Ruigrok
onderzoek & advies

Vertrouwen in pensioen

Rapport over kwalitatief onderzoek onder pensioendeelnemers en werkgevers die pensioen aanbieden

In opdracht het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Januari 2024 | Marije Bakker | Zoë Dankfort

Inhoudsopgave

> Vooraf 03

> **Werknemers** 07

- Vertrouwen in pensioen(stelsel) **09**
- Vertrouwen in eigen pensioen 15
- Pensioencommunicatie 20

> **Werkgevers** **25**

- Beeld bij pensioen 27
- Rol werkgever 33

> Bijlagen 38

Vooraf

Aanleiding en doel

Breed beeld van beleving bij vertrouwen in pensioen

- Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) wil meer inzicht in het vertrouwen van Nederlanders in pensioen, de beleving bij dit onderwerp en waar het vertrouwen (of wantrouwen) op gebaseerd is.
- Daarom heeft Ruigrok kwalitatief onderzoek uitgevoerd, waarbij niet alleen gekeken is naar factoren die een rol spelen bij het vertrouwen van werknemers in loondienst, maar ook bij werkgevers die pensioen aanbieden. Ook is er specifiek gekeken naar de rol van (persoonlijke) pensioencommunicatie als het gaat om vertrouwen in pensioen.
- Dit onderzoek geeft SZW een breed beeld van de beleving van het onderwerp vertrouwen in pensioen. Ook biedt dit onderzoek een aanvulling op de Publieksmonitor Pensioenen die SZW sinds 2022 elk kwartaal publiceert.

Onderzoeksvragen

- ***Werknemers:*** Welke factoren en actoren spelen een rol bij het vertrouwen van werknemers in het pensioen(stelsel)? En hoe is (persoonlijke) pensioencommunicatie van invloed op dit vertrouwen?
- ***Werkgevers:*** Hoe speelt vertrouwen in het pensioen(stelsel) een rol bij hoe werkgevers denken over het aanbieden van pensioen aan hun werknemers?

Methode en doelgroep

2 groepsdiscussies met werknemers
Groep A: 7 werknemers van 24 - 44 jaar
Groep B: 7 werknemers van 45 – 60 jaar

9 individuele interviews met werknemers
4 werknemers van 24 - 44 jaar
5 werknemers van 45 – 60 jaar

2 groepsdiscussies met werkgevers
Groep A: 5 werkgevers die verplicht pensioen aanbieden
Groep B: 5 werkgevers die vrijwillig pensioen aanbieden

3 deelonderzoeken voor breed beeld in vertrouwen

> Om een breed beeld van vertrouwen in pensioen te krijgen, hebben we vanuit drie invalshoeken naar vertrouwen gekeken:
  1. Groepsdiscussies met werknemers over de (f)actoren die van invloed zijn op het vertrouwen in het pensioen(stelsel) en specifiek welke rol persoonlijke pensioencommunicatie daarin speelt.
  2. Individuele gesprekken met werknemers over persoonlijke pensioencommunicatie en de invloed daarvan op het vertrouwen in het eigen pensioen.
  3. Groepsdiscussies met werkgevers over het onderwerp vertrouwen in relatie tot het aanbieden van pensioen aan werknemers. Dit zien we als een eerste verkenning: speelt vertrouwen in de pensioensector überhaupt een rol hierbij?
> De drie onderdelen staan niet op zichzelf, maar versterken elkaar: de inzichten uit het ene onderdeel hebben we meegenomen naar een volgend onderdeel. Zo nuanceerden en verdiepten we de inzichten steeds verder.

Over kwalitatief onderzoek

> Het is belangrijk rekening te houden met de indicatieve aard van kwalitatief onderzoek. De waarde van kwalitatief onderzoek zit in de breedte en diepte van de uitkomsten, en niet in de cijfermatige verdeling ervan. De uitkomsten lenen zich dan ook niet voor generalisaties naar de hele doelgroep.

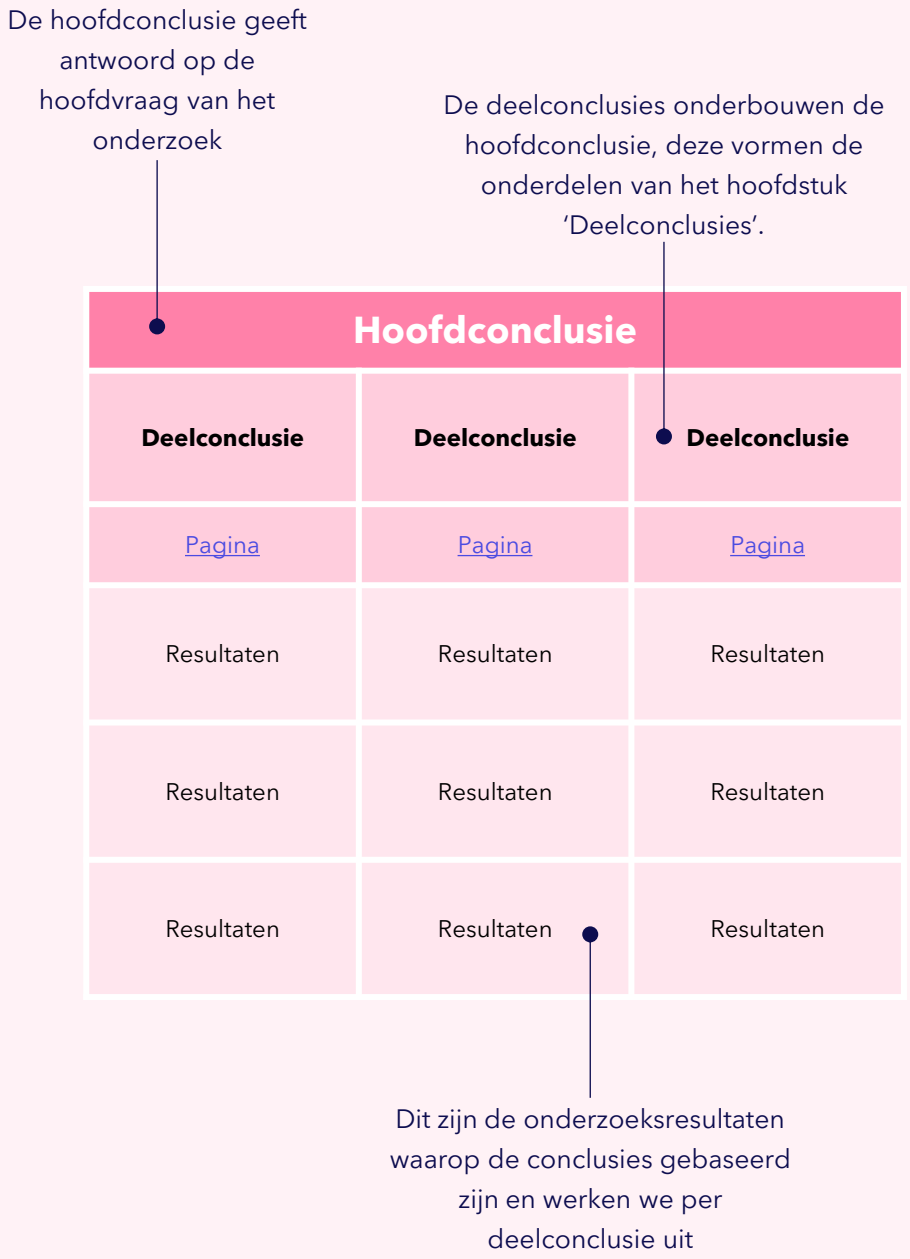
Over een piramidaal rapport

Opbouw rapport

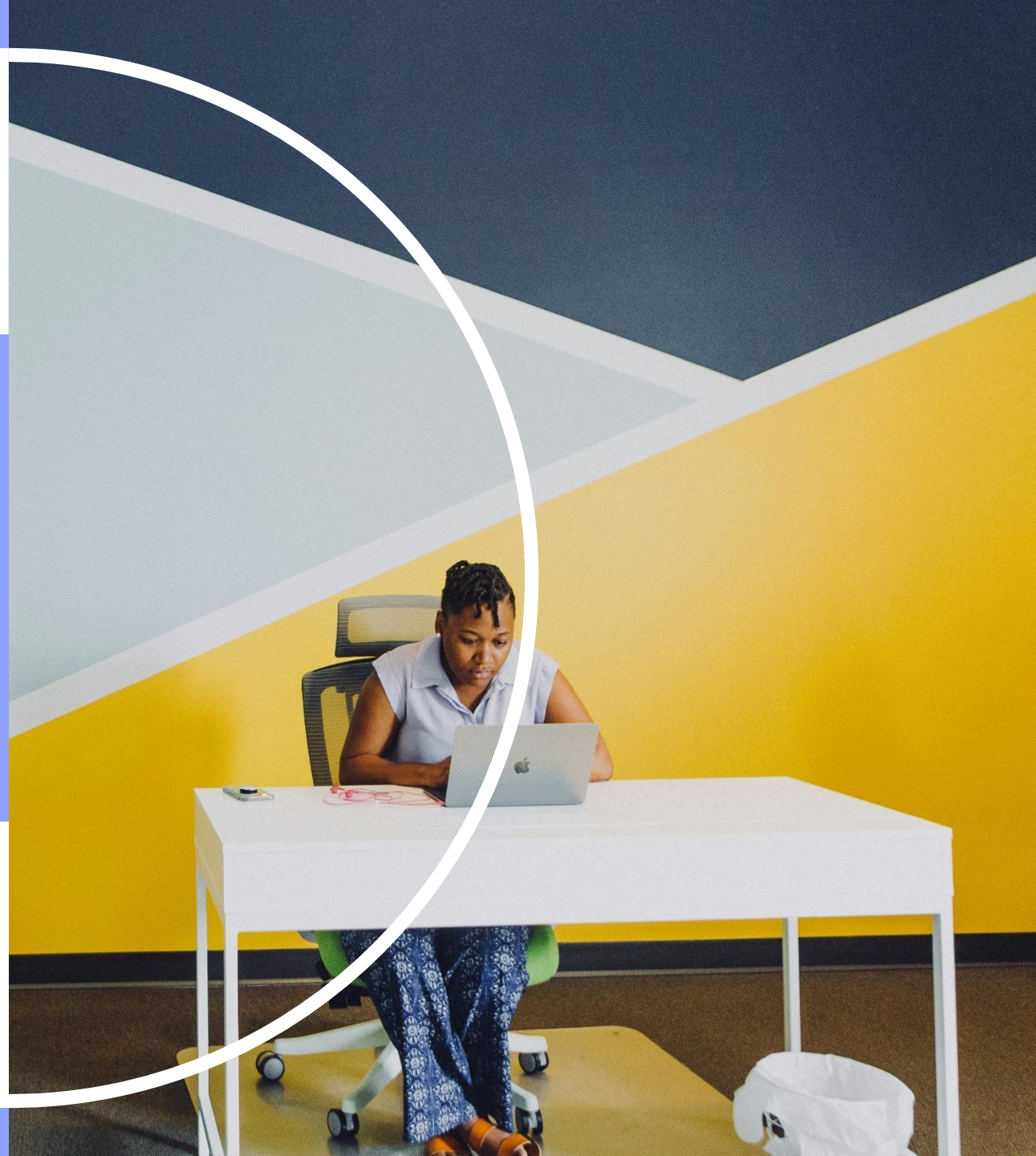
> We hebben dit rapport geschreven op basis van het principe van ‘Pyramid Thinking’. We starten met een overzicht van de hoofdconclusie, deelconclusies en belangrijkste resultaten van dit onderzoek: de ‘piramide’. Vervolgens bespreken we elk van de deelconclusies aan de hand van de resultaten uit de interviews.
> Dit doen we voor werknemers en werkgevers in aparte hoofdstukken:
  - Op pagina 8 is de ‘piramide’ met de inzichten over werknemers te vinden.
  - Op pagina 26 is de ‘piramide’ met de inzichten over werkgevers te vinden.

