



# Royal Netherlands Academy of Arts and Sciences (KNAW) KONINKLIJKE NEDERLANDSE AKADEMIE VAN WETENSCHAPPEN

Vertrouwen in de pensioensector – Trends en determinanten  
van Dalen, H.P.; Henkens, K.

**published in**  
TPE Digitaal  
2015

**document version**  
Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication in KNAW Research Portal](#)

**citation for published version (APA)**  
van Dalen, H. P., & Henkens, K. (2015). Vertrouwen in de pensioensector – Trends en determinanten. *TPE Digitaal*, 9(1), 1-20.

#### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the KNAW public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the KNAW public portal.

#### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

**E-mail address:**  
[pure@knaw.nl](mailto:pure@knaw.nl)

# Het vertrouwen in de pensioensector – Trends en determinanten

Harry van Dalen en Kène Henkens

*Het vertrouwen in het Nederlandse pensioenstelsel herstelt zich langzaam maar zeker van de gevolgen van de crisis, waarbij het vertrouwen in banken of verzekeringsmaatschappijen ver achter blijft bij dat van pensioenfondsen. Belangrijke factoren die het vertrouwen bepalen zijn in de ogen van Nederlanders stabiliteit en eerlijkheid. Deelnemers van pensioenfondsen alwaar pensioenrechten zijn gekort, hebben aanzienlijk minder vertrouwen in hun fonds dan de deelnemers die zo'n korting niet hebben meegemaakt. Het opheffen van de verplichte aansluiting bij pensioenfondsen van de werkgever lijkt geen verstandige optie: deelnemers die uitstappen doen dit vooral uit onvrede over het eigen pensioenfonds. Het vertrouwen dat uitstappers hebben in bijvoorbeeld verzekeraars speelt hoegenaamd geen rol*

## 1 Inleiding

Vertrouwen staat in toenemende mate centraal in publieke en wetenschappelijke beschouwingen over pensioenen (zie ook SZW 2013). En dat is niet zo vreemd. Een pensioen behelst een langdurige relatie, een ruil over een mensenleven waarbij premies getransformeerd en omgezet worden na een werkzaam leven in een jaarlijks pensioeninkomen. Een dergelijke overdracht vergt veel vertrouwen in de intermediair – het pensioenfonds of de verzekeringsmaatschappij – die het gehele proces van premie-inleg tot pensioenuitkering beheert en bestiert, maar ook in de instituties – de toezichhouders, de wetgevende macht – die toezien dat het vertrouwen niet geschaad wordt en eigendomsrechten gerespecteerd worden. Vertrouwen is ook nodig gezien de complexiteit van pensioenproducten (Hyde, Dixon en Drover 2007). Het maakt het mogelijk om verantwoordelijkheden en activiteiten over te dragen aan instellingen die daarin gespecialiseerd zijn; activiteiten die voor deelnemers te complex zijn om tegen redelijke kosten te ondernemen.

De discussie over pensioenvertrouwen in Nederland is nog een tikkeltje complexer, omdat pensioendeelnemers *verplicht* zijn aangesloten bij het pensioenfonds van hun werkgever. Daarmee wordt een werknemer een keuze opgedrongen, die de relatie pensioenfonds – pensioendeelnemer onder druk kan zetten. Zolang de rendementen hoog zijn, zal men deelnemers niet horen klagen.

Tegenvallende resultaten daarentegen zullen kritisch worden bekeken. Temeer omdat de werknemer niet welbewust zijn handtekening onder het contract met het pensioenfonds heeft gezet.

In dat spanningsveld moeten pensioenfondsden opereren. In de gouden jaren negentig waarin beleggingsrendementen alleen maar positief waren en de vergrijzing nog op redelijke afstand leek, konden pensioenfondsden weinig kwaad doen. In de 21<sup>ste</sup> eeuw zijn pensioenfondsden echter ruw ontwaakt. Het doorprikken van de internetbubbel maakte al duidelijk dat aandelenmarkten de nodige lucht bezaten. De levensverwachting vertoonde een onverwachte sterke stijging en de kredietcrisis heeft het pensioenstelsel verder onder zware druk gezet, waarbij voor het eerst in de geschiedenis het korten (afstempelen) van pensioenrechten moest worden overwogen. Daarnaast werd het karakter van het pensioentoezicht anders: van stilzwijgende regels werd het beleid expliciet en vervat in regels, zoals geformuleerd in het Financieel Toetsingskader (FTK). Daarmee werd zichtbaar dat het aanvullende pensioenstelsel zijn zwakheden kent. Een pensioencontract is in de praktijk een incompleet contract, hetgeen betekent dat niet op voorhand duidelijk is hoe met alle eventualiteiten – in positieve en negatieve zin – zal worden omgesprongen. Echter, deelnemers hebben vaak andere verwachtingen van een contract. Wanneer beloftes zwart-op-wit op papier staan dan moet men daar ook op kunnen rekenen. De afgelopen tien jaar is het vertrouwen in pensioenfondsden danig gedaald, hetgeen een teken is dat men teleurgesteld is geraakt in de beloftes die pensioenfondsden, maar ook de overheid, ooit hebben gemaakt. De huidige pensioenhervormingen die ernaar streven om het pensioen ‘shock proof’ te maken, worden al snel opgevat als contractbreuk. De Nederlandse pensioenfondsden hebben zichzelf daarom de opdracht meegegeven om het vertrouwen van hun deelnemers te behouden en te herstellen. Zij lijken deze opdracht vooral te vertalen in transparantie over rendement, vooruitzichten en maatschappelijk verantwoord gedrag en heldere communicatie. Maar is dat wel waar pensioendeelnemers echt naar snakken? Zijn er niet andere waarden of kwaliteiten die de boventoon voeren in het herstel van vertrouwen?

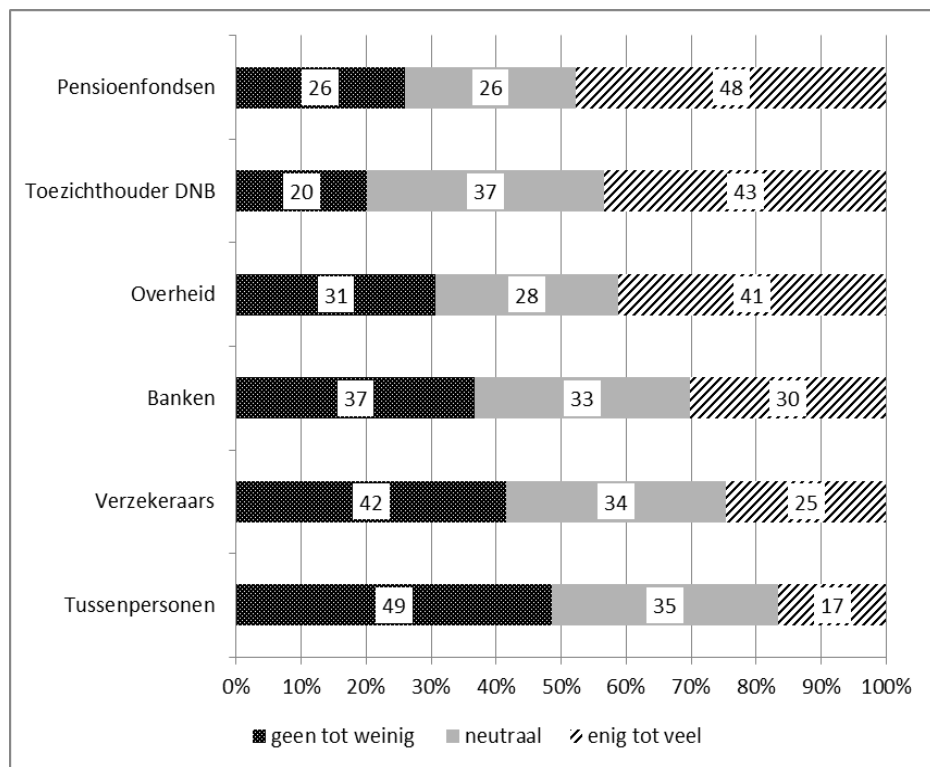
Naast het ‘shock proof’ maken van het pensioenstelsel wordt ook met de nodige voorzichtigheid gezien of meer keuzevrijheid in het pensioenstelsel het vertrouwen kan versterken. In het publieke debat wordt door sommige partijen keuzevrijheid als een *deus ex machina* voorgesteld. Het geeft pensioendeelnemers in beginsel meer mogelijkheden om hun pensioen aan te laten sluiten bij de eigen levensloop of eigen levensomstandigheden. En omdat keuzevrijheid ook de mogelijkheid biedt aan deelnemers om zich te onttrekken aan de collectiviteit van een pensioenfonds heeft het een disciplinerende werking: het houdt het pensioenfonds scherp. Maar hoe rationeel zijn de beslissingen die deelnemers maken als ze zich aan het collectief willen onttrekken? Deze vragen – de registratie en verklaring van het pensioenvertrouwen en de consequenties van keuzevrijheid – worden in dit artikel tegen het licht gehouden. De beantwoording van deze vragen geschiedt aan de hand van een enquête die door het Nederlands Interdisciplinair Demografisch Instituut (NIDI) is ontwikkeld en in juni 2014 is voorgelegd aan het

