & Klaes, 2012). In intertemporele keuzes wordt een afweging gemaakt tussen de kosten en opbrengsten die verschillende alternatieven in verschillende perioden met zich meedragen (Shane et al., 2002).

#### Individuele-verschillen variabele – zelfcontrole

Zelfcontrole of *locus of control* is de subjectieve beleving van de burger van de mate van controle over de uitkomsten van het eigen gedrag (Van Hooft & Crossley, 2008). Als de burger van mening is dat eigen keuzes er niet toe doen en weinig invloed uitgeoefend kan worden op het toekomstige pensioen, zal hij of zij minder de noodzaak zien van het maken van een keuze.

#### Contextuele variabele – keuze overload

Volgens Iyengar en Lepper (2000) kan een teveel aan keuzemogelijkheden leiden tot *choice overload*. Zij zijn van mening dat het aantrekkelijk kan lijken om veel keuzemogelijkheden te hebben, maar dat dit ook een negatieve uitwerking kan hebben. Voorbeelden van negatieve uitwerkingen zijn dat de motivatie om een keuze te maken afneemt en dat het lastig is om

achter een gemaakte keuze te staan of om tevreden te zijn met een keuze hetgeen kan leiden tot negatieve emoties als teleurstelling en spijt. De onvrede komt voort uit het niet kunnen uitzoeken van alle alternatieven en er twijfel ontstaat over de juiste keuze (Scheibehenne, Greifeneder & Todd, 2010). Schwartz (2004) duidt dit aan met de term '*the tyranny of choice*'. Van Doorn et al. (2007) koppelen keuze overload aan keuzestress en zijn van mening dat deze keuzestress gereduceerd kan worden door het gebruik van *coping* mechanismen. Hieronder wordt verstaan ervoor te kiezen om geen keuze te maken, om advies te vragen aan de directe omgeving of de huidige leefstijl leidend te laten zijn bij het maken van keuzes.

#### Contextuele variabele – complexiteit

Onderzoeken laten zien dat een lang en ingewikkeld afwegings- en beslisproces vaak leidt tot uit- of afstel van keuzes (Johnson et al, 2012). Het onderwerp plannen voor pensioen is complex en vraagt om veel kennis en wilskracht. Om goed te kunnen plannen voor de oude dag moeten mensen begrijpen wat relevante vragen zijn, en daar zinvolle antwoorden op formuleren. Veel mensen vinden pensioenplanning te ingewikkeld, moeilijk te begrijpen en lastig uit te voeren (Damasio, 1995). De implicatie is dat bij het introduceren van keuzes moet worden nagedacht of mensen de complexiteit van het beslisproces aankunnen, of dat er ondersteuning nodig is die de afwegingen en de keuze versimpelt (Wijzer in geldzaken, 2015).

#### Contextuele variabele – experts en peers

In paragraaf 3.2.4 werd het peer effect in verband gebracht met sociale druk. In dit kader wordt het ook *kuddegedrag* of *herding* genoemd (Ariely & Dijs, 2012). Peer effect treedt op wanneer een burger aanneemt dat een keuze goed of slecht is op basis van gedrag van andere personen en hiernaar handelen. Op deze manier vindt beïnvloeding plaats door het gedrag van de omgeving. Deze contextuele variabele houdt echter in dat in de omgeving een expert wordt gezocht die als specialist wordt beschouwd om advies te vragen over het te nemen besluit. Dit kan binnen de familie-, vrienden-, of kennissenkring zijn.

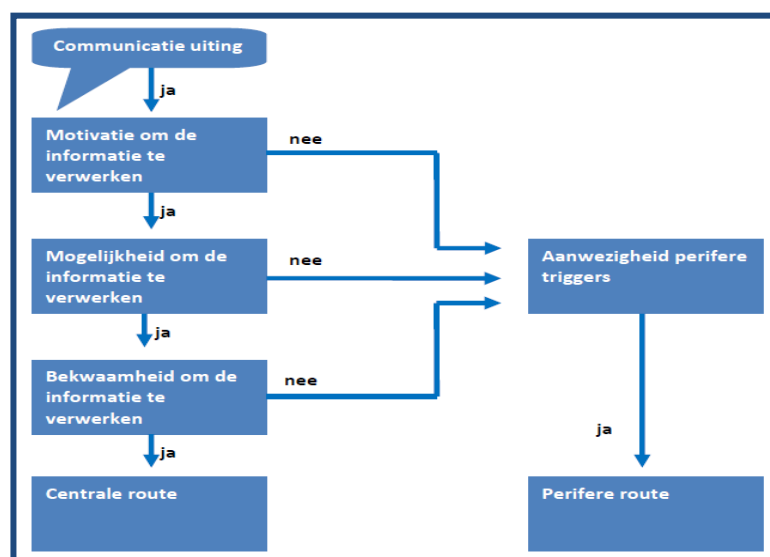
De volgende fase in het beslismodel van Burton en Babin is het coderen waarin de alternatieven worden overwogen, de risicoloze componenten van risicovolle beslissingen worden gesegregeerd en de overeenkomsten in de alternatieven of irrelevante alternatieven worden geannuleerd. Dit proces kan ook beïnvloed worden door o.a. normen, waarden en gewoontes, maar deze elementen zullen in dit onderzoek niet meegenomen worden evenals de *evaluation phase*. Deze *evaluation phase* komt overeen met fase drie van het model van Kotler en Keller (2011), met als kanttekening dat in de *prospect theory* de keuze valt op het alternatief met de hoogste waarde en dat hoeft niet een uitkomst met de hoogste nutsmaximalisatie te betekenen (Burton & Babin, 1989). Na deze fase wordt een besluit genomen.

### 2.3.3 Elaboration likelihood model

Volgens Kotler en Keller (2011) bestaat stap twee uit het proces uit zoeken van informatie. In de praktijk komt pensioeninformatie naar de pensioendeelnemer toe en daarom wordt deze fase in dit onderzoek vervangen door het *elaboration likelihood model* (hierna: ELM). Het ELM is een informatieverwerkingsmodel uit de persuasieve communicatie. Aangezien communicatie-uitingen veelal de trigger moeten zijn voor de pensioendeelnemer, is dit model toepasbaar in de drie keuzemomenten die in dit onderzoek centraal staan. Deze theorie stelt dat de invloed die uitgaat van een communicatie-uiting voortvloeit uit de mate waarin deze uiting cognitieve verwerking bij de ontvanger stimuleert (Cacioppo & Petty, 1984). Deze verwerking hangt af van motivatie, mogelijkheid en bekwaamheid de ontvangen informatie te verwerken:

- *Motivatie*: de wens en wil om informatie te verwerken;
- *Mogelijkheid*: de gelegenheid die de ontvanger krijgt om de informatie te verwerken;
- *Bekwaamheid*: de mate van kennis en ervaring om de informatie te verwerken.

Volgens Cacioppo en Petty zijn in de verwerking van communicatie-uitingen twee verschillende routes mogelijk: een centrale en een perifere route. In onderstaande figuur is het model visueel weergegeven:



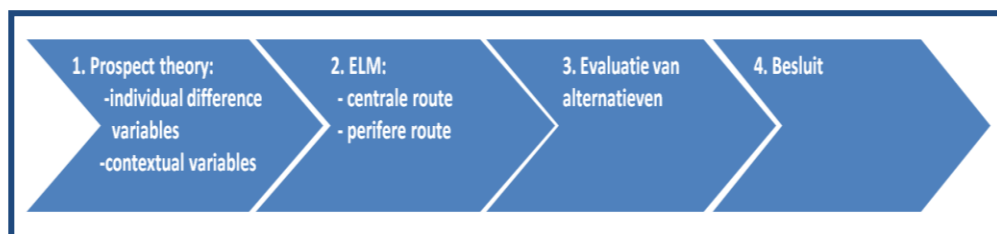
Figuur 10: *Elaboration likelihood model*, gebaseerd op Cacioppo & Petty, 1984

Elaboratie houdt in dat de ontvanger zich bezighoudt met onderwerp en erover nadenkt bij het verwerken van de communicatie uiting. Bij hoge mate van elaboratie vindt het verwerkingsproces via de centrale route plaats en bij weinig of geen elaboratie wordt de perifere route doorlopen (Petty et al., 1997). In de centrale route is sprake van een hoge mate van cognitie en wordt voor het verwerkingsproces gebruik gemaakt van de aanwezige kennis en ervaring om de communicatie uiting te analyseren. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de ontvanger de motivatie, de mogelijkheid en de bekwaamheid bezit om de informatie te verwerken om uiteindelijk een gedragsverandering te bewerkstelligen. In de perifere

route wordt de gewenste gedragsverandering bereikt door de aanwezigheid van perifere triggers (O’Keefe, 2002). Er is weinig motivatie en bekwaamheid door een over het algemeen lage betrokkenheid bij het onderwerp of de situatie. Niet de inhoud leidt tot verwerking van de informatie, maar vormelementen van de communicatie uiting. Er is hier sprake van een heuristische verwerking van de informatie (Cacioppo & Petty, 1984).

Het besluit dat in de laatste fase van het besluitvormingsproces wordt genomen moet volgens de AFM een besluit moeten zijn dat positief bijdraagt aan de (onbewuste) doelen van de pensioendeelnemer (AFM, 2016). Dit is de uitkomst van het gewenste besluitvormingsproces.

Het rationeel besluitvormingsproces van Kotler en Keller (2011) is hiermee omgevormd tot onderstaand model:



Figuur 11: Besluitvormingsproces naar eigen model

## 2.4 Beleidsinstrumenten

Beleid en sturing zijn nauw met elkaar verweven begrippen. Door middel van beleid tracht een overheid sturing te geven aan bepaalde maatschappelijke ontwikkelingen en vraagstukken. Beleidsinstrumenten dienen in de rationele benadering van beleid als gereedschap van de beleidsmaker dat gericht is op keuzegedrag van de burger, zodat het gedrag meer wordt aangepast aan de doelstellingen van het beleid (Bekkers, 2012). Zoals in de inleiding reeds beschreven worden de grenzen van de traditionele beleidsinstrumenten door de overheid erkend en dient inzichtelijk te worden gemaakt of wellicht middels *nudging* het keuzegedrag van de burger in de gewenste richting kan worden gestuurd. Burgers waarderen de uitkomst van zelfgemaakte keuzes meer dan opgelegde invullingen, maar dan moeten zij wel keuzes willen en kunnen maken en wat betreft pensioenkeuzes blijft het maken van keuzes achter (Van Dalen & Henkens, 2015). De vraag is dan ook met welke instrumenten burgers ondersteund kunnen worden bij het maken van pensioenkeuzes. In deze paragraaf zullen eerst de traditionele beleidsinstrumenten worden toegelicht. Vervolgens zal worden ingegaan op *nudging* en de verschillende *nudges* en tot slot wordt de keerzijde van *nudging* besproken.

### 2.4.1 Traditionele beleidsinstrumenten

In de rationele benadering van beleid worden beleidsinstrumenten gezien als het gereedschap van de beleidsmaker. Een beleidsinstrument wordt vooral gezien als een middel dat is gericht op de beïnvloeding van het keuzegedrag van actoren (mensen en organisaties), zodat deze hun gedrag meer aanpassen aan de doelstellingen van het beleid

die met de inzet van het instrument worden beoogd (Bekkers, 2012). Van der Doelen (1989) ordent de soorten beleidsinstrumenten naar verschillende aspecten en sturingsmodellen: een juridisch sturingsmodel, een economisch sturingsmodel en een communicatief sturingsmodel. Van der Doelen karakteriseert deze sturingsmodellen met de termen 'zweep', 'wortel' en 'peen' (Van der Doelen, 1989).

#### Juridisch sturingsmodel

Dit model verwijst naar 'de zweep' waarin burgers door de overheid gedwongen worden zich door middel van gedragsaanpassingen te conformeren aan bepaalde in wet- en regelgeving neergelegde normen en gedragsregels, waaraan rechten en plichten kunnen worden ontleend. De naleving van de neergelegde normen en gedragsregels wordt veelal gereguleerd door middel van het opleggen van sancties bij overtreding (Bekkers, 2012).

#### Economisch sturingsmodel

De instrumenten in dit model richten zich op het veranderen van de kosten-batenafweging die actoren maken bij het nemen van beslissingen. Getracht wordt de te maken keuzes in positieve en in financiële zin te belonen dan wel te bestraffen door de kosten en baten die met bepaalde keuzealternatieven samenhangen te veranderen. Subsidies en heffingen worden als mogelijkheden gehanteerd en deze instrumenten worden beschreven met de term 'wortel' (Bekkers, 2012).

#### Communicatief sturingsmodel

In dit model wordt getracht het gedrag van actoren te beïnvloeden door de verschaffing van informatie en het verbreden van de kennispositie, waardoor bepaalde keuzealternatieven mogelijk anders worden gewaardeerd en wellicht andere keuzes worden gemaakt. In metaforische zin wordt hier dan ook gesproken van de 'preek' (Bekkers, 2012).

Van der Doelen onderscheidt per model weer verschillende aspecten. Met het *dirigerende aspect* verwijst naar het beïnvloeden van gedrag van andere burgers, op een zodanige manier dat zij bijdragen aan de realisatie van een bepaald door de overheid gewenst doel. Met een *constituerende aspect* doelt hij op een overheid die zelf bepaalde taken ter hand neemt om bepaalde doelen te realiseren zoals wetgeving. Het onderscheid *individueel versus algemeen* verwijst naar het gericht zijn van het instrument op een specifieke burger of een veelheid van burgers. Ook wordt een onderscheid gemaakt tussen *beperkende dan wel verruimende* instrumenten. In het eerste geval gaat het om het bestraffen van bepaald gedrag of gewenst gedrag opleggen, terwijl het verruimende aspect verwijst naar instrumenten die een bepaald gewenst gedrag willen uitlokken en dit dus willen stimuleren (Bekkers, 2012). In de volgende tabel worden de sturingsmodellen met de verschillende aspecten visueel weergegeven:

| Sturingsmodel:<br>aspect | Juridisch             | Economisch              | Communicatief        |
|--------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|
| Dirigerend               | Gebod, verbod         | Prijsregulering         | Voorlichting         |
| Constituerend            | Grondwet, staatsrecht | Infrastructurele werken | Onderwijs, onderzoek |
| Individueel              | Vergunning            | Heffing                 | Advies               |
| Algemeen                 | Wet                   | Prijsregulering         | Massamedia           |
| Beperkend                | Gebod, verbod         | Heffing                 | Propaganda           |
| Verruimend               | Overeenkomst          | Subsidie                | Voorlichting         |

Tabel 4: Traditionele beleidsinstrumenten (Van der Doelen, 1989)

## 2.4.2 Nudging

*Nudges* worden door Thaler en Sunstein gedefinieerd als: “any aspect of the choice architecture that alters people’s behavior in a predictable way without forbidding any options or significantly changing their economic incentives. To count as a mere nudge, the intervention must be easy and cheap to avoid.” (Thaler & Sunstein, 2008). Thaler en Sunstein spreken in deze definitie over de term *choice architecture* (keuzearchitectuur), hetgeen inhoudt dat een setting wordt gecreëerd waarin de overheid de burger ondersteunt in het maken van keuzes (Sunstein & Thaler, 2003). Dit is niet anders dan bij het gebruik van de traditionele beleidsinstrumenten, echter is bij de verschillende *nudges* gebruik gemaakt van de inzichten uit de gedragseconomie. Er wordt rekening gehouden met de beperkte rationaliteit van de deelnemer door te sturen richting gewenst gedrag zonder dat daadwerkelijk keuzevrijheid wordt ontnomen (Thaler & Sunstein, 2008). *Nudging* zorgt niet voor het rationeler maken van de deelnemer, maar tracht de kloof te overbruggen tussen wat van de deelnemer verwacht wordt en hoe daadwerkelijk intuïtief gehandeld wordt. De gedragswetenschappelijke inzichten waarop de verschillende *nudges* voor beleidsvorming gebaseerd zijn, zijn door het Institute for Government UK (2010) opgesomd en staat beter bekend als ‘MINDSPACE’. In onderstaande tabel wordt dit nader toegelicht:

| MINDSPACE             |                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>M</b> > messenger  | Het is belangrijk wie de boodschapper van informatie is. Informatie wordt sneller aangenomen van experts, personen met overeenkomstige demografische en gedragseigenschappen, boodschappers die gemogen worden en overtuigend zijn. |
| <b>I</b> > incentives | Burgers reageren op een voorspelbare wijze op bepaalde prikkels.                                                                                                                                                                    |
| <b>N</b> > norms      | Burgers passen eigen gedrag aan aan het gedrag van andere burgers. De gedragsregels worden gevormd door sociale en culturele normen.                                                                                                |
| <b>D</b> > defaults   | Burgers zijn sneller geneigd te kiezen voor de standaardoptie in plaats van een andere eigen keuze te maken.                                                                                                                        |
| <b>S</b> > salience   | Opvallende en/of simpele informatie wordt door burgers sneller opgenomen.                                                                                                                                                           |
| <b>P</b> > priming    | Omgevingsprikkels zoals afbeeldingen, kleuren en geuren waaraan burgers worden blootgesteld kunnen onbewust invloed hebben op het gedrag.                                                                                           |
| <b>A</b> > affect     | Emotionele associaties zorgt voor keuzes op basis van gevoel in plaats van een rationele keuze.                                                                                                                                     |
| <b>C</b> > commitment | Door het kenbaar maken van de eigen doelen hopen burgers dat de omgeving hen erop aanspreekt als zij het bereiken van deze doelen neigen op te geven.                                                                               |
| <b>E</b> > ego        | Burgers vertonen graag gedrag dat hun een ego streelt.                                                                                                                                                                              |

Tabel 5: MINDSPACE Institute for Government UK (2010)

Het Behavioural Insights Team (hierna: BIT) uit Groot-Brittannië heeft een indeling gemaakt van alle nudgingsvormen die toepasbaar zijn binnen het publieke beleid en noemen dit de EAST-indeling. Volgens BIT dienen nudgingsvormen *Easy, Attractive, Social en Timely* (EAST) te zijn (BIT, 2015). Onderstaand een overzicht van de verschillende nudgingsvormen volgens het EAST-model:

| EAST-model                                                            |                                                                                                                       |                                                                      |                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Make it Easy                                                          |                                                                                                                       | Make it Attractive                                                   |                                                                                                                                                          |
| Gebruik de kracht van defaults                                        | Mensen hebben een sterke neiging om passief te kiezen voor een standaardoptie of een default, omdat dit makkelijk is. | Trek de aandacht                                                     | Mensen zijn sneller getriggerd om actie te ondernemen als hun aandacht wordt getrokken. Visueel wordt beter begrepen en onthouden dan tekstueel.         |
| Verklein hindernisfactoren                                            | Gewenste actie of repons kan vergroot worden door hindernissen bij het aanvragen van een service te verkleinen.       | Maak gebruik van beloningen en sancties                              | Men is sneller geneigd bepaal gedrag te vertonen als hier een beloning tegenover staat en bepaald gedrag niet te vertonen als daar een sanctie op volgt. |
| Versimpel de boodschap                                                | Het aantal reacties op communicatie-uitingen neemt sterk toe als de boodschap simpel wordt gepresenteerd.             |                                                                      |                                                                                                                                                          |
| Make it Social                                                        |                                                                                                                       | Make it Timely                                                       |                                                                                                                                                          |
| Toon aan welk gedrag de meeste mensen in specifieke gevallen vertonen | Door aan te tonen wat de meeste mensen in specifieke situaties doen, worden anderen aangemoedigd te volgen.           | Spreek mensen aan wanneer zij het meest openstaan voor veranderingen | Bij life-events zijn mensen sneller geneigd actie te ondernemen.                                                                                         |
| Gebruik de kracht van het netwerk                                     | Degenen met wie we in contact zijn, vormen onze acties.                                                               | Houd rekening met directe kosten en baten                            | Directe kosten en baten spreken meer aan dan kosten en baten op langere termijn.                                                                         |
| Stimuleer mensen om een verbintenis met elkaar aan te gaan            | Het delen van doelen zorgt voor druk om de doelen te willen behalen.                                                  | Help de reactie op bepaalde gebeurtenissen plannen                   | Door het wegnemen van barrières die tussen goede intenties en het gewenste gedrag, zal sneller het gewenste gedrag vertoond worden.                      |

Tabel 6: Het EAST-model (BIT, 2015)

### 2.4.3 *Evil nudges* en andere vormen van kritiek

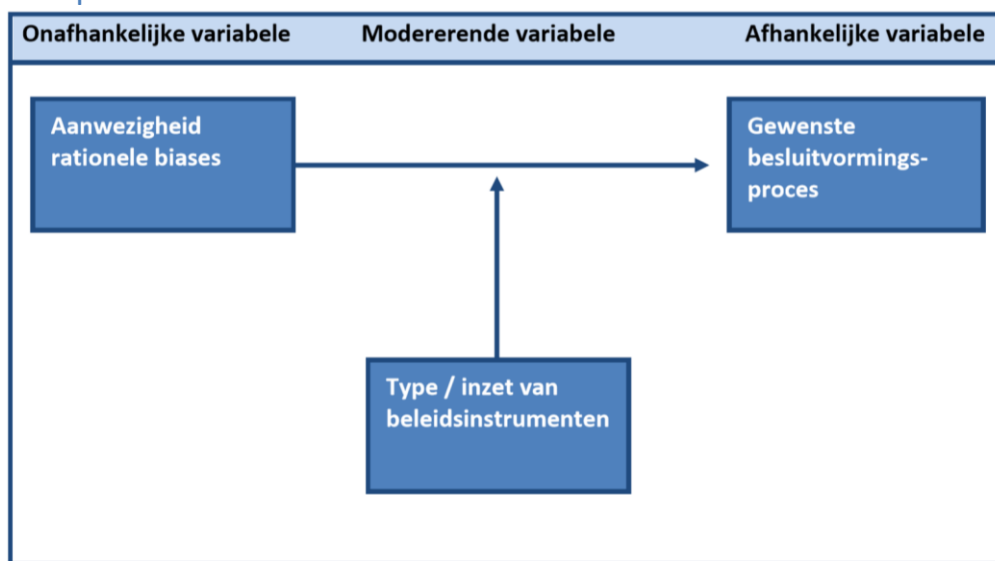
Over de dunne scheidslijn tussen beïnvloeding en manipulatie delen Thaler en Sunstein de volgende mening: *“We should create rules of engagement that reduce fraud and other abuses, that promote healthy competition, that restrict interest-group power, and create incentives to make it more likely that the architects serve the public interest”* (Thaler & Sunstein, 2008). Marktpartijen kunnen profiteren van psychologische mechanismen ten nadele van de consument. In dit geval wordt gesproken over *evil nudges* (Agarwal et al., 2010). In deze *evil nudges* schuilt gevaar voor manipulatie en sturing richting een keuze die niet in het belang is van het individu. Als overige minpunten van *nudging* wordt onder andere gezien dat het recht om zelf keuzes te maken beperkt wordt en het lerend vermogen van burgers hen ontnomen wordt (AFM, 2016). Verzekeraars passen nudgingtechnieken vergeleken met andere marktpartijen spaarzaam toe, ook in de wetenschap dat er een dunne scheidslijn is tussen beïnvloeding en manipulatie. De AFM ziet er scherp op toe dat

*nudging* gebeurt in het belang van de klant en niet in het belang van de aanbieder. Volgens het Verbond voor Verzekeraars lijkt nudging vooral kansrijk bij pensioencommunicatie. Dat wordt gezien als taaie en afstandelijke materie, maar kan dichterbij worden gebracht als helder wordt hoe mensen in vergelijkbare situaties hun pensioen geregeld hebben (Verbond van Verzekeraars, 2017).

## 2.5 Conceptualisering

Deze laatste paragraaf van het theoretisch kader bevat een conceptueel model die een visuele weergave bieden van de beschreven concepten en een beschrijving van de relaties tussen deze concepten. Het conceptueel model zal als leidraad dienen voor het vervolg van dit onderzoek.

### 2.5.1 Conceptueel model



Figuur 12: Conceptueel model

### 2.5.2 Relatie tussen de relevante concepten

#### Onafhankelijke variabele

Er is één onafhankelijke variabele: aanwezigheid van rationale *biases*. Het spectrum met de uiteinden hoe van burgers wordt verwacht dat zij keuzes maken op grond van de veronderstellingen in het pensioenbeleid en hoe zij pensioenkeuzes maken op basis van heuristieken, wordt in dit onderzoek aangeduid met de term rationale *biases*. Uit de theorie blijkt dat deze onafhankelijke variabele invloed heeft op het gewenste besluitvormingsproces. Ter afbakening en verdieping wordt deze onafhankelijke variabele geoperationaliseerd naar indicatoren van de *expected utility theory* en de *prospect theory*.

#### Afhankelijke variabele

Het gewenste besluitvormingsproces is de afhankelijke variabele. Het gewenste besluitvormingsproces wordt beïnvloed door de aanwezigheid van rationale *biases*. Rationale *biases* leiden tot een ongewenste besluitvormingsproces, waardoor in de ogen van

de AFM een besluit wordt genomen dat niet bijdraagt aan de (onbewuste) doelen van de pensioendeelnemer en derhalve geen passende pensioenoplossing is.

#### Modererende variabele

De inzet / het type beleidsinstrumenten is de modererende variabele die het effect van de rationele *biases* op het gewenste besluitvormingsproces verandert. De inzet / het type beleidsinstrumenten verandert het effect van de oorzaak-gevolgrelatie tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabelen.