Leeswijzer

> De deelnemers noemen wij in dit rapport ‘werknemers’ en ‘werkgevers’.
> Quotes van deelnemers zijn cursief weergegeven. De quotes geven een beeld van hoe deelnemers pensioen ervaren. Wat deelnemers zeggen in de quotes klopt niet altijd. Het illustreert dat wat deelnemers denken over pensioen niet altijd overeenkomt met de feiten.
> In de bijlagen zijn de onderzoeksverantwoording en de voorbereidende opdracht opgenomen.



Werknemers



Vertrouwen in pensioen is lang niet altijd gebaseerd op kennis van en inzicht in het eigen pensioen. Zowel factoren op macroniveau als op microniveau zijn van invloed op het vertrouwen van werknemers in het pensioenstelsel en het eigen pensioen. Inzicht in de verwachte hoogte en toereikendheid van hun pensioen kan het vertrouwen positief beïnvloeden, maar de toekomst blijft volgens werknemers onzeker.

1.Vertrouwen in pensioen(stelsel)	2. Vertrouwen in eigen pensioen	3. Pensioencommunicatie
In de basis vertrouwen werknemers erop dat ze later pensioen zullen ontvangen. Een gebrek aan kennis over het stelsel en maatschappelijke ontwikkelingen zorgen echter dat men met onzekerheid naar de toekomst kijkt.	Wanneer werknemers geen inzicht hebben in het eigen pensioen, baseren ze het vertrouwen in hun pensioen niet op feiten maar op berichten uit de omgeving en media en verwachtingen op basis van hun eigen situatie.	Werknemers zijn gebaat bij communicatie van de pensioenuitvoerder en inzicht in de verwachte hoogte en toereikendheid van hun pensioen op basis van hun complete financiële situatie.
Pagina 9 -14	Pagina 15-19	Pagina 20-24
Gebrek aan kennis over het pensioenstelsel maakt dat werknemers hun vertrouwen (of wantrouwen) in pensioen baseren op aannames en gevoel in plaats van feiten.	Werknemers ervaren regelmatig een gebrek aan inzicht in de eigen pensioenopbouw. Tegelijkertijd voelen ze te weinig urgentie en veel drempels om zich te verdiepen in hun pensioen.	De manier van communiceren en bekendheid van pensioenuitvoerders hebben invloed op het vertrouwen van werknemers in hun pensioen(uitvoerder).
Werknemers vertrouwen erop dat ze in de toekomst pensioen ontvangen, maar hebben om diverse redenen twijfels of het voldoende zal zijn.	Ervaringsverhalen uit de omgeving en/of media zorgen voor bepaalde verwachtingen over het eigen pensioen en kunnen het vertrouwen positief of negatief beïnvloeden.	Werknemers zijn in pensioencommunicatie vooral op zoek naar de huidige waarde en verwachte hoogte van het pensioen. Dit maakt het eigen pensioen tastbaarder en geeft daarom vertrouwen.
Het huidige maatschappelijke tijdsbeeld maakt dat werknemers met onzekerheid naar de toekomst (van pensioen) kijken.	Werknemers baseren het vertrouwen in hun eigen pensioen mede op hun loopbaan en hoeveel pensioenpotjes men heeft opgebouwd.	Een totaaloverzicht (netto per maand) op Mijnpensioenoverzicht.nl lijkt meer vertrouwen te geven dan het zien van één pensioen op het UPO, omdat het meer grip geeft op wat werknemers kunnen verwachten.
Ook de veranderingen in het pensioen(stelsel) en berichten hierover geven werknemers het gevoel dat pensioen in de toekomst weer kan veranderen.	Het vertrouwen in de eigen (toekomstige) financiële situatie beïnvloedt in hoeverre werknemers zich zorgen maken over hun pensioeninkomen.	Werknemers hebben behoefte aan inzicht in hun complete toekomstige financiële situatie om te bepalen of hun inkomen toereikend zal zijn.

1.Vertrouwen in pensioen(stelsel)

In de basis vertrouwen werknemers erop dat ze later pensioen zullen ontvangen. Een gebrek aan kennis over het stelsel en maatschappelijke ontwikkelingen zorgen echter dat men met onzekerheid naar de toekomst kijkt.

Gebrek aan kennis over het pensioenstelsel maakt dat werknemers hun vertrouwen (of wantrouwen) in pensioen baseren op aannames en gevoel in plaats van feiten.

Basis is bekend, maar ook veel aannames

> Er zijn werknemers die goed op de hoogte zijn van het pensioenstelsel en ook goed weten hoe zij pensioen opbouwen via de werkgever. Er zijn echter ook veel werknemers die hier weinig kennis over hebben:
  - Ze weten globaal hoe pensioen werkt: ze sparen zelf voor pensioen via de werkgever, en met het pensioengeld wordt belegd en geïnvesteerd. Ook ontvangen ze als ze met pensioen gaan AOW via de overheid.
  - Echter zijn werknemers vaak minder op de hoogte van hoe hun pensioenopbouw specifiek in elkaar steekt: Hoeveel draagt de werkgever bij? Wat doet de pensioenuitvoerder met dit geld? Hoeveel geld zien werknemers straks terug?

Beeld op basis van gevoel en subjectieve bronnen

> Het gebrek aan kennis maakt dat het beeld wat werknemers hebben bij pensioen gebaseerd is op aannames of subjectieve informatie, in plaats van feitelijke informatie. Werknemers hebben bijvoorbeeld soms het gevoel dat:
  - Pensioenuitvoerders veel geld in eigen zak steken, en dat ze relatief weinig zullen terugzien van hun ingelegde geld.
  - Dat er door de vergrijzing geen geld overblijft voor de toekomstige generaties, en dat ‘de pot leeg is’ tegen de tijd dat zij zelf met pensioen gaan.
> Dit soort aannames kunnen leiden tot wantrouwen, zonder dat men weet hoe het eigen pensioen precies is geregeld en hoe goed dit pensioen is.

Mensen die nu met pensioen gaan, hebben nauwelijks meebetaald. En wij betalen nu veel mee, terwijl ik veel hoor dat we niet denken ooit met pensioen te kunnen gaan.

Werknemers vertrouwen erop dat ze in de toekomst pensioen ontvangen, maar hebben (grote) twijfels of het voldoende zal zijn. (1/2)

Pensioen in Nederland is in de basis goed geregeld volgens werknemers

- Ondanks dat men niet precies weet hoe pensioen in elkaar steekt, hebben werknemers het gevoel dat het pensioenstelsel in Nederland relatief goed is. Ze baseren zich op wat ze in het buitenland zien (oude arme mensen op straat, doorwerken tot hoge leeftijd) en wat ze over Nederland weten (verzorgingsstaat, relatief goede sociale voorzieningen).
- Ook vinden werknemers het positief dat pensioen opbouwen eigenlijk 'vanzelf' gaat. Iedereen ontvangt AOW en als de werkgever een pensioenregeling aanbiedt wordt dit ook automatisch geregeld voor werknemers. Ook als werknemers geen actie ondernemen, zullen zij later iets van pensioen ontvangen.

Werknemers kijken soms verschillend naar de twee pijlers van pensioen (AOW en werkgeverspensioen)

- Sommige werknemers hebben meer vertrouwen in de AOW dan in het werkgeverspensioen, omdat AOW door de overheid is vastgesteld. Het is niet afhankelijk van beleggingsresultaten, de stabiliteit van pensioenuitvoerders of iemands inkomen/loopbaan. Deze werknemers zien AOW als een gegeven; iets dat niet zomaar kan worden aangepast of afgeschaft.
- Andere werknemers hebben meer vertrouwen in het werkgeverspensioen. Dit pensioen bouwen ze zelf op, dus ze hebben er vertrouwen in dat dit niet zomaar afgenomen kan worden. Ook hebben deze werknemers het gevoel dat zij enige controle hebben over (wie) hun werkgever (is) en hoe hun loopbaan eruit ziet. Dit maakt dat ze wat meer controle ervaren over het werkgeverspensioen.

Ik kom veel in het buitenland en dan zie ik oude mensen op versleten schoenen en in oude kleding. Dan zie je dat het pensioen daar minder goed geregeld is.

Ik denk dat Nederland een van de beste pensioenpotjes van de wereld heeft. Vooral vergeleken met andere landen.

Het opbouwen voor pensioen gaat automatisch, ik hoef er niet naar om te kijken. Ik word regelmatig geïnformeerd, al leg ik het meestal weg. Maar de informatievoorziening is goed.

Ik vind in de basis dat je altijd een potje hebt (AOW) ook heel goed. En je hoeft er zelf niets voor te doen, als je een nieuwe baan hebt wordt het allemaal geregeld.

Bij AOW ben je afhankelijk van de beslissingen van de overheid. Daar kan je verder geen invloed uitoefenen. Maar goed, ze zullen dat niet zomaar afschaffen denk ik.

Werknemers vertrouwen erop dat ze in de toekomst pensioen ontvangen, maar hebben twijfels of het voldoende zal zijn. (2/2)

Scepsis over de toereikendheid van het pensioen

> Werknemers hebben over het algemeen het gevoel dat pensioen niet zomaar verdwijnt en dat zij in de toekomst iets van pensioen zullen ontvangen. Wel heerst er (veel) scepsis over de toereikendheid van het pensioen. Werknemers vragen zich af:

- Hoeveel pensioen krijg ik?
  Werknemers hebben niet altijd een beeld bij de hoogte van hun toekomstige pensioeninkomen. Regelmatig gaan werknemers ervan uit dat het niet voldoende zal zijn en dat zij zelf acties zouden moeten nemen om een comfortabel pensioeninkomen te hebben. Zie ook hoofdstuk 2.

- Hoeveel geef ik tegen die tijd uit?
  Werknemers vinden het lastig inschatten wat voor uitgavepatroon ze in de toekomst zullen hebben: hebben ze hun hypotheek dan afgelost? Geven ze meer geld uit aan uitjes omdat ze tijd hebben, of juist minder omdat ze minder mobiel zijn? Dit maakt het lastig om in te schatten of het verwachte pensioen toereikend zal zijn.