CentERpanel, een panel dat een representatieve blik biedt op de Nederlandse bevolking. Van de 3.035 panelleden van 16 jaar en ouder hebben 2.103 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld (responspercentage 69%).

## 2 Vertrouwen in pensioenstelsel

Nederland staat sinds jaar en dag onder pensioenskundigen te boek als een gidsland. De borging van belangen van pensioendeelnemers is uitstekend geregeld (Ambachtsheer 2011). Dat wordt ook jaarlijks uitgedrukt in de ranglijst zoals die wordt opgesteld door de pensioenconsultant Mercer. Nederland behoort daarbij steevast tot de top in het internationale pensioenlandschap. Het is echter een open vraag hoe pensioendeelnemers een stelsel ervaren en beoordelen. Figuur 1 toont het vertrouwen onder de Nederlandse bevolking (van 16 jaar en ouder) in de verschillende spelers op het terrein van pensioenen in juni 2014.

**Figuur 1** Vertrouwen van Nederlandse bevolking in financiële instellingen op het terrein van pensioen, 2014



De vraag waar deze cijfers op gebaseerd zijn luidde “In hoeverre vertrouwt u de onderstaande instanties in het garanderen van een goed pensioen?”

Bron: NIDI (2014), Pensioenvertrouwen.

De figuur toont een aantal opvallende verschillen tussen de instellingen. Ten eerste valt het op dat de private marktpartijen met een winstmotief - banken, verzekeraars, financiële tussenpersonen – op relatief weinig vertrouwen kunnen rekenen. Partijen die een publiek belang dienen - pensioenfondsen, overheid en toezichthouder De Nederlandsche Bank (DNB) - genieten beduidend meer vertrouwen. Ten tweede, zijn de verschillen in vertrouwen tussen deze publieke instellingen klein. Dit is opmerkelijk omdat al deze partijen – pensioenfondsen, overheid en DNB -te maken hebben gehad met ontwikkelingen die de houdbaarheid van het stelsel bedreigden en met veel ophef in krant en Tweede Kamer werden besproken. Voorts toont figuur 2 overduidelijk dat de afstand in vertrouwen tussen private marktpartijen en pensioenfondsen groot is. Eerdere studies naar vertrouwen geven aan dat dit verschil ook in minder roerige en goede tijden bestond (Van Dalen en Henkens 2005).

Een belangrijke vraag is hoe het vertrouwen in instellingen op het terrein van pensioen zich in de loop van de tijd heeft ontwikkeld. Tabel 1 toont het vertrouwen in verschillende instellingen over een tienjaarsperiode. In 2004 – het eerste metingsjaar - had 53 procent enig tot veel vertrouwen in de pensioenfondsen. Daarna is het vertrouwen nog enigszins gestegen, maar met het uitbreken van de kredietcrisis in 2007 kreeg het vertrouwen een gevoelige knauw. De turbulentie op kapitaalmarkt die daaruit voortvloeide maakte dat de rol van de overheid groeide om als redder in nood op te treden. In 2009 zien we dat terug in een licht hoger vertrouwen in de overheid en een ingestort vertrouwen in banken en verzekeraars. Sinds 2011 lijkt er echter sprake van een voorzichtig herstel van vertrouwen in de betrokken instellingen. Het meest duidelijk is dit waar te nemen bij pensioenfondsen; het vertrouwen steeg van 42% tot 48% in de periode 2011-2014.

**Tabel 1** Vertrouwen in instellingen op het terrein van pensioen, 2004-2014 (percentage enig tot veel vertrouwen)

	2004	2006	2009	2011	2014
Pensioenfondsen	53	64	44	42	48
Overheid	37	42	45	41	41
Banken	32*	37*	25	34	30
Verzekeraars	32*	37*	18	20	25

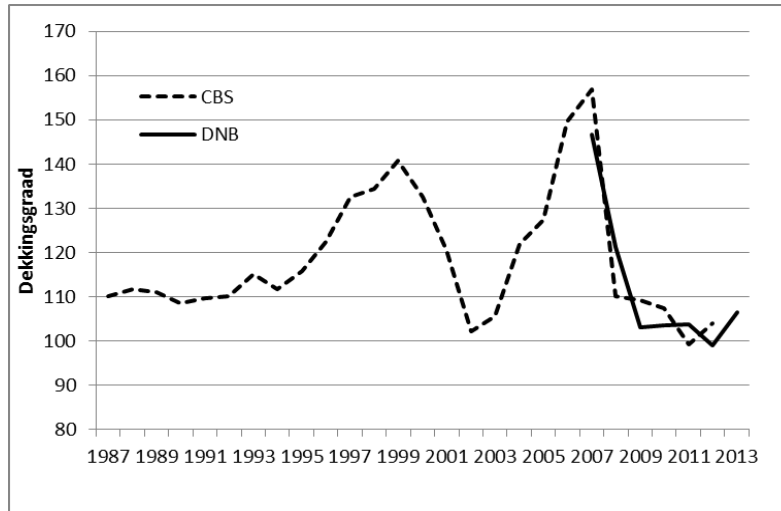
\* In 2004 en 2006 werd in de enquêtes nog gevraagd naar het vertrouwen in banken en verzekeraars als één partij, daarna die eenheid in de enquête losgelaten.

Bron: Van Dalen en Henkens (2005), Van Dalen en Henkens (2011) en NIDI (2014)

Een open vraag is of deze veranderingen in vertrouwen getuigen van stabiliteit? De afgelopen jaren waren immers hectisch en roerig en het ligt voor de hand dat dit het vertrouwen in de instellingen heeft beïnvloed. Voor wat betreft de pensioenfondsen zijn de dekkingsgraden van groot belang. Figuur 2 brengt in beeld hoe de dekkingsgraad van pensioenfondsen in Nederland zich heeft ontwikkeld over de periode 1987-2013. Het is duidelijk te zien dat de gemiddelde dekkingsgraad na 2007, toen de effecten van de kredietcrisis zich openbaarden voor de Nederlandse economie, kelderde van boven de 150 tot rond het percentage 100. De jaarcijfers

maskeren voor een deel de volatiliteit. In het tweede kwartaal van 2009 bedroeg bijvoorbeeld de dekkingsgraad zelfs 92 procent voor de sector als geheel, om weer terug te veren boven de 100 procent, maar in het derde kwartaal van 2011 kwam de dekkingsgraad gevaarlijk dicht bij dit dieptepunt met een percentage van 94 procent.