#### Totaal-analyse

De theorie reikt veel kennis aan over de rationele benadering van beleid en de psychologische valkuilen bij het maken van keuzes. Het spectrum met de uiteinden hoe van burgers wordt verwacht dat zij keuzes maken op grond van de veronderstellingen in het pensioenbeleid en hoe zij pensioenkeuzes maken op basis van heuristieken, worden in dit onderzoek aangeduid met de term rationele *biases*. Door het inzichtelijk maken en vervolgens begrijpen van deze rationele *biases*, kan gezien worden op welke manier deze *biases* invloed uitoefenen op het gewenste besluitvormingsproces van burgers. Daarnaast kan inzichtelijk gemaakt worden door middel van welke beleidsinstrumenten geïntervenieerd kan om het effect van de oorzaak-gevolgrelaties tussen de variabelen te veranderen om daadwerkelijk te komen tot besluiten die bijdragen aan de (onbewuste) doelen van de pensioendeelnemer. In het volgende hoofdstuk worden alle variabelen geoperationaliseerd en naar aanleiding van de empirische bevindingen geanalyseerd in hoofdstuk vijf om te komen op de beantwoording van de centrale vraagstelling.

### 3. Methodologie – Opzet en uitvoering van het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt de methodologische opzet van dit onderzoek beschreven. Allereerst volgt in een operationalisering van de variabelen uit het conceptueel model. Vervolgens worden de onderzoeksstrategie, dataverzameling en data-analyse toegelicht. En tot slot wordt stilgestaan bij de validiteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek.

#### 3.1 Operationalisering

De variabelen zijn geoperationaliseerd aan de hand van het conceptueel model. In bijlage 1 zijn de operationaliseringstabellen opgenomen, die tevens de basis vormen voor de interviews waarmee de kenmerken van de variabelen worden bevraagd en geanalyseerd. De variabelen worden uitgesplitst in één of meerdere indicatoren en sub-indicatoren, die de variabelen concreter maken.

#### 3.2 Onderzoeksstrategie

Het doel van dit onderzoek is de determinanten van de rationele *biases* in het pensioenbeleid die van invloed zijn op het besluitvormingsproces van burgers te achterhalen om hierop te kunnen anticiperen wat betreft de keuze voor type beleidsinstrument en daarmee te komen tot passende pensioenoplossingen. Onderzocht wordt hoe de verschillende keuzetheorieën en beleidsinstrumenten in de praktijk op elkaar kunnen aansluiten. Om dit proces te onderzoeken is kwalitatief onderzoek het meest passend. Door de theorie te vergelijken met de algemene pensioenpraktijk en met drie specifieke keuzemomenten in deze praktijk, kan een integraal en volledig beeld worden geschetst voor deze doelstelling.

De ontwikkeling naar meer maatwerk en keuzevrijheid in pensioenen zorgt voor een verhoging van keuzemomenten. De meeste keuzes dienen kort voor de pensioeningang genomen worden zoals bijvoorbeeld eerder of later dan AOW-leeftijd het ouderdomspensioen laten ingaan, hoog-laag-constructies in uitkering van het ouderdomspensioen en shoppen bij een andere pensioenuitvoerder met het opgebouwde pensioenbedrag in een beschikbare premieregeling. Er zijn echter ook keuzemomenten die niet alleen kort voor pensioeningangsdatum genomen dienen te worden, maar gedurende de opbouw in de pensioenregeling en waarvan de effecten op langere termijn pas duidelijk worden. Het gebrek aan *sense of urgency* om keuzes te maken op deze momenten, maakt het interessant om juist deze momenten te belichten. De keuzemomenten die in dit onderzoek nader bezien worden zijn de keuzes bij collectieve waardeoverdracht, het keuzerecht van uitruil bij ontslag en de keuze in beleggingsbeleid. In het volgende hoofdstuk wordt nader ingegaan op deze keuzemomenten.

Dit kwalitatief onderzoek wordt uitgevoerd als *casestudy*. Dit is een onderzoek waarbij de onderzoeker tracht een diepgaand en integraal inzicht te verkrijgen in één of enkele tijdruimtelijk begrensde objecten of processen (Verschuren & Doorewaard, 2007). Ondanks dat in dit onderzoek veelal kwalitatief onderzoek centraal staat, zijn ook kwantitatieve gegevens verzameld voor twee van de drie keuzemomenten. De basis van dit onderzoek wordt gevormd door de literatuurstudie naar de centrale concepten. Hierna worden kwantitatieve en kwalitatieve data verzameld. De aan- of afwezigheid van deze kwantitatieve data in de drie keuzemomenten en de inhoud ervan worden bevraagd tijdens de interviews en er wordt vanuit de beleving van de respondenten op deze gegevens gereageerd. Het combineren van kwantitatieve en kwalitatieve methoden leidt tot een verrijking van het onderzoek.

### 3.3 Dataverzameling

De kwantitatieve gegevens voor twee van de drie keuzemomenten worden verzameld met behulp van datasets uit de database van NN Group. In bijlage 2 worden de pensioenuitvoerders van NN Group vermeld die voor dit onderzoek worden benaderd. Het betreft een selecte steekproef ter verkenning van het keuzegedrag van pensioendeelnemers bij een specifiek keuzemoment. Deze gegevens voor het keuzemoment bij collectieve waardeoverdracht zorgt voor inzicht in de keuze van 12.787 pensioendeelnemers en voor het keuzemoment keuze beleggingsbeleid voor inzicht in de keuze van 16.953 pensioendeelnemers. Voor het derde keuzemoment uitruil ouderdomspensioen voor nabestaandenpensioen is geen kwantitatieve data beschikbaar. De kwantitatieve data worden niet via SPSS geanalyseerd, maar systematisch verwerkt in overzichtstabellen.

De kwalitatieve gegevens worden verzameld door het afnemen van semigestructureerde interviews, waarbij een topiclist als leidraad voor de interviews geldt. De uitkomsten van deze interviews vormen de belangrijkste bron van informatie voor dit onderzoek. Door de structuur van een topiclist is het mogelijk om de verschillende interviews met elkaar te vergelijken. De vier variabelen uit het theoretisch kader vormen de basis van de topiclist, die opgenomen is in bijlage 3. Tijdens de interviews wordt de respondenten echter ruimte geboden om andere (aan het onderwerp pensioen gerelateerde) ervaringen en ideeën toe te lichten.

Het onderzoek kent drie groepen respondenten: medewerkers van NN Group, overheidsfunctionarissen en pensioenadviseurs. Voor dit onderscheid wordt gekozen om vanuit verschillende perspectieven te belichten wat de beleving is van de variabelen die in dit onderzoek centraal staan. Alle respondenten worden gekenmerkt door hun expertise wat betreft het onderwerp pensioen en de afgenomen interviews kunnen als expertinterviews beschouwd worden. Vier van de twintig respondenten kunnen echter niet goed bevraagd worden op de drie keuzemomenten, aangezien hun expertise op een hoger abstractieniveau ligt. Voorafgaand aan de interviews wordt aan de respondenten uitgelegd welke variabelen onderzocht worden en conform de AVG-richtlijnen wordt toestemming gevraagd om de

persoonsgegevens te gebruiken voor dit onderzoek en om de interviews met een *voicerecorder* op te nemen. In bijlage 4 is een overzicht van de respondenten opgenomen.

### 3.4 Data-analyse

De geluidsopnames van de afgenomen interviews worden volledig getranscribeerd om de resultaten zo volledig en nauwkeurig mogelijk te kunnen vergelijken. Na het transcriberen worden alle transcripten in fragmenten opgeknipt en in eerste instantie gecategoriseerd naar de drie keuzemomenten. Vervolgens vindt per keuzemoment een herschikking van de fragmenten plaats aan de hand van de variabelen uit het theoretisch kader. Tot slot worden de fragmenten nogmaals gecodeerd op basis van de omschreven indicatoren en schematisch weergegeven in de analyse. De resterende fragmenten worden tevens gecategoriseerd en op dezelfde manier deductief geanalyseerd om te schetsen wat het algemene beeld is van de variabelen in het algemene pensioendomein. Items die meerdere malen in de interviews worden benoemd, maar niet overeenkomen met de indicatoren worden opgenomen als inductief resultaat.

### 3.5 Kwaliteitscriteria

#### Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van dit onderzoek wordt gewaarborgd door een conceptueel model op te stellen waarbij de concepten uit de literatuur die centraal staan te vertalen in variabelen, waarbij de onderlinge verbanden zichtbaar zijn gemaakt. Daarnaast worden de semi-gestructureerde interviews afgenomen aan de hand van een topiclist die gebaseerd zijn op de geoperationaliseerde indicatoren die voortvloeien uit deze variabelen. De respondenten worden afgestemd op de theorieën en zijn werkzaam in de gebieden pensioen, gedragsinzichten, communicatie en marketing of een combinatie hiervan. Van de interviews worden volledige transcripten vervaardigd, zodat de gestelde vragen en gegeven antwoorden kunnen worden vastgelegd. Het betreft expertinterviews, waarbij sprake is van de eigen perceptie en hierdoor is subjectiviteit onontkoombaar, maar gezien de doelstelling van het onderzoek wellicht essentieel. Het keuzegedrag van burgers staat centraal in dit onderzoek, maar deze doelgroep wordt niet geïnterviewd. Bij nader onderzoek kan deze doelgroep wel ondervraagd worden en de mening van deze doelgroep kan gevolgen hebben voor de resultaten. Bij herhaling van het onderzoek zullen de uitkomsten van de gegevens voor de secundaire analyse gelijk blijven.

#### Interne validiteit

Om de interne validiteit te waarborgen zijn de variabelen geoperationaliseerd op basis van de literatuurstudie. Door gebruik te maken van een topiclist worden de indicatoren op dezelfde manier bevraagd. Daarnaast wordt de respondenten ruimte geboden om andere (aan het onderwerp pensioen gerelateerde) ervaringen en ideeën toe te lichten. Dit verrijkt de data. De interne validiteit wordt tevens verrijkt door het werkveld van de respondenten zoveel mogelijk af te stemmen met de herkomst van de theoretische constructen. De

geldigheid van de onderzoeksresultaten wordt verhoogd door naast de interviews gebruik te maken van kwantitatieve gegevens. Deze kwantitatieve data kan als meer objectief worden beschouwd dan de kwalitatieve data.

#### Externe validiteit

Om de generaliseerbaarheid van het onderzoek te bevorderen wordt gekozen om de kwantitatieve data en een groot gedeelte van de kwalitatieve data te verzamelen bij drie financiële instellingen van NN Group, die tezamen over het grootste marktaandeel op het gebied van een verzekerd 2<sup>e</sup> pijler pensioen beschikken. De externe validiteit kan echter niet helemaal geborgd worden, aangezien het expertinterviews betreft en voor de secundaire analyse een selecte steekproef gehanteerd is ter verkenning van het keuzegedrag. Echter zijn de institutionele kenmerken van Nationale-Nederlanden, Delta Lloyd en AZL kenmerkend voor andere financiële instellingen in de pensioenbranche, hetgeen de externe validiteit kan bevorderen.

## 4. Empirie – Pensioenkeuzes in de praktijk

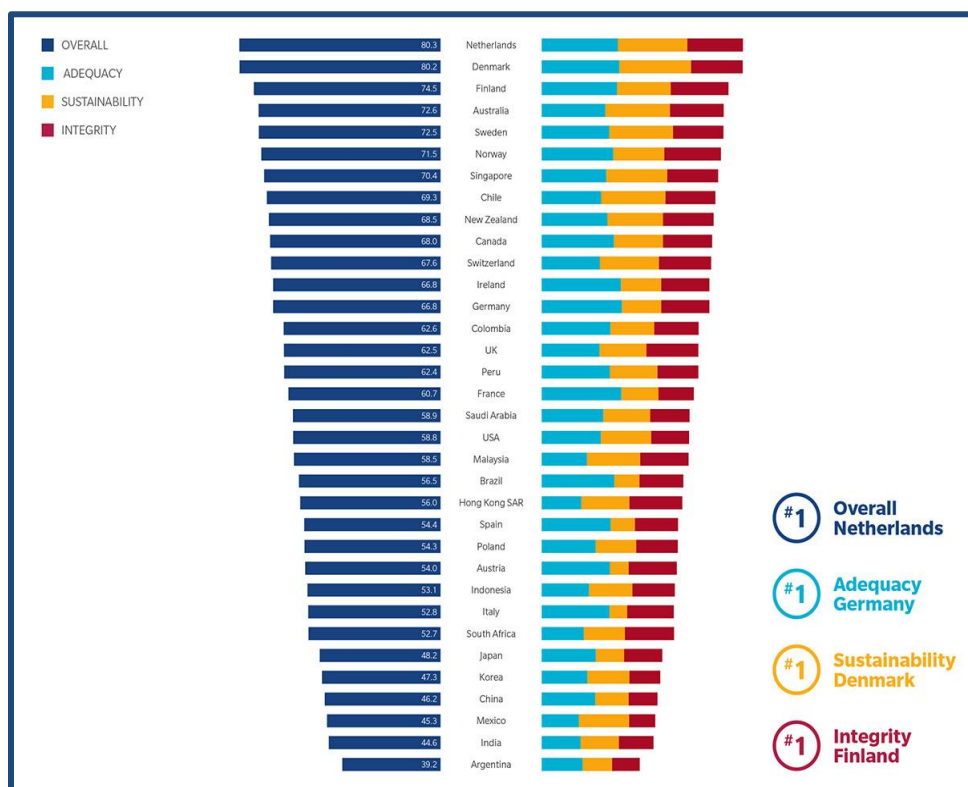
In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten gepresenteerd die door middel van de interviews zijn verzameld. In paragraaf één wordt allereerst de algemene pensioencontext geschetst en worden drie keuzemomenten toegelicht die in dit onderzoek nader onderzocht worden. Vervolgens wordt in paragraaf twee antwoord gegeven op deelvraag drie door te bezien of rationele *biases* ook aanwezig zijn in de context van pensioenbesluiten bij pensioendeelnemers. Tot slot wordt in paragraaf drie deelvraag vier beantwoord over de inzet van beleidsinstrumenten.

### 4.1 De pensioencontext

In deze paragraaf wordt eerst het algemene pensioendomein in Nederland belicht om vervolgens nader in te gaan op drie keuzemomenten in de pensioenregeling.

#### 4.1.1 Het pensioenstelsel

Nederland heeft het beste pensioenstelsel ter wereld blijkt uit de *Global Pension Index 2018* van adviesbureau Mercer (Mercer, 2018). Bij de bepaling van de ranglijst wordt vooral gekeken naar de toereikendheid, toekomstbestendigheid en integriteit van de pensioenstelsels. In onderstaande figuur is een overzicht van de beoordeling van de pensioenstelsels visueel weergegeven:



Figuur 13: Benchmark van 20 pensioenstelsels wereldwijd

Nederland kent wat betreft pensioenopbouw het driepijlersysteem. Ieder pijler biedt mogelijkheden een (basis)inkomen op te bouwen voor het moment dat in deze opbouw niet

meer te voorzien is door het leveren van arbeidsprestaties. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld door ouderdom, overlijden en invaliditeit. De hoogte van het pensioen van het individu wordt bepaald door de opbouw in drie pijlers. De 1<sup>e</sup> pijler betreft het sociale zekerheidsstelsel met voorzieningen vanuit de overheid. Door middel van financiering uit premieheffing, bekend als het omslagstelsel, en een gedeelte uit de algemene middelen wordt ons sociale zekerheidsstelsel in stand gehouden (Kam, Koopmans & Wellink, 2015). De 2<sup>e</sup> pijler omvat de aanvullende pensioenen. Hier ligt een gedeelde verantwoordelijkheid bij de werkgever en de werknemer om tijdens het dienstverband collectief een aanvulling op te bouwen op de eventuele uitkering die uit hoofde van de overheid (1<sup>e</sup> pijler) wordt verstrekt. In Nederland geldt echter geen pensioenplicht voor een werkgever. Het 2<sup>e</sup> pijler pensioen wordt betaald van de winst uit beleggingen en premies, kort weg, uit kapitaal en men spreekt van financiering uit kapitaaldekking. In de 3<sup>e</sup> pijler ligt de verantwoordelijkheid bij de burger zelf. Indien de inkomsten uit de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> pijler niet voldoende worden geacht, kan je zelf hier extra voorzieningen voor treffen. Hiervoor zijn verschillende fiscale regelingen in het leven geroepen. In onderstaande figuur is het driepijlersysteem visueel weergegeven:

|                       | Eerste pijler                     | Tweede pijler                                                                  | Derde pijler                                                                |
|-----------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Ouderdom              | AOW                               | Ouderdomspensioen                                                              | Lijfrente<br>Kapitaalverzekering<br>Banksparen                              |
| Overlijden            | ANW                               | Nabestaandenpensioen                                                           | Lijfrente<br>Kapitaalverzekering                                            |
| Arbeidsongeschiktheid | WIA/WAO<br>Wajong<br>IOAW<br>IOAZ | Arbeidsongeschiktheidspensioen<br>Premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid | Arbeidsongeschiktheidsrente<br>Premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid |

Figuur 14: Driepijlersysteem

In dit onderzoek staat de opbouw in de 2<sup>e</sup> pijler en de keuzes die in deze pijler gemaakt moeten worden door de pensioendeelnemer centraal. Volgens de AFM is een optimale keuzeomgeving noodzakelijk om tot gewenste besluitvorming te komen. Een optimale keuzeomgeving bestaat vanuit het toezichtperspectief uit de volgende drie elementen (AFM, 2016):

- Een informatiekant: alle informatie, die naar de deelnemer gaat.
- Een distributiekant: de wijze waarop een pensioendeelnemer informatie kan verkrijgen. Dit kan een pensioenadviseur zijn, maar ook de websites of portalen met persoonlijke pensioeninformatie.
- Het product: de regeling en welke mogelijkheden, opties, keuzes je daarin nog eventueel hebt.

Deze elementen samen moeten volgens de AFM een bepaalde balans hebben en dat samen vormt dan die keuzeomgeving. In dit onderzoek wordt onderzocht middels welke beleidsinstrumenten pensioendeelnemers kunnen komen tot gewenste besluitvorming met passende pensioenoplossingen als resultaat.

#### 4.1.2 Collectieve waardeoverdracht

Een pensioenuitvoerder kan op verzoek van de werkgever een collectieve waardeoverdracht uitvoeren. Dit verzoek kan gedaan worden als er sprake is van één van de onderstaande omstandigheden:

- De werkgever besluit de pensioenregeling onder te brengen bij een nieuwe pensioenuitvoerder, waarbij alle pensioenaanspraken en –rechten van de oude pensioenuitvoerder naar de nieuwe worden overgedragen. Ook kan ervoor gekozen worden om alleen de waarden van actieve aanspraken over te dragen en de waarde van de inactieve aanspraken bij de oude pensioenuitvoerder achter te laten.
- De werkgever wordt overgenomen door een ander bedrijf dat besluit de pensioenregeling elders voort te zetten.
- Bij dezelfde pensioenuitvoerder wordt een nieuwe pensioenregeling overeengekomen in een andere pensioenpropositie, waarin de tot dan toe opgebouwde waarde wordt ingebracht.

De Nederlandsche Bank (hierna: DNB) schrijft voor dat de overdragende pensioenuitvoerder uiterlijk drie maanden voor de beoogde overdrachtsdatum het voornemen om de pensioenaanspraken bij de DNB meldt. Dit geeft de DNB de gelegenheid de waardeoverdracht te beoordelen en om eventueel een verbod tot waardeoverdracht op te kunnen leggen (bron: [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl), 2017). De deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners of de pensioengerechtigden moeten geen bezwaren jegens de pensioenuitvoerder kenbaar hebben gemaakt tegen de waardeoverdracht nadat zij over het voornemen schriftelijk zijn geïnformeerd. De wijze van schriftelijk informeren kan op twee manieren:

- De negatieve optie (*'opting-out'*), waarbij de betrokkenen een redelijke termijn (doorgaans zes weken) krijgen om bezwaar te maken tegen de voorgenomen waardeoverdracht van de eigen aanspraken. Indien geen bezwaar wordt gemaakt, wordt door de pensioenuitvoerder ervan uitgegaan dat de betrokkene akkoord is en worden de aanspraken overgedragen aan de nieuwe pensioenuitvoerder.
- De akkoordverklaring, waarbij de betrokkenen gevraagd worden een akkoordverklaring te tekenen voordat de aanspraken worden overgedragen aan de nieuwe pensioenuitvoerder

De pensioenuitvoerder kan over het algemeen zelf de keuze maken tussen de twee wijzen van informeren. Alleen wanneer de deelnemers in de oude regeling beleggen in een garantiefonds en deze garantie komt te vervallen bij de waardeoverdracht naar een regeling met nieuwe beleggingsfondsen kan de DNB eisen de akkoordverklaring te hanteren. Aan de inhoud van de berichtgeving worden geen eisen gesteld. In de tabel op de volgende pagina zijn de gegevens opgenomen van een selectieve steekproef van 22 relaties van NN Group van in totaal 12.787 deelnemers die tussen de periode 2015 tot en met 2018 zijn aangeschreven met het voorstel tot een collectieve waardeoverdracht. Hierbij zijn de relaties geanonimiseerd, is aangegeven of het een *defined benefit* of een *defined*

*contribution* regeling betreft, welk jaartal de collectieve waardeoverdracht is uitgevoerd of het een negatieve of positieve optie brief betrof en hoeveel deelnemers van het aantal werknemers bezwaar hebben aangetekend.

Volgens de AVG-voorschriften zijn de werkgeversnamen geanonimiseerd, maar van werkgever 4 is wel mede te delen dat het om een werkgever gaat waar voornamelijk consultants werkzaam zijn die kennis hebben van het pensioenproduct. Dit kan het hogere aantal weigeraars verklaren. Daarnaast zijn de aantallen van werkgever 22 opvallend te noemen. Het gaat bij deze werkgever om een DB-regeling met DC als excedentregeling. De combinatie van een DB-regeling met een positieve optie brief lijkt voor een substantieel aantal weigeraars te resulteren.

| Klant        | Regeling | Deelnemers | Verwerking | Soort brief     | Weigeraars |
|--------------|----------|------------|------------|-----------------|------------|
| Werkgever 1  | DC       | 1.095      | 2015       | Negatieve optie | 0          |
| Werkgever 2  | DC       | 3.266      | 2016       | Negatieve optie | 22         |
| Werkgever 3  | DC       | 539        | 2015       | Negatieve optie | 0          |
| Werkgever 4  | DC       | 967        | 2016       | Negatieve optie | 145        |
| Werkgever 5  | DC       | 256        | 2015       | Negatieve optie | 0          |
| Werkgever 6  | DC       | 205        | 2016       | Negatieve optie | 0          |
| Werkgever 7  | DC       | 2.564      | 2016       | Negatieve optie | 17         |
| Werkgever 8  | DC       | 352        | 2016       | Negatieve optie | 1          |
| Werkgever 9  | DC       | 345        | 2016       | Negatieve optie | 0          |
| Werkgever 10 | DC       | 48         | 2016       | Negatieve optie | 0          |
| Werkgever 11 | DC       | 71         | 2017       | Negatieve optie | 0          |
| Werkgever 12 | DB       | 10         | 2017       | Negatieve optie | 0          |
| Werkgever 13 | DC       | 63         | 2017       | Negatieve optie | 0          |
| Werkgever 14 | DB       | 251        | 2017       | Negatieve optie | 2          |
| Werkgever 15 | DC       | 545        | 2017       | Negatieve optie | 0          |
| Werkgever 16 | DC       | 188        | 2017       | Negatieve optie | 1          |
| Werkgever 17 | DC       | 96         | 2017       | Negatieve optie | 0          |
| Werkgever 18 | DC       | 312        | 2017       | Negatieve optie | 15         |
| Werkgever 19 | DC       | 18         | 2018       | Positieve optie | 0          |
| Werkgever 20 | DC       | 52         | 2018       | Negatieve optie | 0          |
| Werkgever 21 | DC       | 656        | 2018       | Negatieve optie | 15         |
| Werkgever 22 | DC       | 175        | 2018       | Positieve optie | 62         |
| Werkgever 22 | DB       | 713        | 2018       | Positieve optie | 401        |

Tabel 7: Selectieve steekproef werknemers met collectieve waardeoverdracht

#### 4.1.3 Keuzerecht uitruil bij ontslag

Om de stijgende pensioenlasten tegen te gaan is in de laatste tientallen jaren door werkgevers vaker gekozen voor een andere financiering van het nabestaandenpensioen in de pensioenregeling. Het nabestaandenpensioen op opbouwbasis is gewijzigd in een nabestaandenpensioen op risicobasis. In het geval van opbouwbasis wordt een nabestaandenpensioen opgebouwd dat premievrij wordt gemaakt wanneer de deelnemer van werkgever wisselt en niet meer deelneemt aan de pensioenregeling. De opgebouwde waarde van het nabestaandenpensioen blijft achter bij de oude pensioenregeling samen met het opgebouwde ouderdomspensioen of kan overgedragen worden naar een nieuwe pensioenuitvoerder. Bij nabestaandenpensioen op risicobasis komt deze risicoverzekering te vervallen bij uitdiensttreding en blijft het ouderdomspensioen premievrij achter. Dit kan leiden tot een tekort aan nabestaandenpensioen. De Pensioenwet kent daarom sinds 1 januari 2008 het keuzerecht uitruil ouderdomspensioen in partnerpensioen om dit tekort (deels) op te vangen. Dit keuzerecht is vormgegeven in art. 61 en in lid 1 en 2 staat hierover het volgende:

- *Lid 1: Indien een pensioenovereenkomst voorziet in een ouderdomspensioen, heeft de deelnemer of gewezen deelnemer het recht, in plaats van ouderdomspensioen of een deel van het ouderdomspensioen te kiezen voor partnerpensioen in elk geval:*
  - a. bij beëindiging van de deelneming; en
  - b. met ingang van de datum waarop het ouderdomspensioen ingaat of kan ingaan; waarbij de hoogte van het partnerpensioen maximaal 70 percent bedraagt van het ouderdomspensioen dat na de uitruil resteert.
- *Lid 2: Indien een pensioenovereenkomst voorziet in een ouderdomspensioen, biedt de pensioenuitvoerder de deelnemer bij beëindiging van de deelneming en in het laatste jaar voor ingang van het ouderdomspensioen standaard de mogelijkheid, genoemd in het eerste lid, aan.*

(bron: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0020809/2019-01-13#Hoofdstuk4>)

Het betreft hier een vrijwillige keuze van de deelnemer en op de geboden keuzemogelijkheid dient de deelnemer wel te reageren. In het onderstaande communicatie van Nationale-Nederlanden wordt de uitruil van ouderdomspensioen voor nabestaandenpensioen beschreven:

### Partnerpensioen vervalt bij nieuwe baan

Het partnerpensioen op risicobasis vervalt op het moment dat u uw huidige werkgever verlaat. Wilt u er zeker van zijn dat uw partner een uitkering krijgt als u komt te overlijden? Dan moet u actie ondernemen. U kunt een deel van het opgebouwde ouderdomspensioen ruilen voor partnerpensioen. Geef het aan bij uw pensioenuitvoerder als u dit wilt.

