



Beleving pensioen(transitie)

Verslag representatief kwalitatief onderzoek 2021 / 2024

In samenwerking met:



Beleving pensioen(transitie)

Verslag representatief kwalitatief onderzoek 2021 / 2024

Het onderzoek

- In 2021 en 2024 voerde het Onderstroombureau in opdracht van Lifetri een representatief kwalitatief onderzoek uit naar de pensioenbeleving van de gemiddelde Nederlandse pensioendeelnemer. Hoe denkt hij over pensioen, wat is de beleving, hoe wordt er gekeken naar de sector, hoe zit het met vertrouwen, wat zijn verwachtingen? Deze vragen stonden centraal.
- Binnen dit kader is natuurlijk ook gekeken naar de pensioentransitie: wat is daar de kennis over en beleving van?
- Zowel in 2021 als 2024 was de opzet van dit onderzoek kwalitatief van aard, waarbij een representatieve groep pensioendeelnemers d.m.v. duo-interviews en groepsdiscussies is ondervraagd. Er is zowel gesproken met deelnemers die nog pensioen aan het opbouwen zijn, als met gepensioneerden. Ook was er variatie in het type pensioenfondsen (of fondsen) waarbij de respondenten hun pensioen opbouwden: overheid, bedrijfsleven, branche, enz.
- Bij kwalitatief onderzoek ligt de focus niet zozeer op grote aantallen en percentages, maar meer op de psychologie van het onderzochte domein en dus de diepgang in deze interviews.

Pensioenbeleving

- Het meest opvallende en interessante resultaat van dit onderzoek is dat er tegelijkertijd sprake is van een positieve als een negatieve pensioenbeleving.
- Dit is zowel maatschappelijk als individueel opvallend en interessant omdat dit niet zozeer ging over een positief / negatief verdeling over de groep respondenten, maar over een positief en negatief beeld dat bij bijna alle respondenten tegelijkertijd aanwezig was.
- Er lijkt dus sprake te zijn van een vorm van intrapersoonlijke cognitieve en/of emotionele dissonantie. Dat vraagt om verdieping.

Positief

- De positieve beleving komt vaak spontaan ter sprake als er gesproken wordt over pensioen in Nederland t.o.v. andere landen. Iedereen is het er dan snel over eens dat dit “in Nederland veel beter geregeld is dan in de meeste andere landen”. Dat triggert vaak een gevoel van dankbaarheid of zelfs trots. Daaruit voortkomend spreken veel respondenten

hun waardering uit voor “dat wij in Nederland zo’n systeem hebben opgebouwd”. Dieperliggend zegt het iets over de waardering voor hoe onze samenleving is opgebouwd.

- T.o.v. 2021 lijkt deze vorm van positiviteit te zijn toegenomen. In 2021 hadden veel respondenten nog een ‘boze’ basishouding t.o.v. ons pensioensysteem, wat vooral getriggerd werd door veel nieuws (toendertijd) over kortingen en achterblijvende indexeringen. Vooral veel gepensioneerden reageerden daar toen fel op in de zin van “niet nagekomen beloften” en “het is toch mijn geld”. Nu, in 2024 is de gehele respondentengroep op dit punt duidelijk milder. Het valt op dat er veel minder gesproken wordt over korten en achterblijvende indexeringen, waarschijnlijk omdat het in de publieke opinie nu veel minder aan de orde is.