**Figuur 2** Dekkingsgraad pensioenfondsen, 1987-2013



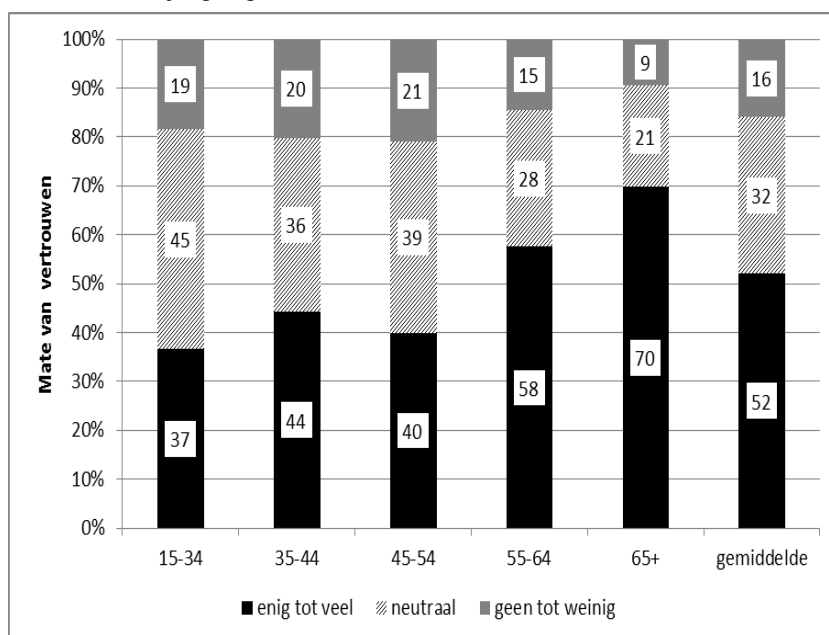
Bron: twee definities zijn gebruikt in de constructie van de cijfers. Voor 1987-2012 zijn de gegevens van [CBS Statline](#) gebruikt en vanaf 2007 zijn de geraamde dekkingsgraden van DNB gebruikt, waarbij de kwartaalcijfers ongewogen zijn gemiddeld tot jaarcijfers. Van 1987 tot 2007 is de dekkingsgraad geconstrueerd als het totaal van de balansactiva van pensioenfondsen gedeeld door de waarde van de voorziening pensioenverplichtingen zoals gerapporteerd aan DNB.

Om een idee te hebben welke consequenties dergelijke dekkingsgraden kunnen hebben: een dekkingsgraad van 100 procent betekent dat er *de facto* geen geld beschikbaar is om pensioenrechten te indexeren en daarmee holt de koopkracht van een pensioen over een mensenleven danig uit. Om de belofte van een welvaartsvast pensioen te kunnen volhouden is een nominale dekkingsgraad van circa 145 procent noodzakelijk (Van Ewijk en Teulings 2011). Het afstempelen van pensioenrechten is de afgelopen jaren dan ook herhaaldelijk ter sprake gekomen in beleidsdiscussies en in 2013 zijn voor het eerst op brede schaal pensioenen gekort. Hoewel de meting van het vertrouwen niet jaarlijks plaatsvindt, suggereren de resultaten in tabel 1 dat het vertrouwen in pensioenfondsen een hoge mate van stabiliteit kent.

### 3 Vertrouwen in het eigen pensioenfonds

Tot dusver is het vertrouwen in financiële instituties onder de loep genomen. Voor pensioendeelnemers is het uiteraard van groter belang hoeveel vertrouwen men heeft in het *eigen* pensioenfonds. Is er onder de deelnemers sprake van een tweedeling tussen jong en oud, of loopt deze lijn veeleer via het inkomen en opleiding? En wat doet het pensioenbeleid ten aanzien van kortingen en indexaties van pensioenrechten met het vertrouwen? Vertrouwen kan men op verschillende manieren meten. Men kan de vertrouwensvraag direct op de man af vuren, maar men kan ook de vertrouwensvraag indirect benaderen door deelnemers te vragen hoe zeker of onzeker zij de pensioenverwachtingen vinden die hun pensioenfonds heeft geschetst. Beide vragen zijn gesteld en de antwoorden staan hieronder uitgebeeld naar verschillende leeftijdsgroepen. In figuur 3 is de directe vraag gesteld hoeveel vertrouwen men heeft in het huidige pensioenfonds: gemiddeld genomen heeft 52 procent (enig tot veel) vertrouwen in het eigen pensioenfonds en heeft 16 procent geen of weinig vertrouwen. Hiermee is het vertrouwen dat deelnemers in het eigen pensioenfonds hebben iets hoger dan het vertrouwen dat de bevolking in den brede heeft in het pensioenstelsel.

**Figuur 3** Mate van vertrouwen dat deelnemers heeft in eigen pensioenfonds, naar leeftijdsgroepen, 2014



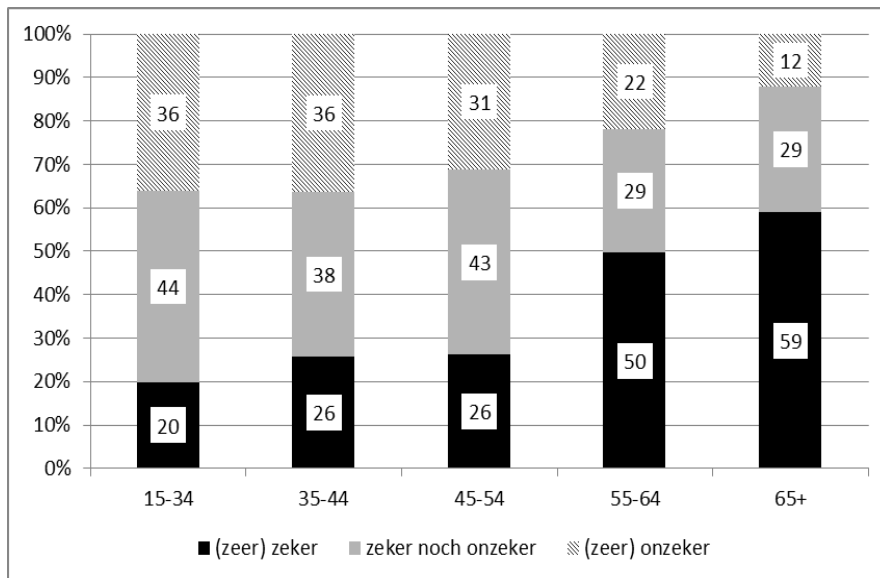
De vraag luidde: “Kunt u aangeven hoeveel vertrouwen u hebt in uw huidige pensioenfonds in het beheren van uw pensioengeld en –rechten?”

Bron: NIDI (2014), Pensioenvertrouwen.

De uitsplitsing naar leeftijdsgroepen laat opvallende verschillen tussen jonge en oude deelnemers zien. Bij de groepen jonger dan 55 jaar heeft ongeveer 40 procent van de deelnemers enig tot veel vertrouwen, bij de 55-plussers schommelt dat percentage tussen de 58% en 70%. Omdat dit beeld uitsluitend een momentopname betreft, kunnen we helaas niet zeggen of dit patroon bij de verschillende leeftijdsgroepen of generaties hoort.

Om te bezien of het vertrouwen in het pensioenfonds zich ook weerspiegelt in het vertrouwen in de inkomensbeloftes die pensioenfondsden afgeven biedt figuur 4 enige informatie. Hier komt de pijn of de wrijving in het huidige pensioendebat enigszins naar voren: terwijl 50 tot 59 procent van de ouderen (55-plus) de verwachtingen die het pensioenfonds schept in hoge mate vertrouwt (en als ‘redelijk zeker’ tot ‘zeer zeker’ bestempelt), is datzelfde vertrouwen onder de jongere leeftijdsgroepen veel minder sterk. Onder de jongeren tot 35 jaar is slechts 20 procent er zeker van dat verwachtingen worden waargemaakt en onder deelnemers van middelbare leeftijd (35-54 jaar) is dit percentage maar weinig hoger. Ruim een derde van deze leeftijdsgroep bestempelt de verwachtingen als (zeer) onzeker.

**Figuur 4** Waarschijnlijkheid dat verwachtingen ten aanzien van pensioen door eigen pensioenfonds worden waargemaakt, naar leeftijdsgroepen, 2014



De vraag luidde: “Hoe zeker is het volgens u dat de verwachtingen die uw pensioenfonds schept ten aanzien van uw pensioen ook daadwerkelijk waargemaakt worden?”

Bron: NIDI (2014), Pensioenvertrouwen.