### Het verhaal van Jan

Jan (43) begint volgende week bij zijn nieuwe baan. Hij heeft 19 jaar lang met veel plezier gewerkt bij zijn vorige werkgever en al die tijd pensioen opgebouwd. Nu heeft hij een brief gekregen van de pensioenuitvoerder. Hierin staat dat het partnerpensioen op basis van risico is, waardoor het partnerpensioen komt te vervallen. De pensioenuitvoerder biedt hem de mogelijkheid om een deel van zijn ouderdomspensioen om te zetten in partnerpensioen. Jan ziet hier het voordeel wel van in. Zijn nieuwe werkgever biedt hem ook partnerpensioen op risicobasis aan. Hij ruilt een stukje ouderdomspensioen voor partnerpensioen, zodat zijn vrouw na zijn overlijden ook een uitkering krijgt uit het pensioen dat hij opbouwde tijdens zijn oude baan.

### Onderneem actie

Het is niet vanzelfsprekend dat uw partner recht heeft op het partnerpensioen op risicobasis. Verandert er iets in uw situatie? Vergeet dan niet te controleren of dit effect heeft op uw pensioen. In veel gevallen zult u in actie moeten komen. Doe dit op tijd.

Figuur 15: Uitruil nabestaandenpensioen op risicobasis

(bron: <https://www.nn.nl/Blog/Pensioeninkomen/Partnerpensioen-op-risicobasis-de-aandachtspunten.htm> )

Is het een (onbewust) doel van Jan dat zijn partner recht heeft op een nabestaandenpensioen indien hij overlijdt, dan is het positief dat Jan zoals in het voorbeeld het voordeel ervan inziet om actie te ondernemen en een deel van zijn ouderdomspensioen te laten uitruilen voor nabestaandenpensioen. In dit voorbeeld wordt echter wel ervan uitgegaan dat Jan begrijpt wat hem te doen staat en kan op die manier te komen tot een passende pensioenoplossing voor het ontbreken van nabestaandenpensioen. Idealiter wilt

de AFM dat ook pensioendeelnemers die niet over de inzichten van Jan beschikken komen tot dezelfde passende pensioenoplossing.

#### 4.1.4 Keuze beleggingsbeleid

In een pensioenregeling die bestaat uit beleggingen wordt aan deelnemers verzocht in te loggen in een persoonlijke portal en een vragenlijst in te vullen waarmee een risicoprofiel wordt bepaald. De bepaling van dit risicoprofiel hangt af van het beleggingsdoel, de beleggingservaring en de financiële positie. Op basis hiervan wordt een defensief, neutraal of offensief beleggingsadvies afgegeven. In een defensief profiel ligt de focus op behoud van vermogen, er worden geen grote risico's genomen en het maximale rendement blijft relatief laag. De beleggingsportefeuille bestaat voor het overgrote deel uit obligaties en voor een klein deel uit aandelen. Bij een neutraal risicoprofiel bestaat de beleggingsportefeuille voor de helft uit aandelen en voor de helft uit obligaties, waarmee al meer risico wordt genomen om meer rendement te behalen. Een offensief profiel is gericht op vermogensgroei en de beleggingsportefeuille bestaat voor het overgrote deel uit aandelen en voor een klein deel uit obligaties. Het risico op verlies is groter dan bij de andere twee profielen, maar de deelnemer heeft ook kans op een hoger rendement. Om te weten welk profiel het beste bij de toekomstige doelen past, is het wel noodzakelijk dat de deelnemer actie onderneemt en de vragenlijst invult om zo het risicoprofiel te bepalen. Tot halverwege 2017 werd door pensioenuitvoerder automatisch het defensieve profiel als default gehanteerd bij uitblijven van het doorgeven van een risicoprofiel. Vanaf halverwege 2017 wordt gekozen voor de neutrale variant als default met als reden dat een neutraal profiel als passender wordt gezien gegeven de lage rente. Er wordt een beter pensioenresultaat voorzien met een neutraal profiel. Bij welk profiel de deelnemer in de eigen specifieke situatie gebaat is, valt pas te beoordelen na het bepalen van een persoonlijk risicoprofiel. De deelnemers ontvangen een brief waarin dit staat uitgelegd en daarnaast een inlogcode en wachtwoord om in een digitale omgeving in te loggen, een risicoprofiel te vullen en eventueel de default te wijzigen naar defensief of offensief.

In de tabel op de volgende pagina is van eenenzestig selectief gekozen werkgevers het inloggedrag (hoeveel werknemers hebben ingelogd in de portal) en het wijzigen van de beleggingskeuze (hoeveel werknemers hebben een wijziging naar een defensief of offensief beleggingskeuze toegepast) van in totaal 16.953 werknemers weergegeven. Volgens de AVG-voorschriften zijn de werkgeversnamen wederom geanonimiseerd. Wat opvalt is dat het percentage van het eerste keer inloggen van werknemers laag is (4.322 keer) en van degenen die wel inloggen is het percentage dat een wijziging aanbrengt (501 keer) in het beleggingsprofiel nog lager.

| Klant        | WN's  | Inlog | Wijziging | Klant        | WN's | Inlog | Wijziging |
|--------------|-------|-------|-----------|--------------|------|-------|-----------|
| Werkgever 1  | 134   | 34    | 2         | Werkgever 32 | 128  | 22    | 4         |
| Werkgever 2  | 113   | 52    | 5         | Werkgever 33 | 413  | 66    | 8         |
| Werkgever 3  | 2.779 | 1.028 | 130       | Werkgever 34 | 265  | 32    | 4         |
| Werkgever 4  | 74    | 20    | 0         | Werkgever 35 | 206  | 62    | 2         |
| Werkgever 5  | 96    | 50    | 4         | Werkgever 36 | 67   | 11    | 2         |
| Werkgever 6  | 73    | 25    | 2         | Werkgever 37 | 87   | 31    | 5         |
| Werkgever 7  | 1.389 | 267   | 24        | Werkgever 38 | 129  | 28    | 2         |
| Werkgever 8  | 131   | 26    | 10        | Werkgever 39 | 262  | 66    | 9         |
| Werkgever 9  | 114   | 22    | 3         | Werkgever 40 | 866  | 134   | 10        |
| Werkgever 10 | 92    | 5     | 1         | Werkgever 41 | 363  | 95    | 10        |
| Werkgever 11 | 78    | 9     | 3         | Werkgever 42 | 442  | 91    | 5         |
| Werkgever 12 | 80    | 12    | 0         | Werkgever 43 | 83   | 33    | 2         |
| Werkgever 13 | 160   | 17    | 2         | Werkgever 44 | 78   | 19    | 0         |
| Werkgever 14 | 61    | 22    | 2         | Werkgever 45 | 122  | 25    | 3         |
| Werkgever 15 | 98    | 16    | 2         | Werkgever 46 | 61   | 10    | 3         |
| Werkgever 16 | 318   | 40    | 6         | Werkgever 47 | 462  | 47    | 5         |
| Werkgever 17 | 101   | 42    | 3         | Werkgever 48 | 71   | 15    | 2         |
| Werkgever 18 | 126   | 36    | 2         | Werkgever 49 | 275  | 22    | 3         |
| Werkgever 19 | 83    | 11    | 3         | Werkgever 50 | 194  | 40    | 12        |
| Werkgever 20 | 455   | 64    | 9         | Werkgever 51 | 143  | 13    | 0         |
| Werkgever 21 | 79    | 12    | 1         | Werkgever 52 | 76   | 28    | 4         |
| Werkgever 22 | 75    | 13    | 1         | Werkgever 53 | 377  | 116   | 9         |
| Werkgever 23 | 78    | 28    | 1         | Werkgever 54 | 82   | 13    | 1         |
| Werkgever 24 | 71    | 15    | 1         | Werkgever 55 | 112  | 22    | 3         |
| Werkgever 25 | 986   | 141   | 13        | Werkgever 56 | 141  | 40    | 4         |
| Werkgever 26 | 279   | 27    | 2         | Werkgever 57 | 89   | 43    | 6         |
| Werkgever 27 | 132   | 15    | 1         | Werkgever 58 | 132  | 31    | 0         |
| Werkgever 28 | 87    | 23    | 5         | Werkgever 59 | 71   | 23    | 1         |
| Werkgever 29 | 2.210 | 928   | 130       | Werkgever 60 | 62   | 10    | 1         |
| Werkgever 30 | 249   | 63    | 3         | Werkgever 61 | 154  | 37    | 5         |
| Werkgever 31 | 139   | 34    | 5         |              |      |       |           |

Tabel 8: Selectieve steekproef op inloggedrag en wijziging van beleggingskeuze

## 4.2 Aanwezigheid van rationele *biases* in de context van pensioenbesluiten

Deze paragraaf vangt aan met de empirische resultaten van de aanwezigheid van rationele *biases* in het pensioendomein. Vervolgens wordt de invloed van deze rationele *biases* op het gewenste besluitvormingsproces besproken en tot slot wordt ingegaan op de drie keuzemomenten.

### 4.2.1 Aanwezigheid van rationele *biases*

Deze variabele bestaat uit twee indicatoren: de *expected utility theory*, die ervan uitgaat dat de burger als *homo economicus* rationele en bewuste keuzes maakt en de *prospect theory*, die het tegenovergestelde stelt, namelijk dat een burger beslissingen neemt op basis van heuristieken. Om te achterhalen of pensioendeelnemers keuzes maken op basis van gedrag op rationele gronden of op basis van gedrag van heuristieken is onderzocht of de respondenten de sub-indicatoren tijdens de interviews benoemd hebben. In de tabel op de volgende pagina zijn de twee indicatoren en sub-indicatoren opgenomen, is hierbij vermeld hoeveel respondenten de sub-indicatoren herkennen en is een aantal quotes opgenomen.

| Quotes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Rationele biases                                |                                    | Quotes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Expected utility theory                         | Prospect theory                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>V: "Wat denk jij dat voor een pensioendeelnemer het belangrijkste is als er een keuze wordt voorgelegd?"</p> <p>A: "What's in it for me? Waar kies ik voor? Wat moet ik doen en wat levert het op?" (NN Group)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Primaat van eigen opbrengsten</b>            | <b>Points of reference</b>         | <p>"En je redeneert vanuit je eigen positie. En je eigen kennis en je eigen referentiekader...ja...dat dat soms verrassend is dat ze meer snappen dan je in eerste instantie denkt, dus dat is op zich heel positief, maar het is heel lastig als je al een bepaalde aanname al hebt om dat echt los te laten." (NN Group)</p>                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1 respondent                                    | 8 respondenten                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>"Als je bij kiezen van beleggingsvorm kijkt dan kies je altijd voor degene die de hoogste uitkomst presenteert. Dat is natuurlijk een makkelijke keuze die mensen doen, dat is ook niet rationeel, want dan kijk je alleen naar 1 aspect van het gebeuren. En mensen kiezen ook vaak voor de makkelijkste oplossing inderdaad...als je niets hoeft te doen, dan doen we dat maar...het zal wel goed zijn." (NN Group)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Maximaliseren van het resultaat</b>          | <b>Availability</b>                | <p>"Maar wat ik wel zie bij bevolkingsgroepen dat naarmate als ze iets in hun omgeving hebben meegemaakt, dat heeft van invloed daarop en dan hebben ze erover nagedacht en dan maakt het niet zoveel uit of ze lager- of hogeropgeleid zijn...op het moment dat zeg maar een buurvrouw, een vriend of vriendin na overlijden partner ja zeg maar wat financieel naar is achtergelaten, dan gaan mensen erover denken." (overheidsfunctionaris)</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4 respondenten                                  | 4 respondenten                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>"Nou, dat verschilt denk ik ook nog voor verschillende financiële keuzes, maar ik denk als het gaat over pensioen dan zou je volgens mij in ieder geval iets moeten kunnen dat bijna niemand kan en dat is inschatten wat de effecten van een product op lange termijn op jou als persoon zijn en wat dat doet met je emoties...eigenlijk zou je een soort van inschatting over je gezinssituatie moeten kunnen maken en je moet een weging van risico's kunnen doen. Dus eigenlijk is het een illusie om dat aan mensen over te laten...dat ze zelf een hele goede...goede besluiten zouden kunnen nemen...eigenlijk verlangen we daar veel te veel van deelnemers en zouden ze daarbij geholpen moeten worden." (overheidsfunctionaris)</p> | <b>Rationeel verdisconteren van de toekomst</b> | <b>Representativeness</b>          | <p>"Nou, het is meer dat er gedacht wordt wat er goed is voor iemand anders en die ander persoon ben je zelf niet en de vraag is: hoe goed ken jij die andere persoon voor wie je eigenlijk denkt het beleid te maken? Dus je denkt: ik maak het beleid met name op mensen die niet zoveel weten over pensioen die ik eigenlijk wil bereiken en van daaruit dan maar verzint wat ze nodig hebben." (pensioenadviseur)</p>                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2 respondenten                                  | 1 respondent                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>"Ja, we doen wel de aanname bijvoorbeeld dat mensen de brieven die ze ontvangen, dat ze die ook lezen...die aanname wordt overal gedaan en het is mijn ervaring dat het niet gebeurt. En dat merk je bijvoorbeeld aan als je...eh...bij...een keuze voorlegt en je krijgt de keuzeformulieren terug dat ze meerdere keuzes aankruisen die gewoon ook gewoon niet kunnen. En dan...ja, ik heb daar de aantallen niet van, maar dan zie je wel gewoon dat het niet echt goed gelezen is." (NN Group)</p>                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Maximaal gebruik van informatie</b>          | <b>Optimism and overconfidence</b> | <p>"Ja of er zijn nog steeds mensen die denken: joh, het is geregeld en het komt wel goed." (pensioenadviseur)</p> <p>"Er zijn natuurlijk ook wel mensen die bewust geen keuze maken. Die denken: het zal allemaal wel goed zijn...het zal allemaal wel goed voor me geregeld zijn, dus eh..." (NN Group)</p>                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 5 respondenten                                  | 5 respondenten                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                        |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>"Er was laatst een Volkskrant-artikel waarin stond: mensen met DC krijgen helemaal niks en dan denk ik: nou, volgens mij begrijp je het niet goed, want de beleggingen zijn gewoon gematcht, dus als je gewoon je geld goed had weggezet wat pensioenfondsen niet hadden gedaan, is niet alleen levensverwachting, die hebben gewoon hun renterisico niet afgedekt. Ja, dekkingsgraden gaan door het putje en dan allemaal lopen klagen...had je gewoon kunnen doen hoor. En dat zijn van die dingen: hoe ga je nou aan een individu uitleggen dat zijn renterisico is afgedekt in onze beleggingen. Die leest dat krantenartikel en denkt: zie je wel, dieven! En die rente staat inderdaad laag maar dat je kapitaal met ongeveer 50% is toegenomen, omdat we de rente hebben afgedekt, weet je, die dynamiek begrijpen mensen nog geen eens en dat is het centrale dynamiek van een DC-stelsel." (NN Group)</p> | <p><b>Het perfect incalculeren van onzekerheid</b></p> | <p><b>Gains and losses</b></p>   | <p>"Binnen pensioen spelen een aantal dingen: kijk het is iets....het speelt...de vragen zijn nu en het gaat over iets wat over lange tijd echt gaat spelen...dat je er iets van gaat merken. Dus die tijdshorizon dat is een hele belangrijke. Mensen zijn geneigd om dingen die ze nu meemaken, die ze nu...waar ze nu benefits van hebben om dat een grotere waarde te geven dan waar ze straks een benefit van hebben." (NN Group)</p> <p>"Ja, hoe komt dat? Goede vraag. Ik denk ook uit angst om het verkeerde te doen voor een deel...eh...met de loss-aversion waar je vast al over hebt gehoord....ik denk dat dat een groot deel ervan is. Dat je liever niets doet dan het verkeerde..." (NN Group)</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>0 respondenten</p>                                  | <p>4 respondenten</p>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>"Ik denk eigenlijk juist niet dat het rationeel is...ik denk dat het heel erg op emotioneel zit. Want dan denken ze: het gaat over m'n geld en het is een bepaald gevoel hè, wat je net ook zei. Pensioen wordt nog steeds als negatief ervaren. Hoe vaak we wel niet de opmerking terug hebben gekregen: ik krijg toch geen pensioen meer of eh...maakt toch niet uit, want ik word gekort, terwijl dat bij een uitvoerder helemaal niet kan, zeg maar. Dat is heel veel emotie natuurlijk...dat is niet rationeel." (NN Group)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p><b>Emoties spelen geen rol</b></p>                  | <p><b>Status quo bias</b></p>    | <p>"Ja, een soort van rigide...ook een soort van status-quo bias maar dan vanuit de verzekeraar...want dat zijn natuurlijk ook gewoon mensen....het zal niet mijn kop zijn als ik het verander en het gaat mis of de AFM komt over me heen, dus dat is ook een soort risico-aversie die meespeelt. Dat is 1 van de redenen waardoor het niet verandert, denk ik. En dat is het stomme...je zit eigenlijk naar elkaar te wijzen terwijl je dezelfde biases hebt" (NN Group)</p>                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>0 respondenten</p>                                  | <p>20 respondenten</p>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>"Wat ik merk...we gaan vooral op dit moment aan de slag met meer communiceren en niet zozeer anders communiceren hè...er wordt wel getracht duidelijker te communiceren maar daar blijft nog inzitten dat je ervan uitgaat dat deelnemers begrijpen wat je stuurt en dat ze op basis daarvan keuzes kunnen maken. En ik heb het idee dat dat niet echt werkt want deelnemers die...het gros reageert nog steeds slecht of niet...ondanks het feit dat er veel meer gecommuniceerd wordt dan bijvoorbeeld 10 jaar geleden." (NN Group)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p><b>Stabiele voorkeuren</b></p>                      | <p><b>Presentation</b></p>       | <p>"Nou ten eerste de manier waarop je keuzemomenten presenteert, ook het moment waarop en wie. Dus bijvoorbeeld het helpt denk ik als de werkgever er een rol inspeelt, want die staat vaak toch veel dichterbij de mensen dan de pensioenadviseur."</p> <p>(pensioenadviseur)</p> <p>"Zij weten bijvoorbeeld of ik weet: het heeft geen zin om mensen een brief te sturen en daar zet je dikgedrukt in: het is belangrijk dat u nu....dat schrikt mensen af en gaan ze ook niet doen. (NN Group)</p>                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>2 respondenten</p>                                  | <p>20 respondenten</p>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                        | <p><b>Temptations</b></p>        | <p>"Eh...maar mensen leven heel vaak in het nu en je merkt ook heel vaak als de mensen hun pensioen kunnen afkopen bijvoorbeeld dat betekent dat ze bijvoorbeeld ik noem maar wat 3000 euro kunnen krijgen of straks een levenslange van een paar 100 euro zal praktisch iedereen kiezen voor die 3000 nu." (NN Group)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                        | <p>1 respondent</p>              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                        | <p><b>Following the herd</b></p> | <p>"Maar wat blijkt wel werkt en dat is ook wel logisch, is kuddegedrag." (NN Group)</p> <p>"En ehm...jij noemde net rationeel...het zijn rationaliteiten en 1 rationaliteit is volgens mij: het zal mijn tijd wel dienen...ik zie mensen in mijn omgeving ook niet hetzelfde doen." (overheidsfunctionaris)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                        | <p>4 respondenten</p>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Tabel 9: Resultaten rationele biases

### Opmerkingen bij de *biases* van de *expected utility theory*

Over de sub-indicatoren van de *expected utility theory* geven de respondenten aan dat maximaal gebruik van informatie door de pensioendeelnemer verstoord wordt doordat in veel situaties de pensioenuitvoerder communicatie uitingen niet schrijft op de ontvanger. De informatievoorziening is volgens de respondenten dan ook voor verbetering vatbaar. Daarnaast wordt aangegeven dat de deelnemer überhaupt heel slecht bereikt wordt omdat ze de communicatie uitingen niet of niet goed lezen. Daarnaast wordt tijdens de interviews vaak benoemd dat zekerheid een belangrijk element is voor pensioendeelnemers. Deelnemers zullen de keuze maken die naar hun idee de zekerheid vergroot, maar volgens de respondenten is het gros van de bevolking niet goed in staat de toekomst rationeel te verdisconteren en onzekerheid perfect in te calculeren. Op de vraag in hoeverre emoties wel of geen rol spelen bij het maken van pensioenkeuzes zijn de het unaniem eens dat emotie een bepalende factor is. Deze emotie wordt beschouwd als kenmerk van irrationeel handelen bij het maken van pensioenkeuzes, maar ook wordt aangegeven dat het onderwerp pensioen bij de bevolking gepaard gaat met veel emotie en wantrouwen. Tot slot spreken slechts twee respondenten over stabiele voorkeuren, waarbij het opvallende is dat de ene respondent het heeft over stabiele voorkeuren bij pensioendeelnemers en de andere respondent het heeft over de stabiele voorkeuren van pensioenuitvoerders om op een bepaalde manier te communiceren.

### Opmerkingen bij de *biases* van de *prospect theory*

In de interviews komt naar voren dat enkele van de sub-indicatoren niet (alleen) aan de pensioendeelnemers worden toegekend, maar ook aan pensioenuitvoerders. Zo wordt door de respondenten niet gesproken over verankering bij pensioendeelnemers, maar door acht experts wordt aangegeven dat zij wel een bepaalde *points of reference* hebben. Er komt naar voren dat vaak ervan wordt uitgegaan dat deelnemers rationele besluiten nemen, dat deelnemers niet weten waar ze het over hebben en dat de pensioenuitvoerder beter weet wat goed is voor een deelnemer. De respondenten zijn het er unaniem over eens dat pensioendeelnemers graag een status quo handhaven. Deelnemers zouden het allemaal niet moeilijker willen maken dan het is en kiezen de weg van de minste weerstand en dat is een keuze ongewijzigd laten. Eén respondent spreekt echter ook van een status quo *bias* bij de pensioenuitvoerder, waardoor medewerkers niet snel geneigd zijn een andere aanpak te hanteren in de uitvoering van hun werk. Ook zijn de respondenten het er unaniem over eens dat pensioendeelnemers worden beïnvloed door wanneer keuzes gepresenteerd worden, door wie en welke woorden hierbij gebruikt worden. Keuzes kunnen het beste aangeboden worden als er sprake is van een zogenaamde *life-event*, omdat er dan sprake is van urgentie om een keuze te maken. Daarnaast kan het helpen als de keuzes door de werkgever worden voorgelegd, omdat deelnemers dan eerder geneigd zouden zijn de informatie te lezen, omdat de deelnemer een band heeft met de werkgever. En tot slot kunnen zorgvuldig gekozen woorden deelnemers aanzetten tot het verwerken van de informatie en het maken van een keuze, waarbij bangmakerij bijvoorbeeld niet werkt.

#### 4.2.2 Besluitvormingsproces

Om te achterhalen op welke factoren de eerder besproken rationele *biases* van invloed zijn tijdens het besluitvormingsproces van pensioendeelnemers is aan de respondenten gevraagd hoe in hun beleving door deelnemers wordt gereageerd bij de verwerking van pensioencommunicatie en keuzes. Deze variabele bestaat uit twee indicatoren: de eerste indicator is het conceptueel *framework* gebaseerd op de *prospect theory*, die stelt dat het besluitvormingsproces wordt beïnvloed door de sub-indicatoren individuele-verschillen en contextuele factoren. Dit zijn een set aan frames die kunnen worden beïnvloed of gevormd door de rationele *biases*. De tweede indicator is het *elaboration likelihood model*, dat uitgaat van het stimuleren van de cognitieve verwerking door communicatie-uitingen bij de ontvanger. Dit model kent ook twee sub-indicatoren, namelijk de centrale route en de perifere route. In de centrale route is sprake van een hoge cognitie en in de perifere route geschiedt de verwerking van de informatie op basis van heuristieken. Binnen deze variabele heeft de eerste indicator dus invloed op de tweede indicator.