- Hoeveel is mijn pensioen tegen die tijd waard?
  Werknemers zijn bang dat de pensioenen niet (voldoende) zullen meegroeien met de inflatie en dat ze straks niet kunnen rondkomen van hun pensioeninkomen.

Het huidige maatschappelijke tijdsbeeld maakt dat werknemers met onzekerheid naar de toekomst (van hun pensioen) kijken.

Werknemers krijgen, onder andere via de (sociale) media, veel mee over wat er gaande is in de wereld. Ook dit heeft invloed op hoe men denkt over pensioen. Huidige economische en maatschappelijke ontwikkelingen maken dat werknemers met onzekerheid naar de toekomst kijken en deze spelen ook een rol bij het vertrouwen in pensioen. Denk bijvoorbeeld aan:

- Hoge inflatie
  Zoals eerder benoemd, hebben werknemers vraagtekens bij de waarde van hun pensioen in de toekomst. De huidige hoge inflatie speelt hierbij een rol. Werknemers merken dat de prijzen de afgelopen jaren hard zijn gestegen en dat basisbehoeften zoals boodschappen, huur en energie flink duurder zijn geworden. Ze maken zich zorgen over de toereikendheid van hun toekomstige pensioen als de inflatie, en daarmee de prijzen van dagelijkse producten, zo door blijft stijgen.

- Krapte op de huizenmarkt
  Het kopen van een huis wordt steeds lastiger. Een koophuis is ook vermogen dat men gebruikt voor het pensioen; maar wat als ze geen huis kunnen kopen en blijven huren?

- De vergrijzing
  Werknemers horen berichtgeving over het groeiend aantal ouderen en de stijgende levensverwachting. In combinatie met het gevoel dat de werkenden van nu betalen voor het pensioen van deze ouderen, stijgen de zorgen over hoeveel pensioen er in de toekomst nog over is.

- Onrust in de wereld, zoals oorlogen
  De oorlog in Oekraïne, maar ook politieke onrust, conflicten en oorlogen in de rest van de wereld, zijn van invloed op de economie. Werknemers hebben het gevoel dat dit waarschijnlijk een nadelig effect heeft op de pensioenbeleggingen.

Je moet met een steeds kleinere groep een steeds grotere groep onderhouden. En steeds meer inflatie, alles wordt steeds duurder. Dat wordt heel uitdagend.

Zekerheid is er nu niet. Ik denk dat tegen de tijd dat ik met pensioen ga, dat alles in rook is opgegaan. Met de huidige economie.

Ik denk dat het in de toekomst wel slechter zal zijn. Dat het nu zal worden uitgekleed en verminderd. Het leven wordt ook steeds duurder. Er moet dan geïndexeerd worden, maar kan dat altijd? Zal het wel genoeg zijn? Daar maak ik me zorgen over.

De veranderingen die gebeuren allemaal in een korte tijd. Kijk bijvoorbeeld naar Oekraïne en Corona. Er is geen zekerheid meer op deze wereld.

Ook de veranderingen in het pensioen(stelsel) en berichten hierover geven werknemers het gevoel dat pensioen in de toekomst weer kan veranderen.

Vraagtekens bij pensioenleeftijd

> Werknemers zien de AOW-leeftijd steeds verder stijgen en vragen zich af met welke leeftijd zij zelf met pensioen kunnen. Vooral jongere werknemers hebben hier vraagtekens bij, omdat er nog veel tijd is tot hun pensioen.
> Onder sommigen leeft daardoor het sentiment dat ze beter in het nu kunnen leven. Oftewel niet/minder sparen voor pensioen, maar juist nu geld uitgeven aan dingen die ze leuk vinden. Ze willen niet het risico lopen dat ze, tegen de tijd dat zij met pensioen gaan, fysiek niet meer in staat zijn om de dingen te doen die ze altijd hebben willen doen.

Verandering in pensioenstelsel zorgt voor onrust

> Over het algemeen hebben werknemers wel gehoord dat er iets gaat veranderen in het pensioenstelsel, maar ze weten vaak niet concreet te noemen wat de veranderingen zijn en wat dat betekent voor hun eigen situatie.
> Dat pensioen verandert en regelmatig in het nieuws is, zorgt bij werknemers echter voor een gevoel van onzekerheid. Ze krijgen het gevoel dat de pensioenwet 'zomaar' kan veranderen en dat dit in de toekomst ook weer kan gebeuren. Het voelt alsof hun pensioen afhankelijk is van de grillen van de politiek.

Sparen voor jezelf geeft gevoel van meer controle

> Werknemers die meer weten over de nieuwe pensioenwet, zijn positief over de verandering naar meer individuele pensioenpotten. Ze begrijpen dat ze voortaan sparen voor zichzelf, en niet voor anderen. Dit geeft een gevoel van meer controle over hun pensioen.
> Ook weten sommige werknemers hoe lang er is gedaan om deze pensioenwet tot stand te laten komen. Zij zijn er gerust op dat de overheid niet zomaar het pensioenstelsel opnieuw wijzigt.

Het voelt wel eerlijker omdat je voor jezelf spaart en niet voor anderen aan het betalen bent. Maar je loopt ook meer risico als het fout gaat.

2.Vertrouwen in eigen pensioen

Wanneer werknemers geen inzicht hebben in het eigen pensioen, baseren ze het vertrouwen in hun pensioen niet op feiten maar op berichten uit de omgeving en media en verwachtingen op basis van hun eigen situatie

Werknemers ervaren regelmatig een gebrek aan inzicht in de eigen pensioenopbouw. Tegelijkertijd voelen ze te weinig urgentie en veel drempels om zich te verdiepen in hun pensioen.

> Er zijn werknemers die een goed inzicht hebben in hun pensioen en het belangrijk vinden om zich hierin te verdiepen.
> Zoals bekend is pensioen echter voor velen een 'low-interest' onderwerp. Het is niet een onderwerp waar werknemers op dagelijkse basis mee bezig zijn of over nadenken. Dit maakt dat er werknemers zijn die (heel) weinig inzicht hebben in het eigen pensioen. Wel benoemen werknemers dat het onderwerp pensioen af en toe in hun gedachten naar voren komt als iets 'waar ze eigenlijk wat mee zouden moeten doen'. Ze zien dus wel het belang in, maar hebben verschillende redenen om zich niet in pensioen te verdiepen:

- Te weinig urgentie
  Hoewel ze weten dat pensioen belangrijk is voor later, voelt het nu niet belangrijk genoeg om direct actie te ondernemen. Er zijn andere dingen die de aandacht vragen, zoals carrière en gezin. Dit geldt vooral, maar niet alleen, voor jongere werknemers.

- Verwachting van te complexe informatie
  Werknemers hebben het beeld dat de pensioeninformatie te ingewikkeld zal zijn om te begrijpen. Dit houdt ze tegen om überhaupt te kijken. Als werknemers wel de stap zetten om informatie over hun pensioen op te zoeken, dan blijkt de informatie lang niet altijd zo ingewikkeld als gedacht.

- Gebrek aan controle
  Ze hebben het gevoel dat ze zelf nauwelijks invloed hebben op hun pensioen, omdat ze afhankelijk zijn van de keuzes die hun werkgever heeft gemaakt over de pensioenregeling. Daardoor voelt het zinloos om zich in hun pensioen te verdiepen; ze kunnen er toch niks aan veranderen.

- Gebrek aan houvast
  Ze hebben het gevoel dat er nog veel gaat veranderen in de komende jaren tot aan hun pensioen: van veranderingen in hun eigen leven (nieuwe baan, woning, ziekte) tot veranderingen in de wereld (zie ook hoofdstuk 1).

Ik heb het gevoel dat het niet duidelijk is. Ik weet niet waarom. Misschien omdat het een ver van mijn bed show is, ik ben er liever niet mee bezig.

Ik kan inloggen, maar het is onduidelijk en omslachtig. Ik weet niet of het echt op mijn situatie gebaseerd is.

Ik denk dat een dobbelsteen gooien net zoveel inzicht geeft. Ik werk pas 2 jaar en dan moet je op basis daarvan voor de komende 40 jaar een voorspelling maken, dat zegt mij niet zo veel.

Ervaringsverhalen uit de omgeving en/of media zorgen voor bepaalde verwachtingen over het eigen pensioen en kunnen het vertrouwen positief of negatief beïnvloeden.

> Wanneer werknemers zelf weinig zicht hebben op het pensioen, baseren ze hun vertrouwen in het pensioen onder andere op wat ze horen in hun directe omgeving. Als werknemers met anderen (vrienden, familie of kennissen) over pensioen praten komen er anekdotische verhalen naar voren over pensioen, de toekomst van pensioen en/of het (betere) pensioen van vroeger.

> Voorbeelden zijn:
- Collega's die (meer) op de hoogte zijn van de pensioenregeling van de werkgever en vertellen over hoe goed of slecht zij vinden dat het pensioen geregeld is. Hierdoor vormt men een beeld over het eigen pensioen, zonder hier zelf inzicht in te hebben.
- Ervaringen van gepensioneerden in de omgeving:
  - Dit draagt *positief* bij aan hun beeld van pensioen als ze zien dat gepensioneerden er goed bij zitten.
  - Dit draagt *niet* bij aan hun beeld van pensioen wanneer werknemers van mening zijn dat wat ze nu zien geen garantie biedt voor toekomst. Dit geldt vooral voor jongere werknemers die nog lang te gaan hebben tot hun pensioen.
  - Dit draagt *negatief* bij aan hun beeld van pensioen als ze zien dat gepensioneerden van weinig moeten leven.

> Ook in de media ziet men regelmatig ervaringsverhalen voorbij komen, bijvoorbeeld over ouderen die in armoede leven. Deze verhalen kunnen het beeld van pensioen negatieve zin beïnvloeden, wat kan zorgen voor een lager vertrouwen in het eigen pensioen.

Collega's zeggen tegen mij dat het pensioen bij ons slecht geregeld is. Maar ik heb het zelf niet helemaal doorgerekend.

Je ziet ook ouderen op TV die veel te weinig pensioen hebben en nu in armoede leven.

Mijn collega's die al met pensioen zijn, krijgen een best mooi pensioen op hun rekening. Dus het is blijkbaar wel goed geregeld bij de organisatie waar ik werk.

Werknemers baseren het vertrouwen in hun eigen pensioen mede op hun loopbaan en hoeveel pensioenpotjes men heeft opgebouwd.

Werknemers baseren het vertrouwen in hun pensioen mede op hun loopbaan tot nu toe en hun verwachtingen voor de toekomst. Dit maakt dat ze bepaalde aannames of verwachtingen hebben over hun eigen pensioen en of dit wel of geen goed pensioen is.

> Verleden
- Hoeveel verschillende werkgevers iemand heeft gehad, heeft invloed op het vertrouwen in hun pensioen. Ze hebben het gevoel dat hun pensioen beter geregeld is als ze lang bij één werkgever werken, dan wanneer ze veel verschillende werkgevers gehad hebben. Dit komt onder andere door een gebrek aan overzicht in de pensioenen bij verschillende werkgevers.
- Er zijn ook werknemers die in het verleden (tijdelijk) geen pensioen hebben opgebouwd, bijvoorbeeld omdat hun werkgever geen pensioen aanbod of doordat ze in het buitenland hebben gewerkt. Dit zorgt voor een pensioengat, dat het vertrouwen in hun pensioen vermindert. Ook al weet men niet altijd concreet wat de financiële gevolgen hiervan zijn.