Kortom, het pensioendeelnemersveld is verdeeld in een oudere groep die in hoge mate vertrouwen heeft in het eigen pensioenfonds, terwijl de jongere groep deelnemers beperkt vertrouwen heeft en maar een minderheid de pensioenbeloften van het eigen pensioenfonds als zeker beschouwt. Voor een deel is dit begrijpelijk



omdat over de levensloop het steeds duidelijker wordt voor een deelnemer wat men uiteindelijk aan pensioen kan verwachten. Bij 55-plussers is de groep ‘twijfelaars’ 29 procent. Wat de 65-plusser onderscheidt van de oudere werknemer van 55-64 jaar is dat de onzekerheid over hun pensioen duidelijk minder is (12% versus 22%) en het aandeel dat zijn pensioen als zeker percipieert juist hoger. (59% versus 50%).

Beide elementen – het directe en indirecte vertrouwen – komen terug als we ter illustratie naar een aantal individuele fondsen kijken. Door herstelmaatregelen hebben sommige pensioenfondsen in 2013 verlagingen van pensioenrechten moeten doorvoeren waardoor het aannemelijk is dat deelnemers de beloftes van pensioenfondsen anders gaan bekijken. Tabel 2 biedt een blik op hoe de respondenten hun eigen pensioenfonds waarderen en hoe groot de verschillen in vertrouwen tussen pensioenfondsen zijn.

**Tabel 2** Vertrouwen verschilt sterk tussen pensioenfondsen, 2014

	N =	Dekkingsgraad maart 2014 <sup>a</sup>	Mate van vertrouwen in eigen pensioenfonds		
			Geen tot weinig	Neutraal	Enig tot veel
ABP	510	106	14	27	59
Zorg en Welzijn	344	109	13	36	51
Metaal/Techniek	78	105	31	42	27
Detailhandel	57	112	16	51	33
PME/Metalektro	52	105	31	31	38
Rabo/ING/ABN AMRO	58	125 <sup>b</sup>	4	24	72
Totaal pensioenfondsen	1746	-	16	32	52

<sup>a</sup> Cijfers over individuele dekkingsgraden komen van de site van de [Pensioenfederatie](#).

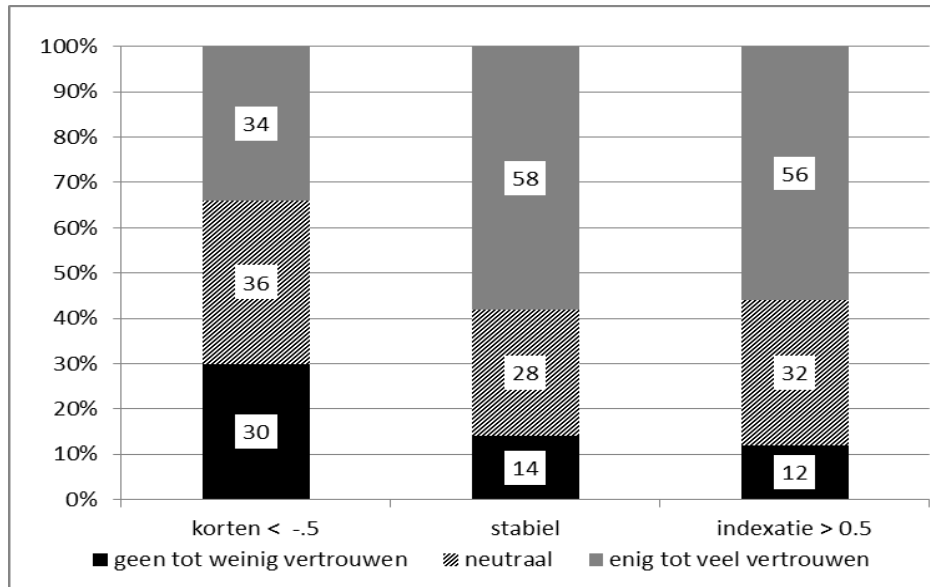
<sup>b</sup> De dekkingsgraad is het ongewogen gemiddelde van de drie pensioenfondsen

Bron: NIDI (2014), Pensioenvertrouwen.

Een opvallend feit is dat het vertrouwen in de pensioenfondsen van de drie grote Nederlandse banken het hoogst is. Uiteraard ligt hier een eenvoudige verklaring op de loer aangezien de dekkingsgraad van deze bankpensioenfondsen relatief hoog is: de gemiddelde dekkingsgraad van ABN AMRO, ING en RABO bedroeg in maart 2014 127 procent. Hier moet echter direct aan worden toegevoegd dat de dekkingsgraad niet zaligmakend hoeft te zijn. Neem bijvoorbeeld het ABP met een dekkingsgraad van 106 procent en het pensioenfonds PME met een dekkingsgraad van 105 procent. Het eerste fonds geniet bovengemiddeld vertrouwen onder zijn deelnemers – 59 procent heeft enig tot veel vertrouwen – terwijl ABP-deelnemers in 2013 een korting van een 0,5% moesten slikken. Daar tegenover staat het PME-fonds waarvan maar 38 procent van de deelnemers vertrouwen heeft in het eigen pensioenfonds. Het pensioenfonds voor de Detailhandel heeft een dekkingsgraad van 112, maar er is een korting aangekondigd en tevens heeft men de boodschap afgekondigd dat er de komende jaren geen indexatie plaats zal vinden.

Het ligt voor de hand dat beleidsmaatregelen, zoals kortingen en indexatie die voortvloeien uit een bepaalde stand van de dekkingsgraad, van invloed zijn op het vertrouwen (zie ook Van Dalen en Henkens 2015). Om een indruk te krijgen van de verschillen tussen pensioenfondsdeelnemers die een korting hebben meegemaakt is in figuur 5 het vertrouwen gerangschikt naar deelnemers van een pensioenfonds die een behoorlijke korting (meer dan 0,5 procent) hebben doorgevoerd in 2013.<sup>1</sup> Dat is vergeleken met deelnemers van een pensioenfonds dat een behoorlijke indexatie heeft aangekondigd (0,5 procent of meer) en een categorie deelnemers met een redelijk stabiel pensioen waar ofwel een klein beetje op gekort is dan wel zeer beperkt indexatie zal plaatsvinden of waar eenvoudigweg helemaal niets is veranderd.

**Figuur 5** Vertrouwen in eigen pensioenfonds naar korting op pensioen dan wel indexatie, 2014



De categorie 'korten' omvat alle deelnemers bij een pensioenfonds dat een korting van meer dan 0.5 % toepast. De categorie 'indexeren' omvat alle deelnemers bij een pensioenfonds dat een indexatie van meer dan 0.5 % toepast. De 'stabiele' categorie omvat alle tussenliggende waarden. Cijfers over verlaging van pensioenrechten over 2013 en indexaties 2014 zijn ontleend aan de site van de Pensioenfederatie.

Bron: NIDI (2014).

En met een oogopslag ziet men de verschillen tussen pensioenfondsen: 34 procent van de deelnemers die gekort zijn bezit enig tot veel vertrouwen in zijn pensioenfonds. Voor de andere groepen, die redelijk stabiel blijven of een positieve

<sup>1</sup> In het panelbestand hebben we voor 1297 panelleden 52 verschillende pensioenfondsen kunnen natrekken. Om de analyse zuiver te houden hebben we deelnemers die twee of meer pensioenfondsen noemden buiten beschouwing gelaten. Op basis van cijfers over dekkingsgraden, indexatie en kortingspercentages verzameld door de Pensioenfederatie hebben we de analyse uitgevoerd.

inkomensgroei in het vooruitzicht worden gesteld, is het vertrouwensbeeld veel gunstiger: tussen 56 en 58 procent heeft enig tot veel vertrouwen. Enige voorzichtigheid is nog wel geboden in het schetsen van dit beeld omdat grote pensioenfondsen (zoals ABP en Zorg en Welzijn) het gemiddelde beeld in hoge mate bepalen. Voor een evenwichtiger beeld zou men cijfers die verder teruggaan in de tijd tot zijn beschikking willen hebben om het effect van kortingen en indexaties te beoordelen. Maar vooralsnog komt hier duidelijk naar voren dat het bieden van noodzakelijke doch onwelkome tijdingen – het gevreesde ‘afstempelen’- het vertrouwen van deelnemers danig schokt.