Van de individuele-verschillen variabelen geven de respondenten aan dat vooral de classificaties verwachtingen en zelf-controle de motivatie om keuzes te maken niet ten goede komen. Het feit dat op dit moment pensioenkeuzes gemaakt moeten worden of zelfs nu al premie ingelegd moet worden voor *benefits* die veel later pas zichtbaar worden speelt bij de verwachtingen een belangrijke rol en op het moment dat een deelnemer dicht bij de pensioendatum zit veranderen verwachtingen voor de toekomst meer in verwachtingen voor het heden en wordt meer urgentie gevoeld om pensioenkeuzes te maken. Volgens de respondenten over geklaagd over het gebrek aan zelf-controle, maar tegelijkertijd merken zij ook op dat het gros van de deelnemer het eigenlijk ook wel prima vindt dat er geen volledige zelf-controle bestaat wat betreft pensioen. Het gebrek aan zelf-controle wordt dan ook meer gezien als een excuus om geen keuzes te hoeven maken, omdat de motivatie ontbreekt.

De respondenten delen unaniem de mening dat pensioen als complex wordt ervaren en hebben hier zelfs begrip voor. Samen met het gebrek aan motivatie wordt de contextuele variabele complexiteit van pensioen gerekend tot de meest besproken redenen waarom pensioendeelnemers zich niet verdiepen in de pensioenmaterie en ook vaak niet weten welke keuze gemaakt dient te worden. Ook hierbij wordt meerdere malen gesproken over het niet kunnen overzien van de consequenties van keuzes door de complexiteit.

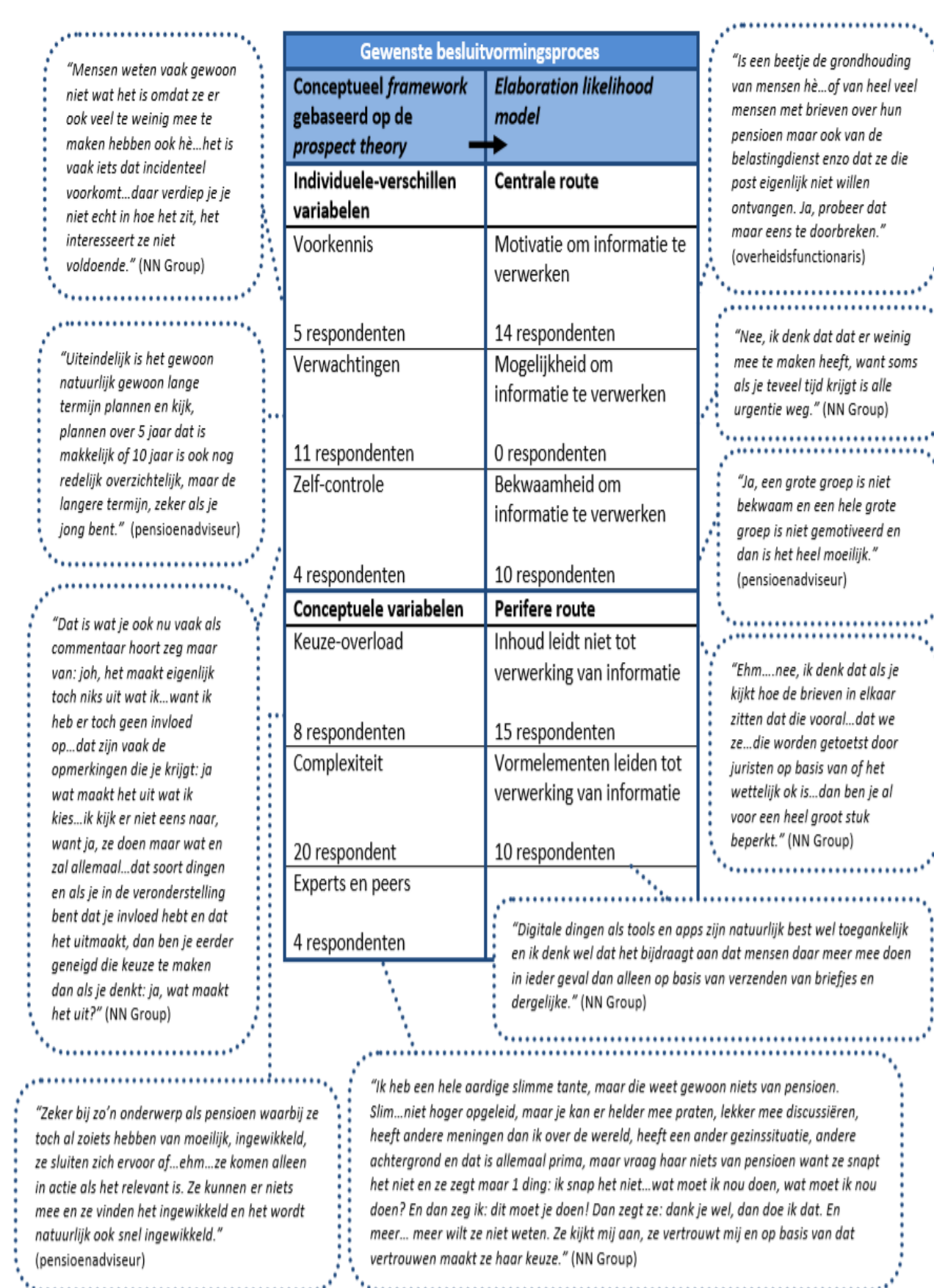
Bij de behandeling van het *ELM-model* noemt veertien van de ondervraagde respondenten het gebrek aan motivatie als één van de grootste redenen waarom de pensioendeelnemer zich niet verdiept in het eigen pensioen en de bijbehorende keuzes. Onder gebrek aan motivatie wordt ook gebrek aan interesse in pensioen geschaard. Ondanks dat niet alle respondenten deze classificatie benoemen, is over alle interviews het meeste gesproken over dit gebrek aan motivatie. Hierbij wordt aangegeven dat de motivatie om je te verdiepen in je pensioen bij jonge deelnemers minder is dan bij oudere deelnemers, omdat de urgentie

om deze verdiepingsslag zich pas vanaf zo'n vijf tot tien jaar voor de pensioendatum vormt. Dit wordt beschreven als een lage pensioenbewustzijn bij jongere deelnemers. Deze urgentie lijkt bij jongere deelnemers wel toe te nemen als sprake is van zogenaamde *life-events*. Hierbij worden voorbeelden genoemd als samenwonen, huwelijk, echtscheiding of arbeidsongeschiktheid.

Tien respondenten beamen dat vormelementen leiden tot een betere verwerking van de informatie bij pensioendeelnemers. Hier wordt naar hun zeggen aan gewerkt en ook wordt geprobeerd in te spelen op de behoefte van de pensioendeelnemer door het gebruik van onder andere 'Jip-en-Janneke-taal' en eenvoudige plaatjes. Vijf van de tien respondenten zegt dat de intentie van de uitvoerder goed is, maar het doel niet bereikt wordt omdat onder andere pensioen saai blijft, dat bepaalde tools niet de actuele weergave tonen of dat deelnemers ook de eenvoudige afbeeldingen soms niet begrijpen. Vijf respondenten geven aan wel degelijk verbetering te zien in verwerking van de informatie door de pensioendeelnemers.

Door de interviews heen wordt de leeftijd van een pensioendeelnemer een belangrijke factor genoemd. Jonge deelnemers gaan volgens de respondenten over het algemeen anders om met pensioencommunicatie en pensioenkeuzes dan oudere deelnemers. Oudere deelnemers voelen volgens de respondenten meer urgentie om zich te verdiepen in de materie, omdat de datum van pensionering dichterbij is.

In het overzicht op de volgende pagina zijn de resultaten opgenomen van de interviews over het gewenste besluitvormingsproces. In de figuur zijn de twee indicatoren en de sub-indicatoren opgenomen. Daarbij is tevens vermeld hoeveel respondenten aanwezigheid van de classificaties hebben benoemd en besproken tijdens de interviews. Bij elke classificatie is ook een quote opgenomen waarbij ook vermeld staat van welke respondentengroep deze afkomstig is.



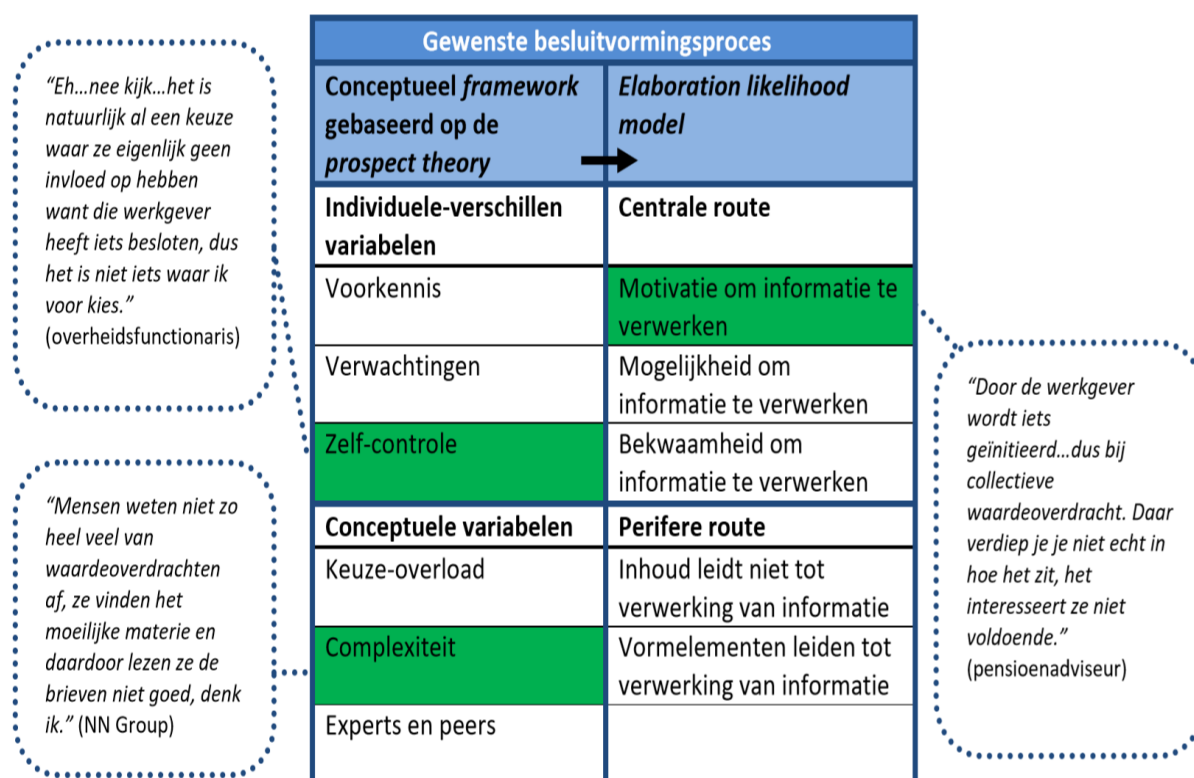
Figuur 16: Resultaten variabele gewenste besluitvormingsproces

### 4.2.3 Besluitvormingsproces bij de drie keuzemomenten

In deze paragraaf zal het besluitvormingsproces bij de drie keuzemomenten worden besproken. Hierbij zullen niet alle classificaties van de indicatoren opnieuw besproken worden, maar slechts de classificaties die nadrukkelijk overeenkomen of juist afwijken van de meningen uit de vorige paragraaf waarin de algemene visie op het pensioendomein van de respondenten is besproken.

#### Collectieve waardeoverdracht

Voor wat betreft de keuze voor een collectieve waardeoverdracht zijn volgens de respondenten drie classificaties aan de orde. Dit zijn er twee uit het *framework* gebaseerd op de *prospect theory*, die stelt dat het besluitvormingsproces wordt beïnvloed door individuele en contextuele factoren en één uit het *elaboration likelihood model*, dat uitgaat van het stimuleren van de cognitieve verwerking door communicatie-uitingen bij de ontvanger. In onderstaande figuur zijn deze classificaties groen gearceerd.

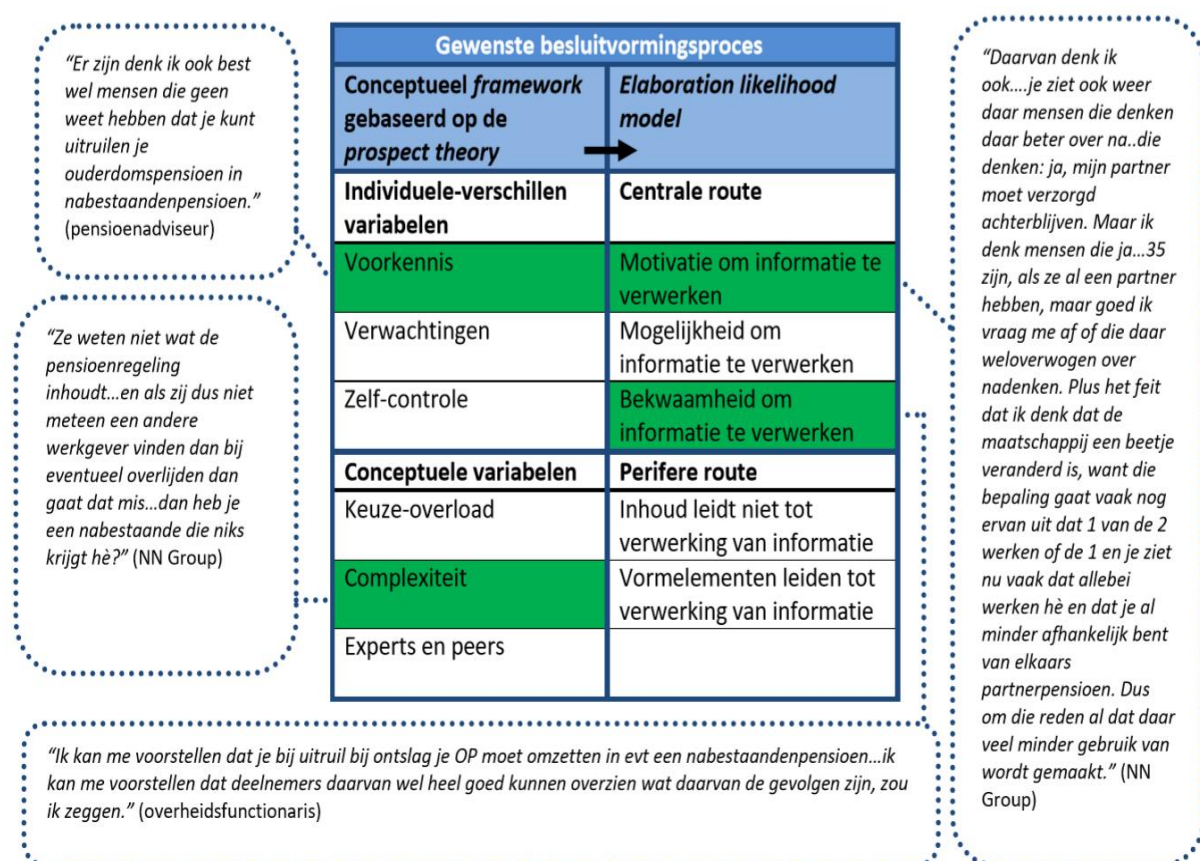


Figuur 17: Resultaten besluitvorming collectieve waardeoverdracht

Het feit dat de werkgever een collectieve waardeoverdracht initieert tast volgens de respondenten het gevoel van zelf-controle van de deelnemers aan. Daarnaast wordt de materie als complex ervaren. Deze frames zorgen voor weinig motivatie bij de deelnemers om een keuze te maken.

## Keuzerecht uitruil bij ontslag

Voor wat betreft de keuze voor uitruil bij zijn volgens de respondenten vier classificaties prominent aan de orde. Dit zijn er twee uit het *framework* gebaseerd op de *prospect theory*, die stelt dat het besluitvormingsproces wordt beïnvloed door individuele en contextuele factoren. En twee uit het *elaboration likelihood model*, dat uitgaat van het stimuleren van de cognitieve verwerking door communicatie-uitingen bij de ontvanger. Conform het vorige keuzemoment zijn de belangrijkste classificaties weergegeven in onderstaande figuur:



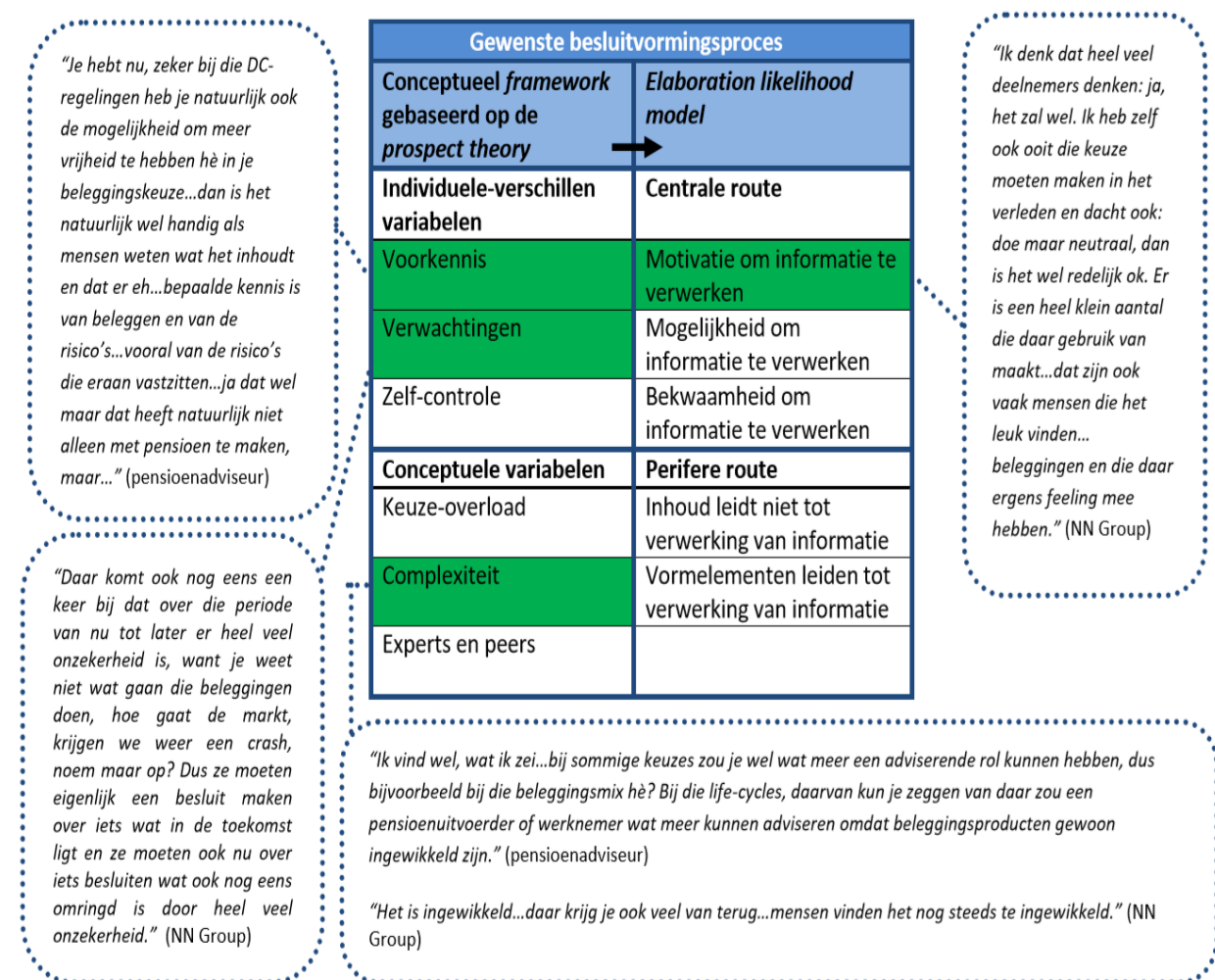
Figuur 18: Resultaten besluitvorming keuzerecht uitruil bij ontslag

Volgens de respondenten ontbreekt het de pensioendeelnemers aan voorkennis over de soorten nabestaandenpensioen zoals bijvoorbeeld nabestaandenpensioen met opbouw en risiconabestaandenpensioen. Ook hebben de deelnemers volgens hen geen weet van de mogelijkheid tot uitruilen. Als dit een mogelijkheid is dan staat dit vermeld in de pensioenregeling, maar deze is volgens de respondenten te moeilijk om te doorgronden. Dus het gaat hier niet zozeer over de complexiteit van het product nabestaandenpensioen, want volgens de respondenten kennen deelnemers het belang ervan, maar het gaat de manier waarop het gepresenteerd wordt. Volgens de respondenten speelt ook bij deze keuzemogelijkheid motivatie weer een belangrijke rol. Bij deze keuzemogelijkheid is wel weer verschil te zien tussen jongere en oudere deelnemers. Naast dat oudere deelnemers meer stilstaan bij het verzorgd achterlaten van de nabestaanden, is volgens de respondenten de veranderde maatschappij ook een reden. Het is nu meer standaard dan

uitzondering geworden dat beide partners werkzaam zijn en daardoor minder afhankelijk van het nabestaandenpensioen van de partner. De algemene mening van de respondenten over dit keuzemoment is dat het relatief makkelijker is te voorzien door de deelnemer wat de consequenties van deze keuze is in vergelijking tot de andere keuzemomenten, dus is er over bekwaamheid om de informatie te verwerken.

### Keuze beleggingsbeleid

Voor wat betreft de keuze voor beleggingsprofiel bij zijn volgens de respondenten vier classificaties aan de orde. Dit zijn er drie uit het *framework* gebaseerd op de *prospect theory*, die stelt dat het besluitvormingsproces wordt beïnvloed door individuele en contextuele factoren. En één uit het *elaboration likelihood model*, dat uitgaat van het stimuleren van de cognitieve verwerking door communicatie-uitingen bij de ontvanger.



Figuur 19: Resultaten besluitvorming keuze beleggingsbeleid

Volgens de respondenten scheelt het enorm of deelnemers al ervaring hebben met beleggingen en de risico's die beleggen met zich meebrengen. Keuzes kunnen op die manier realistischer door de deelnemers worden gemaakt. Beleggingen brengen bij uitstek verschillen tussen nu en later met zich mee door de zogenaamde beleggingshorizon, volgens

de geïnterviewden. Voor de deelnemers is dit een reden om zich niet te verdiepen in eventueel wijzigen van beleggingskeuze, terwijl dit bij uitstek een keuze is waar volgens de respondenten verstandige verschillen mogelijk zijn tussen de beleggingskeuze van jongere en oudere deelnemers. Volgens de respondenten is het uitleggen en begrijpen van de beleggingsproducten relatief complex en dit draagt ertoe bij dat deelnemers vooral in de default blijven. Tot slot noemen de respondenten hier ook weer het gebrek aan interesse de voornaamste reden waardoor geen keuzes worden gemaakt. Hier zit geen verschil in leeftijdscategorieën aan verbonden.

### 4.3 Mitigerende beleidsinstrumenten

Om te achterhalen waar de interventiemogelijkheden liggen om met beleidsinstrumenten pensioendeelnemers tot een gewenste besluitvorming te komen en de invloed van de rationele *biases* te mitigeren, is met de respondenten besproken welke instrumenten reeds worden gehanteerd en waar zij nog extra mogelijkheden zien. Deze variabele bestaat uit twee indicatoren: traditionele beleidsinstrumenten en het *nudging*. De traditionele beleidsinstrumenten vanuit de overheid zijn onder te verdelen in drie sub-indicatoren, namelijk het juridisch (verplichting), het economisch (voorziening) en het communicatief (voorlichting) sturingsmodel. *Nudging* kent vier sub-indicatoren. Dit zijn het *Make it Easy*, *Make it Attractive*, *Make it Social* en *Make it Timely*. Allereerst volgen de sub-indicatoren van de traditionele beleidsinstrumenten, waarbij niet op elke classificatie specifiek wordt ingegaan, tenzij dit expliciet door de respondent wordt benoemd. Daarna de sub-indicatoren van *nudging* en wordt ingegaan op het algemene beeld bij de respondenten over *nudging* tegenover *evil nudging*. Tot slot volgen kort de resultaten van de beleidsinstrumenten die worden ingezet bij de drie keuzemomenten.

#### 4.3.1 Inzet van de traditionele beleidsinstrumenten

##### Juridisch sturingsmodel – Verplichting

Zes van de twintig respondenten spreken over verplichtstelling. De manieren waarin over verplichting wordt gesproken verschilt. Ten eerste wordt gesproken over het draagvlak voor verplichtstelling en zelfbindingsmechanisme van 2<sup>e</sup> pijler pensioen bij de pensioendeelnemers. Ten tweede wordt het idee geopperd dat pensioendeelnemers deels verplichtingen kunnen krijgen opgelegd als onderdeel van maatwerk en wanneer echt keuzes gemaakt moeten worden dat dit dan middels *nudging* kan geschieden. En tot slot zijn twee respondenten duidelijk van mening dat verplichtstelling het belangrijkste beleidsinstrument is om deelnemers tot passende pensioenoplossingen te laten komen en zijn voorstander van de paternalistische situatie waar we tot voor kort vandaan komen wat betreft pensioen.