> Heden
- Als werknemers niet precies weten hoe het pensioen bij hun werkgever geregeld is, baseren ze hun beeld op:
  - Hoe hun werkgever (niet) over pensioen praat. Als de werkgever veel informeert en bijvoorbeeld adviesgesprekken over pensioen aanbiedt, dan geeft dit volgens werknemers vertrouwen. Als de werkgever er niet of nauwelijks over communiceert, dan trekken sommige werknemers de conclusie dat het pensioen niet goed geregeld is. Daarbij nemen werknemers ook mee hoe hun collega's over hun werkgever en de pensioenregeling praten.
  - De organisatiegrootte: als ze bij een grote organisatie werken, gaan ze er eerder vanuit dat pensioen ook goed geregeld is. Dit gevoel hebben ze minder snel bij een kleine organisatie.

> Toekomst
- De loopbaanmogelijkheden die men heeft voor de toekomst spelen ook een rol in het vertrouwen. Heeft men veel doorgroeimogelijkheden, dan verwachten werknemers dat het salaris en daarmee het pensioen zal meegroeien. Het 'verwachte' pensioen is nu wellicht laag, maar dit zal nog groeien in de toekomst.
- Als men deze mogelijkheden niet heeft, dan kan dit minder vertrouwen geven. Er is in dat geval weinig aan te doen als men nu geen goede pensioenregeling heeft.

Het vertrouwen in de eigen (toekomstige) financiële situatie beïnvloedt in hoeverre werknemers zich zorgen maken over hun pensioeninkomen.

> Werknemers hebben niet altijd vertrouwen of zij later voldoende pensioen zullen ontvangen (zie pagina 12). Het verschilt echter welke impact deze onzekerheid op werknemers heeft, en of zij zich daadwerkelijk zorgen maken over hun toekomstige pensioeninkomen.
> De huidige en verwachte toekomstige financiële situatie van werknemers speelt hierbij een rol:
  - Heeft men de middelen om zelf een extra (pensioen)buffer op te bouwen door te sparen en/of te beleggen?
  - Heeft men een koophuis dat men gaat aflossen en eventueel in de toekomst kan verkopen indien nodig?
  - Verwacht men andere toekomstige inkomstenbronnen, zoals een erfenis?

Hoe afhankelijk is men van het pensioeninkomen?

> Wanneer men genoeg eigen middelen heeft, is men minder afhankelijk van het pensioeninkomen. Werknemers kunnen een laag vertrouwen hebben in de toereikendheid van het eigen pensioen, maar zich tegelijkertijd weinig zorgen maken. Ze vertrouwen erop dat ze later niet in de financiële problemen zullen komen.
> Bij werknemers die afhankelijk zijn van hun pensioen, heeft het een grotere impact als het pensioen voor hun gevoel niet toereikend zal zijn. Wanneer zij een lager vertrouwen hebben in de toereikendheid van hun pensioen, kan dit voor stress en onzekerheid zorgen over later.

Ik lig er niet wakker van. Ik heb een koopappartement en andere mogelijkheden. Misschien ook een erfenis. Eigenlijk is dat het stabielste, want de rest kan veranderen.

Pensioen is wel iets waar je mee bezig moet zijn. Ik denk dat het wel goed komt, maar ik moet er wel wat mee. Er komt ook nog wel een erfenis van mijn ouders, eigenlijk is dat ook mijn pensioen.

Nou ja, ik bouw steeds minder op. Voor mijn scheiding bouwde ik best veel op, want ik hield geld over. Nu niet meer. En de combinatiekorting is er zo meteen ook niet meer. Het droogt op, terwijl ik wel richting mijn pensioenleeftijd ga. Dus ik merk wel dat ik er af en toe onrustig van word.

3. Pensioencommunicatie

Werknemers zijn gebaat bij communicatie van de pensioenuitvoerder en inzicht in de verwachte hoogte en toereikendheid van hun pensioen op basis van hun complete financiële situatie.

De manier van communiceren en bekendheid van pensioenuitvoerders hebben invloed op het vertrouwen van werknemers in hun pensioen(uitvoerder).

> Werknemers voelen over het algemeen geen (grote) verbondenheid met hun pensioenuitvoerder, omdat hun werkgever en niet zijzelf voor een pensioenuitvoerder kiezen. Ook hebben zij weinig (persoonlijk) contact met de pensioenuitvoerder. Wel merken werknemers die meerdere banen hebben gehad verschil tussen pensioenuitvoerders in de manier waarop zij communiceren. Het geeft volgens werknemers vertrouwen als:

Organisaties die regelmatig, duidelijk, inzichtelijk en transparant communiceren

- Regelmatig: Regelmatig communicatie ontvangen vanuit de pensioenuitvoerder geeft werknemers het gevoel dat er aan hun pensioen wordt gewerkt. Dit geeft sommige werknemers al enig vertrouwen: “Ze zijn er blijkbaar mee bezig”.
- Duidelijk: Het liefst zien werknemers pensioeninformatie omschreven in ‘Jip en Janneke taal’. Ook zien ze graag dat informatie gelaagd wordt aangeboden, zodat ze niet te veel informatie in één keer tot zich hoeven te nemen. Een duidelijke en gebruikersvriendelijke Mijn-omgeving wordt ook gewaardeerd door werknemers.
- Inzichtelijk: Werknemers waarderen het als pensioenfondsen communiceren over de keuzes die zij kunnen maken over hun pensioen. Bijvoorbeeld waar ze in beleggen of hoe offensief/neutraal/defensief ze beleggen. Dit geeft een gevoel van controle, wat het vertrouwen in het eigen pensioen kan vergroten.
- Transparant: Transparante communicatie over hoe pensioenuitvoerders te werk gaan, geeft werknemers een goed gevoel bij de pensioenuitvoerder. Werknemers hebben bijvoorbeeld vragen over:
  - Hoe pensioenuitvoerders beleggen: Wat gebeurt er met mijn inleg? Waarin beleggen ze? Wat levert het op?
  - Wat zijn de kosten? Hoeveel steken pensioenuitvoerders ‘in eigen zak’?

Het een grote/bekende organisatie is

- Werknemers hebben bij grote, bekende pensioenuitvoerders die lang bestaan het gevoel dat dit stabiele en professionele organisaties zijn. De verwachting is deze organisaties streng worden gereguleerd en daarom kunnen ze volgens werknemers ‘geen gekke dingen doen’. Ook verwachten werknemers dat grote partijen niet snel zullen omvallen. En als dat wel zo is, dan verwachten werknemers dat de overheid zal ingrijpen.

Als ik regelmatig een mail krijg van mijn pensioenfonds, dan denk ik wel: ze zijn er blijkbaar mee bezig.

Ik wil transparantie in al het geldverkeer en over de doelstellingen van de pensioenfondsen.

Een naam van een pensioenfonds kan een gevoel oproepen. Als meerdere werkgevers gebruik maken van zo’n pensioenfonds, dan voelt dat vertrouwd.

Ik merk ook een verschil. Ik kan bij dit pensioenfonds mee beleggen, ik kan zelf keuzes maken, dat vind ik interessant. Bij Nationale Nederlanden heb ik daar nooit van gehoord en ik zie die opties niet.

Ik zou het lekker vinden als iedereen standaard overal dezelfde termen gebruikt. Niet dat je bij de Belastingdienst komt en er weer andere termen gebruikt worden. Of dat er verschil is tussen wat ik lees op de website van ASR en wat ik lees op MijnPensioenoverzicht.

Werknemers zijn in pensioencommunicatie vooral op zoek naar de huidige waarde en verwachte hoogte van het pensioen. Dit maakt het eigen pensioen tastbaarder en geeft daarom vertrouwen.

Behoefte aan persoonlijke communicatie

> Zoals in hoofdstuk 1 beschreven, ervaren werknemers diverse drempels om zich te verdiepen in het eigen pensioen. Werknemers ontvangen van hun pensioenuitvoerders communicatie in de vorm van brieven of e-mails, maar besteden hier niet altijd aandacht aan.

> Als men zich wél wil verdiepen, hebben werknemers vooral behoefte aan persoonlijke communicatie. Ze zijn benieuwd hoe het ervoor staat met hun eigen pensioen en of zij zelf actie moeten ondernemen.

Inzicht in bedragen maakt het pensioen tastbaarder

> In de communicatie die werknemers ontvangen, zijn zij vooral op zoek naar de huidige waarde en verwachte hoogte van het pensioen:
  - Voor de ene werknemer vergroot inzicht in het eigen te verwachten pensioen het begrip van en vertrouwen in pensioen, omdat dit het gevoel geeft dat er daadwerkelijk pensioen voor hen is en het maakt het onderwerp minder abstract.
  - Voor de ander blijft pensioen onzeker voelen, omdat ze behoefte hebben aan meer duiding en/of omdat er in de toekomst nog veel kan veranderen.

> Er zijn jongere werknemers die vooral benieuwd zijn naar wat ze tot nu toe hebben opgebouwd en of de beleggingsresultaten goed zijn. Aangezien de toekomst onzeker is, biedt dit hen meer informatie en geruststelling dan een voorspelling over hun verwachte pensioeninkomen. Waar zij tegelijkertijd wel naar op zoek zijn, is advies over of ze nu voldoende doen om in de toekomst een goed pensioen te hebben, of dat ze (meer) acties moeten nemen.

Zo'n UPO hoort er een beetje bij. Een soort belastingaangifte. Iets financieels. Op hoofdlijnen is het duidelijk. Het liefst zie ik bedrag per maand met verwachte inflatie erbij.

Ik kijk naar het te verwachten bedrag als ik blijf werken. Maar verder lijkt er veel informatie in zo'n UPO te staan waar ik weinig aan heb.

Het zien van zo'n grafiek op het MPO geeft me iets meer vertrouwen. Ik zie een stijgende lijn in de hoogte van het bedrag.

Een totaaloverzicht (netto per maand) op Mijnpensioenoverzicht.nl lijkt meer vertrouwen te geven dan het zien van één pensioen op het UPO, omdat het meer grip geeft op wat werknemers kunnen verwachten.

> Het zien van de huidige waarde en verwachte waarde van het werkgeverspensioen op het UPO of in de Mijn-omgeving maakt het pensioen tastbaarder, maar geeft niet altijd grip op wat werkgevers kunnen verwachten wanneer zij met pensioen gaan.
> Het beperkt zich immers tot het pensioen dat ze bij de betreffende uitvoerder opbouwen, en het geeft geen totaalplaatje.
> Het zien van het totaaloverzicht op Mijnpensioenoverzicht.nl (MPO.nl) lijkt werknemers meer vertrouwen te geven. Dit voelt volledi ger en de 'netto per maand' bedragen zijn gemakkelijker te interpreteren en op waarde te schatten.

