

Uitlegbaarheid in het nieuwe stelsel

Onderzoek geeft inzicht
in wat werkt en niet



Lightpaper

TKP

Onze lightpapers

In de pensioenwereld werken we toe naar een heel nieuw stelsel. Grote veranderingen en nieuwe wet- en regelgeving gaan daardoor hand in hand. Onderweg naar het nieuwe stelsel komen we een aantal grote vraagstukken tegen. In onze lightpapers delen we onze visie daarop en duiden we wat dat voor u betekent. Deze keer: hoe wij met onderzoek alvast vooruitkijken naar uitlegbaarheid in het nieuwe stelsel.

Kunnen we het straks nog allemaal uitleggen?

De gedachte is mooi: in het nieuwe pensioenstelsel zien deelnemers beter hoe en waarom hun pensioen groeit (of niet). Dat kan omdat de pensioengroei directer aan economische ontwikkelingen en beleggingsresultaten is gekoppeld. Dat is in ieder geval het idee, maar is het wel zo simpel? Wij verwachten dat het minder simpel is dan het lijkt. Daarom onderzoeken we hoe we deelnemers straks in het nieuwe stelsel goed kunnen helpen hun pensioen wél te begrijpen.

Als pensioenuitvoeringsorganisatie (puo) kijken wij – naast uitvoerbaarheid – vooral door de bril van uitlegbaarheid naar de nieuwe pensioencontracten. Snapt een deelnemer straks dat een deel van zijn premie naar de solidariteitsreserve gaat? Begrijpt hij het als zijn kapitaal niet meegroeit met snel stijgende beurskoersen? Wij kunnen deelnemers straks meer inzicht geven door nu al na te denken over de beste manier van informeren binnen de verschillende pensioencontracten. Goed ontworpen deelnemersonderzoek ondersteunt dit.

Zinvolle resultaten

De vroegtijdige inzichten die onderzoek oplevert, kunnen u helpen bij de inrichting van de nieuwe regelingen. Zo maakt ons onderzoek bijvoorbeeld inzichtelijk welke manier van resultaten spreiden beter uitlegbaar is: dakpansgewijs of geheugenloos. Die kennis helpt om bijvoorbeeld een afweging te maken tussen het effect van een keuze op uitlegbaarheid – en daarmee vertrouwen – aan de ene kant en op het pensioenresultaat aan de andere kant. Bij TKP ziet u de uitkomsten van de onderzoeken onder meer terug in een nog betere inrichting van toekomstige portalen voor de deelnemers van onze klanten.

Uitlegbaarheid: focus op 'begrip van'

Voor ons is (een onderdeel van) de regeling uitlegbaar als de deelnemer de werking rationeel begrijpt. Wij kijken bij onderzoek naar uitlegbaarheid niet primair naar emotionele factoren, zoals acceptatie. Kort gezegd: we onderzoeken met focus op begrip *van*, in plaats van begrip *voor*.

Communiceren op weg naar het nieuwe pensioenstelsel

We bereiden ons niet alleen voor op de communicatie met deelnemers in het nieuwe stelsel. Ook de uitleg over (de overgang naar) het nieuwe stelsel heeft onze volle aandacht. Meer daarover leest u in onze lightpaper:

> [Communiceren op weg naar het nieuwe pensioenstelsel](#)

Onderzoeken in vogelvlucht

Uitlegbaarheid van pensioenregelingen heeft bij ons hoge prioriteit in alles wat wij doen. Dat geldt niet alleen voor de nieuwe pensioenregelingen, maar ook voor de regelingen die we al langer uitvoeren. Mensen die hun pensioenregeling niet goed begrijpen, zullen zich immers minder betrokken voelen bij hun pensioen, sneller ongewenste keuzes maken en mogelijk minder vertrouwen hebben in de pensioenuitvoerder.

Wij zijn al in 2020 begonnen met onderzoek naar uitlegbaarheid in het nieuwe stelsel. Omdat in onze visie onderzoek zowel de inrichting van de toekomstige communicatie met deelnemers als het maken van keuzes door de sociale partners voor de nieuwe regeling ondersteunt. Om die 2 redenen willen we onze klanten vroegtijdig van inzichten voorzien. Beperkend daarbij is vooralsnog wel dat we ons niet kunnen baseren op de definitieve regelgeving, maar moeten uitgaan van de Wet toekomst pensioenen (Wtp) en de bijbehorende Memorie van Toelichting. We hebben inmiddels 3 onderwerpen onderzocht: pensioenoverzicht op hoofdlijnen, toedeling van biometrische risico's en de spreiding van rendementen.