#### **4 Vertrouwen in pensioeninstellingen ontrafeld**

De voorgaande paragraaf geeft enig inzicht hoe hoog het vertrouwen is en bij welke groepen dat vertrouwen hoger of lager is. De vraag blijft echter openstaan *waarom* men vertrouwen heeft. Banken, verzekeraars en pensioenfondsen leggen veel nadruk op het bieden van transparantie en het etaleren van deskundigheid. En in de vele bespiegelingen van pensioenfondsbestuurders komt herhaaldelijk de beleidsmaatregel terug dat het belang van de klant centraal moet worden gesteld. Maar is dat aspect wel zo belangrijk in relatie tot het genereren van vertrouwen? Om hier een antwoord op te vinden hebben we de respondenten gevraagd om pensioenfondsen, banken en verzekeraars te beoordelen op een aantal kenmerken dat volgens economisch psycholoog Van Raaij (2009) en bedrijfskundigen Pirson en Malhotra (2008) de kern vormt van het vertrouwen dat klanten hebben in organisaties. Van Raaij bestempelt vier determinanten van vertrouwen als noodzakelijk: competentie, stabiliteit, integriteit en goede bedoelingen of welwillendheid. Bij het niet voldoen aan deze vier factoren is geen *basisvertrouwen* mogelijk. Reclamecampagnes kunnen dit onder dergelijke omstandigheden niet rechtzetten wanneer het bijvoorbeeld schort aan de integriteit van het bestuur. Daarnaast zijn er volgens Van Raaij (2009) onderscheidende factoren zoals transparantie, de overeenstemming van waarden en normen en de reputatie van een dienstverlener die het basisvertrouwen kunnen vergroten.

Voor de belangrijkste instituties – pensioenfondsen, verzekeraars en banken – is nagegaan welk beeld de Nederlandse bevolking heeft van hun stabiliteit, eerlijkheid, klantgerichtheid, deskundigheid, communicatie en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Tabel 3 laat op eenvoudige wijze zien hoe de respondenten de verschillende spelers waarderen. Qua stabiliteit ontlopen de verschillende instellingen elkaar niet veel in de ogen van de Nederlandse bevolking. De consensus onder de deelnemers is echter niet groot: het aandeel deelnemers dat de verschillende instituties als instabiel karakteriseert is ongeveer even groot als het aandeel dat die instellingen als stabiel kenmerkt. Ook qua deskundigheid zijn de verschillen tussen de instituties niet groot. Het aandeel respondenten dat de instituties als ondeskundig kenmerkt is relatief laag. Het zijn vooral op de andere

onderdelen waar pensioenfondsen positief afsteken ten opzichte van banken en verzekeraars.

Pensioenfondsen zijn in de ogen van de respondenten *grosso modo* eerlijker, meer gericht op de klant en helderder communicerend en zij gedragen zich meer maatschappelijk verantwoord. Dit beeld steekt duidelijk af tegen het beeld dat deelnemers hebben van banken en verzekeraars: zij worden als oneerlijk getypeerd, en als instanties die vooral hun eigen belang nastreven, niet helder communiceren en geen oog hebben voor de maatschappij. De lange reeks van incidenten die banken en verzekeraars hebben geplaagd, zoals de woekerpolis-affaire voor verzekeraars en de vele debacles die praktisch alle banken in Nederland hebben getroffen, zullen hier ongetwijfeld debet aan zijn.

**Tabel 3** Vertrouwen van pensioendeelnemers in financiële instellingen ontrafeld<sup>a</sup>

		Evaluaties	
<b>Stabiliteit</b>	<b>Instabiel</b>	<b>Neutraal</b>	<b>Stabiel</b>
Pensioenfondsen	28	36	36
Banken	34	36	30
Verzekeraars	26	42	32
<b>Eerlijkheid</b>	<b>Oneerlijk</b>	<b>Neutraal</b>	<b>Eerlijk</b>
Pensioenfondsen	19	42	39
Banken	44	38	18
Verzekeraars	42	41	17
<b>Deskundigheid</b>	<b>Ondeskundig</b>	<b>Neutraal</b>	<b>Deskundig</b>
Pensioenfondsen	15	39	46
Banken	16	41	43
Verzekeraars	14	45	41
<b>Klantgerichtheid</b>	<b>Gericht op eigen belang</b>	<b>Neutraal</b>	<b>Gericht op belang klant</b>
Pensioenfondsen	32	37	31
Banken	70	19	11
Verzekeraars	67	22	11
<b>Communicatie</b>	<b>Onduidelijk</b>	<b>Neutraal</b>	<b>Duidelijk</b>
Pensioenfondsen	30	39	31
Banken	44	40	16
Verzekeraars	46	40	14
<b>Maatschappelijk verantwoord</b>	<b>Geen oog voor de maatschappij</b>	<b>Neutraal</b>	<b>Oog voor de maatschappij</b>
Pensioenfondsen	22	45	33
Banken	47	38	15
Verzekeraars	43	45	12

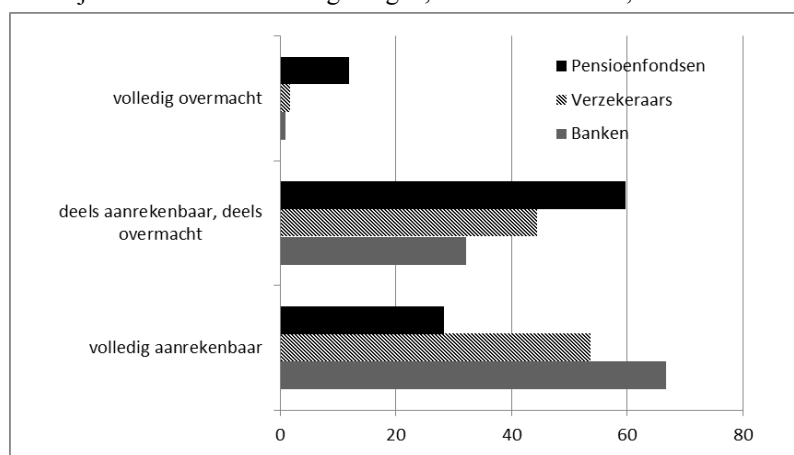
<sup>a</sup> N = 1736.

Het imagoprobleem dat banken en verzekeraars hebben, blijkt ook uit de antwoorden op een andere vraag die wij hebben gesteld aan de ondervraagden,

namelijk in welke mate men de financiële problemen waarin instellingen geraakt zijn, (1) hen zelf zijn aan te rekenen, (2) dat er vooral sprake is van overmacht, of (3) dat het een mix van beide is. De antwoorden zijn weergegeven in figuur 6. Uit deze figuur blijkt dat pensioenfondsen in veel mindere mate dan banken en verzekeraars zelf verantwoordelijk worden gehouden voor de financiële problemen waarin men de afgelopen jaren geraakt is. Een meerderheid van de respondenten vindt dat banken (66%) en verzekeraars (53%) het volledig aan zichzelf hebben te wijten. Het oordeel over pensioenfondsen is veel minder negatief. De meeste respondenten vinden dat er deels van overmacht, deels van schuld sprake is. Een klein percentage (12 procent) is van mening dat er vooral sprake is van overmacht en een minderheid van 30 procent vindt dat pensioenfondsen de problemen zelf zijn aan te rekenen.

Een mogelijke reden voor dit uiteenlopende beeld is dat de toezichtkwesties bij banken en verzekeraars zich uitstrekten tot kwesties die voor een leek veel beter te begrijpen zijn, zoals overmoed (ABN AMRO, SNS, DSB, etc.), fraude (denk aan LIBOR-affaire RABO-bank) en het ontbreken van de zorgplicht of het onvolledig informeren van de consument (zoals in geval DSB, woekerpolisaffaire). De toezichtkwesties bij pensioenfondsen beperken zich tot het afdwingen van herstelplannen die noodzakelijk waren als gevolg van de daling van het aandelenvermogen, het bijstellen van de levensverwachtingen, en toename verplichtingen als gevolg van lage rente (Van Ewijk en Teulings 2011). Dit zijn ogenschijnlijk complexere zaken waarover een leek moeilijker een oordeel kan uitspreken.

**Figuur 6** Toerekenbaarheid van financiële problemen waarmee instellingen de afgelopen jaren te maken hebben gekregen, onder deelnemers, 2014



De vraag waarop deze uitkomsten gebaseerd zijn luidde: Veel financiële instellingen zijn in zwaar weer terecht gekomen de afgelopen jaren. In hoeverre zijn die problemen naar uw mening die instellingen zelf aan te rekenen, of is er sprake van overmacht? N = 1738

Bron: NIDI (2014), Pensioenvertrouwen.