Negatief

- Maar naast de hierboven beschreven positieve beleving is (intrapersoonlijk) tegelijkertijd ook sprake van een duidelijke negatieve beleving rondom het fenomeen pensioen. Deze negatieve beleving wordt vooral getriggerd als er gesproken wordt over de mensen achter het pensioensysteem. Het “establishment” in deze sector (fondsen, verzekeraars, overheid, consultants, enz.) “De bobo’s dus.”
- Een projectieve gesprekstechniek geeft kleur aan deze negatieve beleving. De respondenten wordt gevraagd zich voor te stellen (associatief) hoe een groep leiders uit de pensioenwereld er uit zou zien. Bijv. als je ze zou kunnen observeren in een zaal tijdens een pensioencongres.
- “Mannen!” “Vrij ongezellige mensen.” “Traditionele types.” “Kundige ballen.” “Willen zoveel mogelijk verdienen. Voor het fonds en voor zichzelf.” “Rijden Tesla’s of andere dikke bakken.” “Als ze een chauffeur hebben, dan praten ze er niet mee.” “Gooien na het congres de helft van het eten weg.” “Voelen zich belangrijk.” “Oude jongens krentenbrood.”
- T.o.v. 2021 is hier weinig verandering in te zien. Ook de onderliggende psychologie lijkt hetzelfde. Wat de respondenten met hun beeld van de “bobo’s” in de pensioenwereld vooral benadrukken is de afstand die ze voelen tussen zichzelf en het “establishment” in de pensioenwereld. Ze hebben het sterke vermoeden dat deze mensen zich niet kunnen inleven in “wat er bij gewone mensen speelt”. Deels door hun positie in de maatschappij. Deels door het type mens dat ze zijn.
- Voor de meeste respondenten is dit onlosmakelijk verbonden met het beeld dat het belang van “de gemiddelde” pensioendeelnemer dus niet centraal staat bij deze groep. Sterker nog, men denkt eerder dat het belang van de pensioenpartijen en misschien wel deze individuen centraal staat in hun handelen.
- Uit meerdere belevingsonderzoeken rondom pensioenen kwam het thema wantrouwen al

naar voren. Bovenstaande analyse beschrijft de psychologie achter dit wantrouwen. Feitelijk voelen de respondenten zich niet gezien en gehoord. En ze hebben ook weinig hoop dat daar op korte termijn verandering in komt.

Dissonantie

- Dit onderzoek laat zien de omschreven positieve en negatieve pensioenbelevingen veelal dus in de mindset van één persoon voorkomen. Twee belevingen die eigenlijk niet met elkaar te verenigen zijn.
- Het is positief dat er een pensioen is en men hoopt ook op een goed pensioen. Tegelijkertijd vertrouwt men de mensen achter het systeem niet, wat weer allerlei onzekerheden in de beleving inbrengt.
- En hier houdt de “dubbelheid” niet op. De respondenten geven bij een beschouwing van hun negatieve beeld namelijk ook aan dat ze het ook wel weer goed vinden dat dit soort “financiële slimmeriken” hun pensioen beheren. Daar zouden ze zelf geen rol in willen spelen. “Als wij zouden moeten beslissen, zou het een zootje worden.”
- Kortom, het is een belevingswereld die voor de meeste deelnemers wordt gekenmerkt door significante cognitieve en emotionele dissonantie.
- Het kenmerk van psychologische dissonantie is dat een doelgroep in eerste instantie proberen de dissonantie op te lossen. Door een deel van hun overtuigingen aan te passen of een reason why te formuleren voor een discrepantie. Als dit gedurende langere termijn niet lukt, zoals bij deze pensioendeelnemers, dan zie je mensen “afhaken”.
- Ook dit “afhaken” (desinteresse, onverschilligheid, negeren, enz.) zie je terug in meerdere onderzoek die over het pensioenbeleving (en gedrag) gaan. Dit onderzoek omschrijft middels de hierboven benoemde dissonantieproblematiek de psychologische wortels van dit “afhaken”. “Mensen zitten eigenlijk klem in hun hoofd.” “En dat zal voorlopig wel niet veranderen.”

Het eigen pensioen

- Qua beleving zie je de hierboven beschreven dynamiek terugkomen in de manier waarop deelnemers omgaan met hun eigen pensioen.
- Vooral bij de groep die nog pensioen aan het opbouwen is, zie je dat ze enerzijds blij zijn dat er pensioen is, “dat voelt als een vangnet”. Anderzijds is men meestal onzeker over de hoogte van dat pensioen en hebben velen het idee “dat dat nog wel eens kan tegenvallen”.
- Een grote meerderheid van deze nog pensioen opbouwende deelnemers heeft geen con-

creet beeld van wat er nu precies geregeld is. Ondanks UPO's en mijnpensioenoverzicht.nl (wel vaak genoemd) heeft deze groep geen beeld bij hoeveel pensioen men t.z.t. krijgt en / of hoe het leven er dan uit zal zien met het inkomen dat ze dan krijgen.

- Velen van hen bouwen naast hun pensioen een eigen potje op. De manier waarop varieert sterk (eigen huis, gewoon sparen, beetje beleggen, enz.) Voor hoe groot dit potje moet worden en hoeveel ze dus extra opzij moeten leggen, is geen referentiekader. "Als ik heel eerlijk ben, doe ik maar wat." "Misschien is het teveel, misschien te weinig. We shall see."
- Voor gepensioneerden is het financiële beeld natuurlijk veel concreter. Maar ook hier blijft de onzekerheid over de toekomstige hoogte van hun pensioen voor velen een rol spelen.

Pensioentransitie

- Ongeveer de helft van de respondenten (in 2024) weet dat er "een nieuwe pensioenwet" aan zit te komen. Voor de andere helft is dit nog volkomen nieuw: "nog nooit iets over gehoord".
- Diegenen die aangeven dat ze er wel vanaf weten, benoemen daar direct bij dat ze "er nog niet zoveel van snappen". Dat levert voor hen weer extra onzekerheid op m.b.t. hun eigen pensioen. "Ik zal er wel op achteruit gaan."
- Een uitlegfilmpje van de overheid, dat in dit onderzoek als stimulusmateriaal getoond is, zorgde er niet voor dat de respondenten meer gingen begrijpen van de het nieuwe pensioenstelsel. "Ik vind het heel onduidelijk en ingewikkeld allemaal."
- De meer emotionele beleving of verwachtingen over de pensioentransitie komen overeen met de eerder omschreven algemene lijn van pensioenbeleving. Positief: "goed dat er wordt ingespeeld op veranderende omstandigheden." Negatief: "het zal er voor mij vast niet beter op worden." Algemeen: "je moet het aan de specialisten overlaten", "maar het zou wel fijn zijn als ze wat meer hart voor de samenleving hadden".

Conclusie / visie Lifetri

- De respondenten in dit onderzoek realiseren zich dat ze niet zo veel invloed hebben op de manier waarop er met hun pensioen wordt omgegaan. Maar daar hebben ze eigenlijk ook niet zoveel behoefte aan. "Dat moet je aan specialisten overlaten."
- De hoofdconclusie uit dit belevingsonderzoek is de discrepantie tussen positieve en negatieve belevingen (dissonantie) die deze doelgroep niet met elkaar verenigd krijgt.
- Terwijl die vereniging psychologisch wel voor de hand ligt.

- De Nederlandse pensioendeelnemers hebben al een functioneel beeld van de leiders in de pensioensector: financiële specialisten. Als ze daarbij het gevoel zouden hebben dat deze financieel specialisten hen ook nog zouden zien en horen, dat hun belang wèl centraal staat in de grotere strategische beslissingen, dan zou de dissonantie zijn opgelost.
- Financiële specialisten met een hart dus.
- Lifetri is er op basis van haar ervaringen in de markt (let op, dat is dus geen onderdeel geweest van dit onderzoek) van overtuigd dat de leiders in de pensioensector wel financiële specialisten mèt een hart zijn.
- Als dat zo is, dan hebben we hier vooral te maken met een imago-/communicatieprobleem.
- In grote lijnen zijn er dan twee oplossingsrichtingen die voor de hand liggen.
 1. Veel minder zenden, veel meer luisteren (alleen al het initiatief van dit onderzoek deed de doelgroep goed).
 2. Communiceer veel minder over geld en veel meer over het leven. Dat is taal die de deelnemer begrijpt en onthoudt.

Vervolg

De resultaten en interpretatie van dit onderzoek kan gezien worden als een oproep aan de markt (inclusief onszelf) om anders en beter te communiceren met de doelgroep.

Dat kan voor partijen in deze sector een individueel, maar ook een collectief initiatief zijn. Lifetri is een voorstander van een collectieve aanpak en praat daar graag over door.

Interesse om hier over door te praten? Neem contact op:

Chrisly Molenschot (Lifetri Operations), 06-43057108, chrisly.molenschot@lifetri.nl

Arno Onsman (Lifetri HR), 06-22608907, arno.onsman@lifetri.nl.

Voor meer informatie over het onderzoek, neem contact op met:

Maarten Savelberg (Onderstroombureau), 06-54696038, maarten@onderstroombureau.nl