- **Concreet: netto per maand in plaats van bruto per jaar**
  Het liefst zien werknemers hun verwachte pensioeninkomen in netto per maand bedragen. Werknemers vinden netto bedragen makkelijker te interpreteren dan bruto per jaar bedragen.
  Dit komt omdat ze netto bedragen directer kunnen vergelijken met hun huidig netto inkomen. En met deze vergelijking kunnen werknemers inschatten of hun pensioen voldoende is om van rond te komen.

- **Volledig: alle werkgeverspensioenen (en AOW) in plaats van één werkgeverspensioen**
  Werknemers vinden het lastig om aan de hand van informatie over één werkgeverspensioen te bepalen of ze voldoende pensioen opbouwen. Zeker als een werknemer veel verschillende werkgevers heeft gehad en/of pas net begonnen is om pensioen bij deze werkgever/pensioenuitvoerder op te bouwen. Werknemers waarderen het dat op MPO.nl de pensioenen van al hun werkgevers én de AOW worden samengevoegd tot één bedrag. Dit geeft een beter beeld van hun te verwachten pensioen.

- **Duidelijk: visuele informatie in delen, in plaats van veel tekstuele informatie**
  Werknemers hebben het gevoel dat MPO.nl de informatie op een begrijpelijke en behapbare manier deelt, door de informatie in stukjes op te knippen (stapsgewijs), visueel te maken en simpele taal te gebruiken.

MPO.nl zien doet wel wat anders dan alleen UPO te zien. Het UPO geeft mij helemaal geen gevoel of ik goed bezig ben of niet. Je ziet niet wat je netto krijgt en hoe het later is. MPO brengt rust, omdat je ziet dat je überhaupt iets van geld krijgt. Dat is anders dan een bruto per jaar bedrag, omdat ik niet weet hoe dat werkt en wat er nog met dat bedrag gaat gebeuren. Bij MPO zie je het netto maandbedrag en daar krijg ik wel een gevoel bij.

MPO is hetzelfde als UPO, alleen staan hier ook de andere potjes bij. Dat geeft meer overzicht. Omdat ik allemaal korte banen heb gehad is het sowieso niet veel, maar bij elkaar is het ietsje meer.

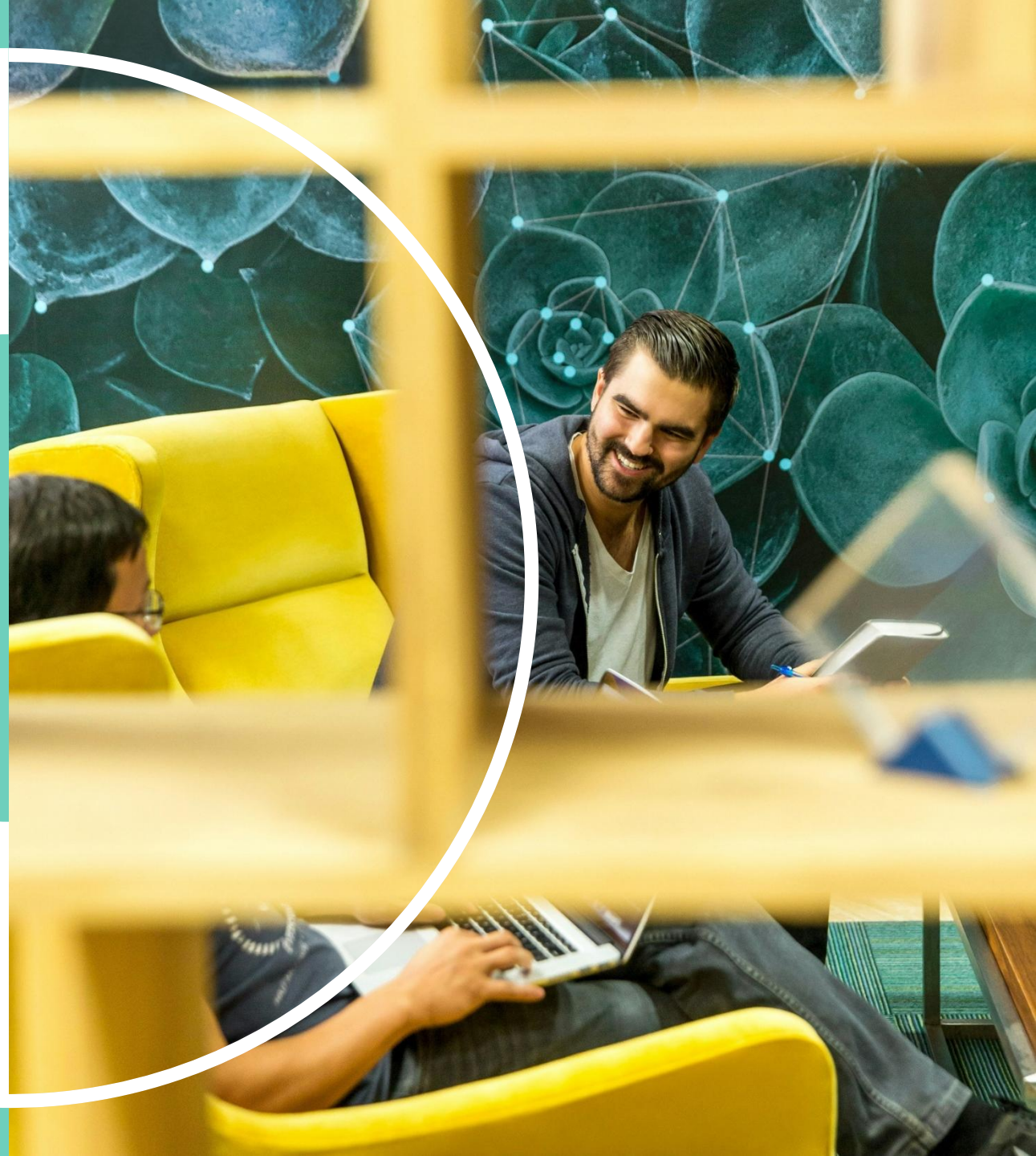
Werknemers hebben behoefte aan inzicht in hun complete toekomstige financiële situatie om te bepalen of hun inkomen voldoende zal zijn.

- Een overzicht van alle werkgeverspensioenen (en AOW) bij elkaar, zoals op MPO.nl, geeft werknemers een vrij compleet beeld van wat ze later kunnen verwachten. Tegelijkertijd schetst het volgens werknemers geen volledig plaatje van de toekomstige financiële situatie.
- Hierdoor blijft het lastig om te bepalen of het te verwachten pensioeninkomen voldoende zal zijn of dat men zelf in actie moet komen om het pensioen aan te vullen.
- Het liefst krijgen werknemers een inschatting van hun pensioeninkomen op basis van hun gehele financiële situatie, inclusief derde pijler producten of andere eigen middelen (zoals de waarde van een koophuis).
- Er zijn werknemers die behoefte hebben aan persoonlijk advies over wat in hun situatie het beste is om te doen en hoe ze dat moeten aanpakken. Zij hebben het gevoel dat zij niet voldoende kennis hebben om zelf keuzes te maken over hun pensioen. Soms biedt de werkgever dit soort adviesgesprekken aan, maar dit is niet altijd het geval.

Het zou fijn zijn om wat meer dingen door te kunnen geven, zoals koophuiswaarde of erfenis. Zodat je een vollediger beeld hebt.

Ik weet dat mijn pensioen via mijn werk niet zo goed is, daarom bouw ik zelf ook pensioen op. Maar wat ik zelf spaar bij BrandNewDay, dat zie ik niet in Mijn Pensioenoverzicht. Ik weet dus ook niet of het nu voldoende is wat ik zelf extra spaar, ik kan dat zelf moeilijk uitrekenen.

Werkgevers



1. Beeld bij pensioen	2. Rol werkgever
Werkgevers geloven dat pensioen van toegevoegde waarde is voor werknemers. Tegelijkertijd zijn er zorgen over de houdbaarheid en de toereikendheid van pensioen in de toekomst	Werkgevers vinden het informeren van werknemers over de pensioenregeling belangrijk. Het verschilt hoe(veel) werkgevers werknemers informeren. Daarbij zit de uitdaging niet alleen in het informeren, maar (juist) ook in het betrekken van werknemers
Pagina 27 - 32	Pagina 33 - 37
Werkgevers die het belangrijk vinden om pensioen aan te bieden, zien dit als hun zorgplicht en als uiting van goed werkgeverschap	Werkgevers merken dat werknemers pensioen over het algemeen als gegeven zien. Het belang en de waardering van pensioen als arbeidsvoorwaarde mist soms.
Terwijl het gevoel heerst dat pensioen in Nederland in de basis goed geregeld is, ervaren werkgevers enige onzekerheid over de houdbaarheid van pensioen in de toekomst	Werkgevers zien het als hun plicht om werknemers te informeren over hun pensioenregeling om begrip, vertrouwen en waardering te realiseren. Sommigen willen daarbij meer hulp(middelen)
Werkgevers hebben niet altijd het vertrouwen dat hun werknemers later voldoende pensioen ontvangen, vanwege de houding en situatie van werknemers	Sommige werkgevers willen hun werknemers meer keuze en controle over hun pensioen geven. Voor andere werkgevers voelt het eerlijker om de pensioenvoorziening zo gelijk mogelijk te houden tussen werknemers
Goede bereikbaarheid en communicatie van pensioenuitvoerders geeft werkgevers het vertrouwen dat de pensioenvoorziening goed geregeld wordt	

1. Beeld bij pensioen

Werkgevers geloven dat pensioen van toegevoegde waarde is voor werknemers. Tegelijkertijd zijn er zorgen over de houdbaarheid en de toereikendheid van pensioen in de toekomst

Werkgevers die het belangrijk vinden om pensioen aan te bieden, zien dit als hun zorgplicht en als uiting van goed werkgeverschap.

De werkgevers die wij hebben gesproken, bieden allen een pensioenregeling aan; ofwel verplicht, ofwel vrijwillig.

> Werkgevers die het belangrijk vinden om pensioen aan te bieden, geven aan dat zij dit zien als een uiting van:
  - Goed werkgeverschap: werknemers zetten zich jarenlang voor de organisatie in. Het is dan ook niet meer dan logisch dat een organisatie zich ook inzet voor (de toekomst van) haar werknemers, door middel van een pensioenregeling.
  - Zorgplicht: werkgevers hebben het gevoel dat ze werknemers moeten helpen om een goed pensioen op te bouwen en daarin de juiste keuzes te maken, omdat werknemers dat niet altijd zelf kunnen. Ze merken dat werknemers vooral bezig zijn met het nu, en niet altijd willen sparen voor hun pensioen. Als werkgevers hen daarin niet beschermen met de pensioenregeling, dan zullen werknemers later niet altijd (voldoende) pensioen hebben en kunnen zij in de problemen komen.
  - Maatschappelijke verantwoordelijkheid: werkgevers vinden het belangrijk om bij te dragen en deel te nemen aan het pensioenstelsel, zodat het pensioenstelsel in stand blijft en pensioen voor alle Nederlanders mogelijk wordt gemaakt.
> Het aanbieden van pensioen wordt door deze werkgevers gezien als iets vanzelfsprekends. De kosten van het aanbieden van pensioen is iets wat ze accepteren, of waard vinden.

> Er zijn ook werkgevers die vooral pensioen aanbieden omdat het in hun branche verplicht is. Zij zouden in plaats van pensioen liever een andere vorm van vergoeding aanbieden. Omdat ze zelf in mindere mate vertrouwen hebben in het pensioenstelsel, of omdat ze merken dat hun werknemers hier in mindere mate behoefte aan hebben.

Het is een vanzelfsprekendheid. Het zijn medewerkers die zich jarenlang inzetten voor je. Jouw werknemers moeten wel uitzicht hebben op een toekomst.

Ik vind het zeer onwenselijk als mensen in de problemen raken bij het hebben van geen pensioenfonds. Als fatsoenlijk werkgever hoor je dit te regelen.

Ik vind zekerheid belangrijk, een maatschappelijke vorm van een zorg voor ouderen en ik zie het ook als een waardering voor mensen die een deel van hun leven hebben geïnvesteerd in de onderneming.

Terwijl het gevoel heerst dat pensioen in Nederland in de basis goed geregeld is, is er enige onzekerheid over de houdbaarheid van pensioen in de toekomst. (1/2)

Pensioen is relatief goed geregeld volgens werkgevers

> Werkgevers hebben het gevoel dat pensioen in Nederland in de basis goed geregeld is:
  - Er is een pensioenstelsel waarbij werkgevers meebetalen aan het pensioen van werknemers, dat is in het buitenland vaak niet het geval.
  - Pensioenuitvoerders worden in de beleving van werknemers goed gecontroleerd en beschermd. Deze instanties kunnen niet zomaar aan de haal gaan met het geld of omvallen.

Werkgever beslist hoe pensioenregeling eruit ziet

> Werkgevers verschillen van mening over of pensioen eerlijk geregeld is. Over het algemeen zijn werkgevers van mening dat als het pensioen onder een cao valt, dat het eerlijk geregeld is.
> Er zijn werkgevers die vinden dat pensioen minder eerlijk geregeld is wanneer organisaties niet onder een cao vallen. Deze organisaties kunnen zelf de pensioenregeling vormgeven. Dit betekent dat het tussen organisaties kan verschillen wat de voorwaarden zijn van de pensioenregeling en hoe gunstig deze regelingen voor werknemers zijn. Werknemers hebben hier geen directe invloed op en zijn hierbij afhankelijk van de keuzes van de werkgever.

In Nederland is onze pensioenwet heel goed beveiligd.

Als werkgever heb je macht om te kiezen welke regeling je invoert en dat vind ik oneerlijk; dat de werkgever de keuzes kan maken en de werknemers niet.

Terwijl het gevoel heerst dat pensioen in Nederland in de basis goed geregeld is, is er enige onzekerheid over de houdbaarheid van pensioen in de toekomst. (2/2)

Pensioen blijft bestaan, maar in welke vorm is onzeker

> Werkgevers verwachten dat pensioen blijft bestaan in Nederland, mede omdat het zo verankerd is in de cultuur. Tegelijkertijd hebben ze geen duidelijk beeld hoe pensioen er in de toekomt uit gaat zien, en of het huidige stelsel toekomstbestendig is. Aanleiding voor deze onzekerheid is:

- Maatschappelijke ontwikkelingen
  Zoals de vergrijzing, de moeilijke huizenmarkt en het groeiend aantal ZZP'ers. Deze ontwikkelingen zijn mogelijk van (negatieve) invloed op pensioen. Werkgevers weten alleen niet op welke manier of in welke mate.

- Het nieuwe pensioenstelsel
  Hoewel sommige werkgevers het gevoel hebben dat de nieuwe pensioenwet juist zorgt dat pensioen in de toekomst houdbaar blijft en eerlijker wordt, zorgen deze veranderingen bij andere werkgevers juist voor twijfels:
  - Het feit dat het pensioenstelsel aangepast moest worden, is voor hen een teken dat het pensioenstelsel niet goed is. Ze twijfelen of het nieuwe pensioenstelsel wél toekomstbestendig is.
  - Daarbij speelt ook een rol dat ze soms nog weinig weten over de veranderingen en wat dit betekent voor hen en hun werknemers.

En ook dat zzp-perspectief. Daar heb ik minder vertrouwen in. Volgens mij weten mensen niet altijd wat het zzp-schap betekent voor hun pensioen. Het gaat ook vaak om kortere contracten.

Ik heb mijn twijfels over de inflatie-indexering en het nieuwe stelsel. Ik weet nog niet goed hoe het nieuwe stelsel eruit gaat zien. Ik hoor allerlei verhalen..
Ik dacht dat wij het beste stelsel ter wereld hadden, maar het moet kennelijk vernieuwd worden. Maar we moeten het maar een kans geven.

Werkgevers hebben niet altijd het vertrouwen dat hun werknemers later voldoende pensioen ontvangen, vanwege de houding en situatie van werknemers.

> Werkgevers maken zich zorgen over de toereikendheid van het pensioen dat hun werknemers later zullen ontvangen.
> Niet zozeer (alleen) vanwege het (nieuwe) pensioenstelsel of de maatschappelijke ontwikkelingen, maar des te meer vanwege hoe werknemers denken over en omgaan met hun pensioenopbouw:

Houding

- Werkgevers hebben het gevoel dat werknemers zich te weinig bezig houden met de opbouw van hun pensioen. Pas op latere leeftijd gaan zij zich interesseren in pensioen, bijvoorbeeld wanneer ze zich bedenken dat ze eerder met pensioen willen. Dan is het volgens werkgevers al te laat om voldoende pensioen op te bouwen.
- Dit maakt dat werknemers vooral keuzes maken die gunstig zijn voor de korte termijn, en niet (altijd) voor de lange termijn. Zoals ZZP'er worden, omdat daar minder (financiële) verplichtingen aan verbonden zitten.

Situatie

- Werkgevers hebben het gevoel dat hun werknemers niet altijd hun financiën goed op orde hebben. Ze zien dat werknemers geen financiële buffer hebben en niet kunnen/willen sparen. In combinatie met bepaalde gebeurtenissen, denk aan stoppen met werken, kortere contracten of een scheiding, kan dit leiden voor een pensioengat en een ontoereikend pensioen. Werkgevers maken zich hier wel eens zorgen over, maar kunnen hier tegelijkertijd weinig invloed op uitoefenen.

Ik zit al lang in de branche. Mensen gaan het pas interessant vinden als het te laat is. Ik ben echt van mening dat je pensioen als werkgever hoort aan te bieden. Het is ook bescherming. Mensen maken zelf soms de verkeerde keuzes, en wij moeten zorgen dat iedereen meekan.

Ik weet het niet, want ik weet niet wat hun carrière pad is. Mensen die stoppen met werken, kortere contracten krijgen of iets anders kiezen waardoor de pot minder groot is. Het ZZP-schap lonkt, en daarom heb ik er niet veel vertrouwen in.

Veel van mijn medewerkers werken parttime, bijvoorbeeld 2 of 3 dagen per week. Ze realiseren zich niet dat ze daardoor heel weinig pensioen opbouwen, en dat dit waarschijnlijk niet genoeg zal zijn.

Goede bereikbaarheid en communicatie van pensioenuitvoerders geeft werkgevers het vertrouwen dat de pensioenvoorziening goed geregeld wordt.

- Werkgevers merken verschil tussen pensioenuitvoerders. Ze zijn positief over hun pensioenuitvoerder, en hebben daarmee vertrouwen in hoe het pensioen geregeld wordt, als de pensioenuitvoerder…
  - Proactief informeert over veranderingen en andere relevante zaken (bijvoorbeeld elk kwartaal)
  - Snel reageert op vragen vanuit de werkgever of diens werknemers (binnen enkele dagen)
  - Telefonisch goed bereikbaar is voor vragen
  - Goede informatie of tools biedt die werkgevers kunnen gebruiken voor informatievoorziening richting hun werknemers

- Hoewel werkgevers pensioenfondsen degelijk en stabiel vinden, merken sommige werkgevers dat dit over het algemeen gepaard gaat met traagheid en moeilijk taalgebruik. Er zijn werkgevers die eerder ervaring hebben gehad met pensioenverzekeraars, en die dat contact sneller, duidelijker en behulpzamer vonden.

Ze nemen de telefoon op en sturen een briefing per kwartaal. Ze zijn dus heel open, transparant en niet stoffig. Dat ervaar ik als heel prettig.

Eerder werkten we met BeFrank en die vond ik fijn en transparant. Nationale Nederlanden vind ik nu stoffig. Het reageren op brieven duurt heel lang, dat vind ik jammer. Communicatie is de key bij het betrekken van jonge mensen. Vaak wacht je een maand op een antwoord, dat gaat niet zo snel.

2. Rol werkgever

Werkgevers vinden het informeren van werknemers over de pensioenregeling belangrijk. Het verschilt hoe(veel) werkgevers werknemers informeren. Daarbij zit de uitdaging niet alleen in het informeren, maar (juist) ook in het betrekken van werknemers

Werkgevers merken dat werknemers pensioen over het algemeen als gegeven zien. Het belang en de waardering van pensioen als arbeidsvoorwaarde mist soms.

Werknemers lijken zich meer te richten op andere arbeidsvoorwaarden

> Werkgevers zien het aanbieden van pensioen als een belangrijke uiting van goed werkgeverschap. Ze hopen met pensioen als aantrekkelijke arbeidsvoorwaarde werknemers aan te trekken (waaronder voormalig ZZP'ers) en te behouden.

> In praktijk merken werkgevers dat dit niet altijd zo werkt, omdat werknemers niet altijd waarde hechten aan een goede pensioenregeling als arbeidsvoorwaarde. Werknemers zijn volgens werkgevers meer gefocust op geld dat nu uit te geven is, dan het sparen voor later. Dit zien werkgevers terug in hoe belangrijker werknemers andere arbeidsvoorwaarden vinden, zoals:
  - De hoogte van hun salaris;
  - De hoeveelheid vakantiedagen;
  - Een leaseauto.

Pensioen als arbeidsvoorwaarde is soms wel een pré

> In sommige gevallen merken werkgevers dat pensioen wel als aantrekkelijke arbeidsvoorwaarde wordt gezien, namelijk wanneer:
  - Wanneer het pensioen premievrij is, omdat dit een hele gunstige vorm van pensioen is.
  - Werknemers solliciteren die eerder geen pensioen hadden (bijvoorbeeld voormalig ZZP'ers) en dat nu wel graag willen opbouwen.

Ik merk dat pensioen onder werknemers vaak niet speelt. Ze vragen soms of ze uitbetaald kunnen krijgen of ZZP'ers vinden dat ze minder verdienen als ze in loondienst gaan. Ze zijn zich niet bewust van het potje dat ze opbouwen. Ze zijn zo gefocust op salaris en werktijden.

Ik zie dat een auto en vakantiedagen als belangrijke arbeidsvoorwaarden worden gezien, en pensioen niet.

Wij krijgen positieve reacties op het premievrije pensioen, maar we trekken ze er niet mee over de streep.

Werkgevers zien het als hun plicht om werknemers te informeren over hun pensioenregeling om begrip, vertrouwen en waardering te realiseren. Sommigen willen daarbij meer hulp(middelen). (1/2)

Begrip, vertrouwen en waardering creëren

> Werkgevers zijn van mening dat een goede werkgever niet alleen zorgt voor een degelijke pensioenregeling, maar ook voor een goede uitleg van die regeling.
> Werkgevers hopen met hun informatievoorziening dat werknemers:
  - Hun pensioenregeling en mogelijkheden begrijpen;
  - Vertrouwen hebben in hoe de werkgever hun pensioen geregeld heeft;
  - Waarderen wat hun werkgever allemaal doet qua pensioenvoorziening en dit zien als een goede arbeidsvoorwaarde.
> Daarnaast zijn ze ook bezig met het beantwoorden van vragen, zoals:
  - Vragen beantwoorden over de consequenties van eerder stoppen met werken;
  - Vragen beantwoorden over pensioen bij onvoorziene situaties, zoals ziekte of het overlijden van de partner;
  - Vragen beantwoorden over de pensioenregeling tijdens een sollicitatie.

Informatievoorziening van de werkgever: volledig zelf, in samenwerking of uitbesteed

> Het delen van informatie doen werkgevers zelf, samen met de pensioenuitvoerder, of volledig via de pensioenuitvoerder:
  - Zelf: deze werkgevers vinden het belangrijk om hun werknemers mee te nemen en te activeren. Niet alleen wat betreft pensioen, maar in bredere zin in het financieel fit zijn. Dit doen ze bijvoorbeeld in de vorm van informatiesessies, magazines, financiële scans en gesprekken.
  - Deels zelf, deels pensioenuitvoerder: deze werkgevers informeren zelf waar mogelijk, maar merken dat het lastig is om alle ins en outs van pensioen te kennen. Daarom schakelen ze hun pensioenuitvoerder of -adviseur in om vragen te beantwoorden.
  - Volledig pensioenuitvoerder: er zijn ook werkgevers die ervoor kiezen om de informatievoorziening bij de pensioenuitvoerder neer te leggen. Zij beantwoorden zelf geen vragen, maar verwijzen, bijvoorbeeld op een werknemersportaal, naar de website/tussenpersoon van de pensioenuitvoerder.

Werkgevers zien het als hun plicht om werknemers te informeren over hun pensioenregeling om begrip, vertrouwen en waardering te realiseren. Sommigen willen daarbij meer hulp(middelen). (2/2)

Gedeelde verantwoordelijkheid voor werkgever en werknemer

> Werkgevers vinden het lastig om hun (jongere) werknemers te bereiken en hen aan te zetten om (op tijd) actie te nemen.
> Hoewel werkgevers het hun verantwoordelijkheid vinden om werknemers te informeren over de pensioenregeling, vinden ze dat er ook een verantwoordelijkheid ligt bij werknemers zelf om:
  - Basiskennis op te bouwen over hoe pensioen werkt en waarom het belangrijk is;
  - Te weten hoe hun pensioen erbij staat en of dat voldoende is;
  - Te ontdekken welke acties ze kunnen nemen als hun pensioen niet toereikend is, en die acties ook te nemen.

Hulp bij het informeren

> Hoewel sommige werkgevers met de hulpmiddelen van hun pensioenuitvoerder uit de voeten kunnen, hebben andere werkgevers behoefte aan meer hulpmiddelen voor de informatievoorziening:
  - Ze weten niet altijd welke handvatten er allemaal zijn en waar ze deze kunnen vinden;
  - Ze hebben behoefte aan meer begrijpelijke informatiebronnen, zeker nu de nieuwe pensioenwet ingegaan is;
  - Ze willen weten of en welke bronnen betrouwbaar en actueel zijn.

Als werkgever ben je erbij en heb je de verplichting om te informeren, maar als werknemer moet je ook je hoofd gebruiken.

Er is nu zoveel informatie, maar niet alles is betrouwbaar of duidelijk. Ik zou graag één database hebben met alle simpele en actuele informatie. Je kan mensen weinig zekerheid bieden, maar zo wel de zekerheid dat de informatie klopt.

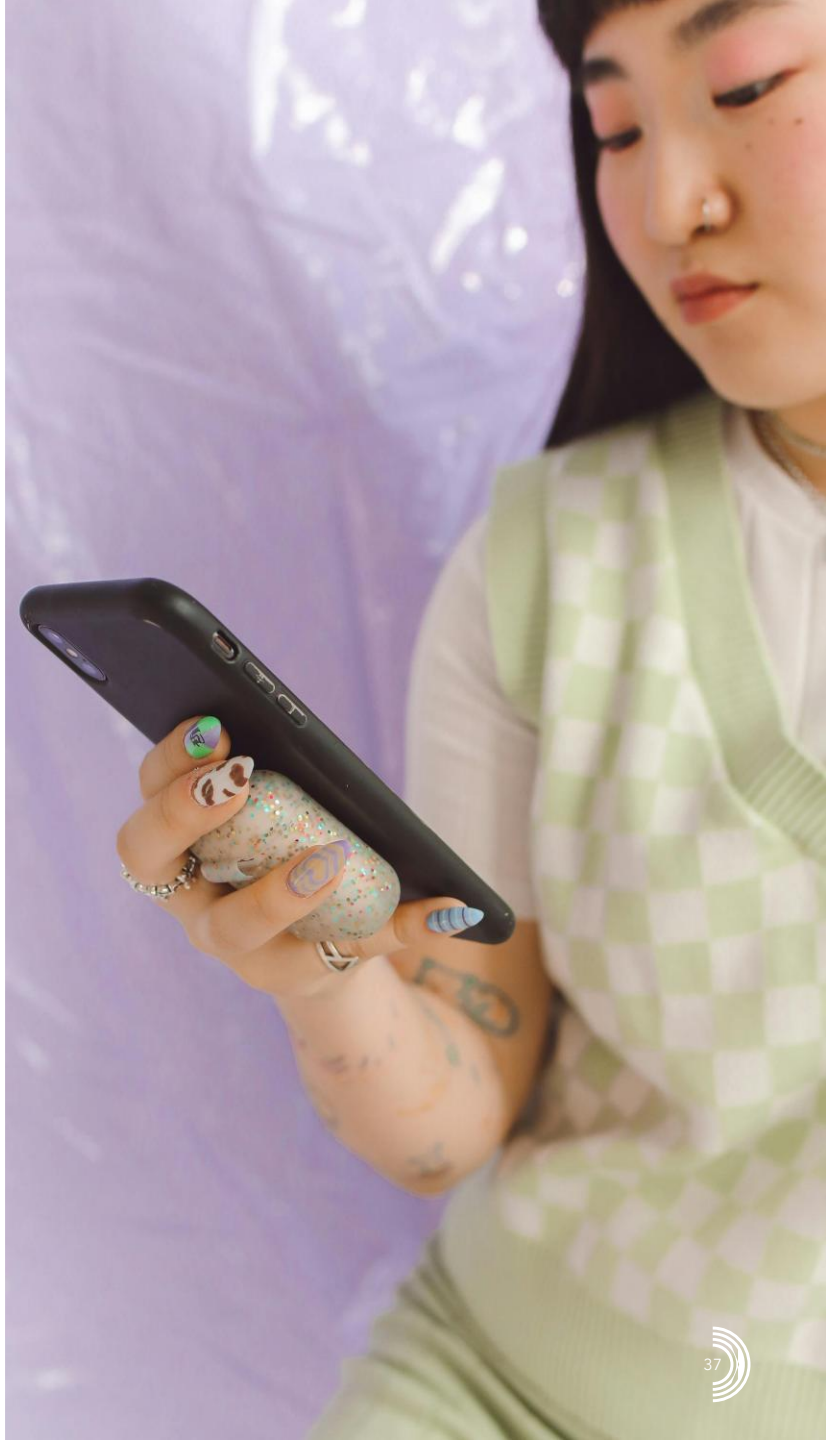
Sommige werkgevers willen hun werknemers meer keuze en controle over hun pensioen geven. Voor andere werkgevers voelt het eerlijker om de pensioenvoorziening zo gelijk mogelijk te houden tussen werknemers.

Ongeacht verplichting vinden werkgevers het belangrijk om pensioen te blijven aanbieden

> Wanneer werkgevers, die pensioen verplicht aanbieden, de vrijheid zouden krijgen om zelf te bepalen wat ze met pensioen doen, dan zouden:
  - Sommigen pensioen op dezelfde manier blijven aanbieden, als verplichte arbeidsvoorwaarde. Dat een pensioenregeling niet meer verplicht zou zijn, verandert niets aan hun gevoel dat zij als werkgevers een zorgplicht hebben. Daarbij vinden ze het belangrijk dat de pensioenvoorziening voor elke werknemer hetzelfde blijft, zodat werknemers dezelfde kansen krijgen op een goed pensioen.
  - Een enkele werkgever zou werknemers meer keuzevrijheid geven door dezelfde pensioenregeling optioneel aan te bieden. Zodat werknemers meer controle hebben over hun pensioen.
  - Ook zou een enkele werkgever pensioen afschaffen en in plaats daarvan bijvoorbeeld het salaris zouden verhogen of een 13e maand zouden uitkeren. Zodat werknemers zelf de keuze en controle hebben over of en hoe zij voor hun pensioen sparen.

Hoe houden werkgevers jongeren betrokken?

> Werkgevers merken dat jongeren een andere mindset hebben. Pensioen lijkt voor hen (nog) minder interessant.
> Daarom hebben werkgevers het gevoel dat richting de toekomst er iets moet gebeuren rondom pensioen om het relevant te maken voor deze nieuwe generaties. Ze noemen bijvoorbeeld:
  - Werknemers meer mogelijkheden/keuzes geven om pensioen op een passende manier op te bouwen;
  - Pensioen een andere naam geven;
  - Pensioen meer behapbaar en toegankelijk te maken door de communicatie aan te passen.



Bijlagen

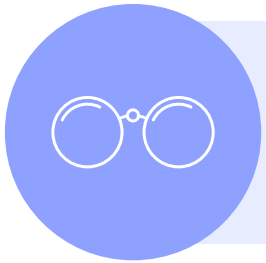
Waar denken werknemers aan bij pensioen?

(aan de hand van een voorwerp)

Het is een soort van gokken. Niet persé in Nederland, maar het is altijd gokken als investering in de toekomst. Er kan een oorlog uitbreken, de beleggingsmarkt kan instorten en dan ben je alles kwijt.

Je moet in het nu leven. Liever nu geld uitgeven dan later. Ik vind dat je het systeem zou moeten omdraaien. Ik zou meer mijn eigen keuze willen maken.

Als ik met pensioen ga wil ik reizen. Ik hoop dat ik dat dan meer kan doen en dat ook dan kan betalen.



Er is veel onduidelijk. Ook de kleine lettertjes die je over het hoofd ziet. Ik heb er geen controle over, het gaat allemaal buiten me om. Ik heb geen idee.

Pensioen is ver van mijn bed show. Ik weet niet hoe zeker het is. Dan kan je beter zelf geld apart houden en in een sok stoppen.

Ik associeer pensioen met strand, vrijheid en genieten.

We weten niet wat de pensioenleeftijd is, die gaat alleen maar omhoog. Als je je pensioenleeftijd dan haalt, dan heb je niet veel tijd meer. Dus je moet nu leven.

Waar denken werkgevers aan bij pensioen?

Geregeld voor later

Potje voor later

Zorg

Complex

Nieuw stelsel

Potje voor later

Verzekering

Samen

Verantwoordelijkheid

Waardering

Toekomst

Er goed bij zitten later

Uitgesteld loon

Goed werkgeverschap

Oude dag

Spaarpot

Zekerheid

Secundaire arbeidsvoorwaarde

Kosten voor werkgever en werknemer

Onderzoeksverantwoording

Methode

- 2 groepsdiscussies met werknemers van elk 120 minuten
- 9 interviews met werknemers van elk 60 minuten
- 2 groepsdiscussies met werkgevers van elk 90 minuten

- De gesprekken zijn gevoerd volgens een topic list die in overleg met SZW tot stand is gekomen.

- Voorafgaand aan de gesprekken hebben deelnemers van de individuele gesprekken een activiteit uitgevoerd. De opdracht omschrijving is te vinden op de volgende pagina.

Doelgroep

- *Werknemers:* Mensen die in loondienst zijn en pensioen opbouwen via de werkgever
- *Werkgevers:*
  - Die verplicht pensioen moeten aanbieden door een bedrijfstakpensioenregeling of door een bepaling in de CAO.
  - Die niet verplicht zijn pensioen aan te bieden, maar die er wel voor kiezen om dit te doen.

- Spreiding op:
  - Branche en type pensioen
  - Mate van vertrouwen en financiële geletterdheid
  - Inkomen (€30-€50k of >€50k)
  - Leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, samenstelling huishouden

Veldwerk

- *Groepsdiscussies met werknemers:* 26-11-24 bij Ruigrok in Amsterdam
- *Individuele interviews met werknemers:* 4-12-24 bij Ruigrok in Amsterdam
- *Groepsdiscussies met werkgevers:* Online op 11-12-24

- SZW heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt om mee te kijken met de gesprekken en input te geven.

- Van de gesprekken zijn notulen en opnamen gemaakt.

- De deelnemers hebben als dank voor hun deelname een geldelijke vergoeding ontvangen.

Voorbereidende opdracht

Beste deelnemer,

Fijn dat je meedoet aan ons onderzoek op woensdag 4 december over pensioen. We zijn benieuwd hoe jij denkt over pensioencommunicatie. Tijdens het interview gaan we hierover praten.
Als voorbereiding op het gesprek hebben wij een opdracht voor je. Deze opdracht leggen we hier uit. Zonder het uitvoeren van de opdracht is het helaas niet mogelijk om mee te doen aan het onderzoek.

Wat is de opdracht?

De opdracht bestaat uit 5 stappen:

1. We zijn benieuwd wat voor je berichten je ontvangt over jouw pensioen. Zoek op wat je dit jaar aan persoonlijke communicatie van jouw pensioenfonds hebt ontvangen. Met persoonlijke pensioencommunicatie bedoelen we informatie over jouw pensioen gericht aan jou (bijvoorbeeld in een brief of mail).
2. Kijk deze informatie rustig door. Zorg dat je in ieder geval jouw Uniform Pensioenoverzicht (UPO) bekijkt. Dit is een overzicht dat je jaarlijks ontvangt van jouw pensioenfonds. Je ontvangt dit document van jouw pensioenfonds via de mail of via de post.
3. Beantwoord de vragen op de volgende pagina.
4. Stuur dit ingevulde document uiterlijk maandag 2 december op naar zoe@ruigrok.nl.
5. Neem jouw Uniform Pensioenoverzicht (UPO) mee naar het interview. Lukt het niet om jouw UPO geprint mee te nemen? Laat het Zoë weten.

Vragen & antwoorden

> Voornaam: *Zet hier jouw antwoord neer*

> Wat heb je ontvangen van je pensioenfonds over je pensioen?
Schrijf hier op welke informatie jij hebt bekeken. Dit is dus in ieder geval jouw Uniform Pensioenoverzicht (UPO), maar ook andere mails of brieven van jouw pensioenfonds die aan jou gericht zijn.

> Wat valt je op als je deze informatie bekijkt?
Schrijf alles op wat in jou opkomt. Dit kan positief en negatief zijn.

> Wat vertelt deze informatie jou over jouw eigen pensioen? Je hoeft hierbij geen bedragen te noemen.
Zet hier jouw antwoord neer

> Ga naar www.mijnpensioenoverzicht.nl en log in met je DigiD. Kijk vervolgens 5 tot 10 minuten rond op deze website. Wat heb je geleerd over jouw pensioen?
Wat vertelt deze website jou? Je hoeft hierbij geen bedragen te noemen.
Zet hier jouw antwoord neer

Werknemers
Profiel deelnemers

Werving

> De deelnemers zijn door een professioneel respondentenselectiebureau geworven.

> Bureau FRIS voldoet aan de kwaliteitseisen volgens ISO 20252.

> Bureau FRIS heeft gebruik gemaakt van het eigen bestand voor de werving.

Relevante achtergrondkenmerken

Opleidingsniveau	Groepsdiscussies	Individuele gesprekken
WO	n = 4	n = 4
HBO	n = 5	n = 1
MBO	n = 2	n = 0
VWO / HAVO / LBO	n = 3	n = 4
Mate van vertrouwen		
2-5	n = 4	n = 2
5-6	n = 4	n = 1
6-7	n = 4	n = 3
>7	n = 2	n = 3
Type pensioen		
Ondernemingspensioenfonds	n = 3	n = 1
Bedrijfstakpensioenfonds	n = 4	n = 4
Verzekerde instelling	n = 5	n = 0
PPI	n = 2	n = 4

Werkgevers
Profiel deelnemers

Werving

- De deelnemers zijn door een professioneel respondentenselectiebureau geworven.
- Bureau FRIS voldoet aan de kwaliteitseisen volgens ISO 20252.
- Bureau FRIS heeft gebruik gemaakt van het eigen bestand voor de werving.

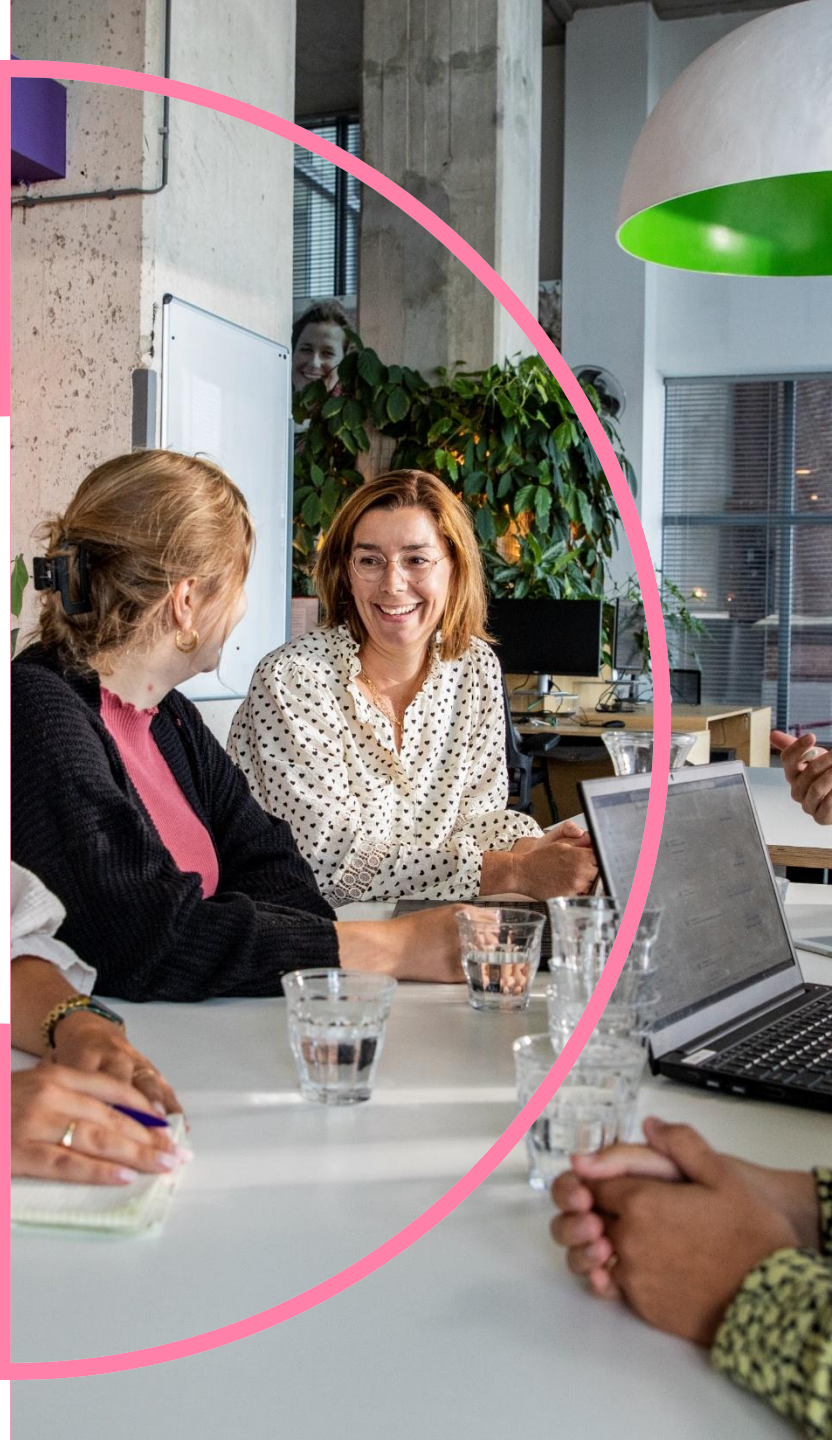
Relevante achtergrondkenmerken

Functie	
HR-manager	n = 4
Directeur / (mede-)eigenaar	n = 4
Business controller	n = 1
Vakbond bestuurder	n = 1
Pensioenfonds / pensioenverzekeraar	
PGGM	n = 2
ABP	n = 2
PFZW	n = 1
Brand New Day	n = 1
Nationale Nederlanden	n = 2
BeFrank	n = 1
Nog niet gekozen	n = 1

Ruigrok
onderzoek & advies

Contactgegevens

Ruigrok onderzoek & advies
Silodam 1a
1013 AL Amsterdam
020 – 7820400

IBAN: NL78 INGB 0659 1702 64
Btw-identificatienummer:
NL809001469B01
KVK: 34135878

www.ruigrok.nl
LinkedIn
Facebook
Instagram
Twitter