Indien we een analyse uitvoeren naar de verklaring van het vertrouwen in deze drie financiële instellingen dan kunnen we een beter idee krijgen in welke mate de bovenstaande factoren van belang zijn voor het vertrouwen tussen de pensioendeelnemers.<sup>2</sup> De vertrouwensfactoren uit tabel 3 zijn daarbij opgesplitst in drie waarden: negatief, neutraal en positief, waarbij het neutrale oordeel als benchmark dient. Tabel 4 toont de uitkomsten voor het verklaarde vertrouwen in pensioenfondsen, banken en verzekeraars.

**Tabel 4** Onderliggende factoren vertrouwen van financiële instellingen onder pensioendeelnemers, 2014

Kenmerken:	Vertrouwen van pensioendeelnemers in:					
	Pensioenfondsen		Banken		Verzekeraars	
	Coëf.	t-wrd.	Coëf.	t-wrd.	Coëf.	t-wrd.
Stabiliteit (neutraal = ref)						
Instabiel	-0.94**	6.46	-0.50**	3.82	-0.38**	2.84
Stabiel	0.85**	5.85	0.64**	4.76	0.66**	5.11
Eerlijkheid (neutraal = ref)						
Oneerlijk	-1.02**	5.49	-0.91**	6.81	-1.06**	8.15
Eerlijk	0.53**	3.59	0.68**	4.14	0.74**	4.44
Deskundigheid (neutraal = ref)						
Ondeskundig	-0.27	1.67	-0.58**	3.67	-0.42**	2.62
Deskundig	0.68**	5.12	0.23*	2.00	0.17	1.40
Klantgericht (neutraal = ref)						
Eigen belang centraal	-0.20	1.39	-0.01	0.07	-0.27	1.41
Belang klant centraal	0.48**	3.34	-0.02	0.10	0.13	0.73
Communicatie (neutraal = ref)						
Onduidelijk	0.13	0.93	-0.20	1.63	-0.10	0.79
Duidelijk	0.36*	2.56	0.30	1.78	0.15	0.84
Maatschappelijk (neutraal = ref)						
Geen oog voor maatschappij	-0.41*	2.52	-0.26*	2.04	-0.23	1.83
Wel oog voor maatschappij	-0.20	1.39	0.37*	2.05	0.58**	3.07
Schuld crisis (geheel/deels overmacht = ref)						
Eigen schuld	-0.26*	2.46	-0.55**	4.79	-0.74**	6.85
Controlefactoren		√		√		√
Pseudo R <sup>2</sup>		0.26		0.18		0.17
N =		1736		1736		1734

\*  $p < 0.05$ ; \*\*  $p < 0.01$ . Geschat met ordered logit analyse. Controlefactoren betreffen leeftijd, geslacht en persoonlijk netto maandinkomen.

<sup>2</sup> Vooraf is getoetst middels een vif-toets of multicollineariteit een probleem is bij opname van al deze variabelen. De opname van variabelen in continue vorm liet tekenen van multicollineariteit zien. Echter, door de variabelen in dummy-vorm op te nemen en een duidelijk onderscheid te maken tussen positieve en negatieve kanten per eigenschap, is er geen noemenswaardige sprake meer van multicollineariteit.

De belangrijkste conclusie die wij op basis van schattingsresultaten trekken is de uitkomst dat *stabiliteit* en *eerlijkheid* van de verschillende financiële instellingen van allergrootste belang zijn in het verklaren van vertrouwen. Dit wil overigens niet zeggen dat de andere kwaliteiten er niet toe doen. Een positief beeld ten aanzien van de deskundigheid, de klantgerichtheid, en een heldere communicatie dragen eveneens bij aan een hoger vertrouwen in pensioenfondsen, maar stabiliteit en eerlijkheid zijn wel de kwaliteiten die domineren. Voor wat betreft de kwaliteit ‘eerlijkheid’ valt het op dat een imago van oneerlijkheid het vertrouwen aanmerkelijk schaadt en dit effect is aanzienlijk groter dan het positieve effect van een eerlijk imago.

Tot slot is het goed om deze resultaten ook af te zetten tegen de andere spelers in de pensioenmarkt: banken en verzekeraars. Banken en verzekeraars hebben vooral te kampen met het feit dat zij over het algemeen als oneerlijk worden gezien, in het bijzonder verzekeraars.<sup>3</sup> Deze factor speelt dan ook duidelijk de boventoon in de associatie met vertrouwen. Wat wel opvalt is dat het imago van banken en verzekeraars als onduidelijk communicerende instanties die vooral hun eigen belang nastreven nagenoeg geen invloed heeft op het vertrouwen in deze instellingen. Wat hen wel sterk wordt nagedragen is de rol die zij gespeeld hebben in de kredietcrisis. Vooral de respondenten die de problemen van banken en verzekeraars als volledig aanrekenbaar zien (‘eigen schuld’) hebben veel minder vertrouwen dan respondenten die de verantwoordelijkheid elders leggen.

## 5 Loslaten van de verplichte aansluiting pensioenfonds

Welke consequenties heeft vertrouwen of het gebrek daaraan voor het pensioenfondsbeleid? We bezien in deze paragraaf in welke mate pensioendeelnemers uit hun pensioenfonds willen stappen en overstappen naar een andere uitvoerder. We doen dit door een situatie te schetsen waarin de pensioendeelnemer voor het blok wordt geplaatst om een keuze te maken. De keuze voor een pensioenuitvoerder is in wezen tevens een manier om het vertrouwen in het eigen pensioenfonds op indirecte wijze te toetsen. Het weglopen bij een pensioenfonds geeft in feite aan dat men zijn vertrouwen heeft verloren. En blijft men bij het pensioenfonds dan heeft men nog steeds vertrouwen

Deze alternatieve meting van vertrouwen hebben we uitgevoerd door de respondenten op aselechte wijze op te splitsten in twee groepen A en B. Groep A kreeg de volgende de vraag voorgelegd:

*“Stel dat de overheid bij wet regelt dat u niet meer verplicht bent om bij het pensioenfonds van uw werkgever te sparen voor uw oude dag. En u mag*

---

<sup>3</sup> Een soortgelijke conclusie over banken komt ook naar voren in Jansen et al. (2014). Hoewel zij niet spreken over eerlijkheid, zijn de hoge beloningen binnen het bankwezen een doorn in het oog van consumenten.

*dat bij ieder pensioenfonds van uw keuze doen en uw gespaarde vermogen overhevelen. Wat zou u in zo'n geval doen?"*

Groep B kreeg een soortgelijke vraag voorgelegd met als extra optie dat men niet alleen de overstap naar een ander pensioenfonds kan maken doch ook bij een uitvoerder *buiten* de pensioensector zijn pensioencontract kan plaatsen. Om het gedachte-experiment zuiver te houden moesten de respondenten verbonden zijn aan een pensioenfonds en jonger zijn dan 65 jaar. De reden om de groep te beperken tot de werkende leeftijdsgroep heeft vooral te maken met het feit dat de pensioengerechtigde leeftijd van 65 jaar het moment markeert waarop pensioencontracten overgaan tot uitkering van ingelegde gelden.

**Tabel 5** Uitstappedrag onder deelnemers aan pensioenfonds (jonger dan 65 jaar) onder twee aselechte gekozen groepen (A en B) met verschillende keuzemogelijkheden

	Scenario uitstappen:	
	Binnen pensioensector	Buiten pensioensector
	Steekproef A	Steekproef B
	Overstappen	Overstappen
Blijven bij huidig pensioenfonds	76%	72%
Overstappen naar ander pensioenfonds	24%	11%
Uitstappen naar bank of verzekeraar	-	17%
Totaal	100%	100%
Omvang steekproef	482	514

Bron: NIDI (2014), Pensioenvertrouwen.