*“Als je nu ook nagaat wat voor draagvlak er altijd nog is voor de verplichtstelling van 2<sup>e</sup> pijler pensioen...als je...zwarte zwaan, het vertrouwen neemt af, maar het zelfbindingsmechanisme van sparen voor je pensioen en dat maar door iemand anders laten regelen, dat vind eigenlijk de meerderheid hartstikke prima.” (overheidsfunctionaris)*

*“Ik geloof dus dat ...ehhhh...ik geloof echt in maatwerk, maar ik geloof dat maatwerk best verplicht mag zijn, dus ik geloof dus en daar waar het niet verplicht is, omdat het jou als mens raakt en je er keuzes in moet maken, geloof ik ook dat je mensen daarin mag helpen met nudging of welke methodiek dan ook maar...of een expertmening.” (NN Group)*

### Economisch sturingsmodel – Voorziening

Slecht één van de respondenten heeft een economisch sturingsmiddel vanuit de overheid benoemd om de pensioendeelnemer geïnteresseerd te krijgen in het bekijken van de financiële situatie. Dit is in de vorm van geld beschikbaar stellen, zodat deelnemers zich met een financieel adviseur verdiepen in de eigen financiën.

*“Misschien ook verwijzen naar de uitvoerder hè...we kunnen niet verwachten dat werkgever weet...precies weet hoe de regeling werkt en wat dat voor die persoon...voor de werknemer betekent, maar je kan wel tegen een werknemer zeggen: joh, kijk gewoon eens in de zoveel tijd naar je financiële situatie. Desnoods geef je er geld voor...” (pensioenadviseur)*

### Communicatief sturingsmodel – Voorlichting

Hoewel alle respondenten zich ervan bewust zijn dat bij voorgelegde pensioenkeuzes altijd sprake is van een communicatief sturingsmodel, wordt door negen van de ondervraagden voorlichting expliciet benoemd. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen vier classificaties. Namelijk de dirigerende, de individuele, de algemene en de verruimende classificatie. De algemene classificatie wordt voornamelijk door de overheidsrespondenten aangehaald en de rol voor de individuele classificatie wordt toegeschreven aan de pensioenadviseur. Met een dirigerende vorm tracht de uitvoerder deelnemers te verleiden richting een pensioenkeuze en middels de verruimende vorm wordt geprobeerd het pensioenbewustzijn te vergroten. Het belang van voorlichting als beleidsinstrument wordt onderkend, maar hierbij wordt duidelijk meegegeven dat de traditionele vorm van voorlichting niet meer voldoet.

*“Traditioneel is dat we dachten we moeten het beter uitleggen maar ik denk dat je op zoek moet gaan naar die haakjes....” (overheidsfunctionaris)*

*“Nou sowieso voorlichting vinden wij nog steeds heel belangrijk..ehm...ja, ik vind voorlichting heel belangrijk, maar dat is ook wel persoonlijk natuurlijk hè...ik vind namelijk pensioenbewustzijn bij mensen belangrijk dus ehm...” (overheidsfunctionaris)*

### 4.3.2 Inzet van *nudging*

De indicator *nudging* bestaat uit vier sub-indicatoren met onderliggende classificaties. Per sub-indicator worden de classificaties kort besproken. Vervolgens worden de resultaten in één tabel weergegeven.

#### *Make it Easy*

Door vrijwel alle respondenten worden het gebruik van *defaults* benoemd als bestaande en mogelijke oplossingen om pensioendeelnemers te sturen in hun keuze of ervoor te zorgen dat deelnemers die geen keuze maken toch in een bepaalde keuze worden geplaatst. Hoewel de gebruik van *defaults* begrepen wordt, worden ook de grenzen ervan erkend. Kritiek op *defaults* is dat ze niet altijd het beste met deelnemers voor kunnen hebben en de doorontwikkeling van de bestaande *defaults* is gewenst.

Volgens zes van de respondenten helpt het pensioendeelnemers bij het maken van keuzes of het ondernemen van actie op het gebied van het eigen pensioen om hindernisfactoren weg te nemen en hiermee de drempels te verlagen. Voorbeelden die worden genoemd is het gebruik van Jip-en-Janneke-taal, het terugbrengen van het aantal keuzes, soepele processen, maar ook het makkelijk kunnen bereiken van de pensioenuitvoerder met vragen, zoals de pensioencoach en pensioenhulp. Onder hindernisfactoren wegnemen wordt echter ook de oplossing geschaard om pensioendeelnemers geen keuzemogelijkheden te geven, maar ze zelf te maken als pensioenuitvoerder.

Alle respondenten benoemen dat de boodschap die overgebracht wil worden over pensioenonderwerpen versimpeld dienen te worden. Hierbij wordt gedacht aan de informatie feitelijk weergeven zonder ingewikkelde tekst eromheen, bepaalde negatieve terminologieën vermijden, rekening houden dat wat men het eerste en het laatste leest het beste blijft hangen, het effect van keuzes duidelijk uitleggen, voorbeeldverhalen gebruiken, gelaagdheid in communicatie aanbrengen, keuzes opsplitsen in verschillende stappen en gebruiken van B1-taal.

#### *Make it Attractive*

Alle respondenten geven op verschillende manieren aan dat het noodzakelijk is om aandacht te trekken van pensioendeelnemers om getriggerd te worden de informatie tot zich te nemen. Hierbij wordt wel onderscheid gemaakt in leeftijdscategorieën. De urgentie die meer gevoeld wordt door oudere pensioendeelnemers om zich met hun pensioen bezig te houden speelt hierbij een belangrijke rol. Kanttekening die hierbij wordt meegegeven is dat informatie wel aantrekkelijk gebracht kan worden in eerste instantie, maar dat daarna toch snel de enorme stroom aan informatie volgt die wettelijk is voorgeschreven. Als vormen waarmee de informatie en keuzes aantrekkelijk gemaakt worden of kunnen worden genoemd: sluipreclame, onderkennen van persona's, aparte vormgeving van enveloppe hanteren zoals bijvoorbeeld van een vliegticket voor mensen die graag reizen, apps,

portalen, de juiste *cues* in brieven gebruiken, gebruik van foto en plaatjes, vakjargon wijzigen naar positief taalgebruik, onderscheid maken in waar vrouwen en mannen meer door worden aangesproken en vlogs. Dit moet ervoor zorgen dat de informatie beter aansluit bij de belevingswereld van de deelnemers.

Sancties werden niet genoemd tijdens de interviews. Wel vormen van beloning, maar tegelijkertijd werd door de twee respondenten ook wel vraagtekens bij de manieren gezet.

### *Make it Social*

Vier respondenten geven aan dat pensioendeelnemers een keuze betrouwbaar achten als wordt aangegeven dat de meerderheid van een bepaalde groep voor die keuze heeft gekozen. Hieronder worden ook bekende persoonlijkheden geschaard waar mensen vertrouwen in hebben. Door één van de respondenten wordt aangestipt dat er in deze vorm van communicatie een commercieel gevaar schuilt.

Vijf respondenten stippen de classificatie de kracht van netwerken gebruiken aan in de afgenomen interviews. Drie respondenten spreken over het omveld van de pensioendeelnemer zoals partner, familie, vrienden en kennissen die invloed kunnen uitoefenen op hoe door de deelnemer met het eigen pensioen wordt omgegaan. Hierbij wordt genoemd dat het helpt om je als overheid te verdiepen in hoe sociale netwerken praten over het onderwerp om daarop in te spelen. Twee van de respondenten geven aan dat de werkgever tot het netwerk van de pensioendeelnemer behoort en dat de werkgever (ook) een rol kan spelen bij het aanzetten tot keuzes.

### *Make it Timely*

De respondenten onderkennen dat het moment waarop keuzes worden voorgelegd invloed hebben op het keuzegedrag van de deelnemers. Hierop moet volgens de respondenten op worden geanticipeerd door pensioenuitvoerders en handig gebruik van worden gemaakt.

Vijf respondenten zijn van mening dat het naar voren halen van de gevolgen de pensioendeelnemers kan triggeren om nu actief met het eigen pensioen aan de gang te gaan. Door te laten zien wat nu al de risico's zijn van niets doen, kan de deelnemer over de streep trekken. Hierbij gaf één respondent aan dat niet gefocust moet worden op onzekerheden, maar op risico's, aangezien risico's concreter te bedenken zijn door deelnemers.

Eén respondent geeft aan dat het zo kan zijn dat pensioendeelnemers voor een keuze staan om zich wel of niet in pensioen te verdiepen. Als deze twijfel als aangrijpingspunt wordt gebruikt om contact met deze deelnemers te maken en ze overtuigen zich te verdiepen in de materie.

| EAST-model - Nudging                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Make it Easy                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Make it Attractive                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Gebruik de kracht van defaults</b><br><br>14 respondenten                                       | <i>"Het lastige daarvan is volgens mij dat in de pensioensector heel veel massa defaults eigenlijk bestaan, terwijl we met een hele heterogene populatie van werkenden te maken hebben, dus dat dat een beetje...nou ja, daar zit spanning op, want als je dan in het bakje der gemiddelden gezet wordt dan voelt eigenlijk niemand zich daar thuis en past het eigenlijk voor niemand meer."</i> (overheidsfunctionaris) | <b>Trek de aandacht</b><br><br>20 respondenten                                                 | <i>"We hadden dan Frank zelf genomen als voorbeeld, nou ja, Feyenoord-supporter of iemand die veel van reizen houdt...zorg dan bij wijze van spreken dat je UPO een vorm van een vliegticket heeft, dat door de brievenbus heen komt, dan is het al iets wat open is, want je wordt getriggerd wat is dit? Ook al weet je misschien dat het reclame is, maar misschien door de vorm door de aparte vormgeving die je hanteert, krijg je misschien dat ze net een stapje verder gaan en aan het proces gaan beginnen."</i> (NN Group)            |
| <b>Verklein hindernisfactoren</b><br><br>6 respondenten                                            | <i>"Mensen, je moet er niet teveel van verwachten...naarmate je het makkelijker maakt en dan is het ook vanuit beleid gegeven: wat is mijn doel? Wil ik dat iedereen pensioen opbouwt dan moet je ervoor zorgen dat dat beleid zo is ingeregeld dat mensen met heel weinig moeite het doen. Dan moet je zorgen dat het zo makkelijk mogelijk is."</i> (overheidsfunctionaris)                                             | <b>Maak gebruik van beloningen en sancties</b><br><br>2 respondenten                           | <i>"Wat ze bij die mensen gedaan hebben is dat ze een soort tegoedbon hebben gedaan. Zo'n gesprek is, ik noem maar wat 1000 euro, en dan hadden ze gewoon de tegoedbon met die mensen gedeeld in de uitnodiging met: dit gesprek is 1000 euro waard, wij bieden u dit bedrag vanuit werkgever. Dus ze werden een beetje getriggerd van: hey ja, dit is een gesprek wat ik van mijn werkgever krijg en dat kost 1000 euro dus nou ja misschien moet ik dat dan wel doen."</i> (pensioenadviseur)                                                 |
| <b>Versimpel de boodschap</b><br>20 respondenten                                                   | <i>"En ik denk, ik denk zelf dat als je het veel simpeler brengt, eenvoudiger brengt dat als het op een gegeven moment duidelijker wordt dan begint de interesse wel te groeien."</i> (pensioenadviseur)                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Make it Social                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Make it Timely                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Toon aan welk gedrag de meeste mensen in specifieke gevallen vertonen</b><br><br>4 respondenten | <i>"Nou ja, bekende is natuurlijk dat hele verhaal van de voorwaarden die je moet accepteren op alle sites. Iedereen klikt daar gewoon klakkeloos op...ook om een soort aanname van: groot bedrijf, betrouwbaar bedrijf...dat zal wel goed zitten. Dat doen al 100 andere mensen, die hebben het ook gedaan."</i> (NN Group)                                                                                              | <b>Spreek mensen aan wanneer zij het meest openstaan voor veranderingen</b><br>14 respondenten | <i>"Weet je...dat zijn allemaal van die life events zeg maar...dat zijn de momenten dat je wat met je pensioen moet gaan doen en dan moet je er ook wel zijn als pensioenuitvoerder en daar moet je op inspelen...dat is denk ik belangrijk."</i> (NN Group)                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Gebruik de kracht van het netwerk</b><br><br>5 respondenten                                     | <i>"Nou zeg je van nu wil ik ze die brief laten openen..ja ok, het eerste wat ik zou doen is niet alleen een brief laten sturen door de pensioenuitvoerder of de AFM, maar door de werkgever. Misschien niet een brief, maar ook bij een periodiek weet ik wat of een functioneringsgesprek ofzo dit soort dingen aan de orde stellen. Ja, andere kanalen gebruiken eigenlijk."</i> (overheidsfunctionaris)               | <b>Houd rekening met directe kosten en baten</b><br><br>5 respondenten                         | <i>"Maar ik ben er wel voor om te laten zien van: in Nederland heeft zoveel een pensioentekort, want mensen zien het probleem niet. Ze moeten het probleem goed...die scenario's moeten ze kunnen zien. Als ze zeggen: maar ja, het is een klein risico dat ik doodga. Maar je kunt bijvoorbeeld van mensen die 60 zijn en stoppen met werken zijn er toch gewoon statistieken van zoveel gaat er dood en dat mag je toch ook weten? En dan kan ik een keuze maken van: dat gebeurt mij niet of pfoe, dat is hoger dan ik dacht."</i> (NNGroup) |
| <b>Stimuleer mensen om een verbintenis met elkaar aan te gaan</b>                                  | Niet genoemd tijdens de interviews                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Help de reactie op bepaalde gebeurtenissen plannen</b><br><br>1 respondent                  | <i>"En als je die twijfel benadrukt dan zie je dat er altijd mensen zijn aan de randen van gebieden die eigenlijk wel willen, maar...ik noem dat Benny Nijman-complex "ik weet niet hoe". Ze willen wel maar ik weet niet hoe. En de hele achterliggende gedachte is dat je door die twijfel te erkennen contact maakt."</i> (overheidsfunctionaris)                                                                                                                                                                                            |

Tabel 10: Resultaten beleidsinstrumenten

#### 4.3.3 De mening van de respondenten over *nudging* vs *evil nudging*

Het algemene beeld over de inzet van *nudging* om ervoor te zorgen dat de deelnemer komt tot een gewenste besluitvorming is positief. De grenzen van het gebruik van de traditionele middelen wordt onderkend en als *nudging* kan helpen de deelnemer tot passende oplossingen te sturen dan wordt dat gezien als verrijking op de bestaande instrumenten.

V: “En die begeleiding...zie je dat dan in de vorm van *nudging*?”

A: “Ja, want alleen maar informeren werkt duidelijk niet, want dat is wat we de afgelopen jaren hebben geprobeerd. We zien waar we nu staan...iedereen heeft een tekort, kort door de bocht natuurlijk...nee, laten we vooral wat anders proberen. Zo kijk ik ernaar.” (NN Group)

Er wordt echter ook een aantal kanttekeningen geplaatst bij de inzet van *nudging*. Zo moet bijvoorbeeld niet ervan worden uitgegaan dat het de oplossing is voor alle deelnemers en het doel wat ermee bereikt wil worden moet goed voor ogen gehouden worden.

“Maar...dus ik vind *nudging* kan heel goed ingezet worden...is ook gewoon een instrument, maar ook daar geldt net als bij voorlichting: verwacht er niet alles van. Nou, niet alles...je hebt ook mensen die ook daar niet vatbaar zullen zijn. En ook omdat je weet dat ook *nudges* niet altijd werken bij iedereen. Net zo als voorlichting niet bij iedereen werkt, werken *nudges* ook niet bij iedereen. En je moet ook goed kijken: past de *nudge* bij het doel wat je wilt bereiken hè? Is het niet buiten proporties?” (overheidsfunctionaris)

Volgens de meerderheid van de respondenten schuilt in het gebruik van *nudges* door verzekeraars het commercieel belang van deze uitvoerders. Niet alleen het gevaar van *evil nudges*, maar ook het gevaar van hoe deelnemers *nudges* kunnen ervaren. Te allen tijde moet de deelnemer het gevoel hebben dat in het belang van de deelnemer wordt gehandeld. Het wantrouwen jegens pensioenuitvoerders is sinds de crisis alom aanwezig en het zou het moeizame herstel schaden als verzekeraars worden beticht van het gebruik van *evil nudges*.

“Het kan ook heel snel verkeerd worden gepercipieerd hè? Als mensen al denken aan graaiers. Leuk dat jullie mij dat adviseren of mij die kant uit drukken.” (NN Group)

“Bij verzekeraars zit er natuurlijk altijd het commerciële belang achter, dat is logisch want het zijn commerciële maatschappijen...voorwaarden ja...voor mij is de belangrijkste...toch blijft het: belang van de deelnemer. Je moet proberen het belang van je deelnemer in het oog te houden en daar zo goed als mogelijk je beleid op af te afstemmen.” (pensioenadviseur)

#### 4.3.4 Beleidsinstrumenten bij de drie keuzemomenten

In deze subparagraaf worden de beleidsinstrumenten per keuzemoment besproken die volgens de respondenten reeds worden ingezet of (beter) ingezet zouden moeten worden.

##### Collectieve waardeoverdracht

Wat betreft beleidsinstrumenten zijn verreweg het meeste het communicatief sturingsmodel en het gebruik van *defaults* ter sprake gekomen tijdens de interviews. De overgrote meerderheid van de respondenten is van mening dat eisen waaraan de informatieverplichting aan de deelnemers te minimaal zijn. Een mededeling dat de collectieve waardeoverdracht gepland is en dat de deelnemer bezwaar kan aantekenen is voldoende en dit is volgens de respondenten niet voldoende voor een deelnemer om een gedegen besluit te kunnen nemen. Het wordt gezien als een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de werkgever, oude uitvoerder en nieuwe uitvoerder om te zorgen voor complete informatie.

*“Ja....mijn idee is: er wordt eigenlijk altijd gebruik gemaakt van de negatieve optie brief en 1 van de redenen daarvoor die ik denk waarom we daarvoor kiezen is dat dan de meeste deelnemers akkoord gaan met die collectieve waardeoverdracht en die brief die verstuurd wordt door de oude uitvoerder daar staat vrij weinig informatie over die collectieve waardeoverdracht.” (NN Group)*

Het gebruik van *defaults* en dan met name het gebruik van de negatieve optie brief wordt door de meerderheid van de respondenten begrepen, omdat het voor de oude uitvoerder kan leiden tot hoge kosten als een groot deel van de deelnemers premievrij achterblijft in de oude regeling. In combinatie met de minimale informatie worden echter vraagtekens gezet bij deze keuze. Wel wordt onderscheid gemaakt tussen de overgang van DC naar DC, DB naar DB en DB naar DC. De laatste variant is de variant met de meeste impact voor de deelnemer en hier is een positieve optie brief op z'n plaatst.

*“Bijvoorbeeld de discussie opting-out bij collectieve waardeoverdracht. Dit is heel relevant, want wij weten als wij vragen aan mensen: kies hier positief voor dat we een hitratio van 50% krijgen en als we zeggen: geef aan als u niet eraan mee wilt doen dan is er 1 of 2% die aangeeft dat ze niet mee willen doen. En het is dezelfde vraag, het gaat over hetzelfde onderwerp. Alleen als ik jou vraag: wil je hier positief op intekenen, doet maar de helft mee. Als ik vraag: wil je hier van afwijken, dan eh...is er maar 2% die willen afwijken.” (NN Group)*

##### Keuzerecht uitruil bij ontslag

De traditionele beleidsinstrumenten zijn niet ter sprake gekomen in de interviews. De meeste aandacht is besteed aan het gebruik van *defaults* en het verkleinen van de hindernisfactoren. Hoewel volgens sommige respondenten de tijdsgeest wat betreft afhankelijkheid van het nabestaandenpensioen van de partner is veranderd, is de

meerderheid van de respondenten van mening dat het gebruik van de *default* in het belang van de deelnemer is. Op basis van de gegevens gemeentelijke basis administratie waarin de pensioenuitvoerder inzicht heeft zou uitruil moeten plaatsvinden als de deelnemer een partner heeft en als een deelnemer geen partner heeft dan is de *default* niet uitruilen. Ook werd veelvuldig opgemerkt dat standaard uitruilen een optie is en dat de deelnemer mag aangeven dat het niet gewenst is.

*“Even heel specifiek over dat uitruilen van OP voor NP of andersom, er zijn best wel wat pensioenfondsen die dat op voorhand al doen op basis van wat zij in de GBA gegevens zien. Dus als zij zien dat iemand getrouwd is dan is de standaard, de default is gewoon ervoor zorgen dat er een OP en NP is, maar is iemand ongehuwd en is er geen partner bekend ja dan is de standaard juist andersom dat er gewoon geen uitruil plaats vindt.”* (overheidsfunctionaris)

De hindernisfactoren bij deze keuzemogelijkheid is volgens de respondenten duidelijk aanwezig. Het zelf moeten aanvragen van een offerte wordt als drempel gezien, waardoor pensioendeelnemers minder dan wellicht nodig is gebruik maken van deze mogelijkheid.

*“Die default dat je standaard uitruilt vind ik zelf ook een hele goeie, wat je nu ziet is dat iemand met ontslag gaat en dan krijgt ‘ie een brief en daar staat 1 regeltje tussen van: u mag uw ouderdomspensioen inruilen voor een stukje nabestaandenpensioen, maar dan moet u een offerte aanvragen. Dat is een drempel...”* (NN Group)

### Keuze beleggingsbeleid

Wat betreft beleidsinstrumenten zijn verreweg het meeste het communicatief sturingsmodel en het gebruik van defaults ter sprake gekomen tijdens de interviews, maar het verkleinen van hindernisfactoren en werd ook noodzakelijk geacht. Volgens de respondenten is de zorgplicht van de uitvoerder om een risicoprofiel te laten invullen bij het inloggen in de portal niet voldoende. Zij zien graag iets meer terug vanuit de overheid, bijvoorbeeld uitbreiding van de zorgplicht. Nu is het zo dat werkgevers vaak wel de pensioenuitvoerder of adviseurs een presentatie laten geven over de pensioenregeling en de bijbehorende beleggingskeuzes, maar dit is niet verplicht. Het lastige hiervan is dat werkgevers uiteraard niet onder de toezicht van de AFM vallen en daarom kan uitbreiding van de zorgplicht alleen bij de uitvoerder.

*“Dus wat wij proberen is dus eigenlijk de default uitleggen en als je daarvan wilt afwijken duidelijk in de presentatie uitleggen wat de default inhoudt en duidelijk aangeven dat dat ook voor iedereen past dus je moet zelf huiswerk doen en uitleggen: vul die vragen in, kijk wat eruit komt en pas daarmee eventueel je beleggingsmix aan hè....of je, je, je...en of ze dat wel of niet doen, dat is een tweede. Maar dat is ook geen taak van de werkgever hè, terwijl de zorgplicht wel steeds meer wordt geraakt...maar die werkgever kan zeggen: kijk, in die presentatie is het uitgelegd en in principe heeft hij zijn ding gedaan.”* (pensioenadviseur)

Het gebruik van *defaults* wordt door de respondenten begrepen, maar zij zijn het erover eens dat dit niet altijd tot de meest passende uitkomst hoeft te leiden voor de deelnemer. De risico's die een dergelijk product met zich meebrengt zorgen voor de keuze van een *default* neutraal en dezelfde risico's zorgen voor het blijven in deze *default* door de deelnemers.

*“Dus ik begrijp wel dat je dan op een gegeven moment zegt als uitvoerder zegt van: mensen vinden dat gewoon een spannende keuze, dus we kiezen neutraal. En dat hoeft niet perse het beste te zijn, maar ook niet het slechtste. En dat is een beetje lastig met dat soort keuzes hè...”*

(pensioenadviseur)

De meeste respondenten onderkennen dat pensioendeelnemers maar moeilijk te bewegen zijn richting het portaal waar ze het risicoprofiel moeten invullen en vervolgens een beleggingskeuze kunnen maken. Zij zijn het erover eens dat dit op een andere manier moet, zodat de deelnemers minder hindernissen ervaren, maar een oplossing hiervoor kwam tijdens de interviews niet goed naar voren.

*“Anderzijds denk ik dat ehmmm....de drempel om in te gaan loggen om dit aan te passen nogal groot is, want het inlogpercentage is gewoon heel laag. Dus kennelijk maken we op één of andere manier het inloggen, het voor de eerste keer inloggen te moeilijk voor mensen. Of we zeggen: ga naar je desktop, terwijl niemand thuis nog naar een desktop gaat of mensen hebben niet eens meer een laptop thuis hè, alleen maar je telefoon. We gooien kennelijk...kennelijk is de drempel gewoon te hoog om daar wat aan te gaan doen en de default aan te passen. Ik denk dat een default wel gemakkelijk is voor mensen, maar tegelijkertijd kun je ook zeggen van: Joh, weet je, laten we gewoon zo vaak rappelleren tot ze zelf echt een keuze maken.” (NN Group)*

## 5. Analyse – Een confrontatie tussen theorie en praktijk

In dit hoofdstuk worden enkele algemene lessen getrokken op basis van de onderzoeksresultaten die in hoofdstuk 4 gepresenteerd zijn. Deze resultaten worden relatie gebracht met de theorieën uit het tweede hoofdstuk van dit onderzoek. Dit hoofdstuk is opgebouwd aan de hand van hoofdstuk 4. Dit betekent dat eerst een paragraaf volgt waarin wordt ingegaan op de analyse van de rationele *biases*. Daarna wordt ingegaan op het besluitvormingsproces en de beleidsinstrumenten. Tot slot wordt dit hoofdstuk afgesloten met een algemeen overzicht waarin de theorie en de praktijk worden samengebracht.

### 5.1 Rationele *biases*

Om het spectrum te bepalen van aan de ene kant de rationele assumpties in het pensioenbeleid en aan de andere kant de heuristieken, is aan de respondenten gevraagd wat volgens hen de veronderstellingen waarop het gros van de pensioendeelnemers pensioenkeuzes maken. Daarnaast is aan de orde geweest of hierop in het uitgevoerde pensioenbeleid op geanticipeerd wordt. Vrijwel alle sub-indicatoren van zowel de *expected utility theory* en de *prospect theory* zijn door de respondenten besproken en daarbij is aangegeven in hoeverre de sub-indicator van invloed is.

De *expected utility theory* gaat uit van de burger als *homo economicus* die rationele en bewuste keuzes maakt, waarmee nutsmaximalisatie wordt bereikt door eerst alle alternatieven door te nemen. De praktijk laat juist het tegenovergestelde zien. De praktijk toont aan dat pensioen en pensioenkeuzes in de basis emotie met zich meebrengt en de behoefte aan zekerheid dat het goed geregeld is. Kahneman en Tversky (1979) ontkrachten hiermee terecht het denkbeeld dat de pensioendeelnemer rationeel handelt. In de *prospect theory* staat het zekerheidseffect bij het nemen van beslissingen centraal. Afgeleid van de heuristieken uit de *prospect theory* geven Thaler en Sunstein (2008) een overzicht van *biases* die kunnen ontstaan door het gebruik van heuristieken. De praktijk laat zien dat deze *biases* in grote mate worden herkend door de respondenten. In de interviews is naar voren gekomen dat de *biases* status quo *bias*, *presentation* en *temptation* het meest voorkomen bij pensioendeelnemers. Daarnaast worden de *biases optimism and overconfidence*, *gains and losses* en *following the herd* gekoppeld worden aan de status quo *bias*, als redenen om geen keuze te maken en te blijven bij de huidige situatie. En zo ook wordt *availability* gelinked aan de *bias presentation*, omdat volgens de respondenten de deelnemers hier in beide gevallen vatbaar zijn voor beïnvloeding. Hieruit kan afgeleid worden dat sprake is van drie typen pensioendeelnemers aan de rechterkant van het spectrum. In de figuur op de volgende bladzijde zijn deze visueel weergegeven:

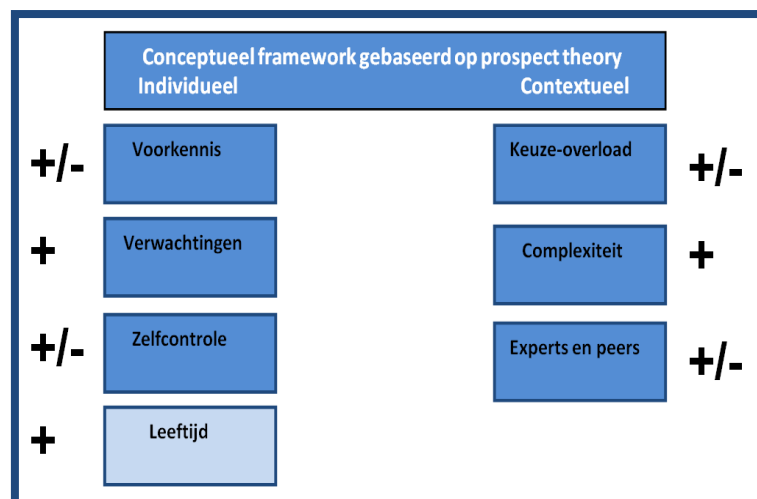
|                                                                                                                      |                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Status quo bias</b><br><b>Optimism and overconfidence</b><br><b>Gains and losses</b><br><b>Following the herd</b> | <b>Type 1:</b><br><b>Pensioendeelnemer</b><br><b>die geen keuze wil/kan</b><br><b>maken.</b>                 |
| <b>Presentation</b><br><b>Availability</b>                                                                           | <b>Type 2:</b><br><b>Pensioendeelnemer</b><br><b>die te verleiden is</b><br><b>tot het maken van keuzes.</b> |
| <b>Temptation</b>                                                                                                    | <b>Type 3:</b><br><b>Pensioendeelnemer</b><br><b>die keuzes wil maken</b><br><b>voor het hier en nu.</b>     |

Figuur 20: Drie typen deelnemers afgeleid van de rationele *biases*

## 5.2 Gewenste besluitvormingsproces

### Conceptueel *framework* gebaseerd op de *prospect theory*

Volgens Burton en Babin (1989) worden de keuzes die wij moeten maken geframed door objectieve informatie die kan bestaan uit individuele en contextuele aspecten. Tijdens de interviews is beluisterd of deze aspecten benoemd zijn en tevens is gelet op eventuele inductieve resultaten. Conform de werkwijze in de vorige subparagraaf onderstaand de resultaten van de interviews:



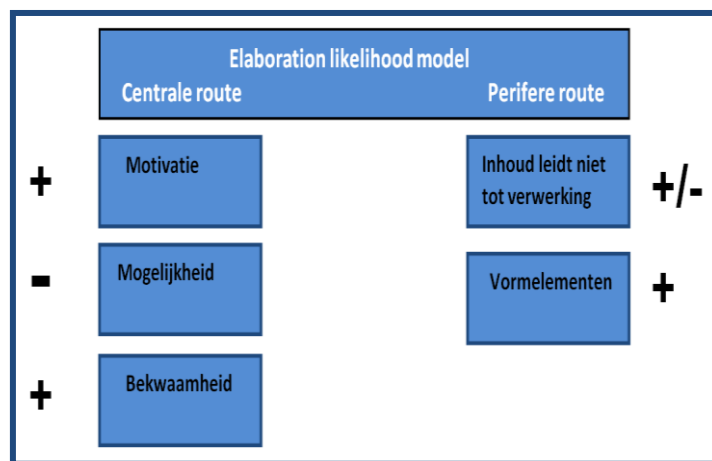
Figuur 21: Resultaten conceptueel *framework*

De respondenten geven overeenkomstig met de theorie van Burton en Babin aan dat de pensioendeelnemers de communicatie-uiting waarin gevraagd wordt om een keuze te maken door een filter van de individuele-verschillen variabelen en de contextuele variabelen halen. De communicatie-uiting wordt dus daadwerkelijk op een bepaalde manier geframed. Aan de variabelen verwachtingen en complexiteit wordt het grootste gewicht gehangen. Als inductief resultaat komt duidelijk een individuele-verschillen variabele leeftijd van de

pensioendeelnemer naar voren. Deze kan gekoppeld worden aan de individuele-verschillen variabele verwachting, maar volgens de respondenten is dit een op zichzelf staande variabele. Voorlopig op de volgende indicator het *elaboration likelihood model* kan vermeld worden dat volgens de respondenten de classificaties voorkennis, verwachtingen, zelfcontrole en complexiteit invloed hebben op de motivatie van pensioendeelnemers om pensioenkeuzes te maken.

### *Elaboration likelihood model*

Het ELM is een informatieverwerkingsmodel uit de persuasieve communicatie. Cacioppo en Petty (1984) zijn van mening dat de invloed die uitgaat van communicatie-uitingen voortvloeit uit de mate waarin deze uitingen cognitieve verwerking bij ontvangers stimuleren. Als de pensioendeelnemer cumulatief over de motivatie, de mogelijkheid en de bekwaamheid beschikt dan geschiedt de gedragsverandering om een keuze te maken via de centrale route en als de centrale route niet gevolgd wordt dan vindt de verwerking plaats via een perifere route waarbij een heuristische verwerking van de informatie plaatsvindt. De interviews hebben geleid tot de volgende resultaten:



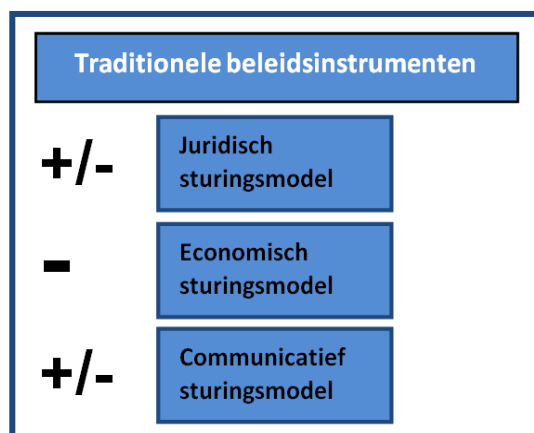
Figuur 22: Resultaten ELM

Het gebrek aan motivatie om de informatie te verwerken heeft verreweg de meeste aandacht gekregen tijdens de interviews. Aan deze classificatie zijn ook de volgende begrippen gekoppeld: gebrek aan interesse en gebrek aan urgentie (vooral bij jongere deelnemers). De mogelijkheid om de informatie te verwerken speelde volgens de respondenten geen belangrijke rol. De verklaring hiervoor kan gevonden worden in de over het algemeen relatief ruime beslistermijnen die door pensioenuitvoerders worden gehanteerd, al dan niet wettelijk voorgeschreven. Het gebrek aan bekwaamheid werd veelal toegeschreven aan het "ik weet niet hoe". Conform de *prospect theory* zien de respondenten in de praktijk dat vormelementen verwerken in communicatie-uitingen zijn vruchten afwerpt. Door een groot gebrek aan motivatie bij pensioendeelnemers om zich te verdiepen in de materie en een keuze te maken, wordt gezien het algemene oordeel van de respondenten vaak gebruik gemaakt van de perifere route om informatie te verwerken.

## 5.3 Beleidsinstrumenten

### Traditionele beleidsinstrumenten

Uit de interviews is de volgende waardering voor de traditionele beleidsinstrumenten zichtbaar:



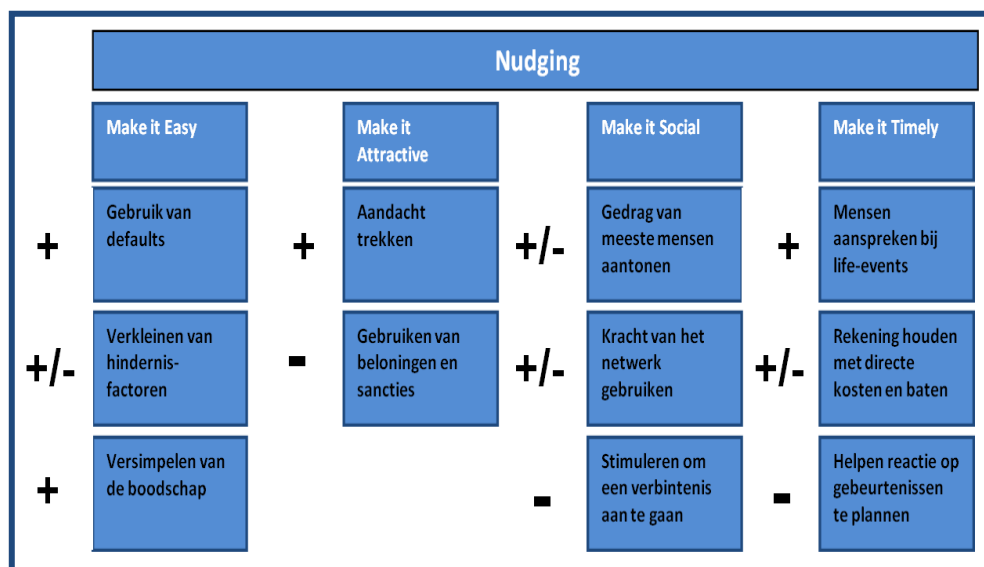
Figuur 23: Resultaten traditionele beleidsinstrumenten

De lage waardering van de traditionele beleidsinstrumenten kan verklaard worden door de erkenning van de respondenten dat pensioendeelnemers geen rationele keuzes maken. In de rationele benadering van beleid worden de traditionele beleidsinstrumenten gezien als middel dat gericht is op de beïnvloeding van het keuzegedrag van actoren (Bekkers, 2012), maar dit is in de pensioenbranche niet effectief gebleken. Wat betreft het juridisch sturingsmodel is gesproken over nog altijd bestaande grote draagvlak voor algehele verplichtstelling en het daarbij behorende zelfbindingsmechanisme van 2<sup>e</sup> pijler pensioen. In navolging van de eerder genoemde opmerkingen van de respondenten over pensioencommunicatie worden wel enkele classificaties van het communicatief sturingsmodel benoemd. Namelijk de dirigerende, de individuele, de algemene en de verruimende classificatie. De algemene classificatie wordt voornamelijk door de overheidsrespondenten aangehaald en de rol voor de individuele classificatie wordt toegeschreven aan de pensioenadviseur. Met een dirigerende vorm tracht de uitvoerder deelnemers te verleiden richting een pensioenkeuze en middels de verruimende vorm wordt geprobeerd het pensioenbewustzijn te vergroten. Het belang van voorlichting als beleidsinstrument wordt onderkend, maar hierbij is duidelijk meegegeven dat de traditionele vorm van voorlichting niet meer voldoet.

### Nudging

Nu aangemerkt is dat traditionele beleidsinstrumenten niet afdoende zijn om deelnemers pensioenkeuzes te laten maken, zijn de respondenten van mening dat het tijd is om andere instrumenten te gebruiken. *Nudging* wordt als goede aanvulling gezien op de bestaande beleidsinstrumenten. Er wordt reeds gebruik gemaakt van verschillende vormen van *nudging* en hierbij wordt ervaren dat conform de theorie van Sunstein en Thaler (2008) er rekening wordt gehouden met de beperkte rationaliteit van de pensioendeelnemer door te

sturen richting bepaalde keuzes zonder daadwerkelijk keuzevrijheid te ontnemen. Burgers waarderen de uitkomst van zelfgemaakte keuzes meer dan opgelegde invullingen (Van Dalen & Henkens, 2015) en dit werd door de respondenten beaamd. In de interviews zijn wat betreft de verschillende vormen van *nudging* de volgende varianten benoemd:

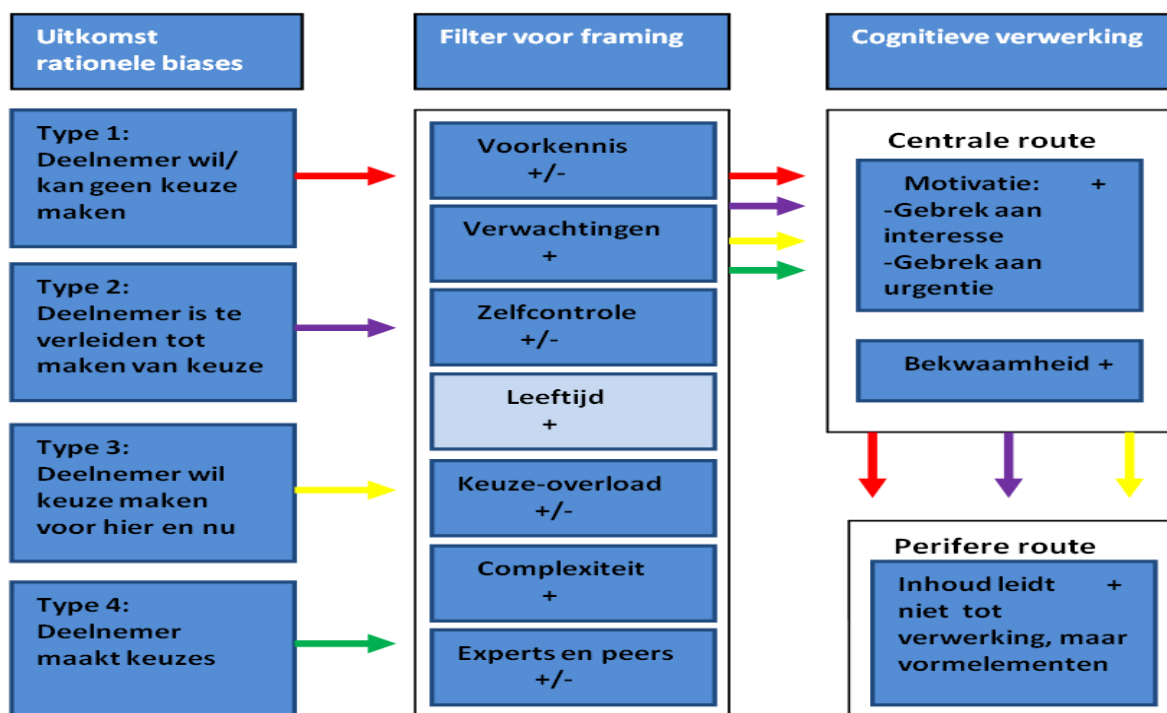


Figuur 24: Resultaten *nudging*

De classificaties die reeds door de pensioenuitvoerder worden ingezet, zijn logischerwijze door de meeste respondenten besproken. De classificatie gebruik van *defaults* zouden de respondenten graag in een doorontwikkelde variant zien, aangezien een *default* niet voor alle deelnemers de meest passende uitkomst hoeft te geven. De respondenten hebben stilgestaan bij het feit of de inzet van *nudging* de deelnemers het lerend effect niet ontnemt en wellicht het veelbesproken pensioenbewustzijn niet in groei afremt. Het uiteindelijke doel om pensioendeelnemers besluiten te laten nemen die passen bij hun (onbewuste) doelen lijkt hierin belangrijker. *Nudging* zal dan ook niet zorgen voor het rationeler maken van de pensioendeelnemer, maar tracht de kloof te overbruggen tussen wat van de deelnemer verwacht wordt en hoe daadwerkelijk intuïtief gehandeld wordt (Thaler & Sunstein, 2008).

## 5.4 Totaal-analyse

Om te kunnen bepalen welke beleidsinstrumenten ingezet kunnen worden om de invloed van de rationele *biases* te mitigeren om te komen tot een gewenst besluitvormingsproces volgt eerst een overzicht van de uitgewerkte variabelen rationele *biases* en gewenst besluitvormingsproces. Vervolgens is in een totaal-analyse opgenomen welke beleidsinstrumenten uit de theorie volgens de respondenten ingezet kunnen worden en welke daadwerkelijk worden gebruikt in de drie keuzemomenten.



Figuur 25: Totaaloverzicht keuzeproces

In de eerste verticale kolom zijn de geanalyseerde uitkomsten van de rationale *biases* weergegeven en volledigheidshalve is hier een vierde type deelnemer aan toegevoegd, namelijk de pensioendeelnemer die weloverwogen bewuste keuzes maakt wanneer de pensioenuitvoerder hierom verzoekt. Alle typen deelnemers hebben te maken met een zogenaamde filter waarmee de communicatie-uiting of voorgelegde keuze gefilterd wordt, zoals weergegeven in de tweede kolom. Gebleken is dat de variabele uit deze filter voornamelijk invloed hebben op de motivatie de informatie te verwerken. Alle typen deelnemers zullen in eerste instantie de cognitieve verwerking van de centrale route bewandelen, maar slechts de type deelnemer die wel keuzes maakt zal direct tot de gewenste besluitvorming komen, maar de overige drie type deelnemers zullen eerst de perifere route inslaan (kolom drie) om tot een gewenst besluitvormingsproces te komen. Om alle vier typen deelnemers tot een gewenst besluitvormingsproces te laten komen is echter wel inzet van beleidsinstrumenten noodzakelijk.

In de voorgaande paragrafen is uitgebreid gesproken over de verschillende determinanten die een rol spelen bij het wel of niet maken van pensioenkeuzes. Daarnaast is aangetoond welke beleidsinstrumenten inzetbaar zijn volgens de theorie en de respondenten. In de tabel op de volgende pagina zullen alle determinanten, keuzemomenten en beleidsinstrumenten die worden en kunnen worden ingezet in één overzicht worden samengebracht:

| Totaal-analyse                 |          |                                    |                          |                        |
|--------------------------------|----------|------------------------------------|--------------------------|------------------------|
| Momenten                       | Algemeen | Keuze collectieve waardeoverdracht | Keuze uitrui bij ontslag | Keuze beleggingsbeleid |
| Variabelen                     |          |                                    |                          |                        |
| Rationele <i>biases</i>        | Ja       | Ja                                 | In mindere mate          | Ja                     |
| Inzet beleidsinstrumenten:     | Ja       | Ja                                 | Ja                       | Ja                     |
| -Communicatief sturingsmodel   | X        | -                                  | X                        | X                      |
| - <i>Make it Easy</i>          | X        | X                                  | -                        | X                      |
| - <i>Make it Attractive</i>    | X        | -                                  | -                        | -                      |
| - <i>Make it Social</i>        | X        | -                                  | -                        | -                      |
| - <i>Make it Timely</i>        | X        | -                                  | -                        | -                      |
| Gewenste besluitvormingsproces | Ja       | Nee                                | Nee                      | Ja/Nee                 |

Tabel 11: Overzicht totaal-analyse

Uit de totaal-analyse komt naar voren dat de respondenten voor het hele pensioendomein mogelijkheden en of oplossingen zien in alle sub-indicatoren van *nudging* om tot een gewenste besluitvorming te komen, echter voor de besproken keuzemomenten wordt slechts een beroep gedaan op het communicatief sturingsmodel en/of de sub-indicator *Make it Easy*. Gebruik van slechts het communicatief sturingsmodel leidt niet tot het gewenste besluitvormingsproces, waarmee wordt bevestigd dat de grenzen van de traditionele beleidsinstrumenten zijn bereikt. Slechts gebruik maken van *nudging* lijkt ook niet tot het gewenste resultaat te leiden, maar een combinatie van het communicatief sturingsmiddel en *nudging* lijkt meer in de buurt te komen. Ter analyse van de gekozen beleidsinstrumenten worden de keuzemomenten weer nader bekeken:

### Collectieve waardeoverdracht

Bij de keuze aan de pensioendeelnemer wordt gebruik gemaakt van *defaults*. Over het algemeen wordt gebruik gemaakt van de negatieve optie. Wel wordt onderscheid gemaakt tussen de overgang van DC naar DC, DB naar DB en DB naar DC. De laatste variant is de variant met de meeste impact voor de deelnemer en hier is een positieve optie brief op z'n plaatst. Uit de interviews komt naar voren dat het voor de oude uitvoerder kan leiden tot hoge kosten als een groot deel van de deelnemers premievrij achterblijft in de oude regeling en wachten tot elke deelnemer een expliciete keuze maakt zou de collectieve waardeoverdracht stagneren. De respondenten geven aan dat verschil in informatie naar leeftijdscategorieën ook gewenst. Bij oudere deelnemers kan een collectieve waardeoverdracht zo aan het einde van de carrière wellicht onverstandig zijn en een jongere deelnemer heeft andere triggers nodig om zich te verdiepen in een collectieve waardeoverdracht. Hier wordt echter niets mee gedaan in de praktijk. Leeftijd is in dit onderzoek als inductieve individuele-verschillen variabele toegevoegd aan het model van Burton en Babin (1989) en middels de classificaties aandacht trekken (*Make it attractive*) en kracht van het netwerk gebruiken (*Make it social*) zou hier meer aandacht aan geschonken

kunnen worden. De overgrote meerderheid van de respondenten is van mening dat eisen wat betreft informatieverplichting aan de deelnemers te minimaal zijn. Het communicatief sturingsmodel moet volgens hen aangepast worden. Een mededeling dat de collectieve waardeoverdracht gepland is en dat de deelnemer bezwaar kan aantekenen is voldoende en dit is volgens de respondenten niet voldoende voor een deelnemer om een gedegen besluit te kunnen nemen. Het wordt gezien als een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de werkgever, oude uitvoerder en nieuwe uitvoerder om te zorgen voor complete informatie en nu wordt vooral de informatieverplichting neergelegd bij de werkgever, maar die heeft hier niet de juiste kennis voor.

Vanuit de oude pensioenuitvoerder bezien leidt gebruik van slechts *defaults* tot gewenste besluitvorming, aangezien de meeste pensioendeelnemers niet reageren op een negatieve optie brief, maar bij elke pensioendeelnemer hoeft dit niet te resulteren in de meest gewenste uitkomst. De scheidslijn tussen *nudging* en *evil nudging* is hier dun.

#### Keuzerecht uitruil bij ontslag

Wat betreft passende oplossingen spreken de respondenten voornamelijk over afstemming van informatie en financieel overzicht. Het opmerkelijke hierbij is dat het merendeel van de respondenten van mening is dat sturing middels *defaults* bij dit keuzemoment op basis van beschikbare data relatief makkelijk uitgevoerd kan worden en een ander deel vindt dat door het gebrek aan financieel overzicht van de uitvoerder juist weggebleven moet worden van sturing. De mogelijkheid tot uitruil wordt voornamelijk op een communicatieve manier kenbaar gemaakt in het pensioenreglement en in een ontslagbrief waarin opgenomen is dat de pensioendeelnemer een offerte tot uitruil kan aanvragen. De hindernisfactoren bij deze keuzemogelijkheid is volgens de respondenten duidelijk aanwezig. Het zelf moeten aanvragen van een offerte wordt als drempel gezien, waardoor pensioendeelnemers minder dan wellicht nodig is gebruik maken van deze mogelijkheid. Deze hindernisfactor zou verkleind kunnen worden (*Make it easy*) door bijvoorbeeld het invoeren van een *default*. Ook kan ontslag meer als *life-event* aangemerkt worden en beter onder de aandacht gebracht worden (*Make it timely*) dat er sprake is van een risiconabestaandenpensioen en wat dit exact voor gevolgen heeft voor de deelnemer en de nabestaanden. Voorkennis vergroten over het verschil tussen een nabestaandenpensioen op basis van opbouw of een risiconabestaandenpensioen zou ook via uitbreiding van het communicatief sturingsmodel kunnen worden nagestreefd.

#### Keuze beleggingsbeleid

Volgens de respondenten wordt bij dit keuzemoment gebruik van een combinatie van het communicatief sturingsmodel en het gebruik van *defaults* (*Make it easy*), maar volgens hen leidt dit gematigd tot een gewenste besluitvormingsproces. Zij zien graag een uitbreiding van voorlichting (communicatief sturingsmodel). Aangezien de AFM alleen toezicht uitvoert op de pensioenuitvoerders zou de uitbreiding hier doorgevoerd dienen te worden, maar

volgens de respondenten zou uitbreiding bij werkgeverszijde ook niet misstaan uit goed werkgeverschap. Het gebruik van *defaults* (*Make it easy*) wordt door de respondenten begrepen, maar zij zijn het erover eens dat dit niet altijd tot de gewenste uitkomsten voor de deelnemer leidt. Beleggingen blijven voor het gros van de deelnemers lastig en op een bepaalde manier zouden pensioenuitvoerders in hun communicatie-uitingen, maar ook in de beschikbaar gestelde tools hindernisfactoren moeten verkleinen (*Make it easy*) en de aandacht moeten trekken voor het maken van deze keuzes (*Make it attractive*). In de zin dat voor de gemiddelde deelnemer de *default* neutraal de minste schade oplevert, wordt dit gezien als een gewenste uitkomst. Desondanks voelt het merendeel van de respondenten er ook voor om al van te voren een deelnemersegmentatie uit te voeren en op voorhand niet iedere pensioendeelnemer in een neutraal profiel te plaatsten.

## 6. Conclusie – *Beantwoording onderzoeksvragen, reflectie op het onderzoek en aanbevelingen*

In dit laatste hoofdstuk wordt de centrale onderzoeksvraag, zoals geformuleerd in de inleiding van dit onderzoek, beantwoord. De basis voor de beantwoording zijn de onderzoeksresultaten en de analyse van deze resultaten. Allereerst worden de deelvragen beantwoord, vervolgens volgt de conclusie met de beantwoording van de centrale onderzoeksvraag. Daarna volgt een reflectie op het onderzoek en tot slot worden enkele aanbevelingen geformuleerd.

### 6.1 Beantwoording centrale onderzoeksvraag

Ter ondersteuning van de hoofdvraag zijn in het inleidende hoofdstuk van dit onderzoek zowel theoretische als empirische deelvragen geformuleerd. In de onderstaande subparagrafen wordt per deelvraag een concluderend antwoord geformuleerd.

#### 6.1.1 Beantwoording deelvraag 1

Deelvraag één luidt als volgt: *Welke rationele biases beïnvloeden besluitvorming door burgers?*

Tot voor kort was de overtuiging dat burgers beslissen op basis van een nuchtere afweging van alle beschikbare informatie, en vervolgens als *homo economicus* een keuze maken. Aan deze gedachtegang ligt de rationele keuzetheorie (*expected utility theory*) ten grondslag (Bernoulli, 1954). De *prospect theory* van Kahneman en Tversky (1979) heeft deze gedachtegang ontkracht en toont aan dat de burger beslissingen neemt op basis van potentiële waarde van verliezen en winsten met behulp van heuristieken. Om de determinanten van de rationele *biases* te bepalen is een spectrum bepaald met aan de ene uiteinde de kenmerken van de *expected utility theory* en aan de andere uiteinde de kenmerken van de *prospect theory*. De plaatsbepaling op het spectrum bepaalt de grondhouding voor het besluitvormingsproces dat volgt op de voorgelegde keuzes. Dit besluitvormingsproces bestaat uit twee fases: allereerst wordt de voorgelegde keuze door de burger geframed middels een aantal individuele-verschillen variabelen en aantal contextuele variabelen uit het conceptueel *framework* gebaseerd op de *prospect theory* van Burton en Babin (1989). De verschillende frames vormen een filter die invloed heeft op fase twee van het besluitvormingsproces: het *elaboration likelihood model*. Dit model bestaat uit twee routes, namelijk de centrale route waarin burgers over de motivatie, mogelijkheid en bekwaamheid beschikken om een voor hen juiste keuze te maken. En daarnaast een perifere route, waarbij de burgers middels triggers in vormgeving en niet op inhoud tot een goede keuze kunnen komen (Cacioppo & Petty, 1984).

### 6.1.2 Beantwoording deelvraag 2

Deelvraag twee luidt als volgt: *Welke beleidsinstrumenten kunnen worden gebruikt om deze biases te mitigeren?*

In de traditionele benadering van beleid worden beleidsinstrumenten gezien als het gereedschap van de beleidsmaker om het keuzegedrag van actoren te beïnvloeden. Van der Doelen (1989) onderscheidt de soorten beleidsinstrumenten naar verschillende sturingsmodellen: een juridisch, een economisch en een communicatief sturingsmodel. De grenzen van de traditionele beleidsinstrumenten vanuit de overheid worden erkend en de AFM wil onderzoeken waarom consumenten beperkt geneigd zijn om actie te ondernemen en de mogelijkheden verkennen hier effectief mee om te gaan. Hierbij zal gebruik worden gemaakt van de gedragswetenschappen om deelnemers een zetje in de goede richting te geven, zonder dat ze beperkt worden in hun keuzevrijheid (AFM, 2016). De AFM doelt hiermee op het *nudging*, dat een duwtje in de rug of stimuleren betekent. Er wordt rekening gehouden met de beperkte rationaliteit van de deelnemer door te sturen richting gewenst gedrag zonder dat daadwerkelijk keuzevrijheid wordt ontnomen (Thaler & Sunstein, 2008). De gedragswetenschappelijke inzichten waarop de verschillende *nudges* gebaseerd zijn, zijn door het Institute for Government UK (2010) in het model 'MINDSPACE' opgenomen. Aan de hand hiervan is door het Behavioural Insights Team uit Groot-Brittannië (2015) een indeling gemaakt van alle nudgingsvormen die toepasbaar zijn binnen het publieke beleid. Dit staat bekend als het EAST-model. Het EAST-model onderscheidt *nudges* die zich toespitsen op het makkelijker maken van het komen tot het gewenste resultaat (*Make it easy*), op het aantrekkelijker maken van de boodschap (*Make it attractive*), op het betrekken van het sociale aspect van de beslissing (*Make it social*) en op timingsaspect van de keuzes (*Make it timely*). De voordelen van het gebruik van *nudging* worden toegelicht, maar het profiteren van psychologische mechanismen door marktpartijen zoals verzekeraars verdienen ook de aandacht. In dit geval wordt gesproken over *evil nudges*.

### 6.1.3 Beantwoording deelvraag 3

Deelvraag drie luidt: *Zijn deze rationele biases ook aanwezig in de context van pensioenbesluiten bij pensioendeelnemers?*

De rationele *biases* in het pensioenbeleid worden bepaald door een spectrum met twee uiteinden op te stellen tussen hoe verwacht wordt dat keuzes worden gemaakt op grond van de veronderstellingen van rationeel beleid en de gemaakte keuzes op basis van de heuristieken. Uit de onderzoeksresultaten is gebleken dat volgens de respondenten de plaatsbepaling in het spectrum met aan de ene kant de *expected utility theory* en aan de andere kant de *prospect theory*, de pensioendeelnemers zich gedragen zoals de *expected utility theory* beschrijft. De plaatsbepaling op het spectrum bepaalt de grondhouding van de pensioendeelnemers voor het besluitvormingsproces dat volgt op de voorgelegde keuzes door de pensioenuitvoerder. De sub-indicatoren status quo *bias*, *presentation* en *temptation*

zijn de meest voorkomende *biases* bij pensioendeelnemers die bepalend zijn voor het verdere besluitvormingsproces.

Het besluitvormingsproces vangt aan met een communicatie-uiting vanuit de pensioenuitvoerder, waarin een keuze wordt voorgelegd. Volgens Burton en Babin (1989) worden de keuzes die de pensioendeelnemers moeten maken geframed door objectieve informatie die kan bestaan uit individuele en contextuele aspecten. Dit noemen zij het conceptueel *framework* gebaseerd op de *prospect theory*. Tijdens de interviews is beluisterd of deze aspecten benoemd zijn en tevens is gelet op eventuele inductieve resultaten, hetgeen het aspect leeftijd heeft opgeleverd. De respondenten geven overeenkomstig de theorie van Burton en Babin aan dat de pensioendeelnemers de communicatie-uiting waarin gevraagd wordt om een keuze te maken door een filter van de individuele-verschillen variabelen en de contextuele variabelen halen. De communicatie-uiting wordt dus daadwerkelijk op een bepaalde manier geframed. Volgens het *elaboration likelihood model* van Cacioppo en Petty (1984), dat een informatieverwerkingsmodel is uit de persuasieve communicatie, hangt de verwerking van een communicatie-uiting in eerste instantie af van de motivatie, de mogelijkheid en de bekwaamheid om deze te verwerken. Dit wordt de centrale route genoemd die wordt gekenmerkt door een hoge mate van elaboratie. Het gebrek aan motivatie om de informatie te verwerken werd door de respondenten het meest besproken, hetgeen te verwachten was aangezien de classificaties voorkennis, verwachtingen, zelfcontrole en complexiteit reeds als dominante frames werden beschouwd op het gebrek aan motivatie. Conform de *prospect theory* concluderen de respondenten dat in de praktijk dat vormelementen verwerken in communicatie-uitingen zijn vruchten afwerpt. Het grote gebrek aan motivatie bij pensioendeelnemers om zich te verdiepen in de materie en een keuze te maken wordt gezien het algemene oordeel van de respondenten vaak gebruik gemaakt van de perifere route om informatie te verwerken. In de perifere route wordt de gewenste gedragsverandering bereikt door de aanwezigheid van perifere triggers (O’Keefe, 2002). Niet de inhoud leidt tot verwerking van de informatie, maar vormelementen van de communicatie uiting. Er is hier sprake van een heuristische verwerking van de informatie (Cacioppo & Petty, 1984).

#### 6.1.4 Beantwoording deelvraag 4

Deelvraag 4 luidt als volgt: *Mitigeren deze beleidsinstrumenten ook mogelijke rationele biases in de context van pensioenbesluiten bij pensioendeelnemers?*

Beleidsinstrumenten in de traditionele vorm hebben ook hun grenzen bereikt voor pensioendeelnemers. Dit valt te verklaren door de rationele benadering van beleid waarmee deze beleidsinstrumenten zijn vervaardigd en de plaatsing van pensioendeelnemers op het spectrum aan de zijde van de *prospect theory*. Om pensioendeelnemers beter te bereiken, optimaler te bedienen en te ondersteunen richting passende pensioenoplossingen is het gezien de uitkomsten van de rationele *biases* noodzakelijk om beleidsinstrumenten te

hanteren waarmee gestuurd kan worden op gedragscomponenten van de pensioendeelnemer. Uit de onderzoeksresultaten blijkt echter dat de bestaande traditionele beleidsinstrumenten niet vervangen hoeven te worden, maar dat uitbreiding met *nudging* een welkome aanvulling is. Zo wordt de verplichting om collectief pensioen op te bouwen in de 2<sup>e</sup> pijler nog erg ondersteund en wordt zelfs uitbreiding van het communicatief sturingsmodel in de classificaties dirigerend, individueel, algemeen en verruimend meerdere malen geopperd. In de algemene bespreking van pensioenbeleid blijkt uit de resultaten dat alle sub-indicatoren van nudging in te zetten zijn, dus zowel *make it easy*, *make it attractive*, *make it social* als *make it timely* en een combinatie van deze sub-indicatoren kan het gedrag van alle type deelnemers aanspreken. Als echter wordt ingegaan op de drie keuzemomenten collectieve waardeoverdracht, uitruil ouderdomspensioen voor nabestaandenpensioen en de keuze van beleggingsbeleid, dan zien we dat in de praktijk weinig gebruik van verschillende combinaties van beleidsinstrumenten. De oplossingen worden gezocht in de uitbreiding van het communicatief sturingsmodel en de sub-indicator van *nudging make it easy*. De reeds gebaande paden worden uitgediept, zoals de mogelijkheden om de bestaande defaults te personificeren, de informatie nog simpeler te maken en bepaalde hindernisfactoren nog meer te verkleinen. Als het pensioenbeleid abstract besproken wordt, zijn de mogelijkheden aanwezig, maar op het moment dat de concrete keuzemomenten nader bekeken worden dan kruipt de meerderheid van de respondenten in de schulp. De verklaring hiervoor ligt in het feit dat niet slechts pensioendeelnemers te maken hebben met rationele *biases*, maar ook pensioenuitvoerders. Tijdens het empirisch onderzoek is naar voren gekomen dat niet alleen pensioendeelnemers stabiele voorkeuren hebben, maar ook pensioenuitvoerders hebben stabiele voorkeuren in de wijze waarop zij communiceren. Daarnaast speelt de status quo bias ook een rol waardoor medewerkers van pensioenuitvoerders niet snel geneigd zijn een ander aanpak te hanteren in de uitvoering van hun werk. Ook is meerdere keren bevestigd dat uitvoerders een bepaalde *points of reference* hebben. Er komt naar voren dat vaak gemakshalve ervan wordt uitgegaan dat deelnemers rationele besluiten nemen, dat deelnemers niet weten waar ze het over hebben en dat de pensioenuitvoerder beter weet wat goed is voor een deelnemer. Hoewel duidelijk is geworden welke rationele *biases* van invloed zijn op het besluitvormingsproces van pensioendeelnemers en welke beleidsinstrumenten deze rationele *biases* kunnen mitigeren, is het noodzakelijk om ook de rationele *biases* van pensioenuitvoerders te erkennen. Alleen dan kan *nudging* op een effectieve manier als beleidsinstrument ingezet worden.

#### 6.1.5 Beantwoording centrale vraagstelling

Na het behandelen van de deelvragen volgt de beantwoording van de centrale vraagstelling en dit betreft ook de conclusie van dit onderzoek. De centrale vraagstelling van dit onderzoek luidt als volgt: *Welke rationele biases zijn van invloed op het besluitvormingsproces van pensioendeelnemers en welke beleidsinstrumenten kunnen deze biases mitigeren?*

De antwoorden op de deelvragen vormen tezamen het antwoord op de hoofdvraag van dit onderzoek. Deze sub-indicatoren van de rationele *biases* vertegenwoordigen drie type deelnemers: pensioendeelnemers die geen pensioenkeuzes willen/kunnen maken, pensioendeelnemers die te verleiden zijn tot het maken van deze keuzes en pensioendeelnemers die keuzes willen maken voor het hier en nu. Deze *biases* en de grondhouding van de pensioendeelnemers worden onderkend. Wanneer het doel is een reflectieve besluitvorming bij pensioendeelnemers te bereiken en het pensioenbewustzijn te verhogen dan dient de inzet van het traditionele beleidsinstrument communicatieve sturingsmodel enorm vergroot te worden. Voor een gewenste besluitvorming die de (onbewuste) doelen van de pensioendeelnemers ten goede komen, zal per product en per type deelnemer een uitgebreide mix van traditionele beleidsinstrumenten en *nudging* gebruikt moeten worden. Dit om de verschillende frames in het besluitvormingsproces te mitigeren en de deelnemers hetzij via de centrale route, hetzij via de perifere route tot keuzes te laten komen die de (onbewuste) doelen ondersteunen.

## 6.2 Terugblik en beperkingen

Het doel van dit onderzoek was: *het identificeren van rationele biases die het besluitvormingsproces van pensioendeelnemers beïnvloeden bij het maken van pensioenkeuzes en te onderzoeken welke beleidsinstrumenten dit effect kunnen verminderen door het afnemen van semigestructureerde interviews bij twintig pensioenexperts.*

Op basis van de voorgaande conclusies kan worden gesteld dat de doelstelling van het onderzoek is behaald. Terugblikkend op de maatschappelijke relevantie is tegemoet gekomen aan de oproep van de AFM. Het onderzoek laat tevens zien dat niet alleen de rationele *biases* van pensioendeelnemers invloed hebben op de inzet van beleidsinstrumenten, maar ook de rationele *biases* van de pensioenuitvoerder. De AFM kan een faciliterende rol vervullen om de inzet van de beleidsinstrumenten te optimaliseren. Hiervoor zijn aanbevelingen geformuleerd aan de AFM. Het onderzoek biedt ook waardevolle inzichten aan de hele pensioenbranche, dus niet alleen verzekeraars, maar ook pensioenfondsen. Daarnaast is door het betrekken van pensioenexperts vanuit de overheid, pensioenadviseurs en medewerkers van NN Group bij het onderzoek bijgedragen aan het vergroten van draagvlak voor het gebruik van *nudging* als beleidsinstrument. Draagvlak bij de burger is op deze manier niet expliciet bevorderd.

Wat de wetenschappelijke relevantie betreft is een theoretisch *framework* is gebouwd waarmee de interventiemogelijkheden voor het gebruik van beleidsinstrumenten in de pensioenbranche duidelijk zichtbaar worden en ook in de praktijk bruikbaar is. Hierbij zijn verschillende theorieën gecombineerd, hetgeen een aanvulling kan vormen voor de wetenschap. De oudedagsvoorziening is een maatschappelijk vraagstuk geworden, waarbij

de oplossing in verschillende disciplines gezocht moet worden en de gedragswetenschappen en communicatie vormen een noodzakelijke aanvulling op de basisdisciplines.

Het onderzoek kent echter ook een aantal beperkingen, waarbij stilgestaan dient te worden. In dit onderzoek stonden de grenzen van traditionele beleidsinstrumenten en de recente opkomst van het gebruik van *nudging* als beleidsinstrument centraal. Vanuit de theorie is de onderlinge relatie tussen deze beleidsinstrumenten onderzocht, maar er is specifiek naar deze vormen gekeken en andere vormen van beïnvloeding zijn niet onderzocht. Daarnaast is uit tijdgebrek en wellicht achteraf bezien ook wel door de eigen *biases* van de onderzoeker gekozen voor expertsinterviews als empirische basis in plaats van interviews met pensioendeelnemers. Ook is voor de bepaling van de rationele *biases* uitgegaan van aan de ene zijde absolute rationaliteit en aan de andere zijde volledig irrationeel gedrag. De theorie van Simon (1955) die als uitgangspunt de beperkte rationaliteit hanteert, is in dit onderzoek onderbelicht gebleven.

## 6.3 Aanbevelingen

In deze paragraaf volgen tot slot wetenschappelijke aanbevelingen en beleidsaanbevelingen aan de AFM en aan de pensioenbranche.

### 6.3.1 Wetenschappelijke aanbevelingen

Op basis van de beperkingen kunnen de volgende suggesties voor vervolgonderzoek aangedragen worden:

Nieuwe empirie blijft altijd gewenst en in vervolgonderzoek kan het onderzoek op basis van het theoretisch analysekader herhaald worden bij pensioendeelnemers en pensioenfondsen. Bij de herhaling van het onderzoek onder pensioendeelnemers geniet het de voorkeur om kwantitatief en kwalitatief onderzoek te combineren. Daarnaast kan expliciet vervolgonderzoek naar de rationele *biases* bij medewerkers van pensioenuitvoerders inzicht bieden in de keuze van de gehanteerde beleidsinstrumenten. Tot slot kan in vervolgonderzoek de beperkte rationaliteit van Simon (1955) als uitgangspunt gebruikt worden. Hij is van mening dat wij vanwege de beperkte rationaliteit slimme heuristieken ontwikkelen en deze over het algemeen beter uitpakken dan oplossingen van deskundigen.

### 6.3.2 Beleidsaanbevelingen

Onderstaand aanbevelingen aan de AFM en de pensioenbranche:

#### Aanbevelingen aan de AFM:

Ook de toepassing van gedragswetenschappen in toezicht is nog in ontwikkeling (AFM, 2016). Een aanbeveling die aan de AFM kan worden gedaan is om deze ontwikkeling een actieve in plaats van reactieve rol te pakken. Pensioenuitvoerders zijn reeds aan de slag gegaan van het onderkennen van gedragsaspecten van hun deelnemers in de manier waarop

zij informatie en keuzes presenteren. Zij worden echter in een effectieve inzet van *nudging* nog vaak tegengewerkt door de verplicht gestelde eisen wat betreft communicatie die hun pogingen teniet doen. Aan de AFM daarom de taak om niet alleen toezicht te houden op de wijze waarop *nudging* wordt ingezet door verzekeraars, met name het tegengaan van *evil nudges*, maar ook om in de eigen verplicht gestelde inhoud die pensioenuitvoerders moeten uitdragen aan pensioendeelnemers de gedragswetenschappen toe te passen. Op deze manier raken het communicatief sturingsmodel waar nog veel waarde aan gehecht wordt en *nudging* beter met elkaar geïntegreerd en dit komt de pensioendeelnemer in het besluitvormingsproces tot passende pensioenoplossingen ten goede. Daarnaast kan de AFM ook in dezelfde actieve rol de pensioenuitvoerders nudgen, aangezien geconcludeerd is dat ook zij rationele *biases* hebben. Pensioenuitvoerders kiezen nu makkelijk voor de reeds gebaande paden en door het bieden van voorbeelden van toepassingen van het hele palet van nudgingsvormen, kunnen uitvoerders ertoe aangezet worden deze ook te gebruiken.

#### Aanbevelingen aan de pensioenbranche

Verbeteren en aanscherpen van de reeds gebruikte manieren van *nudging* met behulp van bijvoorbeeld doelgroepsegmentatie is toe te juichen, maar (h)erken ook de eigen *biases* en breidt het aantal toepassingsvormen van *nudging* uit. De juiste ideeën zijn aanwezig, dus het omzetten in uitvoering kan de pensioendeelnemers ondersteunen in het maken van keuzes. De drie keuzemomenten hebben laten zien dat elk product eigen aandachtspunten en eigen aangrijpingspunten heeft, dus daarom is het noodzakelijk om per product de interventievormen te bepalen. De pensioendeelnemer kiest niet rationeel en het is dan ook raadzaam om bij de inregeling van de optimale keuzeomgeving de samenwerking in de interne organisatie tussen verschillende disciplines te stimuleren. Pensioen is niet meer een zaak van rationele productontwikkelaars, maar ook medewerkers uit bijvoorbeeld de disciplines marketing, communicatie en gedragsexperts kunnen een waardevolle en noodzakelijke inbreng hebben. Een aandachtspunt blijft dat tussen *nudges* en *evil nudges* voor commerciële partijen een dunne scheidslijn ligt en het belang van de deelnemer dient altijd te prevaleren, want het vertrouwen in de verzekeringsbranche is sinds de financiële crisis niet volledig hersteld.

In bijlage 5 is een overzicht opgenomen waarin de mogelijke beleidsinstrumenten per variabele zijn weergegeven.

## Bibliografie

- AFM (2016).** *AFM & Consumentengedrag – Een Verkenning*. Amsterdam: Autoriteit Financiële Markten.
- Akkers, M. & Fenger, M. (2005).** *Het beleidsproces in theorie en praktijk. Beleidsonderzoek in Nederland*. Assen: Koninklijke van Gorcum.
- Antonides, G., Groot, I.M. de, & Raaij, W.F. van (2008).** *Resultaten. Financieel inzicht van Nederlanders*. Den Haag: Wijzer in geldzaken.
- Agarwal, S., Driscoll, J.C., Gabaix, X. & Laibson, D. (2010).** The Age of Reason: Financial Decisions over the Life Cycle and Implications for Regulation. *Brookings Papers on Economic Activity*.
- Ariely, D., & Dijs, J. (2012).** *Volkomen onlogisch : Waarom je vaak handelt in strijd met je eigenbelang* (3e, geheel herz. dr. ed.). Amsterdam etc.: Business Contact.
- AZL (2019).** *Wat wij doen?* Opgehaald op 20 januari 2019 via: <https://www.azl.eu/over-azl/wat-wij-doen>
- Behavioural Insights Team (BIT) (2015).** *EAST: Four simple ways to apply behavioural insights*. Opgehaald op 15 maart 2018 van: [https://www.behaviouralinsights.co.uk/wp-content/uploads/2015/07/BIT-Publication-EAST\\_FA\\_WEB.pdf](https://www.behaviouralinsights.co.uk/wp-content/uploads/2015/07/BIT-Publication-EAST_FA_WEB.pdf)
- Bekkers, V. (2012).** *Beleid in beweging : Achtergronden, benaderingen, fasen en aspecten van beleid in de publieke sector* (2e, herz. dr. ed.). Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Bernoulli, D. (1954).** Exposition Of a New Theory On The Measurement Of Risk. *Econometrica* (pre-1986), 22(1), 23-23.
- Bogason, P., & Brans, M. (2008).** Making public administration teaching and theory relevant. *European Political Science*, 7(1), 84-97.
- Brysbart, M. (2006).** *Psychologie*. Gent: Academia Press.
- Burton, S. & Babin, L. (1989).** Decision- framing helps make the sale. *The Journal of Consumer Marketing*, 6(2), 15-15.
- Cacioppo, J. & Petty, R. (1984).** The elaboration likelihood model of persuasion. *Advances in Consumer Research*, 11(1), 673-675.
- Dalen, H., & Henkens, K. (2018).** Do people really want freedom of choice? Assessing preferences of pension holders. *Social Policy & Administration*, 52(7), 1379-1395.
- Damasio, A. (1995).** *Descartes' error : Emotion, reason, and the human brain*. New York: Avon Books.
- DellaVigna, S. (2009).** Psychology and economics: Evidence from the field. *Journal of Economic Literature*, 47(2), 315-372.
- De Nederlandsche Bank (2017).** *Collectieve waardeoverdracht tussen pensioenverzekeraars en van pensioenverzekeraar naar PPI*. Opgehaald op 20 februari 2018 via: <http://www.toezicht.dnb.nl/2/50-232471.jsp>
- Doelen, F. van der (1989).** *Beleidsinstrumenten en energiebesparing*. Enschede: Universiteit Twente.

- Doorn, S. van, Koster, W., & Verheul, J. (2007).** Keuzestress!? *Sociologie*, 3(3), pp. 400-409
- Fischer, M. en Lotz, S. (2014).** Is soft paternalism ethically legitimate? *Management, Economics and Social Sciences*, Vol. 5, No. 2
- Frisch, D. (1993).** Reasons for framing effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 399-429.
- Gilovich, T., Griffin, D., Kahneman, D., & Sunstein, C. (2003).** REVIEWS – hazardous heuristics - heuristics and biases: The psychology of intuitive judgement. *The University of Chicago Law Review*, 70(2), 751.
- Grimmelikhuijsen, S., Jilke, S., Olsen, A., & Tummers, L. (2017).** Behavioral public administration: Combining insights from public administration and psychology. *Public Administration Review*, 77(1), 45-56.
- Held, D. (2006).** *Models of democracy* (3rd ed. ed.). Cambridge, UK: Polity.
- Hendriks, F. & Tops, P.W. (2001).** Interactieve beleidsvorming en betekenisverlening. Interpretaties van een pluriforme praktijk. *B en M*. 28(2), 106-119.
- Hooft, E., & Crossley, C. (2008).** The joint role of locus of control and perceived Financial need in job search. *International Journal of Selection and Assessment*, Pp. 1-41
- Hoogerwerf, A. (1984).** Beleid berust op veronderstellingen: De beleidstheorie. *Acta Politica*, 19, 493-493.
- Institute for Government UK (2010).** Mindspace. *Influencing behavior through public policy*. Opgehaald op 15 maart 2018 van: <https://www.instituteforgovernment.org.uk/publications/mindspace>
- Iyengar, S., & Lepper, M. (2000).** When choice is demotivating: Can one desire too much of a good thing? *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(6), 995-1006.
- Johnson, E.J., S.B. Shu, B.G.C. Dellaert, C. Fox, D.G. Goldstein, G. Haubl, R.P. Larrick, J.W. Payne, E. Peters, D. Schkade, B. Wansink, & E.U. Weber (2012).** Beyond nudges: tools of a choice architecture. *Marketing Letters*, 23, 487-504.
- Jupp, E., (Research Associate), Pykett, J., & Smith, F. (Eds.). (2017).** *Emotional states : Sites and spaces of affective governance*. London: Routledge.
- Kahneman, D. (2012).** *Thinking, fast and slow*. London and New York: Penguin Books.
- Kahneman, D., Knetsch, J., & Thaler, R. (1991).** Anomalies: the endowment effect, loss aversion, and status quo bias. *The Journal of Economic Perspectives* (1986-1998), 5(1), 193-193.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979).** Prospect Theory: An Analysis of Decision Under Risk. *Econometrica*, 47(2).
- Kam, C.A. de, L. Koopmans, L. & Wellink, A.H.E.M. (2015).** *Overheidsfinanciën (14de druk)*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Kotler, P. & Keller, K. (2011).** *Marketing management*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Lentz, L.R & H.L.W. Pander Maat (2013).** *De Gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht*. Netspar Occasional Paper.

- McNamara, D., Kintsch, E., Songer, N., & Kintsch, W. (1996).** Are good texts always better? interactions of text coherence, background knowledge, and levels of understanding in learning from text. *Cognition and Instruction*, 14(1), 1-43.
- Mercer (2018).** *Global Pension Index 2018*. Melbourne: Mercer  
Opgehaald op 1 maart 2019 van: <https://info.mercer.com/rs/521-DEV-513/images/Mercer%20-%20MMGPI%20Report%202018.pdf>
- Mitchell, G. (2005).** Libertarian paternalism is an oxymoron. *Northwestern University Law Review*, Vol. 9, No. 3, pp.1245-1277
- Nationale-Nederlanden (2018).** *Partnerpensioen op risicobasis: de aandachtspunten*.  
Opgehaald op 15 december 2018 via:  
<https://www.nn.nl/Blog/Pensioeninkomen/Partnerpensioen-op-risicobasis-de-aandachtspunten.htm>
- Nationale-Nederlanden (2018).** *Wie zijn wij?* Opgehaald op 12 januari 2018 via:  
<https://www.nn.nl/Over-NationaleNederlanden/Wie-zijn-wij.htm>
- Nationale-Nederlanden (2019).** *Samengaan Delta Lloyd en Nationale-Nederlanden*.  
Opgehaald op 20 januari 2019 via: <https://www.nn.nl/Krachtenbundeling.htm>
- Neumann, J., & Morgenstern, O. (2004).** *Theory of games and economic behavior* (60th anniversary ed. / ed.). Princeton, NJ: Princeton University Press.
- O'Keefe, D. J. (2002).** *Persuasion: Theory and research*. Californië: Sage Publications.
- Pensioenwet (2019).** Opgehaald op 20 maart 2019:  
<https://wetten.overheid.nl/BWBR0020809/2019-01-13#Hoofdstuk4>
- Petty, R., Heesacker M. & Hughes J. (1997).** The Elaboration Likelihood Model: Implications for the Practice of School Psychology. *Journal of School Psychology*, 35, 107-136.
- Rijksoverheid. (2017).** *Perspectiefnota, toekomst pensioenstelsel, 2016*. Opgehaald op 22 november 2017 van:  
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2016/07/08/bijlage-1-perspectiefnota-toekomst-pensioenstelsel>
- Rijksoverheid. (2018).** *Regeerakkoord, vertrouwen in de toekomst, 2017*. Opgehaald op 4 december 2018 van:  
<https://www.kabinetsformatie2017.nl/documenten/publicaties/2017/10/10/regeerakkoord-vertrouwen-in-de-toekomst>
- Rossi, P.H., Freeman, H.E. & Lipsey, M.W. (1999).** *Evaluation, a systematic approach* (6th ed.). California: Sage.
- Shane, F., Loewenstein, G., & O'Donoghue, T. (2002).** Time discounting and time preference: A critical review. *Journal of Economic Literature*, 40(2), 351-401.
- Scheibehenne, B., Greifeneder, R., & Todd, P. (2010).** Can there ever be too many options? a meta-Analytic review of choice overload. *Journal of Consumer Research*, 37(3), 409-426.
- Schwartz, B. (2004).** *The paradox of choice : Why more is less*. New York, N.Y.: Ecco/HarperCollins.
- Simon, H. (1955).** A behavioral model of rational choice. *The Quarterly Journal of Economics*, 69(1), 99-99.

- Sunstein, C., & Thaler, R. (2003).** Libertarian paternalism is not an oxymoron. *The University of Chicago Law Review*, 70(4), 1159.
- Thiel, S. van (2010).** *Bestuurskundig onderzoek : Een methodologische inleiding*(2e, herz. dr ed.). Bussum: Coutinho.
- Tiemeijer, W.L. (2011).** *Hoe mensen keuzes maken : De psychologie van het beslissen*. Amsterdam University Press.
- Tiemeijer, W., Thomas, C., & Prast, H. (Eds.). (2009).** *De menselijke beslisser : Over de psychologie van keuze en gedrag* (WRR verkenningen / wetenschappelijke raad voor het regeringsbeleid, 22). Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Thaler, R.H., & Sunstein, C.R. (2008).** *Nudge : Improving decisions about health, wealth and happiness*. London: Yale University Press.
- Tummers, L. (2019).** *Naar Gedragen Gedragsverandering: Passende Interventies in Publiek Management*. Utrecht University
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1974).** Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, 185(4157), 1124-1131.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1983).** Extensional versus intuitive reasoning: The conjunction fallacy in probability judgment. *Psychological Review*, 90(4), 293-315.
- Van Dalen, H., & Henkens, K. (2015).** De dubbelhartige pensioendeelnemer. Over vertrouwen, keuzevrijheid en keuzes in pensioenopbouw. *Netspar NEA Paper, No. 58*. Tilburg.
- Van Dijk, E., & Zeelenberg, M. (2009).** De (ir)rationaliteit van de beslisser. In W. Tiemeijer, C. Thomas, & H. Prast (Eds.), *De menselijke beslisser*. Den Haag/Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Verbond van Verzekeraars (2017).** *Derde bijeenkomst Klantcommunicatie 2020: "Nudge voorzichtig!"* Opgehaald op 29 maart 2018 via: <https://www.verzekeraars.nl/publicaties/actueel/derde-bijeenkomst-klantcommunicatie-2020-nudge-voorzichtig>
- Verschuren P.J.M., & Doorewaard, J.A.C.M. (2007).** *Het ontwerpen van een onderzoek*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. (2014).** *Met kennis van gedrag beleid maken* (WRR-rapporten, 92). Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017).** *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid* (WRR rapporten, 97). (2017). Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- Wijzer in geldzaken (2015).** *Pensioenstelsel en keuzegedrag*. Opgehaald op 15 januari 2019 via: <https://www.wijzeringeldzaken.nl/bibliotheek-/media/pdf/pensioenstelsel-en-keuzegedrag-bijdrage-wijzer-in-geldzaken-aan-de-nationale-pensioendialoog.pdf>
- Wilkinson, N., & Klaes, M. (2012).** *An introduction to behavioral economics* (2nd ed. ed.). Houndmills, Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Zwaan, R., & Rapp, D. (2006).** Discourse comprehension. In: M. Traxler & M.A. Gernsbacher (Eds.), *Handbook of Psycholinguistics* (2nd Ed., pp.725-764). New York: Academic Press.

## Bijlage 1 Operationalisering

| Concept: Rationele biases - Spectrum met twee uiteinden tussen hoe verwacht wordt dat keuzes worden gemaakt op grond van de veronderstellingen in het pensioenstelsel en de gemaakte pensioenkeuzes op basis van de heuristieken. |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indicator                                                                                                                                                                                                                         | Omschrijving                                                                                                                                                           | Sub-indicator                                                                                                                                                                                                                                                                | Classificatie                                                                                                                   |
| Expected utility theory                                                                                                                                                                                                           | De burger maakt als homo economicus rationele en bewuste keuzes, waarmee nutsmaximalisatie wordt bereikt door eerst alle alternatieven door te nemen (Bernoulli, 1954) | Primaat van eigen opbrengsten                                                                                                                                                                                                                                                | Kosten-batenanalyse, waarbij de eigen opbrengsten de drijfveer zijn bij het maken van een keuze.                                |
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Maximaliseren van het resultaat                                                                                                                                                                                                                                              | Het resultaat van een keuze dient het meest maximaal te zijn.                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Rationeel verdisconteren van de toekomst                                                                                                                                                                                                                                     | Bij het maken van een keuze wordt rekening gehouden met een onzekerheid die in de toekomst kan optreden.                        |
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Maximaal gebruik van informatie                                                                                                                                                                                                                                              | Bij het maken van een keuze wordt alle informatie gebruikt.                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Het perfect incalculeren van onzekerheid                                                                                                                                                                                                                                     | Onzekere uitkomsten van een keuze worden verwerkt in de te maken keuze.                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Emoties spelen geen rol                                                                                                                                                                                                                                                      | Kosten en baten spelen een rol bij het maken van keuzes.                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Stabiele voorkeuren (Van Dijk & Zeelenberg, 2009)                                                                                                                                                                                                                            | Er wordt niet makkelijk van voorkeur gewijzigd.                                                                                 |
| Prospect theory                                                                                                                                                                                                                   | De burger neemt beslissingen op basis van potentiële waarde van verliezen en winsten met behulp van heuristieken (Kahneman & Tversky, 1979)                            | Points of reference                                                                                                                                                                                                                                                          | Verankering > het startpunt van waar mensen een inschatting kunnen maken.                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Availability                                                                                                                                                                                                                                                                 | Beschikbaarheid > risico inschatting aan de hand van het aantal voorbeelden dat een mens kan aanhalen.                          |
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Representativeness                                                                                                                                                                                                                                                           | Representativiteit > de neiging om een patroon te zien in een random situatie.                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Optimism and overconfidence                                                                                                                                                                                                                                                  | Onrealistisch optimistisch en overmoedig wat betreft de capaciteiten.                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Gains and losses                                                                                                                                                                                                                                                             | Verliezen werken zwaarder dan winsten.                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Status quo bias                                                                                                                                                                                                                                                              | Mensen zijn geneigd om bij hun gemaakte keuze te blijven.                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Presentation                                                                                                                                                                                                                                                                 | Mensen worden beïnvloed door hoe opties gepresenteerd worden: wanneer, door wie en de gebruikte woorden.                        |
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Temptations                                                                                                                                                                                                                                                                  | Weerstaan van verleiding.                                                                                                       |
| Instructie voor interviews                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                        | Following the herd (Van Oorschot, Fenger & Van Twist in Jupp et al., 2017)                                                                                                                                                                                                   | Sociale invloed > Informatie en groepsdruk leiden ertoe dat mensen hun eigen observaties aan de kant zetten en de groep volgen. |
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie over hoe verwacht wordt dat burgers pensioenkeuzes maken.</li> <li>• Informatie over de veronderstellingen in het pensioenbeleid.</li> <li>• Informatie over hoe daadwerkelijk pensioenkeuzes gemaakt worden.</li> </ul> |                                                                                                                                 |

**Concept: Gewenste besluitvormingsproces – Proces om te komen tot bepaalde keuzes, waarin niemand perfect rationeel kiest, maar sommigen rationeler dan anderen.**

| Indicator                                             | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                | Sub-indicator                                                                                                                                                           | Classificatie                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conceptueel framework gebaseerd op de prospect theory | Beslissingsproces waarbij de keuzes geframed worden door de individuele-verschillen variabelen en de contextuele variabelen.<br>(Burton & Babin, 1989)                                                                                                      | Individuele-verschillen variabelen                                                                                                                                      | Voorkennis > taalkennis (jargon) en eigen ervaring met het onderwerp.                                                                      |
|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                         | Verwachtingen > een afweging tussen de kosten en opbrengsten die verschillende alternatieven in verschillende perioden met zich meedragen. |
|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                         | Zelfcontrole> de mate van controle over de uitkomsten van het eigen gedrag.                                                                |
|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                             | Contextuele variabelen<br>(Burton & Babin, 1989)                                                                                                                        | Keuze-overload> motivatie om keuze te maken neemt af, twijfel over juiste keuze, geen keuze.                                               |
|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                         | Complexiteit > keuzes moeilijk te begrijpen en lastig uit te voeren.                                                                       |
|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                         | Experts en peers > zoeken naar een specialist binnen de familie-, vrienden-, of kennissenkring.                                            |
| Elaboration likelihood model (ELM)                    | Een informatie-verwerkingsmodel uit de persuasieve communicatie die stelt dat de invloed die uitgaat van een communicatie uiting voortvloeit uit de mate waarin deze uiting cognitieve verwerking bij de ontvanger stimuleert.<br>(Cacioppo & Petty, 1984). | Centrale route                                                                                                                                                          | Motivatie om de informatie te verwerken > wens en wil.                                                                                     |
|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                         | Mogelijkheid om de informatie te verwerken > gelegenheid.                                                                                  |
|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                         | Bekwaamheid om de informatie te verwerken > mate van kennis en ervaring.                                                                   |
|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                             | Perifere route<br>(Cacioppo & Petty, 1984)                                                                                                                              | Inhoud leidt niet tot verwerking van de informatie.                                                                                        |
|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                         | Vormelementen leiden tot verwerking van de informatie.                                                                                     |
|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                            |
| Instructie voor interviews                            |                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie over het besluitvormingsproces.</li><li>• Informatie over elementen die een rol spelen bij pensioenkeuzes.</li></ul> |                                                                                                                                            |

**Concept: Beleidsinstrument - Een middel dat is gericht op de beïnvloeding van het keuzegedrag van actoren (mensen en organisaties), zodat deze hun gedrag meer aanpassen aan de doelstellingen van het beleid die met de inzet van het instrument worden beoogd.**

| Indicator                        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                        | Sub-indicator                                       | Classificatie                                            |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Traditionele beleidsinstrumenten | Beleidsinstrument en zijn concrete en specifieke vormen van interventie waarmee overheden trachten het gedrag van doelgroepen te beïnvloeden via juridische, economische of communicatieve prikkels (Van der Doelen, 1989).                                                         | Juridisch sturingsmodel                             | Dirigerend: Gebod, verbod                                |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Constituerend: Grondwet, staatsrecht                     |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Individueel: Vergunning                                  |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Algemeen: Wet                                            |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Beperkend: Gebod, verbod                                 |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Verruimend: Overeenkomst                                 |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Economisch sturingsmodel                            | Dirigerend: Prijsregulering                              |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Constituerend: Infrastructurele werken                   |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Individueel: Heffing                                     |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Algemeen: Prijsregulering                                |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Beperkend: Heffing                                       |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Verruimend: Subsidie                                     |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Communicatief sturingsmodel (Van der Doelen, 1989). | Dirigerend: Voorlichting                                 |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Constituerend: Onderwijs, onderzoek                      |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Individueel: Advies                                      |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Algemeen: Massamedia                                     |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Beperkend: Propaganda                                    |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Verruimend: Voorlichting                                 |
| Nudging                          | Any aspect of the choice architecture that alters people's behavior in a predictable way without forbidding any options or significantly changing their economic incentives. To count as a mere nudge, the intervention must be easy and cheap to avoid. (Thaler & Sunstein, 2008). | Make it Easy                                        | Gebruik van defaults.                                    |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Verkleinen van hindernisfactoren.                        |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Versimpelen van de boodschap.                            |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Make it Attractive                                  | Aandacht trekken.                                        |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Gebruiken van beloningen en sancties.                    |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Make it Social                                      | Aantonen wat het gedrag is van de meeste mensen.         |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | De kracht van het netwerk gebruiken.                     |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Mensen stimuleren om een verbintenis aan te gaan.        |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Make it Timely (BIT, 2015)                          | Mensen aanspreken bij life-events.                       |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Rekening houden met directe kosten en baten.             |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | Helpen de reactie op bepaalde gebeurtenissen te plannen. |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Instructie voor interviews                          |                                                          |

## Bijlage 2 Overzicht NN Group

### Nationale-Nederlanden

Met ruim vijf miljoen particuliere en zakelijke klanten behoort Nationale-Nederlanden tot de grootste en meest toonaangevende financiële dienstverleners van Nederland. Nationale-Nederlanden biedt een compleet assortiment aan producten waaronder verzekeringen, pensioenen, banksparen, sparen, hypotheek, beleggingen en leningen (bron: [www.nn.nl](http://www.nn.nl), 2018). Binnen het pensioenproduct in de 2e pijler maakt Nationale-Nederlanden onderscheid tussen een pensioenpropositie waarin gegarandeerd pensioen opgebouwd kan worden, een pensioenpropositie waarin garantie en beleggingen gecombineerd worden en een pensioenpropositie op basis van beleggingen.

### Delta Lloyd

Delta Lloyd is een brede financiële dienstverlener waar zowel zakelijke als particuliere klanten terecht kunnen voor onder meer verzekeringen, vermogensbeheer en pensioenproducten (bron: [www.nn.nl](http://www.nn.nl), 2019). NN Group, waarvan Nationale-Nederlanden onderdeel is heeft per 12 april 2017 Delta Lloyd overgenomen om de krachten tussen Nationale-Nederlanden en Delta Lloyd te bundelen en samen te gaan als één bedrijf. Hiermee is het grootste marktaandeel op het gebied van verzekerd 2<sup>e</sup> pijler pensioen gerealiseerd.

### AZL

AZL verzorgt de administratie van 51 pensionfondsen met in totaal 960.000 deelnemers. Daarnaast biedt AZL ook bestuursadvies, communicatieadvies en actuariële dienstverlening aan pensioenfondsen (bron: [www.azl.eu](http://www.azl.eu), 2018). AZL is tevens het administratieplatform voor de pensioenpropositie op basis van beleggingen van Nationale-Nederlanden.

De drie bedrijven zijn onderdeel van NN Group. NN Group is een internationale verzekeraar en asset manager, actief in 18 landen, met een sterke aanwezigheid in een aantal Europese landen en Japan (bron: [www.nn.nl](http://www.nn.nl), 2018).

## Bijlage 3 Topiclist

| Begrip / topics                | Waarden / vragen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inleiding                      | -Doel van het onderzoek<br>-Tijdsduur (30-45 minuten)<br>-Anonieme verwerking gegevens<br>-Toestemming voor de opname van het gesprek                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Rationele <i>biases</i>        | -Wat is volgens jou het verschil tussen rationele en niet-rationele keuzes?<br>-Hoe maken pensioendeelnemers volgens jou keuzes?<br>-Wat zijn de redenen waardoor ze op deze manier keuzes maken?<br>-Zitten er volgens jou veronderstellingen / aannames in het pensioenbeleid over hoe pensioendeelnemers keuzes maken?                                                                                                                                                                                                    |
| Gewenste besluitvormingsproces | -Welke factoren/elementen spelen voor de deelnemers een rol bij pensioenkeuzes?<br>-Maken deelnemers volgens jou gewenste pensioenkeuzes?<br>-Wat zijn gewenste pensioenkeuzes van en voor pensioendeelnemers?<br>-Hebben de eerder besproken manier van keuzes maken invloed op het besluitvormingsproces? Hoe? Waarom?                                                                                                                                                                                                     |
| Beleidsinstrument              | -Weet je wat beleidsinstrumenten zijn?<br>-Zo ja, wat zijn de traditionele beleidsinstrumenten en herken je deze in het pensioenbeleid?<br>-Hoe denk je over sturing van pensioendeelnemers richting een gewenst besluitvormingsproces?<br>-Herken je in de huidige communicatie-uitingen al vormen van sturing? Zo ja, welke?<br>-Op welke manier is de pensioendeelnemer volgens jou gebaat bij sturing richting een bepaalde keuze?<br>-Welke manieren van sturing kunnen volgens jou leiden tot keuzes die gewenst zijn? |
| Afsluiting                     | -Vragen, aanvullingen of opmerkingen?<br>-Hartelijk dank                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Bijlage 4 Overzicht respondenten

| Organisatie                                             | Naam                         | Functie                                              | Datum interview   |
|---------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------|
| NN Group - NN                                           | Cas vande Velde              | Manager DC Productmanagement                         | 28 augustus 2018  |
| NN Group - NN                                           | Joost Schavemaker            | Sr. Marketeer                                        | 29 augustus 2018  |
| NN Group - NN                                           | Frank de Jong                | Communicatieadviseur                                 | 29 augustus 2018  |
| NN Group - NN                                           | Jaap van Kluijve             | Sr. Analyst                                          | 30 augustus 2018  |
| NN Group - NN                                           | Martin Rougoor               | Sr. Research Manager                                 | 5 september 2018  |
| Rijksvoorlichtingsdienst, Ministerie van Algemene Zaken | Guido Rijnja                 | Senior Communicatieadviseur                          | 6 september 2018  |
| NN Group - NN                                           | Suzanne Hielckert            | Expert gedragsverandering                            | 7 september 2018  |
| Wilgers Pensioenadvies & Ondersteuning                  | Maarten Wilgers              | Pensioenspecialist / Pensioenadviseur                | 10 september 2018 |
| NN Group - Delta Lloyd                                  | Kirsty van der Plas          | Senior Relatiebeheerder                              | 11 september 2018 |
| NN Group - Delta Lloyd                                  | Ad van der Geer              | Senior Relatiebeheerder                              | 11 september 2018 |
| Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid         | Veronique van den Eeden      | Beleidsmedewerker Pensioenbeleid                     | 12 september 2018 |
| Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid         | Bea Versteeg                 | Senior Communicatieadviseur                          | 14 september 2018 |
| NN Group - AZL                                          | Sander Beikes                | Bestuursadviseur                                     | 14 september 2018 |
| Willis Towers Watson                                    | Patrick Veldman              | Consultant                                           | 20 september 2018 |
| PO/VO Raad en voorheen Verbond van Verzekeraars         | Muriel van der Starre-Meijis | Senior Beleidsadviseur Pensioenen                    | 21 september 2018 |
| NN Group - NN                                           | Martin Duyndam               | Analist                                              | 24 september 2018 |
| Wijzer in Geldzaken / Universiteit van Tilburg          | Arthur van Soest             | Coördinator Programma Pensioenbewustzijn / Professor | 24 september 2018 |
| AFM                                                     | Hannie de Cloe-Vos           | Strategy and Policy Advisor                          | 1 oktober 2018    |
| AFM                                                     | Jeroen van den Bosch         | Senior Supervisor on pension providers               | 1 oktober 2018    |
| NN Group - AZL                                          | Richard Vrusch               | Informatie-Analist                                   | 8 oktober 2018    |

## Bijlage 5 Gespecificeerde aanbevelingen van beleidsinstrumenten

