

# Evenwichtige pensioencommunicatie

De invloed van biases bij de verwerking van risico-informatie  
in pensioencommunicatie

## Abstract

Veel mensen hebben een onrealistisch hoge verwachting van hun pensioen. Evenwichtige informatie bevordert dat mensen ook de nadelen van hun pensioen kennen. Er zijn echter cognitieve biases die de verwerking van negatieve informatie hinderen. In dit onderzoek wordt gekeken naar de optimistische bias: mensen nemen een risico serieus, maar denken dat het niet voor hen geldt. In dit onderzoek kregen respondenten een brief van een fictief pensioenfonds waarin stond dat hun pensioen achteruit ging door een wijziging. Er waren drie manipulaties: segmentatie ('het risico geldt specifiek voor u'), concrete informatie (bedragen in euro's) en handelingsperspectief. Een dreigende boodschap kan, bij gebrek aan een goede oplossing, leiden tot het bagatelliseren van de boodschap. Een deel van de respondenten kreeg een handelingsperspectief om de gevolgen van de wijziging op te vangen. Met name segmentatie zorgde voor een (tijdelijke) vermindering van de optimistische bias. Het handelingsperspectief zorgde ervoor dat respondenten vonden dat ze in staat waren om de gevolgen van de wijziging op te vangen.

Stageonderzoek Communicatie & Organisatie  
Universiteit Utrecht

Begeleider Universiteit Utrecht: Henk Pander Maat

Inge van den Boogert (3463206)

Datum: 9-1-2015

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
1.1 Context (praktische probleemstelling) .....	3
1.2 Onderzoeksvraag (theoretische probleemstelling) .....	4
2. Theoretisch kader .....	5
2.1 Informatieverwerking .....	5
2.1.1 Beperkte tijd en motivatie .....	5
2.1.2 Oppervlakkige verwerking .....	5
2.1.3 Conclusie: barrières bij informatieverwerking .....	7
2.2 Risicoperceptie .....	7
2.2.1 Biases .....	8
2.2.2 Relevantie voor pensioeninformatie .....	8
2.2.3 Toepassing in de praktijk .....	9
2.3 Fear appeal .....	10
2.3.1 Dreiging: ernstig of niet? .....	10
2.3.2 Handelen of negeren? .....	10
2.3.3 Het nut van een handelingsperspectief .....	11
2.4 Hypothesen .....	13
3. Methode .....	14
3.1 Onderzoeksontworp .....	14
3.2 Materiaal .....	15
3.2.1 Informatiebrief .....	15
3.2.2 Vragenlijst .....	16
3.3 Pretest .....	16
3.4 Werving en afname .....	16
4. Resultaten .....	17
4.1 Steekproefomschrijving .....	17
4.2 Effect van segmentatie en concrete informatie op optimisme .....	18
4.3 Effect van handelingsperspectief .....	20
4.4 Invloed van attitude en respondentkenmerken .....	21
5. Conclusie .....	22
6. Discussie .....	24
6.1 Theorie .....	24
6.2 Methode .....	24
Bibliografie .....	26
Bijlagen .....	28

Bijlage A – Tekstversies .....	29
V1-SCH .....	29
V2-SCG .....	30
V3-SAH .....	31
V4-SAG .....	32
V5-NCH .....	33
V6-NCG .....	34
V7-NAH .....	35
V8-NAG .....	36
Bijlage B – Enquêtevragen.....	37
Bijlage C - Codeboek.....	41

# 1. Inleiding

## 1.1 Context (praktische probleemstelling)

In 2015 krijgen consumenten te maken met ingrijpende veranderingen op het gebied van hun pensioen. Er treedt dan namelijk een aantal wetswijzigingen in werking. Die wijzigingen hebben deels betrekking op de pensioenregelingen zelf, bijvoorbeeld de verlaging van het fiscaal maximale opbouwpercentage. Per jaar bouwen deelnemers daardoor minder pensioen op. Dit wordt gecompenseerd doordat mensen langer blijven doorwerken, gezien de stijgende levensverwachting. Wanneer deelnemers zich dit niet realiseren, komen ze later voor een vervelende verrassing te staan. Ook buiten de wetswijziging komen er veranderingen aan. Zo gaan veel mensen naar een premieovereenkomst in plaats van een uitkeringsovereenkomst. Dit betekent dat de uiteindelijke pensioenuitkering pas bekend is op de pensioendatum, tot die tijd is het bedrag onzeker.

Het is van belang dat mensen maatregelen nemen om in te spelen op de aanstaande veranderingen, om te zorgen dat zij financieel uitkomen. Veel mensen zijn zich echter niet bewust van de reële mogelijkheid dat zij later minder pensioen ontvangen dan ze verwachten. Hierdoor kunnen zij niet bijtijds voor een aanvullende voorziening zorgen. Het is dus mogelijk dat deze mensen op de lange termijn voor aanzienlijke financiële problemen komen te staan. Deelnemers moeten dus duidelijker geïnformeerd worden over hun pensioen en de bijbehorende risico's. De huidige pensioencommunicatie slaagt daar niet in. Dit probleem is onderwerp van het rapport "Pensioen in duidelijke taal", in 2012 gepubliceerd door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Pensioeninformatie is voor veel mensen te complex en te omvangrijk, waardoor zij de informatie niet begrijpen. Bovendien wordt er niet voldoende aandacht besteed aan nadelen en risico's. In het rapport wordt daarom aangeraden om te zorgen voor meer evenwichtige pensioencommunicatie met daarin expliciete informatie over de risico's en nadelen die bij een pensioenregeling horen. Op die manier kunnen mensen evenwichtiger geïnformeerd worden over hun pensioen, zodat ze niet ten onrechte een te rooskleurig beeld van hun pensioen hebben.



*Mind the gap: pensioendeelnemers verwachten een hogere uitkering dan zij daadwerkelijk zullen ontvangen.*

Waarschijnlijk treedt in 2015 de nieuwe wet Pensioencommunicatie in werking. In deze wet staan de normen waaraan alle pensioencommunicatie moet voldoen. Eén van deze normen is evenwichtige communicatie; de deelnemer moet op basis van de informatie een evenwichtig beeld over zijn pensioen krijgen. Evenwichtige informatievoorziening houdt in dat deelnemers van een pensioenregeling op de hoogte worden gesteld van de risico's en onzekerheden die voor hen relevant zijn. Dit geldt voor alle vormen van pensioencommunicatie, van een algemeen nieuwsbericht op de website tot een persoonlijke informatiebrief. Deze risico's en onzekerheden moeten - wanneer dit van toepassing is - worden voorzien van een handelingsperspectief. Deelnemers weten dan wat ze kunnen doen om een risico op te vangen. Het uiteindelijke doel van evenwichtige communicatie is dus om deelnemers in staat te stellen tijdig maatregelen te nemen.

## 1.2 Onderzoeksvraag (theoretische probleemstelling)

In de situatie die tot nu toe geschetst is, is er sprake van een duidelijk probleem: de huidige pensioencommunicatie zorgt er niet voor dat deelnemers een realistisch beeld van hun pensioen hebben. Op dit moment is er wel zicht op een duidelijke oplossing, namelijk evenwichtige communicatie. De vraag is echter of deze oplossing ook zonder meer het gewenste effect zal hebben. Er zijn drempels die het behalen van het uiteindelijke doel (mensen nemen maatregelen naar aanleiding van de risico-informatie) in de weg staan. Het gaat dan met name om de manier waarop mensen informatie over risico's verwerken.

In 2013 publiceerde de European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) een rapport over de verwerking van pensioeninformatie bij de gemiddelde deelnemer. In dit rapport wordt uitgelegd welke cognitieve barrières ertoe leiden dat de verwerking van financiële informatie niet optimaal is. Mensen hebben weinig tijd en motivatie om zich bezig te houden met hun pensioen, waardoor er slechts oppervlakkig gekeken wordt naar de informatie. Die beperkte motivatie komt (onder meer) doordat mensen gericht zijn op de korte termijn en voorkeur hebben voor zekere informatie; pensioen is juist een onderwerp dat relevant is voor de lange termijn en waar een aantal inherente onzekerheden aan vastzitten. Zeker voor informatie over risico's geldt dus dat het op weinig interesse kan rekenen.

Daarnaast blijkt uit onderzoek dat mensen vaak geen realistische risicoperceptie hebben. Ook wanneer mensen expliciet geïnformeerd worden over risico's, raakt hun beeld van dit risico (de risicoperceptie) vertekend. Die vertekening treedt op doordat de verwerking van risico-informatie gekenmerkt wordt door bepaalde cognitieve *biases*. Mensen hanteren bepaalde vuistregels, zijn onrealistisch optimistisch over hun risicokansen en trekken vaak stellige conclusies op basis van (te) weinig informatie. Dit leidt vaak tot een onrealistische inschatting van de risico's.

Voor pensioenuitvoerders doemt er dan ook een lastige taak op. Mensen moeten de risico's niet alleen weten, maar ook juist kunnen inschatten. Pas dan kunnen ze door adequate maatregelen de relevante risico's ondervangen. Uit eerder onderzoek weten we al welke informatie mensen het meest belangrijk achten (Randsdorp en Zondervan 2013). Het is ook bekend welke risico's het meest urgent zijn wanneer het op pensioenen aankomt. Het gaat er dus om dat deze informatie terecht komt bij de deelnemer (weten), duidelijk geschreven (begrijpen), op zo'n manier dat de deelnemer snapt welke risico's voor hem relevant zijn (inzicht). Datzelfde geldt voor de bijbehorende acties (handelingsperspectief).

Het knelpunt ontstaat wanneer we kijken naar de wettelijke eisen aan de informatieverstrekking en de cognitieve kenmerken van de meeste mensen. Die sluiten niet altijd even goed op elkaar aan. Er wordt geëist dat de deelnemer informatie krijgt over de risico's. In de praktijk zien we dat deelnemers hier slechts beperkt voor openstaan en zelfs kunnen worden afgeschrikt door negatieve informatie. Risico-informatie werkt dan averechts, doordat mensen de risico's bagatelliseren (*fear control*). Dit knelpunt leidt tot de volgende onderzoeksvraag: *welke tekstkenmerken in pensioenteksten kunnen de invloed van biases bij de verwerking van risico-informatie verminderen, terwijl wordt voorkomen dat ontwijkingsgedrag (fear control) optreedt?*

Met dit onderzoek wordt getracht om deze vraag te beantwoorden. In het theoretisch kader worden eerst de cognitieve kenmerken van de gemiddelde deelnemer beschreven. Vervolgens wordt ingegaan op de biases die een rol spelen bij de verwerking van risico-informatie en hoe dit door middel van tekst verminderd kan worden. Op basis van deze informatie wordt een aantal tekstkenmerken op een rijtje gezet die gezamenlijk kunnen bijdragen aan betere risicocommunicatie in pensioeninformatie. Daarna wordt toegelicht hoe explicietere risico-informatie wordt verwerkt en welke ongewenste effecten kunnen optreden. Op basis van deze informatie wordt een concreet tekstkenmerk voorgesteld om dergelijke ongewenste effecten te voorkomen.

## 2. Theoretisch kader

### 2.1 Informatieverwerking

Er is al een uitgebreide pensioenwet waarin staat op wat voor manier pensioeninformatie gecommuniceerd moet worden naar deelnemers. Toch komt er een behoorlijk aantal nieuwe eisen bij. Waarom is dat nodig? Zoals besproken is al uit een aantal onderzoeken gebleken dat veel mensen een onrealistisch positief beeld van hun pensioen hebben (Visser et al. 2012; Randsdorp en Zondervan 2013; Visser en Roos 2013). Mensen weten vaak niet hoeveel pensioen ze hebben en hoeveel ze daadwerkelijk nodig zullen hebben; ze verwachten dat ze na hun pensionering gewoon hun huidige levensstijl voort kunnen zetten. Na hun pensionering komen ze dan voor een onplezierige verrassing te staan. Dan blijkt namelijk dat het pensioen dat deelnemers hebben, niet aansluit bij wat ze nodig hebben. Deze kloof tussen verwachting en realiteit ontstaat door de beperkte aandacht die mensen besteden aan hun pensioenregeling. Dat ligt niet zozeer aan de deelnemers, als wel aan een *mismatch* tussen het informatie-aanbod en de informatieverwerking. De bestaande pensioeninformatie sluit niet aan bij de manier waarop de gemiddelde pensioendeelnemer informatie verwerkt. Hoe gaan mensen eigenlijk om met informatie over een complex onderwerp als hun pensioen? Dat heeft EIOPA uiteengezet in hun rapport 'Good practices on information provision for DC schemes' (2012). De hoofdlijnen worden hieronder kort uiteengezet.

#### 2.1.1 Beperkte tijd en motivatie

Mensen kunnen niet overal ongelimiteerde aandacht aan besteden. Ze moeten een keuze maken in de schier oneindige berg informatie die hen ter beschikking staat. Daardoor zullen mensen eerder aandacht besteden aan een onderwerp dat hen aanspreekt. Financiële informatie die betrekking heeft op de lange termijn is voor de meeste mensen dan ook geen eerste keus; dit blijkt ook uit onderzoeken naar de mate waarin mensen openstaan voor pensioeninformatie (Visser et al. 2012; Randsdorp en Zondervan 2013). Er is dus een beperkte tijd en een beperkte motivatie beschikbaar om informatie over de pensioenregeling grondig te verwerken.

#### 2.1.2 Oppervlakkige verwerking

Mensen zijn nauwelijks gemotiveerd om zich bezig te houden met hun pensioen. Wanneer ze wel naar de aangeboden pensioeninformatie kijken, ervaren ze die vaak als complex (Visser et al. 2012; Randsdorp en Zondervan 2013; Visser en Roos 2013). Het resultaat van een gebrekkige motivatie om je te verdiepen in een onderwerp, is oppervlakkige verwerking. In de cognitieve wetenschappen bestaan meerdere theorieën die stellen dat er twee manieren bestaan in het brein om informatie te verwerken, oppervlakkig en nauwkeurig (Evans 2008). Een van de eerste en meest bekende theorieën is het Elaboration Likelihood Model, ontwikkeld door Petty en Cacioppo (1984). In dit model worden de twee manieren van informatieverwerking de perifere route en de centrale route genoemd. De centrale route wordt benut wanneer de lezer geïnteresseerd is in het onderwerp. Hij zal dan zijn best doen om alle informatie tot zich te nemen en maximale cognitieve capaciteit aan het onderwerp besteden. Met de perifere route wordt de informatie vluchtig verwerkt, waarbij vaak gebruik wordt gemaakt van vuistregels om de informatie te duiden. Bijvoorbeeld dat er meer waarde wordt gehecht aan een aanprijzing van een bepaalde huidcrème wanneer deze wordt aangeprezen door iemand in een witte doktersjas. Bij pensioeninformatie werkt dit ook zo. Deelnemers die geconfronteerd worden met meer

informatie dan ze kunnen of willen verwerken, versimpelen het verwerkingsproces door gebruik te maken van vuistregels (ook wel heuristische genoemd); op die manier wordt de cognitieve belasting verminderd. Hieronder worden vijf heuristieken toegelicht die mensen kunnen gebruiken om het verwerkingsproces te vereenvoudigen.

#### Sociale vergelijking

Verreweg de meest gebruikte heuristiek is die van de sociale vergelijking. Wanneer we bijvoorbeeld een moeilijke beslissing moeten nemen, kijken we graag wat andere mensen zouden doen of hebben gedaan. Voor pensioeninformatie is dit niet anders. Deze heuristiek heeft in feite twee functies: het helpt deelnemers de informatie beter te *begrijpen* en geeft hen *social proof*.

Begrijpen houdt in dat mensen een beter begrip hebben van wat ze zelf hebben, door het te vergelijken met wat anderen hebben. Stel dat iemand een pensioenverzekering afsluit en erachter komt dat zijn buurman voor een lagere premie dezelfde verzekering heeft. Dan kan zo'n persoon besluiten om over te stappen. *Social proof* heeft betrekking op de neiging van mensen om af te gaan op wat de meerderheid doet. Immers, als iedereen een bepaald merk auto koopt, moet het wel een goede auto zijn. Mensen gaan er dus vanuit dat de meerderheid gelijk heeft. Daar komt nog bij dat - mocht de keuze toch verkeerd uitpakken - het verlies gedeeld is: gedeelde smart is halve smart.

#### Referentiepunten

Sociale vergelijking kan ook op een abstracter niveau plaatsvinden. Mensen hebben ook behoefte aan vergelijking omdat ze door middel van referentiepunten een betere inschatting kunnen maken van hun eigen situatie. Iemand die van zijn pensioenfonds hoort hoe hoog zijn pensioen zal zijn, kan niet inschatten of dit een hoog of juist een laag bedrag is. Dit kan hij wel wanneer hij het kan vergelijken met bijvoorbeeld een landelijk gemiddelde. Referentiepunten helpen mensen om hun eigen situatie in een context te plaatsen.

#### Herkenbare informatie

Nieuwe dingen lijken altijd meer moeite te kosten dan de bekende routines: "[people have] existing attitudes, beliefs and experiences stored in memory." (EIOPA 2013, p. 21). Wanneer we kunnen afgaan op de informatie die al in ons hoofd zit, wordt het verwerkingsproces vergemakkelijkt. Mensen zullen dan ook vaak afgaan op informatie die hen bekend voorkomt.

#### Voorkeur voor zekerheid

Naast een voorkeur voor herkenbare informatie, hebben mensen ook een voorkeur voor zekere informatie. Onzekerheden zijn inherent aan pensioenen, maar deelnemers zullen minder openstaan voor de onzekere informatie. Bovendien hechten mensen meer belang aan informatie over zekerheden en kennen ze er meer gewicht aan toe. Informatie over onzekerheden en risico's zal door deze vuistregel dus sneller naar de achtergrond verschuiven.

#### Gebrek aan wilskracht en gericht op de korte termijn

Zoals gezegd houden mensen niet van informatie over onzekerheden. Wanneer dit ook betrekking heeft op de lange termijn - zoals bij pensioenen - vinden mensen het nog lastiger om adequaat met deze informatie om te gaan. Mensen zullen niet geneigd zijn om geld opzij te zetten voor op de lange termijn, terwijl ze niet zeker weten wat het zal opleveren. Liever benutten ze hun geld voor iets waar ze direct profijt van hebben.



### 2.1.3 Conclusie: barrières bij informatieverwerking

Op dit moment speelt de bestaande pensioeninformatie nog onvoldoende in op de beperkte motivatie van deelnemers en de informatieverwerking met behulp van vuistregels. De nieuwe eisen aan pensioencommunicatie moeten voor verbetering zorgen. Een belangrijke verandering is expliciete aandacht voor de minder leuke kanten van pensioen. Inschattingen van toekomstige pensioeninkomens worden voorzien van risicoscenario's met een positief, neutraal en negatief scenario zodat mensen kunnen anticiperen op een tegenvaller. Dankzij de nieuwe norm evenwichtig komt er meer informatie over de nadelen van bepaalde regelingen en wijzigingen. Maar hoe wordt die informatie door deelnemers eigenlijk verwerkt? Maar hoe wordt die informatie door deelnemers eigenlijk verwerkt? In onderstaand gedeelte wordt uiteengezet hoe mensen omgaan met risico-informatie en welke heuristieken specifiek voor deze informatieverwerking gelden.

## 2.2 Risicoperceptie

Het dagelijks leven zit vol met risico. Als we waarde zouden hechten aan elk potentieel risico, zou geen mens nog de deur uit gaan. De reden dat mensen wel de deur uit gaan, is dat niet elk risico even groot is. Maar wat is een risico eigenlijk? In technische zin is een risico niets meer dan de waarschijnlijkheid van een gebeurtenis en de omvang van de bijbehorende consequenties. Een risico wordt gedefinieerd als de vermenigvuldiging van deze twee termen (Kaspersson et al. 1988). Logisch gezien zouden mensen dus op deze aspecten moeten afgaan. Zoals in de vorige sectie is beschreven, gedragen mensen zich lang niet altijd rationeel. Er zijn dan ook andere aspecten die bepalen hoe mensen een risico ervaren. Die zorgen er vaak voor dat mensen een risico onderschatten, of juist overschatten. Er is relatief weinig onderzoek gedaan naar de perceptie van risico's bij pensioeninformatie (of financiële informatie in het algemeen). Dergelijk onderzoek is wel gedaan in de medische wereld, met name met betrekking tot *informed consent* (Whitney, McGuire en McCullough 2004). Patiënten moeten voorafgaand aan een medische ingreep namelijk toestemming geven voor de operatie. Dit kan pas wanneer zij volledig geïnformeerd zijn over de ingreep, waaronder dus ook de risico's. Ook hier is sprake van een kloof tussen de wettelijke eis (de patiënt is volledig op de hoogte van alle kenmerken van de operatie) en de behoefte vanuit de patiënt (vaak willen mensen alleen de belangrijkste informatie). Het is van belang dat hier een optimaal evenwicht wordt gevonden, want de patiënt moet een beslissing nemen over zijn gezondheid op basis van de informatie die hem ter beschikking staat.

Coulter, Entwistle en Gilbert (1999) hebben met behulp van een focusgroep onderzoek gedaan naar de wensen van patiënten en de informatie die daadwerkelijk in voorlichtingsbrochures te vinden is. De balans bleek lastig te vinden, want "participants considered many materials too introductory and basic to be helpful, but one or two contained a great deal of technical detail that reviewers considered unnecessary." Hierbij moet wel worden opgemerkt dat mensen waarschijnlijk meer informatie willen over een medische ingreep dan over hun pensioen. Een medische ingreep vindt immers op korte termijn plaats met directe gevolgen, waardoor mensen meer gemotiveerd zijn om er aandacht aan te besteden dan aan pensioeninformatie.

Risicocommunicatie heeft echter lang niet altijd het gewenste effect. Er zijn specifieke kenmerken of biases bij de verwerking van risico-informatie die een realistische inschatting van risico's in de weg staan. Deze biases worden hieronder besproken.



## 2.2.1 Biases

### Optimisme

Het te optimistische beeld dat mensen hebben van hun pensioen, heeft niet alleen te maken met de beperkte communicatie van nadelen en risico's. Een deel van het probleem is ook de zogeheten *optimism bias*; over het algemeen denken mensen dat zij minder risico lopen dan anderen (Weinstein 1989; Avis, Smith en McKinlay 1989; Niknian, McKinlay, Rakowski en Carleton 1989). Ook wanneer mensen op de hoogte zijn van een bepaald risico, zijn ze niet snel geneigd om dit op zichzelf te betrekken. Vaak is de gedachte: 'zoiets overkomt mij toch niet.' De motivatie om voorzorgsmaatregelen te nemen, is dan natuurlijk klein.

### Aandacht

Wanneer mensen veel aandacht voor een bepaald gevaar hebben, schatten ze het risico hoger in. Dit gebeurt vaak bij gevaren die in de media en/of social media veel aandacht krijgen. Hierdoor achten mensen de kans op zeldzame doodsoorzaken, bijvoorbeeld een vliegtuigongeluk, groter dan de kans op frequente doodsoorzaken, bijvoorbeeld een hartaanval (Slovic, Fischhoff en Lichtenstein 1982).

### Magnitude

Naarmate de magnitude (omvang van de consequenties) van een risico toeneemt, schatten mensen het risico hoger in. Dit sluit deels aan bij de vuistregel 'aandacht'. Een risico met grote gevolgen krijgt meer aandacht in de media en social media.

### Nabijheid

Een risico met gevolgen in de nabije toekomst, wordt als ernstiger ervaren dan een risico dat men op de lange termijn loopt. In het EIOPA-rapport werd al duidelijk dat mensen moeite hebben met informatie die betrekking heeft op de lange termijn. Specifiek bij risico's geldt dat er meer gewicht wordt toegekend aan gevolgen die op korte termijn plaatsvinden.

### Controle

Wanneer mensen het idee hebben dat ze zelf controle over een risico hebben, zullen ze dit risico als minder ernstig ervaren. Hierbij geldt wel dat mensen vaak ten onrechte denken dat ze ergens invloed op kunnen uitoefenen (Simon, Houghton en Aquino 2000). Of mensen dit daadwerkelijk kunnen, is in feite niet relevant. Het gevoel van controle alleen al zorgt dat het risico als minder ernstig wordt ervaren.

## 2.2.2 Relevantie voor pensioeninformatie

Op basis van deze vuistregels bepalen mensen hoe serieus ze een risico nemen. Deze vuistregels kunnen we toepassen op de risico's die mensen lopen met betrekking tot hun pensioen. Allereerst de kwestie van beschikbaarheid, ofwel de aandacht voor pensioenen. Sinds de financiële crisis uit 2008 is er veel aandacht geweest voor de risico's van pensioenen. Desondanks hebben veel mensen geen interesse voor het onderwerp pensioen (Visser, Oosterveld en Kloosterboer 2012), de beschikbaarheid is dus waarschijnlijk beperkt. De magnitude van een pensioenrisico is aanzienlijk (namelijk te weinig inkomen op de oude dag), maar moet wel helder worden gemaakt. Wanneer de gevolgen niet inzichtelijk en concreet zijn, zullen mensen zich niet bewust zijn van de magnitude. In dat geval wordt het risico als minder ernstig ervaren. Dit gevaar ligt al op de loer door de vuistregel nabijheid, de gevolgen van een pensioentekort worden immers pas op de lange termijn voelbaar. Ook deze vuistregel kan ertoe leiden dat het risico als minder ernstig wordt ervaren. Wat betreft de vierde vuistregel, controle, mensen zijn zich in de eerste plaats vaak niet bewust van het feit dat zij risico's lopen met hun pensioen. Er is dan geen sprake van

een illusie van controle, maar van onwetendheid. Daarnaast is het wel mogelijk dat deelnemers denken dat hun pensioenfonds alles onder controle heeft. In dat geval kunnen we wel spreken van een illusie van controle *by proxy*: men denkt dat het pensioenfonds alles onder controle heeft en men zelf niets meer hoeft te doen.

### 2.2.3 Toepassing in de praktijk

Hoe kan deze kennis worden toegepast in pensioencommunicatie? In de eerste plaats is het zinvol om de bereidheid tot lezen te vergroten. Mensen zijn door een optimistische bias minder geneigd om aandacht te besteden aan risico-informatie. Wanneer er wordt ingespeeld op deze bias – bijvoorbeeld door te benadrukken waarom bepaalde risico's nu specifiek van belang zijn voor deze persoon – wordt het voor mensen moeilijker om de informatie te negeren. Om er vervolgens voor te zorgen dat mensen de risico's serieuzer nemen, moeten de vuistregels voor risico-inschatting worden gebruikt. Met name de bias op het gebied van magnitude leent zich hiervoor. Bij dit kenmerk kan er namelijk al veel gewonnen worden door de informatie explicieter en concreter te maken. In tabel 1 staat een overzicht van mogelijke tekstingrepen die kunnen bijdragen aan het doorbreken van een bepaalde bias.

Tabel 1: overzicht van tekstkenmerken om biases te doorbreken

Bias	Tekstkenmerk
<b>Optimisme</b>	<p>Expliciet taalgebruik: heldere informatie is moeilijker te negeren dan een eufemistisch geformuleerde tekst.</p> <p>Tailoring: maak duidelijk waarom een specifiek risico nu juist op deze persoon (of groep personen) van toepassing is, en waarom op dit moment.</p>
<b>Aandacht</b>	<p>Benadrukken: geef risico-informatie op plaatsen waar het opvalt (dus niet achter in een brochure of aan het eind van een lange tekst).</p> <p>Herhalen: zorg dat mensen dezelfde informatie vaker onder ogen krijgen. De cognitieve beschikbaarheid van de informatie wordt zo vergroot.</p>
<b>Nabijheid</b>	<p>Tailoring: maak duidelijk waarom een specifiek risico nu juist op deze persoon (of groep personen) van toepassing is, en waarom op dit moment. Voor sommige risico's geldt namelijk dat ze op korte termijn al van toepassing zijn. Dit moet dan benadrukt worden.</p>
<b>Magnitude</b>	<p>Concreet: maak duidelijk wat de reële gevolgen van bepaalde risico's zijn.</p>
<b>Controle</b>	<p>Onzekerheid: maak duidelijk dat sommige risico's inherent onzeker zijn.</p>

## 2.3 Fear appeal

Wat tot nu toe is geschetst, is een manier om een bepaald gevaar effectief te communiceren. In feite is er sprake van een zogeheten *fear appeal* (Hoeken, Hornikx en Hustinx 2009, p. 131). Deze persuasietechniek wordt toegepast om ongewenst gedrag te voorkomen door de schadelijke gevolgen te benadrukken. Een bekende fear appeal is de waarschuwingstekst die op een pakje sigaretten staat. In de praktijk blijken fear appeals niet altijd even effectief te zijn. Over het algemeen staan mensen namelijk niet open voor negatieve informatie, ze hebben de neiging om dergelijke informatie te vermijden (Sibrava en Borkovec 2006; Ladouceur, Gosselin en Dugas 2000). Wanneer expliciete risico-informatie leidt tot vermijdingsgedrag, is het effect van de communicatie natuurlijk averechts. Fear appeals bestaan echter niet alleen uit een dreigende boodschap, er wordt ook een oplossing gegeven in de vorm van gewenst (alternatief) gedrag. Om te voorkomen dat risico-informatie tot vermijdingsgedrag leidt, moet er een balans worden gevonden tussen de dreiging van de boodschap en het bieden van een oplossing. Hieronder wordt uiteengezet hoe een fear appeal door de ontvanger van de boodschap wordt verwerkt.



Fear appeal: teksten op pakjes sigaretten

### 2.3.1 Dreiging: ernstig of niet?

Bij een fear appeal wordt beroep gedaan op het angstgevoel bij een bepaalde dreiging. Het belangrijkste kenmerk is dan ook de perceptie van die dreiging, de *perceived threat*. Het tot stand komen van deze waargenomen dreiging is de eerste fase van het verwerken van de fear appeal. Hierbij maakt de ontvanger gebruik van twee vuistregels om het gevaar in te schatten. Deze vuistregels zijn *perceived susceptibility* en *perceived severity*.

Laten we terugkomen op het voorbeeld van de dreigende teksten op sigarettenpakjes. Er zijn verschillende varianten op deze tekst. Die zullen, afhankelijk van de ontvanger, verschillend ontvangen worden wat betreft waarschijnlijkheid en ernst. De tekst "Roken tijdens de zwangerschap is schadelijk voor uw baby" zal bij een mannelijke roker leiden tot een laconiek schouderophalen. De waarschijnlijkheid dat hij zwanger raakt is immers nihil. Ook hoe ernstig mensen de bedreiging ervaren is afhankelijk van persoonlijke kenmerken. Wie nauwelijks met zijn uiterlijk bezig is, zal niet worden afgeschrikt door de tekst "Roken veroorzaakt huidveroudering."

Samen zorgen deze 'perceived susceptibility' en 'perceived severity' voor een inschatting van het gevaar, de waargenomen dreiging. Het effect ervan is in hoge mate afhankelijk van de persoonlijke kenmerken van degene die de boodschap ontvangt. Wanneer de ervaren dreiging laag is, zal de boodschap worden genegeerd. Dat is niet anders voor pensioencommunicatie. Een pensioendeelnemer die nooit geld tekort heeft, zal waarschijnlijk minder bang zijn om later een tekort te hebben dan iemand die nu al op de kleintjes moet letten.

### 2.3.2 Handelen of negeren?

Het oproepen van een gevoel van dreiging op zich is natuurlijk niet het doel van een fear appeal. Er moet een bepaalde gedragsverandering tot stand worden gebracht. De ontvanger van de boodschap moet dus op weg worden geholpen om zijn gedrag te veranderen. In het geval van fear appeals bij sigarettenpakjes, is het uiteindelijke doel dat de rokers stoppen met roken. Om deze reden gaan de dreigende teksten op sigaretten vergezeld van een

verwijzing naar de dokter of apotheker die de roker kunnen helpen met stoppen. Naar deze informatie zullen mensen kijken wanneer de waargenomen dreiging hoog genoeg is. Dit is dus de tweede fase bij de verwerking van risico-informatie. In deze fase beoordelen mensen of ze de voorgestelde oplossing voor de dreiging doeltreffend vinden.

Ook hier is er sprake van twee vuistregels die mensen hanteren om de waargenomen effectiviteit (*perceived efficacy*) in te schatten. In de eerste plaats vragen ze zich af of de oplossing daadwerkelijk het voorgestelde gevaar kan voorkomen of verminderen; dit is de *perceived response efficacy*. Wie betwijfelt of roken inderdaad schadelijk is voor de huid, zal de oplossing 'stoppen met roken' waarschijnlijk verwerpen.

Daarnaast maken mensen ook een inschatting van hun *self-efficacy* (eigeneffectiviteit): in hoeverre zijn ze in staat om de voorgestelde oplossing uit te voeren? Iemand die pas korte tijd rookt en nog nooit een stoppoging heeft gedaan, zal zijn eigeneffectiviteit waarschijnlijk hoog inschatten. De *perceived response efficacy* en de *self-efficacy* vormen samen de *perceived efficacy*, ofwel de waargenomen effectiviteit. Op het moment dat de waargenomen effectiviteit van de boodschap voldoende is, zullen mensen de voorgestelde gedragsverandering overnemen om de waargenomen dreiging af te wenden (dit wordt *danger control* genoemd). De *fear appeal* is dan geslaagd.

Het is natuurlijk ook mogelijk dat de waargenomen effectiviteit te laag is. Stel dat iemand al veertig jaar rookt en meerdere (mislukte) stoppogingen heeft ondernomen omdat hij het gevaar van roken serieus neemt. Zo iemand zal zijn eigeneffectiviteit laag inschatten. Hij heeft immers al geprobeerd om te stoppen met roken en is er toen niet in geslaagd. Tegelijkertijd blijft deze persoon bang, want de waargenomen dreiging is wel hoog. Op dat moment treedt er *fear control* op. Men bagatelliseert de ernst van de situatie om zo het gevoel van angst te verminderen. Hoewel mensen het gevaar aanvankelijk zeker serieus nemen, wordt de boodschap uiteindelijk toch verworpen.

Hiermee moet rekening worden gehouden bij pensioencommunicatie. Het is essentieel om bij het communiceren van risico's een handelingsperspectief te bieden. Er moeten duidelijke en haalbare acties worden geschetst, zodat zowel de *perceived response efficacy* als de *perceived self-efficacy* van de deelnemer worden bevorderd. Gebeurt dit niet, dan is de kans groot dat er *fear control* optreedt bij de deelnemer. Mensen worden wel bang, maar bagatelliseren de risico's en krijgen een negatief gevoel bij pensioeninformatie. De gewenste (of zelfs noodzakelijke) gedragsverandering blijft dan uit.

### 2.3.3 Het nut van een handelingsperspectief

In tabel 1 is al een overzicht gegeven van tekstkenmerken die kunnen helpen om de risicoperceptie te bevorderen. Om in termen van *fear appeals* te spreken: de *perceived threat* kan hiermee worden vergroot. Dit is echter niet genoeg; een defensiemechanisme zoals het bagatelliseren van de boodschap moet worden voorkomen. Hameren op de ernst van de boodschap helpt dan niet; het gaat erom de *perceived self-efficacy* van mensen te vergroten. Dit kan door een goed handelingsperspectief in de tekst op te nemen. Maar wat is nu eigenlijk een goed handelingsperspectief?

In de eerste plaats moet duidelijk zijn óf deelnemers iets moeten doen. Dit heeft men zelf op dat moment al vastgesteld op basis van de risico-informatie, maar het is ook een optie om nog eens extra naar de precieze risicofactoren te kijken. Iemand van 35 moet zich om andere risico's bekommeren dan iemand van 55. Vervolgens is het goed om te benadrukken dát mensen iets kunnen doen. Veel mensen hebben namelijk het idee dat ze zelf helemaal niet in staat zijn om invloed uit te oefenen op hun pensioenopbouw (Visser et al. 2012; Randsdorp en Zondervan 2013; Visser en Roos 2013). Het is dus essentieel om te benadrukken dat mensen überhaupt een handelingsperspectief hebben. Zonder voorgestelde oplossing heeft het duidelijk maken van de risico's immers geen effect.

De volgende stap is een nadere toelichting van de handeling: wat houdt de handeling precies in? Hierbij is het van belang om ook het effect duidelijk te maken. Deelnemers moeten weten waarom het nuttig is om een bepaalde voorzorgsmaatregel te nemen. Door concreet te vertellen wat zij er later aan zullen hebben, wordt de *perceived response efficacy* bevorderd. Mensen kunnen dan immers begrijpen waarom de voorgestelde handeling bijdraagt aan het oplossen van het probleem.

Hierna kan worden ingespeeld op het vergroten van de *perceived self-efficacy*. Deelnemers ervaren pensioeninformatie vaak als complex, waardoor ze wellicht denken dat ze niet in staat zijn om de benodigde handelingen uit te voeren. De handelingen moeten dus zo eenvoudig mogelijk worden uitgelegd. De complexiteit kan bijvoorbeeld worden verminderd door gebruik te maken van een stappenplan; door een handeling op te splitsen in afzonderlijke, eenvoudige stappen ervaren mensen de handeling als minder complex. Hun *perceived self-efficacy* zal dan toenemen. In figuur 1 staat de volledige cyclus weergegeven.



Figuur 1: Handelingsperspectief in zes stappen

## 2.4 Hypothesen

In de inleiding werd een duidelijk probleem geschetst: er komen wijzigingen aan die zullen leiden tot een verwachtingskloof voor veel pensioendeelnemers. Er bestaat een gerede kans dat hun uitkering lager is dan zij verwachten. Hierdoor kunnen deelnemers in financiële problemen raken. Mensen met een te rooskleurig beeld van hun pensioen, moeten helder geïnformeerd worden over de risico's. Er bestaat echter een aantal barrières die dit moeilijk maken.

In §2.1 werd besproken hoe complexe informatie door de gemiddelde persoon verwerkt wordt. Hieruit bleek dat mensen beperkte tijd en motivatie hebben, een onderwerp als pensioeninformatie krijgt dan relatief weinig aandacht. Dat betekent dat mensen de informatie oppervlakkig verwerken met behulp van vuistregels.

Vervolgens werd in §2.2 specifiek ingegaan op de verwerking van risico-informatie. Er spelen bepaalde biases mee in de informatieverwerking die voor een vertekende risicoperceptie zorgen. Zo zijn mensen doorgaans optimistisch over hun eigen kansen en zijn ze gevoelig voor risico's die veel media-aandacht krijgen en een catastrofale impact hebben (zoals een meltdown in een kerncentrale). Op basis van deze informatie zijn kenmerken opgesteld die biases kunnen verminderen (tabel 1). In de methode wordt aandacht besteed aan de concrete uitwerking van deze tekstkenmerken. Hierbij worden de volgende hypothesen gehanteerd:

**Hypothese 1a:** Er is een hoofdeffect van segmentatie op optimisme.

**Hypothese 1b:** Er is een hoofdeffect van concrete informatie op optimisme.

Het toepassen van deze tekstkenmerken zorgt ervoor dat risico-informatie over pensioen gaat functioneren als een fear appeal. Hier zitten echter ook nadelen aan, omdat fear appeals niet altijd effectief zijn. De mogelijkheid bestaat dat de boodschap veel angst oproept, terwijl de ontvanger geen effectieve oplossing krijgt aangeboden. Om hun angst onder controle te krijgen (fear control) zullen mensen dan de risico's bagatelliseren. Om dit te voorkomen, is het essentieel om risico-informatie te voorzien van een handelingsperspectief. Door duidelijk te maken welke maatregelen mensen zelf kunnen nemen, worden ze in staat gesteld om het werkelijke probleem aan te pakken (danger control). Hierbij wordt de volgende hypothese gehanteerd:

**Hypothese 2:** Er is een interactie-effect tussen segmentatie / concrete informatie en handelingsperspectief. Segmentatie en concrete informatie zónder handelingsperspectief leidt tot fear control (hoge score op bagatelliseren en lage score op gedragsintentie), terwijl segmentatie en concrete informatie mét handelingsperspectief leidt tot danger control (lage score op bagatelliseren en hoge score op gedragsintentie).



## 3. Methode

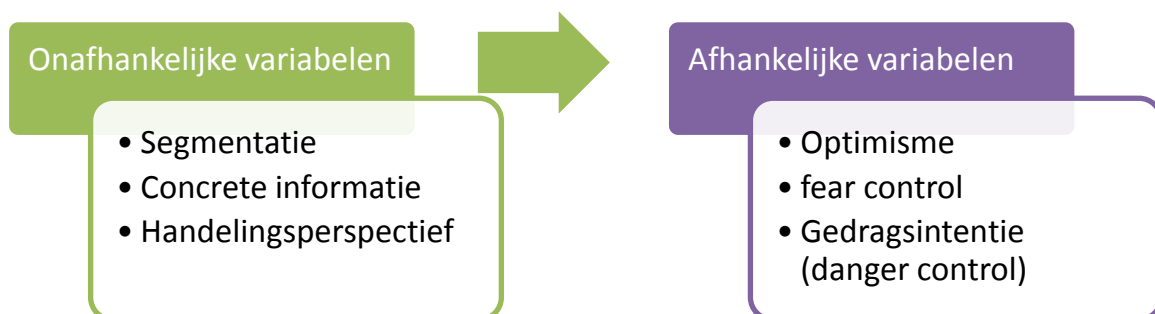
### 3.1 Onderzoeksontwerp

Het onderzoek heeft betrekking op de communicatie van risico-informatie. De verwerking van deze informatie kan op verschillende manieren gehinderd worden, zoals besproken in hoofdstuk 2.2. Het gaat hier met name om biases die zorgen voor een verstoring van de risicoperceptie: mensen hebben de neiging om risico's te onderschatten of juist te overschatten. In het geval van pensioencommunicatie is er vaak sprake van een risico-onderschatting. Mensen zijn te optimistisch over hun pensioen. De optimistische bias kan ondervangen worden door gepersonaliseerde en concrete informatie te geven. Dat wil zeggen: uit de tekst moet duidelijk worden waarom het risico van toepassing is op de ontvanger en wat de concrete gevolgen van het risico zijn. Met deze tekstkenmerken kan risico-informatie effectiever gecommuniceerd worden.

Het gewenste effect van deze tekstingreep is vergelijkbaar met een fear appeal, zoals besproken in hoofdstuk 2.3. Hopelijk worden mensen zich meer bewust van risico's en nemen ze maatregelen om hun risico te verkleinen. Op dat moment is er sprake van danger control, het dreigende gevaar onder controle krijgen. Een andere uitkomst is ook mogelijk. Wanneer mensen wel angstig worden van de boodschap, maar geen oplossing zien, treedt er waarschijnlijk fear control op. Mensen proberen dan hun angstige gevoelens onder controle te krijgen, bijvoorbeeld door de boodschap te bagatelliseren. Fear control ontstaat wanneer mensen denken dat er geen oplossing is voor het risico waarmee ze geconfronteerd worden, of dat ze de oplossing niet kunnen uitvoeren.

Bij pensioeninformatie kan er geen directe oplossing worden gegeven. Er zijn namelijk meerdere opties, de geschiktheid ervan is afhankelijk van de persoonlijke situatie van de deelnemer van het pensioenfonds. Het pensioenfonds mag hier geen advies over geven, dit is verboden in de Wet financieel toezicht. Er kan echter wel een handelingsperspectief worden geboden in de vorm van een eenvoudig stappenplan, waarin mensen handvatten krijgen aangeboden. Wanneer duidelijk is dat mensen iets kunnen doen én ze een aantal laagdrempelige stappen kunnen zetten, wordt de kans op fear control verkleind.

Kort samengevat zijn er dus twee onafhankelijke variabelen: het geven van concrete, gepersonaliseerde informatie en het bieden van een handelingsperspectief. Er zijn tevens twee afhankelijke variabelen, namelijk de optimisme bias en de fear control. De onderzoeksvariabelen staan hieronder weergegeven in figuur 2.



Figuur 2: onderzoeksdesign



## 3.2 Materiaal

De variabelen worden getoetst door middel van een informatiebrief en een vragenlijst. Respondenten krijgen een brief te lezen van een fictief pensioenfonds, waarin wordt bericht over een wijziging waardoor de pensioenregeling van de deelnemer wordt versoerd. Met de vragenlijst wordt eerst de pensioenattitude van de respondent gemeten, na het lezen van de brief wordt het effect van de manipulaties gemeten.

### 3.2.1 Informatiebrief

Er zijn 8 verschillende versies van de brief, de manipulatie vindt plaats op het gebied van segmentatie/concrete informatie en het al of niet bieden van een handelingsperspectief. Het complete overzicht van de acht versies van de brief is te vinden in bijlage A. In tabel 2 zijn de gemanipuleerde en neutrale onderdelen van de brief gegeven.

Tabel 2: tekstmanipulaties

Onderdeel 1	Segmentatie	Neutraal
	Deze wijzigingen hebben vooral gevolgen voor mensen in uw leeftijdscategorie. In de eerste plaats bouwt u minder pensioen op door de verlaging van het opbouwpercentage. Daarnaast wordt het bedrag dat u tot nu toe heeft opgebouwd, verlaagd. Uw uiteindelijke pensioenbedrag ligt hierdoor fors lager dan in uw oude pensioenregeling bij APFN.	Deze wijzigingen hebben voor veel deelnemers gevolgen. Mensen die nog lang werken, bouwen minder pensioen op. Mensen die binnenkort met pensioen gaan of al met pensioen zijn, krijgen direct een verlaging van hun pensioenuitkering. Het uiteindelijke pensioenbedrag ligt hierdoor fors lager dan in de oude pensioenregeling bij APFN.
Onderdeel 2	Concrete informatie	Abstract
	Wanneer u met pensioen gaat, kunt u maandelijks ruim €100 minder krijgen dan in uw oude regeling bij APFN. In uw oude regeling kreeg u €500, samen met uw AOW (ongeveer €900) is dat €1400. Na deze wijzigingen krijgt u van APFN €400, samen met uw AOW krijgt u €1300. Misschien krijgt u hierdoor minder pensioen dan u nodig heeft. Dit kan ertoe leiden dat moeite heeft om rond te komen.	Kortom, de wijzigingen hebben invloed op uw inkomen na uw pensionering. Maandelijks krijgt u een lagere uitkering dan in de oude pensioenregeling bij APFN. Het is dus mogelijk dat u minder pensioen krijgt dan u nodig heeft.
Onderdeel 3	Handelingsperspectief	Geen handelingsperspectief
	U kunt maatregelen nemen om te voorkomen dat u later te weinig pensioen heeft. U kunt hierbij de volgende stappen zetten: 1. Ga naar <a href="http://www.mijnpensioenoverzicht.nl">www.mijnpensioenoverzicht.nl</a> en bekijk uw totale pensioenbedrag.	U kunt in ieder geval geen extra pensioen opbouwen via APFN. Volgens de wet mogen wij u ook niet adviseren over mogelijkheden om extra

- |    |   |   |
|----|---|---|
| 2. | Ga na of dit genoeg is.   | pensioen op te bouwen. We kunnen u alleen inzicht geven in het pensioen dat u bij APFN heeft opgebouwd. |
| 3. | Op bijvoorbeeld <a href="http://www.nibud.nl/pensioenopbouw">www.nibud.nl/pensioenopbouw</a> kunt u advies vinden om uw pensioen aan te vullen. |   |
| 4. | Een financieel adviseur kan u helpen al uw mogelijkheden in kaart te brengen.   |   |

### 3.2.2 Vragenlijst

De brief ging vergezeld van een vragenlijst (te vinden in bijlage B). Een deel van de vragen werd gesteld vóór de respondenten de brief lazen. Het ging hier om de vragen die betrekking hadden op de reeds bestaande attitude met betrekking tot pensioen. Vervolgens kregen de respondenten een situatieschets en lazen zij de brief. Daarna kregen zij vragen met betrekking tot de brief. Er werd gevraagd naar het optimisme, nervositeit, bagatelliseren en gedragsintentie. De enquête werd afgesloten met een aantal vragen over de persoonlijke kenmerken van de respondent.

### 3.3 Pretest

Voordat de afname begon, werd de enquête gecontroleerd door middel van een pretest. Deze pretest werd uitgevoerd onder tien personen. Twee testers kregen expliciet het verzoek om naar de enquête te kijken vanuit hun expertise als onderzoeker. De andere acht testers werd gevraagd om alles aan te geven wat hen opviel aan de enquête, of zij de enquête gemakkelijk vonden om in te vullen en hoe lang zij de enquête vonden. Bij vier testers was de onderzoeker aanwezig om mee te kijken, in die gevallen werden de testers gevraagd om de enquête eerst gewoon helemaal in te vullen. Zo kon de invultijd worden gemeten. Deze lag telkens tussen de acht en twaalf minuten. Op basis van de feedback die werd verkregen uit de pretest werden nog enkele aanpassingen aan de enquête gedaan. Deze aanpassingen hadden betrekking op de formulering van vragen, het invoegen van reminders bij het overslaan van vragen en het aanpassen van enkele antwoordopties, om ervoor te zorgen dat deze uitputtend waren geformuleerd.

### 3.4 Werving en afname

Onderzoeksbureau Gfk zorgde voor een steekproef van ruim zevenhonderd respondenten. De vragenlijst werd online afgenomen.

## 4. Resultaten

### 4.1 Steekproefomschrijving

In totaal hebben er 774 mensen meegedaan aan de enquête, waarvan de helft mannen en de helft vrouwen. De gemiddelde leeftijd was 49,95 (met een standaardafwijking van 15,88), de jongste deelnemer was 18 en de oudste deelnemer was 85. In tabel 3 staat de verdeling over de verschillende leeftijdscategorieën weergegeven. In tabel 4 staan de opleidingsniveaus weergegeven, in tabel 5 staan de dienstverbanden weergegeven.

*Tabel 3: leeftijdscategorieën*

<b>Leeftijdscategorie</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
18-24	46	5,9
25-35	119	15,4
36-45	146	18,9
46-55	150	19,4
56-64	130	16,8
65+	183	23,6

*Tabel 4: opleidingscategorieën*

<b>Opleidingscategorie</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Laag	201	26,0
Middel	267	34,5
Hoog	305	39,4

*Tabel 5: dienstverbanden*

<b>Soort dienstverband</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Zelfstandig ondernemer	54	7,0
Loondienst voltijd	145	18,7
Loondienst deeltijd	231	29,8
Werkzoekend	26	3,4
Studerend	41	5,3
Gepensioneerd/VUT	185	23,9

Geen dienstverband, niet werkzoekend	62	8
Anders	30	3,9

## 4.2 Effect van segmentatie en concrete informatie op optimisme

De eerste hypothese heeft betrekking op het effect van gesegmenteerde en concrete informatie op de optimistische bias bij het verwerken van risico-informatie. Uit de werking van deze bias, zoals besproken in hoofdstuk 2, blijkt dat mensen ervanuit gaan dat de consequenties van een dreiging niet ernstig zijn, of wel ernstig zijn, maar niet (of minder) voor henzelf. Dit leidde tot de volgende twee hypothesen:

1a: Er is een hoofdeffect van segmentatie op optimisme.

1b: Er is een hoofdeffect van concrete informatie op optimisme.

Om deze hypothesen te toetsen, werd er eerst gecontroleerd of de verschillende items die optimisme meten (tabel 6), inderdaad met elkaar samenhangen. Dit werd getoetst door middel van een betrouwbaarheidsanalyse. De vragen over optimisme waren onderverdeeld in algemeen optimisme (vraag 1-3) en persoonlijk optimisme (vraag 4-6). Bij de vragen over algemeen optimisme bleek er een samenhang te zijn tussen vraag 2 en 3 (Cronbachs alfa = 0,74). De vragen over persoonlijk optimisme was er samenhang tussen alle vragen (Cronbachs alfa = 0,60). Vervolgens werd ook de samenhang tussen alle vragen over optimisme gecontroleerd. De samenhang tussen alle vragen was redelijk (Cronbachs alfa = 0,67). Wanneer vraag 1 werd uitgesloten, nam de samenhang toe (Cronbachs alfa = 0,76).

Tabel 6: vragen over optimisme

Nr.	Stelling
1	De gevolgen van de wijziging zijn voor iedereen hetzelfde.
2	Door de wijziging zal het pensioen van veel mensen achteruit gaan.
3	Door de wijziging zullen veel mensen in financiële problemen komen.
4	Ik word harder geraakt door deze wijziging dan andere mensen.
5	Door deze wijziging gaat mijn pensioen achteruit.
6	Door deze wijziging kan ik na mijn pensionering in financiële problemen raken.

*Noot. Deze stellingen werden allemaal beantwoord op een vijfpuntsschaal, waarbij 1 de meest negatieve en 5 de meest positieve score was.*

Vervolgens werd de hypothese getoetst door middel van een meerwegsvariantieanalyse met de onafhankelijke variabelen segmentatie (S) en concrete informatie (C); de resultaten staan in tabel 7. Er werd een klein effect gevonden van segmentatie bij het construct persoonlijk optimisme, maar dit was nauwelijks significant. Er werd daarnaast op itemniveau getoetst voor alle optimisme-items. Er werd een significant effect gevonden van segmentatie bij de stelling "Ik word harder geraakt door deze wijziging dan andere mensen." Mensen in de conditie met segmentatie (n=384) scoorden gemiddeld 3,1 (SD=0,82) op deze stelling, mensen in de conditie zonder segmentatie (n=390) scoorden gemiddeld 2,83 (SD=0,80). Dit verschil is significant met  $F(df=1)=16,94$ ;  $p<0,001$  (effectgrootte  $\eta^2=0,22$ ).

Tabel 7: effect van segmentatie en concrete informatie op optimisme

Item / construct	M	SD	F (df=1)	P
Optimisme algemeen	Wel segmentatie: 3,92	0,67	0,094	0,76
	Geen segmentatie: 3,94	0,68		
	Wel concrete informatie: 3,97	0,68	3,09	0,08
	Geen concrete informatie: 3,89	0,67		
Optimisme persoonlijk	Wel segmentatie: 3,40	0,60	7,2	0,007
	Geen segmentatie: 3,52	0,63		
	Wel concrete informatie: 3,50	0,61	2,9	0,09
	Geen concrete informatie: 3,42	0,62		
Optimisme totaal	Wel segmentatie: 3,68	0,58	2,7	0,10
	Geen segmentatie: 3,62	0,56		
	Wel concrete informatie: 3,69	0,57	3,86	0,05
	Geen concrete informatie: 3,61	0,56		
“Ik word harder geraakt door deze wijziging dan anderen.”	Wel segmentatie: 3,07	0,80	17,51	>0,001

Geen segmentatie: 2,83	0,82		
Wel concrete informatie: 2,97	0,85	0,70	0,40
Geen concrete informatie: 2,92	0,78		

*Noot. De gemiddelde scores zijn gegeven voor een vijfpuntsschaal, waarbij 1 de laagste score is en 5 de hoogste score. De p-waarden zijn gegeven voor een betrouwbaarheidsinterval van 95%*

### 4.3 Effect van handelingsperspectief

De tweede hypothese luidde als volgt: er is een interactie-effect tussen segmentatie/concrete informatie en handelingsperspectief. De veronderstelling was dat segmentatie en concrete informatie zónder handelingsperspectief zou leiden tot fear control (hoge score op bagatelliseren en lage score op gedragsintentie), terwijl segmentatie en concrete informatie mét handelingsperspectief zou leiden tot danger control (lage score op bagatelliseren en hoge score op gedragsintentie). Voor beide effecten, fear control en danger control, is het echter wel vereist dat er een angstgevoel is opgetreden door de dreigende boodschap (dus door segmentatie en concrete informatie). Uit hypothese 1 bleek al dat dit niet het geval was. Bij het toetsen op een interactie-effect door middel van een meerwegsanova, werd er dan ook geen interactie-effect gevonden.

Er werden wel twee hoofdeffecten gevonden bij van handelingsperspectief op gedragsintentie (tabel 8). Deze items (tabel 8, 1 t/m 4) hadden onvoldoende samenhang voor een construct (Cronbachs alfa = 0,57) en werden daarom op itemniveau getoetst. Voor de stelling "In de brief staat informatie die mij kan helpen om de gevolgen van de wijziging op te vangen." scoorden respondenten die een handelingsperspectief kregen hoger dan de respondenten die geen handelingsperspectief kregen, met  $F(df=1)=98,67$ ;  $p<0,001$  (effectgrootte  $\eta^2=0,114$ ). De respondenten zonder handelingsperspectief ( $n=378$ ) scoorden gemiddeld 2,52 (SD=1,03), respondenten met handelingsperspectief ( $n=396$ ) scoorden gemiddeld 3,20 (SD=0,90). Datzelfde geldt voor de stelling "Ik ben in staat om de informatie uit te brief te gebruiken om de gevolgen van de wijziging op te vangen." met  $F(df=1)=17,56$ ;  $p<0,001$  (effectgrootte  $\eta^2=0,02$ ). De respondenten zonder handelingsperspectief scoorden gemiddeld 2,97 (SD=0,95), respondenten met handelingsperspectief scoorden gemiddeld 3,24 (SD=0,95).

Tabel 8: effect van handelingsperspectief op gedragsintentie en bagatelliseren

	Item / construct	F (df = 1)	p
1	“Ik zou iets moeten doen om de gevolgen van deze wijziging op te vangen.”	1,42	0,24
2	“In de brief staat informatie die mij kan helpen om de gevolgen van de wijziging op te vangen.”	98,67	>0,001
3	“Ik ga zelf op zoek naar een oplossing om de gevolgen van de wijziging op te vangen.”	0,47	0,49
4	“Ik ben in staat om de informatie in de brief te gebruiken om de gevolgen van de wijziging op te vangen.”	17,56	>0,001
5	Bagatelliseren	0,71	0,40
6	Nerveus	0,63	0,43

Noot. De gemiddelde scores zijn gegeven voor een vijfpuntsschaal, waarbij 1 de laagste score is en 5 de hoogste score. De p-waarden zijn gegeven voor een betrouwbaarheidsinterval van 95%

#### 4.4 Invloed van attitude en respondentkenmerken

In de analyses is nog geen rekening gehouden met de vragen die respondenten kregen over hun pensioenattitude. Deze vragen hadden betrekking op hun interesse in het pensioen en op hun vertrouwen in de pensioensector. De vragen over interesse bleken een samenhangend construct te vormen (Cronbachs alfa = 0,74). De vragen over vertrouwen bleken geen construct te vormen en werden op itemniveau getoetst. De data werden gesplitst op basis van de scores op vertrouwen en interesse, waarna de meerwegsanova's herhaald werden. Er werden echter geen effecten gevonden van interesse of attitude bij de resultaten. Datzelfde geldt voor invloed van de waardering van het moeilijkheidsniveau van de tekst.

Er werd ook gekeken naar een aantal respondentkenmerken die mogelijk invloed zouden kunnen hebben op de scores. Voor geslacht en leeftijd werden geen resultaten gevonden. Andere kenmerken waarvoor werd gecontroleerd waren opleiding en het al of niet hebben van een eigen aanvullende pensioenregeling. Hiervoor werden geen significante effecten gevonden. Mensen met een hoge opleiding (Vwo, Hbo of universiteit) bleken meer beïnvloed te worden door concrete informatie in combinatie met een handelingsperspectief dan mensen met een lage opleiding (basisschool, Lbo, Vmbo) of middelhoge opleiding (Mbo, Havo). Zij vonden de informatie eerder behulpzaam ( $F(df=1)=0,42; p=0,007$ ) en hadden meer het gevoel dat zij in staat waren om de gevolgen van de wijziging op te vangen ( $F(df=1)=0,13; p=0,005$ ). Er werd gecontroleerd of dit het gevolg zou kunnen zijn van inkomensverschillen, dit bleek echter niet het geval te zijn.



## 5. Conclusie<sup>1</sup>

Door de norm evenwichtig moet pensioencommunicatie in de toekomst meer in balans zijn naar de deelnemer. Deelnemers moeten niet alleen de voordelen, maar ook de nadelen weten van bepaalde maatregelen of keuzes. Dit garandeert echter niet dat pensioendeelnemers vervolgens ook actie ondernemen om te voorkomen dat ze later inderdaad onvoldoende pensioen hebben. Uit verschillende onderzoeken naar pensioencommunicatie is al bekend dat mensen over het algemeen niet houden van onprettige informatie. Dergelijke informatie wordt vaak oppervlakkig verwerkt. Bij oppervlakkige verwerking spelen cognitieve biases een belangrijke rol, omdat ze ertoe kunnen leiden dat negatieve informatie wordt gebagatelliseerd. De hoofdvraag in dit onderzoek luidde daarom: *welke tekstkenmerken in pensioenteksten kunnen de invloed van biases bij de verwerking van risico-informatie verminderen, terwijl wordt voorkomen dat ontwijkingsgedrag (fear control) optreedt?* In dit onderzoek is met name gekeken naar de optimistische bias bij risico-informatie. Deze bias houdt in dat mensen het risico wel serieus nemen, maar denken dat het niet voor hen geldt of dat de gevolgen voor hen persoonlijk minder ernstig zijn.

Om deze bias in ieder geval tijdelijk (dus tijdens het lezen van de pensioeninformatie) te verminderen, is in dit onderzoek gebruik gemaakt van gesegmenteerde en concrete informatie. Respondenten kregen een brief over het fictieve pensioenfonds APFN waarin stond dat het pensioen van de deelnemer achteruit ging. In de versies met segmentatie stond dat dit risico specifiek op de lezer van toepassing was. In de versies met concrete informatie werd aangegeven hoeveel de ontvanger er in euro's op achteruit zou gaan. De verwachting was dat segmentatie en concrete informatie ertoe zouden leiden dat de optimistische bias tijdelijk verminderd werd.

Dit bleek deels het geval te zijn. Over het algemeen lag het optimisme onder de respondenten vrij hoog. Dit komt waarschijnlijk doordat ze te maken hadden met een hypothetische situatie (zie voor nadere toelichting de discussie). Er was echter wel sprake van een significant effect voor de vraag 'Ik word harder geraakt door deze wijziging dan andere mensen.' Respondenten die de versie met segmentatie hadden gekregen, dachten eerder dat zij harder werden geraakt dan andere mensen. Voor concrete informatie werden er echter geen effecten gevonden. Met name segmentatie lijkt dus een veelbelovend middel om de optimistische bias te verminderen.

Het persuasieve effect van dreigende teksten is al vaak onderzocht in studies naar fear appeals. Uit dergelijk onderzoek blijkt dat er twee reacties kunnen ontstaan bij een dreigende boodschap: danger control en fear control. Bij danger control nemen mensen de dreiging serieus en proberen ze het op te lossen. Bij fear control worden mensen wel bang, maar zien ze geen oplossing. Omdat ze de dreiging niet kunnen controleren, proberen ze hun angst onder controle te krijgen door de boodschap te bagatelliseren.

In de brief van APFN is daarom ook gekeken naar het effect van een handelingsperspectief op de nervositeit van respondenten en de mate waarin zij de boodschap bagatelliseren. Er bleek geen effect te zijn op nervositeit en bagatelliseren. Het is echter waarschijnlijk dat dit wederom werd veroorzaakt door de hypothetische situatie (zie voor nadere toelichting de discussie). Het handelingsperspectief werd echter wel opgemerkt, respondenten die de versie met handelingsperspectief kregen gaven aan dat er informatie in de brief stond waarmee zij de gevolgen van de wijziging konden opvangen.

---

<sup>1</sup> De praktische toepassing van de uitkomsten van dit onderzoek is verwerkt in een aparte presentatie. Deze is te vinden als bijlage in het reflectieverslag ter afsluiting van de stage.

Kortom, de optimistische bias kan in ieder geval deels worden verminderd door gebruik te maken van segmentatie. In het huidige onderzoek was de segmentatie van zeer beperkte aard. Er werd alleen aangegeven dat de gevolgen van de wijziging in de pensioenregeling specifiek van toepassing was op de lezer, omdat die in een bepaalde leeftijdscategorie viel. Dit werd niet nader toegelicht of beargumenteerd. Specifiekere segmentatie (bijvoorbeeld gezien het inkomensniveau of gezinssituatie) kan een beter effect sorteren. Het is wel altijd van belang om de pensioendeelnemer een handelingsperspectief te bieden, zodat zij weten dat er een oplossing is voor hun situatie. Op die manier kan evenwichtige informatie over voordelen én nadelen de deelnemer aansporen om het heft in handen te nemen bij hun pensioen.

## 6. Discussie

### 6.1 Theorie

Op basis van de theorie is een brief samengesteld. Hierbij werd ingespeeld op de biases bij risicoverwerking door expliciete informatie over een achteruitgang in een pensioenregeling te geven. In de praktijk kwam dit neer op een slechtnieuwsbericht. Uit onderzoek blijkt dat mensen anders reageren op slecht nieuws dan op goed of neutraal nieuws (Jansen & Janssen 2011). Hiermee is in het theoretisch kader echter geen rekening gehouden. Het is ook niet meegenomen in het ontwerp van de uiteindelijke tekst. Het zou echter wel kunnen dat dit meespeelt in de reactie van respondenten op de teksten die zij lezen. In toekomstig onderzoek kan men rekening houden met inzichten over slechtnieuwscommunicatie, hetzij om voor bepaalde effecten te compenseren, hetzij bij het vormgeven van de teksten.

In hoofdstuk 2.2 is een aantal biases genoemd die een belangrijke rol spelen bij het verwerken van risico-informatie. Deze biases zijn niet allemaal meegenomen, in het huidige onderzoek is alleen gekeken naar de optimistische bias. In toekomstig onderzoek kan worden gekeken naar de andere biases. In een groter onderzoek kan ook worden gekeken hoe de tekstingrepen om de biases (tijdelijk) te doorbreken, elkaar kunnen versterken of juist verzwakken.

### 6.2 Methode

De resultaten kunnen ook vertekend zijn doordat respondenten waarschijnlijk niet erg betrokken waren. De scores voor optimisme en nervositeit lagen telkens tussen de 3 en 3,5. Op een vijfpuntsschaal is dat relatief hoog, terwijl het om een zeer negatieve boodschap ging. De lage betrokkenheid is wel verklaarbaar, de respondenten werden immers gevraagd zich in te leven in een hypothetische situatie. Het ging niet om het eigen pensioen van de respondenten. Een deel van de vragen was erop gericht om de nervositeit van de respondenten te meten. Als zij zich echter niet betrokken voelden, zal slecht nieuws hen niet nerveus hebben gemaakt. Een manipulatie om respondenten nerveus te maken zal dan minder effect sorteren dan wanneer het een reële situatie betreft. In toekomstig onderzoek kan bijvoorbeeld worden gekeken naar een daadwerkelijk bericht van een pensioenfonds aan haar deelnemers, zodat het niet langer om een hypothetische situatie gaat.

Er bleek een klein effect te zijn van concrete informatie bij de groep hoogopgeleide respondenten. Zij hadden meer het gevoel dat er behulpzame informatie in de tekst stond en dat zij met behulp van de tekst de gevolgen van de wijziging zouden kunnen opvangen. Dit kan erop wijzen dat de concrete bedragen voor laagopgeleide respondenten toch te abstract waren. Bovendien stond het in een lopende tekst, niet in een aparte tabel met extra uitleg. Door concrete bedragen beter toe te lichten, kan het zijn dat er meer effecten worden gevonden voor deze manipulatie. Dit kan niet onomstotelijk worden vastgesteld, aangezien het begrip van de tekst niet werd gemeten. Er werd wel een waarderingsvraag over de moeilijkheidsgraad gesteld, maar dit geeft geen informatie over het daadwerkelijke tekstbegrip. In toekomstig onderzoek zou dan ook nuttig kunnen zijn om tekstbegrip wel te meten.

Er werd een effect gevonden van de manipulatie segmentatie op één item. In feite werd alleen de indruk gewekt van segmentatie, omdat er geen respondentkenmerken vooraf bekend waren. Pensioenuitvoerders hebben deze informatie echter wel en zijn

daarom in staat om hun communicatie beter af te stemmen op de deelnemer. In de praktijk zal dergelijke geavanceerde segmentatie dan ook meer effect hebben dan in het huidige onderzoek.

## Bibliografie

- Avis, N. E., Smith, K. W., & McKinlay, J. B. (1989). Accuracy of perceptions of heart attack risk: what influences perceptions and can they be changed? *American Journal of Public Health*, 79(12), 1608-1612.
- Coulter, A., Entwistle, V., & Gilbert, D. (1999). Sharing decisions with patients: is the information good enough?. *BMJ: British Medical Journal*, 318(7179), 318.
- EIOPA (2013). *Good practices on information provision for DC schemes*. Geraadpleegd 29-9-2014 via < <https://eiopa.europa.eu/en/publications/reports/index.html>>
- Evans, J. S. B. (2008). Dual-processing accounts of reasoning, judgment, and social cognition. *Annu. Rev. Psychol.*, 59, 255-278.
- Hoeken, H, Hornikx, J. & Hustinx, L. (2009). *Overtuigende teksten. Onderzoek en ontwerp*. Bussum: Coutinho.
- Jansen, F., & Janssen, D. (2011). Explanations first: A case for presenting explanations before the decision in Dutch bad-news messages. *Journal of business and technical communication*, 25(1), 36-67.
- Kasperson, R. E., Renn, O., Slovic, P., Brown, H. S., Emel, J., Goble, R., ... & Ratick, S. (1988). The social amplification of risk: a conceptual framework. *Risk analysis*, 8(2), 177-187.
- Kühberger, A., & Tanner, C. (2010). Risky choice framing: task versions and a comparison of prospect theory and fuzzy-trace theory. *Journal of behavioral decision making*, 23(3), 314-329.
- Ladouceur, R., Gosselin, P., & Dugas, M. J. (2000). Experimental manipulation of intolerance of uncertainty: A study of a theoretical model of worry. *Behaviour Research and Therapy*, 38(9), 933-941.
- Lloyd, A. J. (2001). The extent of patients' understanding of the risk of treatments. *Quality in Health Care*, 10(suppl 1), i14-i18.
- Lloyd, A., Hayes, P., Bell, P. R., & Naylor, A. R. (2001). The role of risk and benefit perception in informed consent for surgery. *Medical decision making*, 21(2), 141-149.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012). *Pensioen in duidelijke taal*. Geraadpleegd 29-9-2014 via < <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/06/26/rapport-pensioen-in-duidelijke-taal.html>>
- Niknian, M., McKinlay, S. M., Rakowski, W., & Carleton, R. A. (1989). A comparison of perceived and objective CVD risk in a general population. *American journal of public health*, 79(12), 1653-1654.
- Cacioppo, J. T., & Petty, R. E. (1984). The elaboration likelihood model of persuasion. *Advances in Consumer Research*, 11(1), 673-675.

Randsdorp, Y. & Zondervan, I. (2013). *Pensioencommunicatie bij indiensttreding*. Motivaction.

Reyna, V. F., & Brainerd, C. J. (1991). Fuzzy-trace theory and framing effects in choice: gist extraction, truncation, and conversion. *Journal of Behavioral Decision Making*, 4(4), 249-262.

Reyna, V. F., & Brainerd, C. J. (1995). Fuzzy-trace theory: an interim synthesis. *Learning and Individual Differences*, 7(1), 1-75.

Sibrava, N. J., & Borkovec, T. D. (2006). The cognitive avoidance theory of worry. *Worry and its psychological disorders: Theory, assessment and treatment*, 239-256.

Simon, M., Houghton, S. M., & Aquino, K. (2000). Cognitive biases, risk perception, and venture formation: how individuals decide to start companies. *Journal of business venturing*, 15(2), 113-134.

Visser, J., Oosterveld, P. & Kloosterboer, M. (2012). *Pensioencommunicatie: behoeften en barrières*. Onderzoeksrapport TNS-NIPO.

Visser, J., & Roos, S. (2013). *Concepttest pensioencommunicatie van koopkracht & risico's*. TNS Nipo, G6726. [5]

Weinstein, N. D. (1989). Optimistic biases about personal risks. *Science*, 246(4935), 1232-1233.

Whitney, S. N., McGuire, A. L., & McCullough, L. B. (2004). A typology of shared decision making, informed consent, and simple consent. *Annals of Internal Medicine*, 140(1), 54-59.

## Bijlagen



## Bijlage A – Tekstversies

V1-SCH

Beste deelnemer,

U heeft een pensioenregeling bij pensioenfonds APFN. Door de gestegen levensverwachting en tegenvallende beleggingsresultaten is onze dekkingsgraad te laag. Dat betekent dat APFN niet genoeg geld heeft om alle pensioenen, nu en in de toekomst, uit te betalen. Het fonds heeft daarom maatregelen moeten nemen. Deze maatregelen bestaan uit de verlaging van het opbouwpercentage (het gedeelte van uw pensioen dat u jaarlijks opbouwt) van 2,25% naar 1,9% en de verlaging van het opgebouwde pensioen.

Deze wijzigingen hebben vooral gevolgen voor mensen in uw leeftijdscategorie. In de eerste plaats bouwt u minder pensioen op door de verlaging van het opbouwpercentage. Daarnaast wordt het bedrag dat u tot nu toe heeft opgebouwd, verlaagd. Uw uiteindelijke pensioenbedrag ligt hierdoor fors lager dan in uw oude pensioenregeling bij APFN.

Wanneer u met pensioen gaat, kunt u maandelijks ruim €100 minder krijgen dan in uw oude regeling bij APFN. In uw oude regeling kreeg u €500, samen met uw AOW (ongeveer €900) is dat €1400. Na deze wijzigingen krijgt u van APFN €400, samen met uw AOW krijgt u €1300. Misschien krijgt u hierdoor minder pensioen dan u nodig heeft. Dit kan ertoe leiden dat moeite heeft om rond te komen.

U kunt maatregelen nemen om te voorkomen dat u later te weinig pensioen heeft. U kunt hierbij de volgende stappen zetten:

1. Ga naar [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl) en bekijk uw totale pensioenbedrag.
2. Ga na of dit genoeg is.
3. Op bijvoorbeeld [www.nibud.nl/pensioenopbouw](http://www.nibud.nl/pensioenopbouw) kunt u advies vinden om uw pensioen aan te vullen.
4. Een financieel adviseur kan u helpen al uw mogelijkheden in kaart te brengen.

We hopen dat we u met deze brief voldoende geïnformeerd hebben. Heeft u toch nog vragen? Dan helpen we u graag verder. U kunt u ons bereiken via [info@apfn.nl](mailto:info@apfn.nl) en telefonisch via 040-1234456.

Met vriendelijke groet,

APFN

## V2-SCG

Beste deelnemer,

U heeft een pensioenregeling bij pensioenfonds APFN. Door de gestegen levensverwachting en tegenvallende beleggingsresultaten is onze dekkingsgraad te laag. Dat betekent dat APFN niet genoeg geld heeft om alle pensioenen, nu en in de toekomst, uit te betalen. Het fonds heeft daarom maatregelen moeten nemen. Deze maatregelen bestaan uit de verlaging van het opbouwpercentage (het gedeelte van uw pensioen dat u jaarlijks opbouwt) van 2,25% naar 1,9% en de verlaging van het opgebouwde pensioen.

Deze wijzigingen hebben vooral gevolgen voor mensen in uw leeftijdscategorie. In de eerste plaats bouwt u minder pensioen op door de verlaging van het opbouwpercentage. Daarnaast wordt het bedrag dat u tot nu toe heeft opgebouwd, verlaagd. Uw uiteindelijke pensioenbedrag ligt hierdoor fors lager dan in uw oude pensioenregeling bij APFN.

Wanneer u met pensioen gaat, kunt u maandelijks ruim €100 minder krijgen dan in uw oude regeling bij APFN. In uw oude regeling kreeg u €500, samen met uw AOW (ongeveer €900) is dat €1400. Na deze wijzigingen krijgt u van APFN €400, samen met uw AOW krijgt u €1300. Misschien krijgt u hierdoor minder pensioen dan u nodig heeft. Dit kan ertoe leiden dat moeite heeft om rond te komen.

U kunt in ieder geval geen extra pensioen opbouwen via APFN. Volgens de wet mogen wij u ook niet adviseren over mogelijkheden om extra pensioen op te bouwen. We kunnen u alleen inzicht geven in het pensioen dat u bij APFN heeft opgebouwd.

We hopen dat we u met deze brief voldoende geïnformeerd hebben. Heeft u toch nog vragen? Dan helpen we u graag verder. U kunt u ons bereiken via [info@apfn.nl](mailto:info@apfn.nl) en telefonisch via 040-1234456.

Met vriendelijke groet,

APFN

## V3-SAH

Beste deelnemer,

U heeft een pensioenregeling bij pensioenfonds APFN. Door de gestegen levensverwachting en tegenvallende beleggingsresultaten is onze dekkingsgraad te laag. Dat betekent dat APFN niet genoeg geld heeft om alle pensioenen, nu en in de toekomst, uit te betalen. Het fonds heeft daarom maatregelen moeten nemen. Deze maatregelen bestaan uit de verlaging van het opbouwpercentage (het gedeelte van uw pensioen dat u jaarlijks opbouwt) van 2,25% naar 1,9% en de verlaging van het opgebouwde pensioen.

Deze wijzigingen hebben vooral gevolgen voor mensen in uw leeftijdscategorie. In de eerste plaats bouwt u minder pensioen op door de verlaging van het opbouwpercentage. Daarnaast wordt het bedrag dat u tot nu toe heeft opgebouwd, verlaagd. Uw uiteindelijke pensioenbedrag ligt hierdoor fors lager dan in uw oude pensioenregeling bij APFN.

Kortom, de wijzigingen hebben invloed op uw inkomen na uw pensionering. Maandelijks krijgt u een lagere uitkering dan in de oude pensioenregeling bij APFN. Het is dus mogelijk dat u minder pensioen krijgt dan u nodig heeft.

U kunt maatregelen nemen om te voorkomen dat u later te weinig pensioen heeft. U kunt hierbij de volgende stappen zetten:

1. Ga naar [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl) en bekijk uw totale pensioenbedrag.
2. Ga na of dit genoeg is.
3. Op bijvoorbeeld [www.nibud.nl/pensioenopbouw](http://www.nibud.nl/pensioenopbouw) kunt u advies vinden om uw pensioen aan te vullen.
4. Een financieel adviseur kan u helpen al uw mogelijkheden in kaart te brengen.

We hopen dat we u met deze brief voldoende geïnformeerd hebben. Heeft u toch nog vragen? Dan helpen we u graag verder. U kunt u ons bereiken via [info@apfn.nl](mailto:info@apfn.nl) en telefonisch via 040-1234456.

Met vriendelijke groet,

APFN

## V4-SAG

Beste deelnemer,

U heeft een pensioenregeling bij pensioenfonds APFN. Door de gestegen levensverwachting en tegenvallende beleggingsresultaten is onze dekkingsgraad te laag. Dat betekent dat APFN niet genoeg geld heeft om alle pensioenen, nu en in de toekomst, uit te betalen. Het fonds heeft daarom maatregelen moeten nemen. Deze maatregelen bestaan uit de verlaging van het opbouwpercentage (het gedeelte van uw pensioen dat u jaarlijks opbouwt) van 2,25% naar 1,9% en de verlaging van het opgebouwde pensioen.

Deze wijzigingen hebben vooral gevolgen voor mensen in uw leeftijdscategorie. In de eerste plaats bouwt u minder pensioen op door de verlaging van het opbouwpercentage. Daarnaast wordt het bedrag dat u tot nu toe heeft opgebouwd, verlaagd. Uw uiteindelijke pensioenbedrag ligt hierdoor fors lager dan in uw oude pensioenregeling bij APFN.

Kortom, de wijzigingen hebben invloed op uw inkomen na uw pensionering. Maandelijks krijgt u een lagere uitkering dan in de oude pensioenregeling bij APFN. Het is dus mogelijk dat u minder pensioen krijgt dan u nodig heeft.

U kunt in ieder geval geen extra pensioen opbouwen via APFN. Volgens de wet mogen wij u ook niet adviseren over mogelijkheden om extra pensioen op te bouwen. We kunnen u alleen inzicht geven in het pensioen dat u bij APFN heeft opgebouwd.

We hopen dat we u met deze brief voldoende geïnformeerd hebben. Heeft u toch nog vragen? Dan helpen we u graag verder. U kunt u ons bereiken via [info@apfn.nl](mailto:info@apfn.nl) en telefonisch via 040-1234456.

Met vriendelijke groet,

APFN

## V5-NCH

Beste deelnemer,

U heeft een pensioenregeling bij pensioenfonds APFN. Door de gestegen levensverwachting en tegenvallende beleggingsresultaten is onze dekkingsgraad te laag. Dat betekent dat APFN niet genoeg geld heeft om alle pensioenen, nu en in de toekomst, uit te betalen. Het fonds heeft daarom maatregelen moeten nemen. Deze maatregelen bestaan uit de verlaging van het opbouwpercentage (het gedeelte van uw pensioen dat u jaarlijks opbouwt) van 2,25% naar 1,9% en de verlaging van het opgebouwde pensioen.

Deze wijzigingen hebben voor veel deelnemers gevolgen. Mensen die nog lang werken, bouwen minder pensioen op. Mensen die binnenkort met pensioen gaan of al met pensioen zijn, krijgen direct een verlaging van hun pensioenuitkering. Het uiteindelijke pensioenbedrag ligt hierdoor fors lager dan in de oude pensioenregeling bij APFN.

Wanneer u met pensioen gaat, kunt u maandelijks ruim €100 minder krijgen dan in uw oude regeling bij APFN. In uw oude regeling kreeg u €500, samen met uw AOW (ongeveer €900) is dat €1400. Na deze wijzigingen krijgt u van APFN €400, samen met uw AOW krijgt u €1300. Misschien krijgt u hierdoor minder pensioen dan u nodig heeft. Dit kan ertoe leiden dat moeite heeft om rond te komen.

U kunt maatregelen nemen om te voorkomen dat u later te weinig pensioen heeft. U kunt hierbij de volgende stappen zetten:

1. Ga naar [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl) en bekijk uw totale pensioenbedrag.
2. Ga na of dit genoeg is.
3. Op bijvoorbeeld [www.nibud.nl/pensioenopbouw](http://www.nibud.nl/pensioenopbouw) kunt u advies vinden om uw pensioen aan te vullen.
4. Een financieel adviseur kan u helpen al uw mogelijkheden in kaart te brengen.

We hopen dat we u met deze brief voldoende geïnformeerd hebben. Heeft u toch nog vragen? Dan helpen we u graag verder. U kunt u ons bereiken via [info@apfn.nl](mailto:info@apfn.nl) en telefonisch via 040-1234456.

Met vriendelijke groet,

APFN

## V6-NCG

Beste deelnemer,

U heeft een pensioenregeling bij pensioenfonds APFN. Door de gestegen levensverwachting en tegenvallende beleggingsresultaten is onze dekkingsgraad te laag. Dat betekent dat APFN niet genoeg geld heeft om alle pensioenen, nu en in de toekomst, uit te betalen. Het fonds heeft daarom maatregelen moeten nemen. Deze maatregelen bestaan uit de verlaging van het opbouwpercentage (het gedeelte van uw pensioen dat u jaarlijks opbouwt) van 2,25% naar 1,9% en de verlaging van het opgebouwde pensioen.

Deze wijzigingen hebben voor veel deelnemers gevolgen. Mensen die nog lang werken, bouwen minder pensioen op. Mensen die binnenkort met pensioen gaan of al met pensioen zijn, krijgen direct een verlaging van hun pensioenuitkering. Het uiteindelijke pensioenbedrag ligt hierdoor fors lager dan in de oude pensioenregeling bij APFN.

Wanneer u met pensioen gaat, kunt u maandelijks ruim €100 minder krijgen dan in uw oude regeling bij APFN. In uw oude regeling kreeg u €500, samen met uw AOW (ongeveer €900) is dat €1400. Na deze wijzigingen krijgt u van APFN €400, samen met uw AOW krijgt u €1300. Misschien krijgt u hierdoor minder pensioen dan u nodig heeft. Dit kan ertoe leiden dat moeite heeft om rond te komen.

U kunt in ieder geval geen extra pensioen opbouwen via APFN. Volgens de wet mogen wij u ook niet adviseren over mogelijkheden om extra pensioen op te bouwen. We kunnen u alleen inzicht geven in het pensioen dat u bij APFN heeft opgebouwd.

We hopen dat we u met deze brief voldoende geïnformeerd hebben. Heeft u toch nog vragen? Dan helpen we u graag verder. U kunt u ons bereiken via [info@apfn.nl](mailto:info@apfn.nl) en telefonisch via 040-1234456.

Met vriendelijke groet,

APFN

## V7-NAH

Beste deelnemer,

U heeft een pensioenregeling bij pensioenfonds APFN. Door de gestegen levensverwachting en tegenvallende beleggingsresultaten is onze dekkingsgraad te laag. Dat betekent dat APFN niet genoeg geld heeft om alle pensioenen, nu en in de toekomst, uit te betalen. Het fonds heeft daarom maatregelen moeten nemen. Deze maatregelen bestaan uit de verlaging van het opbouwpercentage (het gedeelte van uw pensioen dat u jaarlijks opbouwt) van 2,25% naar 1,9% en de verlaging van het opgebouwde pensioen.

Deze wijzigingen hebben voor veel deelnemers gevolgen. Mensen die nog lang werken, bouwen minder pensioen op. Mensen die binnenkort met pensioen gaan of al met pensioen zijn, krijgen direct een verlaging van hun pensioenuitkering. Het uiteindelijke pensioenbedrag ligt hierdoor fors lager dan in de oude pensioenregeling bij APFN.

Kortom, de wijzigingen hebben invloed op uw inkomen na uw pensionering. Maandelijks krijgt u een lagere uitkering dan in de oude pensioenregeling bij APFN. Het is dus mogelijk dat u minder pensioen krijgt dan u nodig heeft.

U kunt maatregelen nemen om te voorkomen dat u later te weinig pensioen heeft. U kunt hierbij de volgende stappen zetten:

1. Ga naar [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl) en bekijk uw totale pensioenbedrag.
2. Ga na of dit genoeg is.
3. Op bijvoorbeeld [www.nibud.nl/pensioenopbouw](http://www.nibud.nl/pensioenopbouw) kunt u advies vinden om uw pensioen aan te vullen.
4. Een financieel adviseur kan u helpen al uw mogelijkheden in kaart te brengen.

We hopen dat we u met deze brief voldoende geïnformeerd hebben. Heeft u toch nog vragen? Dan helpen we u graag verder. U kunt u ons bereiken via [info@apfn.nl](mailto:info@apfn.nl) en telefonisch via 040-1234456.

Met vriendelijke groet,

APFN



## V8-NAG

Beste deelnemer,

U heeft een pensioenregeling bij pensioenfonds APFN. Door de gestegen levensverwachting en tegenvallende beleggingsresultaten is onze dekkingsgraad te laag. Dat betekent dat APFN niet genoeg geld heeft om alle pensioenen, nu en in de toekomst, uit te betalen. Het fonds heeft daarom maatregelen moeten nemen. Deze maatregelen bestaan uit de verlaging van het opbouwpercentage (het gedeelte van uw pensioen dat u jaarlijks opbouwt) van 2,25% naar 1,9% en de verlaging van het opgebouwde pensioen.

Deze wijzigingen hebben voor veel deelnemers gevolgen. Mensen die nog lang werken, bouwen minder pensioen op. Mensen die binnenkort met pensioen gaan of al met pensioen zijn, krijgen direct een verlaging van hun pensioenuitkering. Het uiteindelijke pensioenbedrag ligt hierdoor fors lager dan in de oude pensioenregeling bij APFN.

Kortom, de wijzigingen hebben invloed op uw inkomen na uw pensionering. Maandelijks krijgt u een lagere uitkering dan in de oude pensioenregeling bij APFN. Het is dus mogelijk dat u minder pensioen krijgt dan u nodig heeft.

U kunt in ieder geval geen extra pensioen opbouwen via APFN. Volgens de wet mogen wij u ook niet adviseren over mogelijkheden om extra pensioen op te bouwen. We kunnen u alleen inzicht geven in het pensioen dat u bij APFN heeft opgebouwd.

We hopen dat we u met deze brief voldoende geïnformeerd hebben. Heeft u toch nog vragen? Dan helpen we u graag verder. U kunt u ons bereiken via [info@apfn.nl](mailto:info@apfn.nl) en telefonisch via 040-1234456.

Met vriendelijke groet,

APFN

## Bijlage B – Enquêtevragen

Dimensie	Kenmerk	Indicator		Vraag	Antwoordschaal
Attitude t.o.v. pensioen (algemeen)	Interesse		1	Ik vind mijn pensioen een belangrijk onderwerp.	Vijfpuntsschaal (geheel meeenens – geheel meeenens)
			2	Mijn omgeving (vrienden, familie, collega's) vindt pensioen een belangrijk onderwerp.	“
			3	Ik lees de informatie die ik krijg toegestuurd van mijn pensioenfondspensioenverzekeraar.	“
			4	Ik ga zelf op zoek naar extra informatie over mijn pensioen.	“
	Zorgen		5	Het gaat goed met de Nederlandse pensioenen.	“
			6	Mijn pensioen is in goede handen bij mijn pensioenfonds/pensioenverzekeraar.	“
			7	Ik maak me zorgen of ik later genoeg pensioen heb.	“
Inhoudelijk	Fear control		8	Ik word nerveus van deze brief.	“
			9	Door het lezen van deze brief maak ik me zorgen over mijn eigen pensioen.	“
			10	De gevolgen van de wijziging worden overdreven in deze brief.	“
			11	In deze brief worden de zaken erger voorgesteld dan ze zijn.	“
	Ernst risico - algemeen		12	De gevolgen van de wijziging zijn voor iedereen hetzelfde.	“
			13	Door de wijziging zal het	“

				pensioen van veel mensen achteruit gaan.	
			14	Door de wijziging zullen er mensen na hun pensionering in financiële problemen raken.	“
	Ernst risico - persoonlijk		15	Ik word harder geraakt door deze wijziging dan andere mensen.	“
			16	Door deze wijziging gaat mijn pensioen achteruit.	“
			17	Door deze wijziging kan ik na mijn pensionering in financiële problemen raken.	“
			18	Ik zou iets moeten doen om de gevolgen van deze wijziging op te vangen.	“
	Intentie (danger control)		19	In de brief staat informatie die mij kan helpen om de gevolgen van de wijziging op te vangen.	“
			20	Ik ga zelf op zoek naar een oplossing om de gevolgen van de wijzigingen op te vangen.	“
			21	Ik ben in staat om de informatie in de brief te gebruiken om de gevolgen van de wijzigingen op te vangen.	“
			22	De brief was gemakkelijk te begrijpen.	“
	Tekstwaardering		23	Wat vond u van de brief?	Open vraag
			24	Wat is uw geslacht?	Man/Vrouw
Respondent-kenmerken			25	Wat is uw leeftijd?	Open
		Opleiding		Wat is uw hoogste afgeronde opleiding?	Basisschool
					LBO/Huishoudschool
			26		Vmbo Mbo Havo Vwo

					<p>Hbo</p> <p>Universiteit - bachelor</p> <p>Universiteit - master</p> <p>Anders</p>
		Dienstverband	27	<p>Wat is uw huidige dienstverband?</p>	<p>Zelfstandig ondernemer</p> <p>Loondienst, deeltijd</p> <p>Loondienst, voltijd</p> <p>Werkzoekend</p> <p>Studerend</p> <p>Gepensioneerd of VUT</p> <p>Geen dienstverband, niet werkzoekend</p> <p>Anders</p>
		Verplicht pensioen	28	<p>Neemt u deel aan een verplichte pensioenregeling?</p>	<p>Ja, ik heb een pensioenregeling via mijn huidige werkgever</p> <p>Nee, maar ik heb ooit wel een pensioenregeling via een werkgever gehad</p>

					<p>Nee, ik heb nooit een pensioenregeling via een werkgever gehad</p> <p>Ik weet het niet.</p>
		Aanvullend pensioen	29	<p>Hebt u zelf een aanvullend pensioen geregeld?</p>	<p>Ja</p> <p>Nee</p> <p>Dit zeg ik liever niet</p>

## Bijlage C - Codeboek

Variabele	Beschrijving	Waarden
Respondentnummer	Alle respondenten zijn genummerd.	
Leeftijd		
Geslacht		0=Man 1=Vrouw
Opleiding	Hoogst genoten opleidingsniveau van de respondent.	0=Basischool 1=Lbo 2=Vmbo 3=Mbo 4=Havo 5=Vwo 6=Hbo 7=Universiteit-bachelor 9=Universiteit-master 10=Anders
Opleiding2	Indeling opleidingsniveaus in categorieën: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laag (basisschool, Lbo, Vmbo)</li> <li>• Middel (Mbo, Havo)</li> <li>• Hoog (Vwo, Hbo, Universiteit-bachelor, Universiteit-master)</li> </ul>	0=Laag 1=Middel 2=Hoog 3=Anders
Dienstverband	Huidige dienstverband van de respondent.	0=Zelfstandig ondernemer 1=Loondienst, deeltijd 2=Loondienst, voltijd 3=Werkzoekend 4=Studerend 5=Gepensioneerd/VUT 6=Geen dienstverband, niet werkzoekend 7=Anders
Vast_pensioen		0=Ja, via huidige werkgever 1=Nee, maar wel ooit gehad via werkgever 2=Nee, nooit gehad via werkgever. 3=Ik weet het niet
Aanvullend_pensioen		0=Ja 1=Nee 3=Dit zeg ik liever niet
Enquête	Twee verschillende versies van de	0=Qualtrics

	enquête, via Qualtrics en via Gfk.	1=Gfk
Versie		1= 2= 3= 4= 5= 6= 7= 8=
Attitude1 t/m Attitude7	Alle attitudevragen werden beantwoord op een vijfpuntslikertschaal.	0=Geheel niet mee eens 1=Niet mee eens 2=Neutraal 3=Mee eens 4=Geheel mee eens
FC1 t/m FC4	Alle attitudevragen werden beantwoord op een vijfpuntslikertschaal.	0=Geheel niet mee eens 1=Niet mee eens 2=Neutraal 3=Mee eens 4=Geheel mee eens
OptA1 t/m OptA3	Alle attitudevragen werden beantwoord op een vijfpuntslikertschaal.	0=Geheel niet mee eens 1=Niet mee eens 2=Neutraal 3=Mee eens 4=Geheel mee eens
OptP1 t/m OptP3	Alle attitudevragen werden beantwoord op een vijfpuntslikertschaal.	0=Geheel niet mee eens 1=Niet mee eens 2=Neutraal 3=Mee eens 4=Geheel mee eens
HP1 t/m HP4	Alle attitudevragen werden beantwoord op een vijfpuntslikertschaal.	0=Geheel niet mee eens 1=Niet mee eens 2=Neutraal 3=Mee eens 4=Geheel mee eens
Begrip	Deze attitudevraag werd beantwoord op een vijfpuntslikertschaal.	0=Geheel niet mee eens 1=Niet mee eens 2=Neutraal 3=Mee eens 4=Geheel mee eens