Tabel 5 laat zien dat ongeveer driekwart van de pensioendeelnemers (in groep A) zijn/haar pensioenfonds trouw blijft als hij/zij de keuze krijgt om binnen de pensioensector van pensioenfonds te wisselen. In groep B krijgt men een breder palet voorgeschoteld waarbij men ook de mogelijkheid krijgt om zijn pensioengeld bij een bank of verzekeraar onder te brengen. Binnen deze groep is de belangstelling om uit te stappen met 28 procent iets groter. Wat echter vooral opvalt in dit laatste experiment is dat van de uitstappers het grootste deel *buiten* de pensioensector zijn heil zoekt.

Een vervolgvraag is natuurlijk wat het profiel van deze uitstappers is. Een belangrijke vraag in dit verband is of deelnemers die zouden willen uitstappen vooral worden gedreven door een gebrek aan vertrouwen in hun pensioenfonds, of dat zij dit paren aan een relatief groot vertrouwen in banken en verzekeraars. In tabel 6 is een model geschat dat daar enig licht op werpt. De kans op uitstappen is geschat voor zowel groep A als B. In het geval van groep B is de kans iets ingewikkelder omdat men óf naar een ander pensioenfonds óf naar een bank/verzekeraar kan overstappen. Deze regressieanalyses laten zien hoe sterk het vertrouwen in het eigen pensioenfonds doorwerkt in keuzen. Het vertrek bij het huidige pensioenfonds lijkt vooral geboren uit onvrede.



**Tabel 6** Verklaring uitstappen en overstappen pensioenfondsen onder pensioendeelnemers, 2014

Kenmerken	Binnen pensioensector		Buiten pensioensector			
	Steekproef A		Steekproef B		Overstappen naar bank/verzekeraar	
	Overstappen naar ander pensioenfonds		Overstappen naar ander pensioenfonds			
	Coëff.	t-waarde	Coëff.	t-waarde	Coëff.	t-waarde
Vertrouwen in eigen pensioenfondsen	-1.02**	7.03	-1.17**	5.40	-1.42**	7.53
Vertrouwen in banken	-	-	0.15	0.60	0.27	1.24
Vertrouwen in verzekeraars	-	-	0.00	0.01	-0.15	0.24
Financiële kennis	0.08	0.63	0.30	1.74	0.28	1.89
Planningsdefaitisme <sup>a</sup>	-0.31*	2.42	0.03	0.15	-0.29*	1.94
Beperkte horizon <sup>b</sup>	-0.03	0.27	-0.10	0.63	-0.24	1.64
Risicobereidheid <sup>c</sup>	0.13*	2.03	0.15*	2.30	0.27*	2.55
Constante	2.65**	2.65	0.46	0.32	2.74**	2.33
Controlefactoren <sup>d</sup>	√		√		√	
Pseudo R <sup>2</sup>	0.15		0.16			
N	480		508			

<sup>a</sup> Planningsdefaitisme heeft betrekking op de vraag of men de stelling “De verre toekomst is te onzeker om te plannen” onderschrijft met 1 = helemaal mee oneens tot 5 = helemaal mee eens.

<sup>b</sup> Beperkte horizon heeft betrekking op de vraag of men de stelling “Ik leef min of meer van dag tot dag” onderschrijft met 1 = helemaal mee oneens tot 5 = helemaal mee eens.

<sup>c</sup> De risicobereidheid is een zelfgerapporteerde risicomaatstaf op een schaal van 1 = helemaal niet bereid risico's te nemen, tot 10 = zeer bereid om risico's te nemen. De vraag luidde “Hoe ziet u uzelf: bent u over het algemeen iemand die bereid is om risico's te nemen of probeert u risico's juist te vermijden?”

<sup>d</sup> Geschat met respectievelijk logit (binnen pensioensector) en multinomiale logitanalyse (buiten pensioensector). Schattingen zijn gecontroleerd voor leeftijd, geslacht en opleiding. \* p < 0.05; \*\* p < 0.01.

In alle analyses hangt een gebrek aan vertrouwen samen met een sterkere uitstapgeneigdheid. Interessant is echter dat een sterkere uitstapgeneigdheid niet samengaat met een groter vertrouwen in alternatieve uitvoerders. Dit zou kunnen betekenen dat men een beslissing neemt geboren uit onvrede. De aantrekkingskracht van alternatieve partijen – bank of verzekeraar -doet er in deze beslissing hoegenaamd niet toe.<sup>4</sup> Het gevaar van dergelijke keuzes is uiteraard dat

<sup>4</sup> Men zou kunnen beweren dat directe vertrouwen en indirecte vertrouwen – uitstapgedrag - hetzelfde begrip meten en dat daarom het niet geoorloofd is om het directe vertrouwen op te nemen in het verklaringsmodel. Echter bij weglating van dit vertrouwen worden conclusies niet wezenlijk anders. Sterker nog, indien men overstapt buiten de pensioensector, dan heeft men een overduidelijke afkeer van verzekeraars en logischerwijs komt men dan bij banken terecht, waar men ook geen uitgesproken vertrouwen in heeft.

teleurstellingen of foute keuzes op de loer liggen. Keuzevrijheid wordt vooral gezien als een vluchtroute dan wel een afstraffingsmiddel geboren uit frustraties.

## 6 Conclusies en beleidsimplicaties

Wat zijn de implicaties van deze bevindingen voor het beleid van pensioenfondsen en de vormgeving van het toekomstig pensioenstelsel? Laat het allereerst duidelijk zijn deze implicaties een ander karakter bezitten dan de lessen en implicaties die pensioenexperts veelal schetsen omdat in dit rapport de deelnemers aan het woord gekomen zijn. De Commissie Goudswaard (2013) heeft bijvoorbeeld in haar rapport over de toekomst van het aanvullende pensioenstelsel gesteld dat het Nederlandse stelsel uniek is maar dat de kosten van dit stelsel oplopen en het kwetsbaar is voor financiële schokken. Fundamentele keuzes moeten gemaakt worden en de oplossingsrichtingen waar Goudswaard c.s. aan denken is het beperken van de ambitie van de hoogte van het pensioen en het anders omgaan met risico's, zoals het langlevensrisico of het risico van financiële tegenvallers. Het vertrouwen dat de pensioensector nu langzaam maar zeker weer aan het herwinnen is kan door structurele hervormingen ondergraven worden en het fragiele herstel in de knop breken. Als we de bevindingen in dit artikel ter harte nemen dan zou men de volgende beleidsimplicaties hieraan kunnen verbinden:

- *Leidraad voor pensioenfondsbeleid: eerlijk en stabiel*  
De dilemma's die door vele pensioenexperts worden geschetst hebben als gemeenschappelijke deler dat er onprettige boodschappen moeten worden verkocht. Welke weg ook gekozen wordt, men zal mensen moeten teleurstellen. Het dilemma waar pensioenfondsen voor staan is of zij (1) het stelsel hervormen in een richting waarin meer risico genomen wordt en ook meer risico bij de deelnemer komt te liggen, of (2) vasthouden aan de status quo. Het huidige pensioenstelsel voortzetten, en doen alsof de wereld niet vergrijst en de arbeidsmarkt niet verandert, is niet het eerlijke verhaal en zal ook niet een stabiele optie zijn. Maar het beperken van de ambitie van de pensioenhoogte zoals velen voorstellen zal ook de nodige teleurstellingen oproepen. Zoals we in deze studie laten zien hebben deelnemers die gekort worden minder vertrouwen dan deelnemers van een fonds waar deze maatregel achterwege blijft. Het anders omgaan met risico's is eveneens een ongemakkelijke route en betekent dat pensioenfondsen moeten uitleggen dat risico's meer bij de deelnemers komen te liggen en dat winst en verlies en het nemen van risico toch echt samengaan. Hoewel de boodschap moeizaam zal zijn komt uit deze studie naar voren dat deelnemers het wel waarderen wanneer een pensioenfonds zich eerlijk en stabiel gedraagt.
- *Houd pensioenvoorziening in 'publieke' handen*  
Deze beleidsaanbeveling is vooral gebaseerd op het feit dat pensioenfondsen naar aard en inrichting veel meer vertrouwen genieten dan private alternatieve