Exploratief onderzoek

We begonnen met exploratief (verkenkend) onderzoek. Of iets uitlegbaar is komt in de praktijk vaak naar voren in de online omgeving. Daarom bestond dit onderzoek uit interviews aan de hand van prototypes van webpagina's. We hebben getoetst hoe mensen omgaan met de basisinformatie op het online pensioenoverzicht en hoe zij informatie over toedeling van biometrische risico's en spreiding van resultaten begrijpen. Dit hebben we gedaan voor de solidaire premieregeling en in meerdere ronden, waarbij we het prototype op basis van opgedane inzichten steeds verbeterden.

Kwantitatief onderzoek

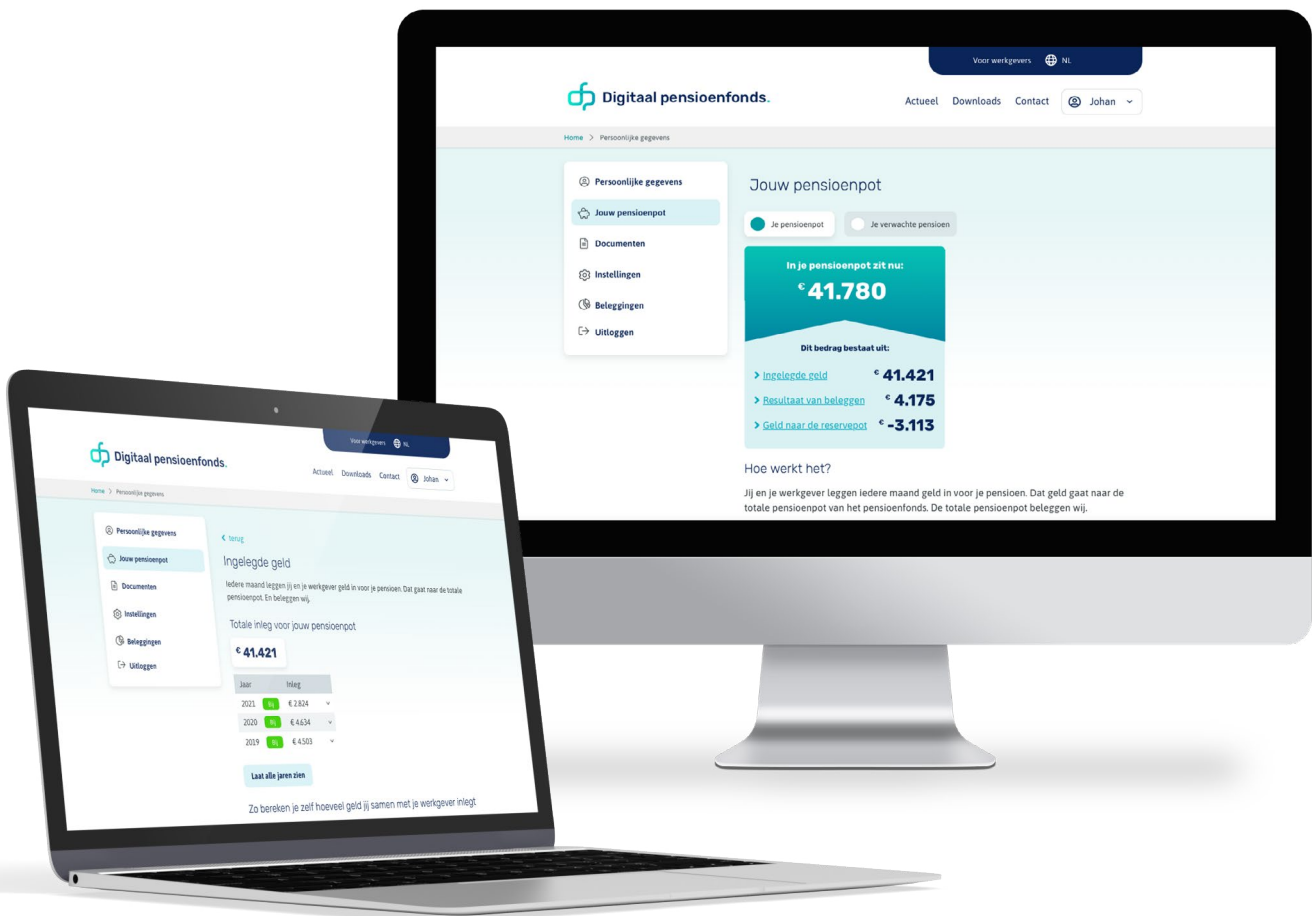
De laatste versie van het prototype hebben we vervolgens nog een keer onderzocht en gevalideerd. Dat deden we in een kwantitatief onderzoek onder 472 deelnemers tussen de 25 en 55 jaar, die nu in een DB-regeling zitten. Zowel de inzichten uit het exploratieve als het kwantitatieve onderzoek delen we op hoofdlijnen op pagina 6.

Blijvend onderzoeken

Wij volgen de ontwikkelingen rond de Wtp op de voet. We blijven daarbij onderzoek inzetten om te toetsen hoe we in de nieuwe situatie het beste met deelnemers kunnen communiceren. Een van de mogelijke onderwerpen voor vervolgonderzoek betreft de communicatie in de uitkeringsfase. Met name de vraag hoe we het beste uit kunnen leggen dat bij positieve rendementen de uitkering voor deelnemers toch kan dalen. Wanneer de wet- en regelgeving een definitieve vorm aanneemt en wij onze systemen inrichten, gaan we ook volop in het echt testen hoe deelnemers omgaan met de informatie die zij online aangeboden krijgen. Dan gaat het ook niet meer alleen om het inhoudelijk begrip van de informatie, maar ook of de informatie daadwerkelijk gevonden wordt.

Grof geschetst onderscheiden wij 3 soorten onderzoek:

- > **exploratief** (kwalitatief verkennend)
- > **validerend** (kwantitatief toetsend)
- > **real life user experience** (werkt het in de praktijk?)



Inzichten uit onze onderzoeken

In dit deel geven we u de belangrijkste inzichten uit onze eerste onderzoeken naar uitlegbaarheid in het nieuwe pensioenstelsel. Overall zien we dat het nog een behoorlijke uitdaging wordt om deelnemers in het nieuwe stelsel goed inzicht te geven in hun pensioen (kapitaalopbouw en ontwikkeling uitkering).

Wij zien op basis van onze onderzoeken het compact houden en gelaagd aanbieden van informatie als een belangrijk uitgangspunt voor goede uitlegbaarheid in het nieuwe stelsel. Visualisatie speelt hierbij een grote rol. De vraag komt op of uitlegbaarheid een rol moet spelen bij de keuzes die sociale partners moeten maken voor het nieuwe contract. Want een regeling die moeilijk uitlegbaar is, kan bij deelnemers leiden tot ongewenste keuzes of tot verminderd vertrouwen in de pensioenuitvoerder. Moet een betere uitlegbaarheid dan misschien prioriteit krijgen boven een potentieel iets gunstiger financieel effect voor de deelnemer?

Inzichten prototype online pensioenoverzicht (exploratief deel)

De solidaire premiereregeling heeft elementen die we nu nog niet kennen. Het meest opvallende is de solidariteitsreserve. Ons exploratieve onderzoek leverde 3 inzichten op:

1 Bied informatie gelaagd aan

Dit is een open deur, maar wel echt essentieel. In de eerste ronde van het exploratief onderzoek begrepen deelnemers bijvoorbeeld niet dat hun kapitaal onderdeel is van een collectief kapitaal. Toen we dat in één visualisatie wilden uitleggen, werkte dat niet. Door de informatie op te delen in 2 gescheiden visualisaties konden deelnemers de informatie stap voor stap opnemen en zo beter begrijpen.

2 Transparantieparadox: meer inzicht betekent meer vragen

Socrates en Einstein wisten het al: met meer inzicht komen meer vragen. Dat geldt ook voor de gemiddelde deelnemer. Zo gaven we in een eerste prototype alleen het eigen individuele rendement, met daarbij opgemerkt dat het rendement samenhangt met de leeftijd. Dit leverde weinig vragen op. Dat veranderde zodra we ook de concrete rendementen per leeftijds-groep lieten zien. Dan doet zich de transparantieparadox voor. Dit betekent dat we er op moeten letten dat meer inzicht juist kan leiden tot slechtere uitlegbaarheid.



3 Solidariteitsreserve lastig uit te leggen

In ons onderzoek bleek vooral de solidariteitsreserve lastig uit te leggen. Met name dat dit geen individueel maar collectief vermogen is en wanneer de deelnemer geld inlegt in of juist uitgekeerd krijgt uit de reserve. We zijn in 3 rondes gekomen tot een visualisatie die lijkt te werken. In deze visualisatie zien deelnemers de positieve en negatieve geldstromen tussen het eigen kapitaal en de solidariteitsreserve.

Inzichten toedeling biometrische risico's

Biometrische risico's zijn risico's die samenhangen met arbeidsongeschiktheid, levensverwachting en overlijden. Die risico's kunnen volgens de Wtp op 2 manieren worden toebedeeld: via de solidariteitsreserve of via een optie die lijkt op de huidige DC-praktijk (gerichte toedeling). In ons onderzoek lijken deelnemers gericht toedelen iets beter te begrijpen dan toedelen via de solidariteitsreserve. De focus ligt dan namelijk meer op de biometrische risico's en minder op de solidariteitsreserve. Bijkomend voordeel is dat de solidariteitsreserve zo ook beter begrepen wordt, omdat die dan zuiver bestemd blijft voor beleggingsresultaten.

Inzichten kwantitatief (validerend) onderzoek online pensioenoverzicht

Voor het kwantitatieve onderzoek hebben we het laatste prototype uit het kwalitatieve onderzoek gebruikt. Het gaat hierbij om 3 pagina's van het online pensioenoverzicht:

- > Jouw pensioenpot
- > Resultaat van beleggen voor jou
- > Geld naar de reservepot

Het kwantitatieve onderzoek bevestigt het beeld van het kwalitatieve onderzoek. Deelnemers begrijpen met ons prototype dat de solidariteitsreserve (reservepot) voor iedereen bedoeld is. En dat de totale pensioenpot van het fonds is opgebouwd uit de eigen pensioenpot, die van anderen en de reservepot. Wel blijft het zaak de stromen tussen en naar de verschillende potten goed te blijven onderscheiden, om verwarring te voorkomen.

Ook begrijpen deelnemers aan de hand van het gebruikte prototype goed dat het beleggingsresultaat leeftijdsafhankelijk is en zowel positief als negatief kan zijn. Wel heeft 1 op de 3 deelnemers in ons onderzoek (472 respondenten) moeite met deze verdeling op basis van leeftijd. Een gegeven dat we nog verder willen onderzoeken.

Voor de deelnemers is het duidelijk dat de reservepot er voor iedereen is en bedoeld is om risico's te delen. En dat je soms geld geeft aan en soms geld ontvangt van deze reservepot. De geldstromen van en naar de reservepot lijken in onze laatste visualisatie beter begrepen te worden. Maar toch blijft de uitlegbaarheid van deze geldstromen een aandachtspunt. We merkten in het kwantitatieve onderzoek dat deelnemers hier meer wilden weten. En zoals we eerder opmerkten, kan meer informatie juist leiden tot minder goede uitlegbaarheid.

Meer informatie

Over ons eerste onderzoek schreef Marjan Krol eerder al een artikel in *PensioenActualiteiten 2021*, pagina 87 t/m 94.

Ervaren experts in activeren

Pensioen is te belangrijk om ingewikkeld te zijn, vinden wij. Daarom investeren wij in toegankelijke pensioendienstverlening. Zodat miljoenen deelnemers en duizenden werkgevers al jaren eenvoudig de juiste keuzes kunnen maken voor een financieel gezonde toekomst.

Onderzoek en analyse

Onze expertise danken wij aan onze ervaring en ons onderzoek. Zo onderzoekt ons Expertisecentrum actuele ontwikkelingen en duidt deze, zowel voor onze klanten als voor de sector. Specialisten in communicatie en campagne- en ontwikkelteams voeren continu tests en analyses uit op onze nieuwe en vernieuwde (online) diensten. Dat doen ze met pilots, gebruikerstests of in deelnemerspanels. En ten slotte doen we met zogeheten klantreizen diepgravend onderzoek naar de manier waarop deelnemers en werkgevers onze dienstverlening beleven.

Met al deze onderzoeken verdiepen en verbreden we continu onze expertise. Expertise die we graag met u delen. In deze lightpaper bijvoorbeeld. Maar ook in webinars of in een persoonlijk gesprek.

Auteurs

Marjan Krol
Mark Irwin

Maart 2022

Maak een afspraak

Wilt u meer weten over onze onderzoeken en visie op uitlegbaarheid in het nieuwe pensioenstelsel? We gaan graag met u in gesprek. Neem contact op met ons Expertisecentrum of, als u klant bij ons bent, met uw accountmanager voor een afspraak.

tkppensioen.nl/expertise

