



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Hoe krijgen we het uitgelegd?

Adviezen over

- uitlegbaarheid en
 - taal en het verhaal
- om wijzigingen in het
pensioen geaccepteerd te
krijgen



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Belangrijkste conclusies & adviezen	4-6
3. Opzet en methodologie onderzoek	7-8
4. Uitlegbaarheid en begrijpelijkheid (in detail)	9-13
5. Taal en het verhaal (in detail)	14-19
6. Aanvullende wetenschappelijke inzichten	20-21
Bijlagen	22-28



Inleiding

November 2019

Definitie van uitlegbaarheid

1. Maatschappelijke uitlegbaarheid:

- begrijpelijke uitleg van nieuwe principes (wat)
- een gevoel van eerlijkheid van het principe (waarom)
- vertrouwen in boodschapper (wie)

2. Individuele uitlegbaarheid:

- inzicht in persoonlijk resultaat (wat)



Maart-april 2020

Kwalitatieve toets op:

1. Uitlegbaarheid en begrijpelijkheid, en
2. Passende pensioentermen

Om na te gaan hoe we het vertrouwen in ons pensioen kunnen behouden of vergroten



Daarnaast zijn in dit rapport bestaande wetenschappelijke en relevante inzichten verwerkt.



Hoofdconclusie & advies

Het onderzoek geeft aanleiding tot twijfel of mensen het nieuwe stelsel gaan accepteren, vanwege complexiteit, onwetendheid en onzekerheid.

Dus: hoe gaan we ervoor zorgen dat mensen de wijzigingen accepteren?



Belangrijkste conclusies

Conclusies

1. Vrijwel iedere geïnterviewde reageert gelaten op de vragen in het onderzoek.
2. Er is bij vrijwel iedere geïnterviewde behoefte aan het adequaat beantwoorden van de vraag waarom het bestaande systeem moet worden vervangen.
3. Bij begrijpelijkheid vragen mensen naar persoonlijke informatie: wat betekenen de wijzigingen voor hen op individueel niveau.
4. Mensen zijn bereid om in zekere mate bij te dragen aan de compensatie voor de doorsneesystematiek, echter de mate van solidariteit is onduidelijk als de cijfers niet concreet worden.
5. Geïnterviewden hebben voorkeur voor een aantal pensioentermen en bij andere is de voorkeur bij niet duidelijk.



Belangrijkste adviezen

Adviezen

1. Er moet verder onderzoek worden gedaan hoe te zorgen dat gelatenheid niet omslaat in wantrouwen.
2. Zorg tegelijk met de besluitvorming voor een verhaal met het 'waarom' en 'wat' van de stelselwijziging.
3. Wees voorzichtig met complexiteit; we kunnen complexiteit niet verhelpen met taal.
4. Toets de aanvaardbaarheid van solidariteit, schommelingen, spreiden en risico's dragen van anderen met persoonlijke bedragen voordat het wordt ingevoerd.



Opzet & methodologie onderzoek

- Kwalitatief onderzoek, uitbesteed aan Kantar
- Doelen:
 1. toetsen uitlegbaarheid (reacties)
 2. testen taal (helderheid)
- Interviewdagen: 30-3, 2-4 en 6-4 jl.
- 16 geïnterviewden:
niet representatief, wel indicatief
- Spreiding o.b.v. leeftijd, geslacht, geografie en werkend/gepensioneerd
- Gestructureerde interviews: respondenten zijn teksten voorgelegd over basisprincipes, ondersteund met maatmensen. Aan de hand daarvan vragenlijst doorlopen.
- Het afnemen van online interviews in plaats van face-to-face interviews (vanwege het Corona virus) lijkt geen effect te hebben gehad op de resultaten van het onderzoek



Opzet & methodologie onderzoek

Voor het begeleiden en beoordelen van het onderzoek door Kantar zijn de volgende externe deskundigen betrokken:

- Dr. Annemarie van Hekken, (Lidewij & Spijker) pensioencommunicatiespecialist
- Drs. Ellen Kraft (Nationale-Nederlanden), pensioencommunicatiespecialist
- Drs. Ester Iking (ABP), communicatiespecialist
- Prof. Dr. Marike Knoef, (Universiteit Leiden), hoogleraar Empirische Micro-Economie
- Prof. Dr. Lisa Brügggen, (Maastricht University), hoogleraar Financiële dienstverlening
- Dr. Louise Nell (AFM), Toezichthouder Consumentengedrag
- Prof. Dr. Hans Hoeken, (Utrecht University), hoogleraar Taal en communicatie



Uitlegbaarheid en begrijpelijkheid: conclusies in detail

1. De meeste respondenten reageren vrij gelaten op veranderende pensioenregels

- Het feit dat de (inschattingen van) het pensioen gaat schommelen en het hele pensioen wordt ingevaren, vindt men niet prettig.
- Men wil vooral effect op eigen situatie weten + gevoel hebben dat er goed over is nagedacht en dat de nieuwe regels zo eerlijk mogelijk zijn voor iedereen
- Houding is verder gelaten. Vraag is: waaruit komt gelaten houding voort? Kan gevoeld gebrek aan invloed zijn en/of boosheid. Boosheid kan weer voortkomen uit idee dat regels en resultaat onrechtvaardig zijn. Belangrijk om te weten wat achter de gelatenheid zit.

2. Solidaire houding, binnen grenzen

- Meeste respondenten laten solidaire houding zien. Vragen zich wel af wat dit concreet voor hen betekent. Solidariteit kent grenzen.

3. Kennis van basisprincipes van pensioen is zeer beperkt

- Men wil vooral weten: hoeveel geld gaat erin en wat levert het op?
- Vanuit de literatuur weten we dat het moeilijk is bestaande overtuigingen te veranderen.



Uitlegbaarheid en begrijpelijkheid: conclusies in detail

4. Omdat de meeste respondenten in zeer algemene termen nadenken over pensioen, is het voor hen moeilijk een mening te vormen over beleidsvarianten
5. Persoonlijke bedragen zijn bepalend voor de acceptatie
 - Respondenten wilden geregeld weten wat iets voor hen persoonlijk betekent. Mogelijk vertonen zij met bedragen op maat een andere reactie.
 - Blik vooruit naar de toekomst bleek moeilijk. Over het algemeen heeft men een enigszins pessimistische blik. Combinatie van 'mijn pensioen kan zomaar verdampen', 'economie gaat slecht' en 'een verandering betekent een versobering'.
6. Basale informatie lijkt vooral geschikt om te activeren
 - Nuances in eerste laag stoten af. Eenvoudige informatie lokt vragen stellen uit en kan bijdragen aan besef 'dat er iets is' + leiden tot stap naar laag 2.
 - Veel mensen willen direct weten wat iets voor henzelf betekent. Daarom bij voorkeur informatie en persoonlijke bedragen al in laag 1 opnemen.
 - Ander, nieuw verhaal lijkt nodig om met laag 1 communicatie binnen te komen.



Uitlegbaarheid en begrijpelijkheid: conclusies in detail

7. Eenvoudig versus eerlijk en 'de beste oplossing'

- Uit het onderzoek blijkt dat respondenten gediend zijn met eenvoud, maar ook vragen om een eerlijke oplossing.
- Nieuwe stelsel gaat niet alleen om 'wat' (de techniek), maar ook om 'waarom'. We moeten beide kunnen uitleggen om een zekere acceptatie te kunnen bereiken.
- Alleen beleidskeuzes die op acceptatie kunnen rekenen kunnen bijdragen aan vertrouwen.
- Uit onderzoek bleek weerstand tegen onverwachte verrassingen. Eerder onderzoek toonde aan dat mensen onverwachte verrassingen erger vinden dan verwachte onzekerheid.

8. Het is niet zo dat pensioen te ingewikkeld is en we het daarom niet kunnen of moeten uitleggen

- Persoonlijke projecties moeten zonder 'mitsen en maren' gemaakt kunnen worden. Als mensen maar begrijpen dat het een projectie is. We moeten bijvoorbeeld werken aan het besef dat er steeds opnieuw inschatting wordt gemaakt.
- Beleid moet zodanig opgezet zijn, dat we effecten kunnen uitleggen en verantwoording kunnen bieden in laag 2 en 3 van de communicatie.



Uitlegbaarheid en begrijpelijkheid: adviezen in detail

1. Wees bij de besluitvorming over de pensioencontracten en de transitie voorzichtig met beleidskeuzes, die, afzonderlijk en tezamen genomen, niet uitlegbaar zijn, d.w.z. dat mensen deze accepteren.
2. Wees voorzichtig met beleidsvarianten, die onverwachte verrassingen toestaan, wetende dat mensen zich inmiddels realiseren dat pensioen onzeker is.
3. Weeg mee dat hoe complexer de beleidskeuzes zijn en hoe meer keuzes/beleidsvrijheid er komt, des te moeilijker deze uitlegbaar en te begrijpen zijn.
4. Weeg mee dat we complexiteit niet kunnen verhelpen met/compenseren door uitleg/verhaal.
5. Kies alleen voor beleidsvarianten die inzichtelijk te maken zijn door middel van persoonlijke rekenvoorbeelden, gegeven de sterke behoefte aan inzicht in de individuele gevolgen.



Uitlegbaarheid en begrijpelijkheid: adviezen in detail

6. Weeg mee dat acceptatie van schommelingen in het te verwachten pensioen zijn grenzen lijkt te kennen.
7. Weeg mee dat spreiding van schokken ingewikkeld blijkt en dat acceptatie daarvan zijn grenzen lijkt kennen.
8. Weeg mee dat er geen acceptatie lijkt te zijn van de gevolgen van invaren van opgebouwd pensioen zonder een overtuigend verhaal over het waarom van daarvan.
9. Weeg mee dat er (onder)grenzen lijken te zijn aan het meebetalen aan compensatie van anderen.
10. Weeg mee dat met name (jongere) werkenden bereid lijken risico's te dragen van gepensioneerden, maar dat die bereidheid zijn (onder)grenzen kent. En niet omgekeerd.



Taal en het verhaal: conclusies in detail

1. Wat en waarom: geïnterviewden vragen zich af waarom de wijzigingen nodig zijn en vinden de basis al ingewikkeld

- Met welk verhaal krijgen we mensen mee in het 'wat' maar vooral ook het 'waarom' van het nieuwe stelsel?
- Werk met hulpvragen: (i) welke problemen lossen we met het nieuwe stelsel op? en (ii) waarom is het nieuwe stelsel eerlijk voor iedereen?
- Weeg bij het redesign/uitwerking van de nieuwe pensioencontracten en de transitie mee wat het antwoord is op deze hulpvragen. Is het een helder verhaal?

2. Hoopgevend: geïnterviewden vragen door na basale eerste informatie

- Zorg er in eerste instantie voor dat men voelt dat het om het eigen pensioen gaat (gevoelde relevantie). Welke taal draagt bij aan de juiste beelden en associaties?
- Eerste laag moet dus laagdrempelige zijn en activeren. Duidelijk en expliciet doorverwijzen naar laag 2.
- Begin in de eerste laag vanuit een 'gedeelde overtuiging': waar is met het over eens?
- Leg in laag 2 nuances uit.



Taal en het verhaal: conclusies in detail

3. Geïnterviewden hangen nog erg aan huidige (vaak negatieve) beelden

→ Het is zinvol om te onderzoeken welk verhaal en welke termen mensen in staat stellen om de huidige beelden los te laten

4. In de eerste laag lijkt de tussenstap die uitlegt wat er met het opgebouwde pensioenkapitaal gebeurt niet nodig

→ Het kan nuttig zijn voor een tweede laag, waarin bijvoorbeeld informatie wordt gegeven over het feit dat het geld wordt belegd en premie/pensioen niet verdwijnt/verdampt

→ Belangrijk is om de termen die het pensioenkapitaal uitleggen (zoals pensioenpot of pensioenrekening) duidelijk te koppelen aan een collectief systeem

3. Geen enkele respondent stelde dat de gebruikte taal in het onderzoek te simpel was

→ makkelijk begrijpbare woorden werken voor iedereen

4. Kort = krachtig

→ De reacties op de teksten zijn dual: vaak gaat de voorkeur uit naar de kortste tekst. Tegelijk vraagt men om nuancering en verduidelijking.

→ Beknoptheid veroorzaakt gewenst gedrag: (zeer) korte teksten zetten aan tot doorvragen



Taal en het verhaal: conclusies in detail

7. Sterke behoefte aan referentie

→ alleen persoonlijke resultaten maken principe inzichtelijk

8. Taal is geen oplossing voor complexiteit of verrassingen

9. Soms is de eigen uitleg 180° anders dan de informatie in de tekst

→ Dit is vooral het geval als groepen in de tekst tegen elkaar worden afgezet en bij teksten waarin het principe van solidariteit centraal staat

10. Men ziet zichzelf vaak als de benadeelde partij

→ Ouderen begrijpen bijvoorbeeld niet wat het pensioen van jongeren te maken kan hebben met hun pensioen. 'ik heb toch betaald voor mijn eigen pensioen?'. Ook na een mondelinge toelichting, blijven sommigen bij de eigen uitleg. Men stelt dan bijvoorbeeld "dan lijkt het X... , maar dat kan niet zo zijn"



Taal en het verhaal: passende termen

1. 'premie' versus 'inleg' en 'geld opzij zetten'

- Veel respondenten geven de voorkeur aan '**geld opzij zetten voor pensioen**' boven 'premie betalen'.
- Men vindt geld opzij zetten (of geld betalen) concreter en duidelijker

2. 'pensioenpot' versus 'pensioenrekening'

- De term pensioenrekening om de tussenstap tussen geld inleggen en pensioen uitkeren uit te leggen, wordt door veel respondenten niet zo opgepakt.
- Men neemt het vrij letterlijk en koppelt het aan een individuele rekening.
- Ook geeft men aan dat men bij pensioenrekening/pensioenpot meer onzekerheid voelt ('dan wordt het belegd en kan het minder worden').
- '**Geld betalen voor pensioen**' geeft verschillende respondenten meer zekerheid

3. 'tegemoetkoming' versus 'aanvulling'

- Er is lichte voorkeur voor de term '**aanvulling**' boven 'tegemoetkoming' (in het kader van compensatie).
- Men vindt aanvulling positiever en vollediger klinken dan tegemoetkoming



Taal en het verhaal: adviezen in detail

1. Zorg voor een verhaal dat het waarom van de noodzaak uitlegt van modernisering van het pensioenstelsel als geheel en van de afzonderlijke beleidskeuzes ('wat'): wat zijn de problemen, hoe lossen de keuzes deze op?
2. Het beoogde effect van het uitleggen van het waarom van de nodige aanpassingen moet acceptatie zijn.
3. Houd rekening met een behoorlijke mate van gelatenheid van mensen, die over het algemeen weinig van de techniek van pensioenen begrijpen. Verder onderzoek moet uitwijzen waar die houding vandaan komt en wat die houding kan doen keren, gegeven het risico op weerstand, wantrouwen of boosheid.



Taal en het verhaal: adviezen in detail

4. Zorg ervoor dat alle boodschappers het verhaal aanhouden.
5. Kies voor eenvoudige taal; deze werkt voor iedereen en prikkelt tot doorvragen.
6. Kies voor gelaagdheid in de informatie: 'waarom' v. 'wat' v. 'persoonlijke gevolgen'.



Aanvullende (wetenschappelijke) inzichten

Naast het kwalitatieve onderzoeken hebben we bestaande wetenschappelijke inzichten gebruikt in ons advies. Dit zijn:

1. Geloofwaardigheid van de zender:

- a. "Ja, dat zegt hij wel, maar ik geloof hem niet":
→ als mensen de boodschapper niet vertrouwen ontstaat er geen draagvlak
- b. "Ja, dat zegt hij wel, maar ... zegt iets heel anders":
→ de boodschapper verliest vertrouwen zodra mensen een ander eerder geloven op zijn woorden.

2. Negatief sentiment: "Ja, maar voor mij wordt het alleen maar minder":

- a. Techniek is randvoorwaarde
- b. Als complexiteit kan leiden tot onverwachte uitkomsten, is het niet uitlegbaar
- c. (Gevoelde) eerlijkheid
→ als de principes niet eerlijk zijn of als niet eerlijk gevoeld worden, zijn deze niet uitlegbaar
- d. Concreet kunnen maken
→ als de werking van een principe niet individueel concreet te maken is, is dit niet uitlegbaar.



Aanvullende (wetenschappelijke) inzichten

3. Belangrijk is of gevoeld wordt dat de zender het beste met hem/haar voor heeft
4. Maak in informatie onderscheid in uitleg over wát en waarom van de gemaakte keuzes
5. Geef persoonlijke inzicht en maak daarbij onderscheid in frequentie per doelgroep



Bijlage 1: rapport Kantar

Het definitieve rapport is op dit moment nog niet beschikbaar. De verwachting is dat wanneer de stukken naar de stuurgroep gaan dit wel het geval is.



Bijlage 2

Conclusies: Schommelingen in het (te verwachten) pensioen

- Schommelingen vindt men niet prettig
- Geïnterviewde jongeren vinden het logisch dat hun pensioen meer schommelt dan dat van ouderen
- Veel respondenten geven aan 'dat het nu ook al zo is'
- Gepensioneerden reageren wat negatiever dan actieve deelnemers Enkele respondenten vinden de schommelingen in het voorbeeld onacceptabel (= bedragen in het pessimistische scenario van een maatmens passend bij leeftijd en inkomen van respondent)
- Enkele respondenten vinden de schommelingen onacceptabel
- Getoonde bedragen gaven een voorlopige inschatting niet voor henzelf en geen bandbreedte. Hoe groot de schommelingen mogen zijn is niet onderzocht. Deze vraag is moeilijk te beantwoorden, omdat hierbij veel persoonlijk factoren een rol spelen. Denk aan de eigen financiële situatie of het inkomen en pensioen van de partner. De vraag is of je een omslagpunt voor verschillende groepen gaat vinden



Bijlage 2

Conclusies: grotere schommelingen bij jongeren dan bij ouderen

- Verschillende jongere respondenten vinden het onwenselijk dat de pensioenen van ouderen hard schommelen: zij vinden het goed en logisch dat hun (inschatting van het) pensioen meer schommelt, zodat de schommelingen bij de gepensioneerden beperkt blijven
- Een aantal oudere respondenten leggen de tekst over het schommelen andersom uit: het zou wijzen op een groter voordeel voor de jongeren en een nadeel voor hen; zij hebben het idee dat maatregelen hoe dan ook vooral hen treffen
- Men lijkt bereid meer risico's te delen met andere groepen, als er een connectie is met de andere groep (ouders in de andere groep, een kind in de andere leeftijdsgroep)
- Er is behoefte aan antwoord op de vraag: 'wat betekent het voor mij?' (in cijfers)



Bijlage 2

Conclusies: spreiding van schokken

- Voor veel mensen moeilijk te begrijpen
- Zelfs de vereenvoudigde uitleg van het concept (deze beschreef een verlaging in één keer of in stapjes in 5 jaar; geen gestapelde verlagingen en verhogingen) vindt men moeilijk te vatten. Dit kan komen door de compacte tekst, maar ook door het onderwerp zelf
- De voorkeur voor wel of niet spreiden (indien men het onderwerp enigszins begreep) is wisselend. De één geeft de voorkeur aan een verlaging ineens, omdat dit duidelijker is. Een ander kiest voor spreiden, omdat men dan kan wennen aan de wisselende bedragen
- Sommigen veranderden van gedachten na het zien van de bedragen (alsnog voor een verlaging ineens, omdat het pensioen na 10 jaar dan hoger was of juist vóór spreiden omdat het pensioen in twee jaar anders wel erg hard omlaag ging)



Bijlage 2

Conclusies: compensatie

- Het is veel mensen niet duidelijk waarom compensatie nodig of gewenst is. Het blijkt ook moeilijk te uit te leggen dat het te maken heeft met de overgang van het ene naar het andere systeem en niet met het nieuwe systeem op zich
- Daarnaast gevraagd, vindt men wel dat een 'getroffen' groep moet worden gecompenseerd
- De groep die compensatie krijgt, vraagt zich niet af waar het geld vandaan komt. De groep die geen compensatie krijgt, vraagt zich vaak wel af wie de compensatie gaat betalen
- Over de hele linie is men benieuwd wat het 'meebetalen' betekent. Men vindt het goed om bij te dragen, binnen grenzen
- Ouderen/gepensioneerden leken minder geneigd om financieel bij te springen
- De middengroep zouden volledig compensatie prettig vinden, maar verwacht dit niet
- Oudere actieven vinden het in een aantal gevallen niet logisch dat zij 'meebetalen' aan de compensatie voor de middengroep. ('de generatie boven mij heeft toch ook niet meebetaald aan mijn pensioen?')



Bijlage 2

Conclusies: invaren

- reacties op het idee dat het pensioen dat al is opgebouwd ingevaren wordt, zijn gelaten/geen mening tot negatief
- men vindt nieuwe regels 'vanaf nu' (lees: voor de toekomstige opbouw) beter te accepteren dan dat de opbouw waarvoor garanties golden, ook gaat schommelen
- men ziet het als schenden van afspraken



Bijlage 3: Getoetste elementen van uitlegbaarheid

Uitlegbaarheid voor de zenders bij

- | | |
|---|---------------|
| • Beperkte complexiteit van een pensioenregeling | getoetst |
| • Realistische verwachtingen van het te bereiken pensioen | getoetst |
| • Deelnemers worden in staat gesteld passende keuzes te kunnen maken | niet getoetst |
| • Passende pensioentermen (vermijd (oud) jargon) | getoetst |
| • Concrete uitleg over de verschillen tussen 'pensioen nu' en 'pensioen straks' | getoetst |

Begrijpelijkheid bij de ontvanger als:

- | | |
|--|----------|
| • Informatie persoonlijk én relevant is | getoetst |
| • Taalgebruik afgestemd is op de doelgroep | getoetst |