uitvoerders als banken of verzekeraars. Het traditionele Nederlandse aanvullend pensioen is gebaseerd op solidariteit, een pensioen gedefinieerd in uitkeringen ('defined benefit') en een representatie van sociale partners die de stem van deelnemers vertegenwoordigt. De veranderingen die optreden in de maatschappij maken dat dit stelsel zichzelf opnieuw moet uitvinden omdat dit weliswaar de uitgangspunten zijn maar er ook ontwikkelingen gaande zijn die twijfels doen rijzen of deze uitgangspunten nog geldig zijn. Er vindt een geleidelijke verschuiving plaats van het DB-systeem naar een CDC- ('collective defined contribution') systeem, de solidariteit gaat niet tot iedere prijs, de vakbonden vormen een beperkte afspiegeling van de werkende bevolking en de werkgevers trekken zich terug omdat ze niet langer het risico van bijstortingen willen lopen. Maar in de kern zijn dit zaken waar deelnemers impliciet dan wel expliciet aan hechten. Daarnaast valt er ook een pleidooi te houden om de pensioenvoorziening buiten de private sector te houden vanuit de hoek van 'behavioral economics'. Het bedrijfsleven weet namelijk van oudsher dat het spelen met de beperkingen en zwakheden van de mens een aardig 'business model' oplevert (zie ook Prast 2013). Intuïtief voelt de deelnemer blijkbaar goed aan dat het vertrouwen in een pensioenuitvoerder stoelt op de afwezigheid van een winstmotief zodat men niet in de verleiding komt om de zwakheden van de consument uit te buiten. Uiteraard kan men de aanvullende pensioensector privatiseren, maar dit legt de verantwoordelijkheid bij de overheid om regels te ontwerpen voor eerlijke informatievoorziening en bij toezichthouders als de AFM die op de naleving van regelgeving moet toezien. De recente geschiedenis van pensioenprivatiseringen roept echter geen blijmoedig beeld op (zie Casey 2003)

- *Bezie de wens van keuzevrijheid kritisch*

Het bevragen van keuzevrijheid is een fragiele kwestie en het is wel beschouwd vragen naar de bekende weg (zie Van Dalen en Henkens 2014, 2015). Wie wil er immers geen keuzevrijheid in een vrije samenleving? De valkuil van keuzevrijheid is dat het op een recht lijkt waar geen prijskaartje aan hangt. En in feite doet dat dilemma zich gelden voor twee soorten goederen of diensten: zoekgoederen en ervaringsgoederen (Nelson 1970). *Zoekgoederen* zijn eenvoudig te evalueren en te doorgronden voor consumenten. Maar kiezen kent in de praktijk wel degelijk een prijs: het kost tijd en moeite om het juiste goed te vinden dat tegemoet komt aan al je wensen en niet iedereen heeft tijd en geld om alle keuzemogelijkheden na te lopen en te evalueren (Schwartz 2000). En voor wie keuzes maken tot dagtaak verheft zou er achter kunnen komen dat de baten niet opwegen tegen de kosten. Op het terrein van pensioenen zou deze keuzestress zich voor kunnen doen als deelnemers zich bijvoorbeeld willen bemoeien met beleggen.

Maar belangrijker is wellicht dat het pensioenproduct een *ervaringsgoed* is: op het moment dat men een contract sluit valt het moeilijk te doorgronden wat de geboden kwaliteit is en pas op het moment dat men van het product gaat genieten – pensionering – komt men er achter wat die kwaliteit nu echt

voorstelt en vallen keuzes niet meer te corrigeren. En de fouten en teleurstellingen die zich hier voordoen zijn op tal van andere plaatsen te boek gesteld (Benartzi en Thaler 2007; Kooreman en Prast 2010). De consequenties van keuzes vallen voor de meeste deelnemers eenvoudigweg niet te overzien. Het bieden van keuzevrijheid biedt in theorie het gedroomde maatwerk, in de praktijk zal het leiden tot ofwel uitstel van keuzes, dan wel overmoed. De enige zinnige uitweg voor deelnemers die hun beperkingen kennen is om in hoge mate te leunen op de reputatie van pensioenaanbieders, en de keuzes rond pensioen uit te besteden aan instanties die men vertrouwt. Keuzevrijheid is een vloek voor de beperkt rationele deelnemer en een zegen voor zij die de last van keuzes wel kunnen dragen. Kortom, de gewenste keuzevrijheid op het terrein van pensioenen moet met de nodige terughoudendheid worden betracht.

### Auteurs

Harry van Dalen ([dalen@nidi.nl](mailto:dalen@nidi.nl)) is hoogleraar economie aan de Universiteit van Tilburg en is als senior onderzoek verbonden aan het Nederlands Interdisciplinair Demografisch Instituut (NIDI) in Den Haag. Het NIDI wordt door zowel de KNAW gefinancierd als door de Rijksuniversiteit Groningen. Kène Henkens ([henkens@nidi.nl](mailto:henkens@nidi.nl)) is hoogleraar pensioensociologie aan de Universiteit van Amsterdam en is hoofd van de afdeling ‘Werk en pensioen’ van het Nederlands Interdisciplinair Demografisch Instituut (NIDI-KNAW) in Den Haag. Hij is tevens verbonden aan het UMCG van de Rijksuniversiteit Groningen.

Dit onderzoek is tot stand gekomen met steun van Netspar. Wij bedanken twee anonieme referenten voor hun commentaar op een eerdere versie van dit artikel.

### Literatuur

- Ambachtsheer, K.P., 2011, *Pension Revolution: A Solution to the Pensions Crisis*, John Wiley & Sons, New Jersey.
- Benartzi, S. en R.H. Thaler, 2007, Heuristics and Biases in Retirement Savings Behavior, *Journal of Economic Perspectives*, vol. 21(3): 81-104.
- Casey, B.H., 2003, Why People Don't Choose Private Pensions: The Impact of Contagion. *European Journal of Social Security*, vol. 5: 305-21.
- Commissie Goudswaard, 2013, *Een sterke tweede pijler - Naar een toekomstbestendig stelsel van aanvullende pensioenen*, Commissie Toekomstbestendigheid Aanvullende Pensioenregelingen, Den Haag.
- Dalen, H.P. en K. Henkens, 2005, Wie vertrouwt de werknemer zijn pensioengeld toe?, *Economisch Statistische Berichten*, vol. 90(4453): 58-60.
- Dalen, H.P. en K. Henkens, 2011, Hoe herwinnen pensioenfondsen, banken en verzekeraars het vertrouwen?, *Me Judice*, 30 juni 2011.
- Dalen, H.P. en K. Henkens, 2014, Goedkope praatjes over keuzevrijheid in pensioen, *Me Judice*, 6 november 2014.
- Dalen, H.P. en K. Henkens, 2015, De dubbelhartige pensioendeelnemer – Over vertrouwen, keuzevrijheid en keuzes in de pensioenopbouw, NEA paper no. 58, Netspar, Tilburg.

- Ewijk, C. van, en C.N. Teulings, 2011, Nieuw pensioencontract onvermijdelijk, CPB Policy Brief (2011/01), Den Haag.
- Hyde, M., J. Dixon en G. Drover, 2007, Assessing the Capacity of Pension Institutions to Build and Sustain Trust: A Multidimensional Conceptual Framework, *Journal of Social Policy*, vol. 36(03): 457-75.
- Jansen, D.J., R. Mosch en C.A.B. van der Cruijssen, 2014, When does the general public lose trust in banks?, *Journal of Financial Services Research*, te verschijnen.
- Kooreman, P. en H.M. Prast, 2010, What Does Behavioral Economics Mean for Policy? Challenges to Savings and Health Policies in the Netherlands, *De Economist*, vol. 158(2): 101-22.
- Nelson, P., 1970, Information and Consumer Behavior, *Journal of Political Economy*, vol. 78(2): 311-29.
- Pirson, M. en D. Malhotra, 2008, Unconventional Insights for Managing Stakeholder Trust: Harvard Business School.
- Prast, H.M., 2013, Rationeel beleid voor irrationele mensen, NEA Paper 48, Netspar, Tilburg.
- Raaij, W.F. van, 2009, Hoe krijgt de financiële sector het vertrouwen weer terug?, *Me Justice*, 14 mei 2009.
- Schwartz, B., 2000, Self-Determination: The Tyranny of Freedom, *American psychologist* vol. 55(1): 79-88.
- SZW, 2013, Beleidsdoorlichting Pensioenbeleid, Artikel 8 begroting Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag.