

Verzekeringscommunity



Leden

Mijn pagina

Nieuws

Voucher Info



Ik en mijn
verzekeringen



Heden
toek

www.insites-consulting.com



InSites Consulting

15 December 2016

Ontwikkeling standaardmodel onderzoek

Finale rapportage: kwalitatief onderzoek

Mathieu Veldhuijzen | Business Director

mathieu@insites-consulting.com | + 31 10 742 10 54

Nouschka Tijdeman | Senior Research Consultant

nouschka@insites-consulting.com | + 31 10 742 10 37



AGENDA

INTRODUCTIE

MANAGEMENT SUMMARY

RESULTATEN PER WERKSESSIE

SESSIE 1

SESSIE 2

SESSIE 3

SESSIE 4

INTRODUCTIE *Inhoud van dit document*

Dit document beschrijft het kwalitatieve onderzoek omtrent de ontwikkeling van het standaardmodel variabele premieregeling, wat plaatsvond in de periode oktober – december 2016. De insteek van deze studie was een agile & iteratieve samenwerking met veel werksessies. De onderdelen van dit document zijn:

- Introductie: doelstellingen en projectaanpak
- Management summary met de belangrijkste resultaten
- Dit project bestaat uit een iteratieve proces met veel werksessies met het Verbond van Verzekeraars en de Pensioenfederatie. Om de progressie van het project helder weer te geven, zijn de werksessies apart, per hoofdstuk, weergegeven.

DOELSTELLINGEN *van het onderzoek*

MANAGEMENT DOELSTELLING

Introduceren van een standaardmodel om de informatieverstrekking over de nieuwe variabele premieregeling (naast de vaste premieregeling) door verschillende pensioenuitvoerders te standaardiseren.

ONDERZOEKSDOELSTELLING

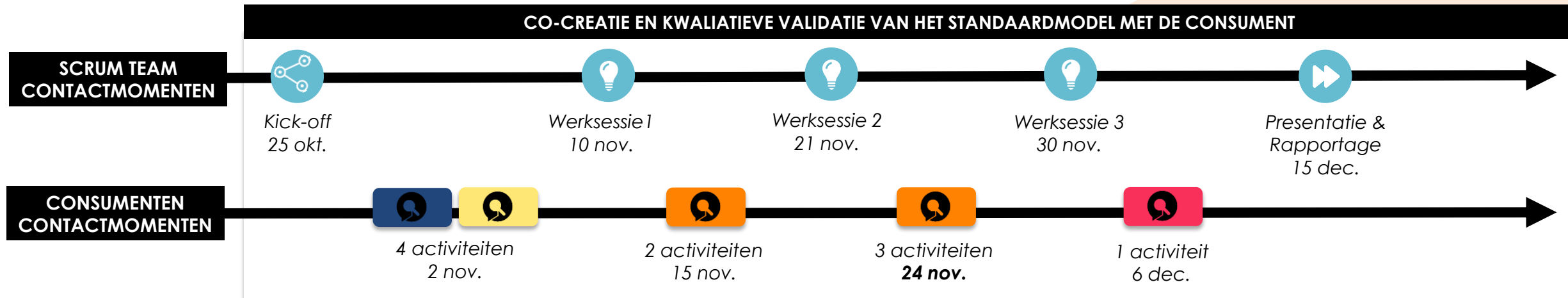
Inzicht verkrijgen op welke wijze de informatie in het standaardmodel best wordt weergegeven op verschillende dimensies:

- **Activatie** om een keuze te kunnen maken tussen een vast of variabele premieregeling en verschillende uitvoerders met elkaar te kunnen vergelijken.
- **Formaat** (afbeeldingen, grafieken, tabellen, tekst) om aandacht en betrokkenheid te optimaliseren.
- **Content** (relevantie, duidelijkheid, toegankelijkheid) om het begrip van de producten en de implicaties van de keuze te optimaliseren.



PROJECTAANPAK *Wat hebben we gedaan?*

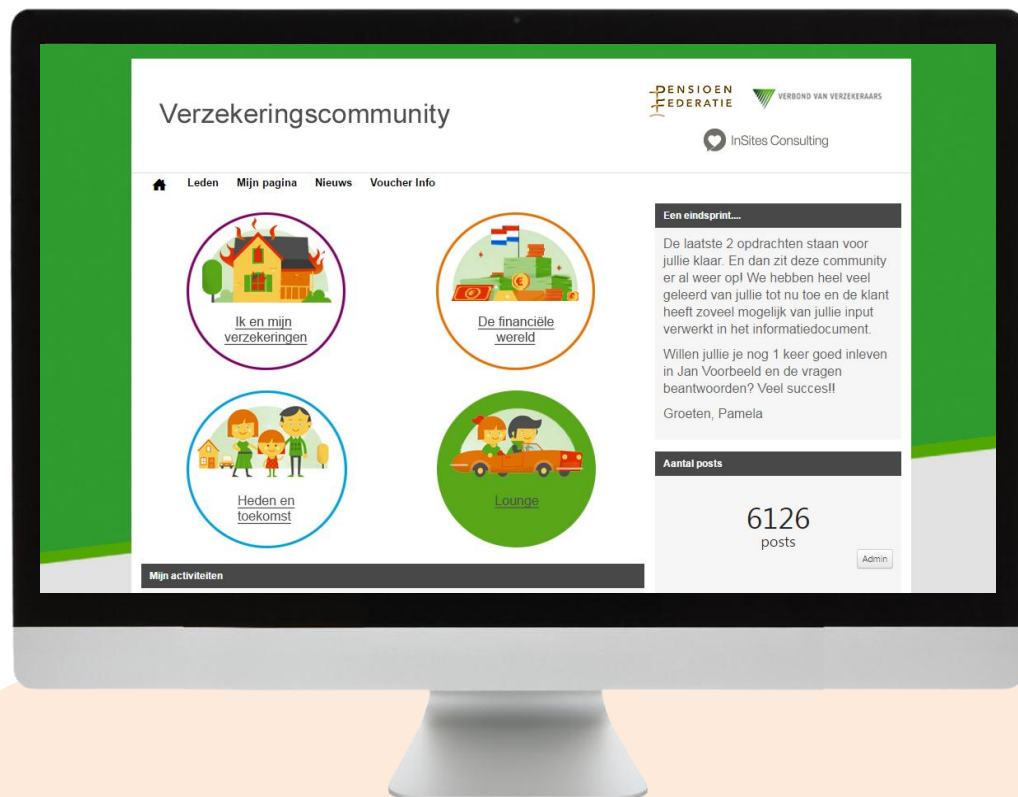
Hieronder staan de projectfases en de doelstellingen per fase weergegeven.



DOELSTELLINGEN	FASE	RESULTAAT	TESTMATERIAAL
	VERKENNING	<ul style="list-style-type: none"> Verwachtingen t.a.v. het standaardmodel Overzicht van de informatiebehoeften 	Doelstelling standaardmodel (tekst)
	STRUCTUUR	<ul style="list-style-type: none"> Begrip van succesfactoren Keuze van best practice in structuur, content, lay-out,... 	Longlist met informatiebouwsteentjes en 2 varianten van het framework voor het standaardmodel
	VERFIJNING	<ul style="list-style-type: none"> Detailfeedback en suggesties voor verbetering van onderdelen: pensioeninkomen, waarde & hoogte van de uitkering, risico's en kosten 	Details van de belangrijkste informatiebouwstenen
	KWALITIEVE VALIDATIE	<ul style="list-style-type: none"> Finaal voorstel standaardmodel Overzicht succesfactoren en drivers impact 	Volledige uitwerking van het standaardmodel

PROJECTAANPAK *Platform*

Via de Verzekeringscommunity* zijn we het gesprek aangegaan met zo'n 60 consumenten. De community is een gesloten platform, waar we vragen aan de hand van topics online plaatsen. De participanten konden zelf bepalen waar en wanneer (binnen de gegeven kaders) een topic antwoorden.



De Verzekeringscommunity

- Gestart op 2 november
- Totaal 10 topics online
- Totaal 871 posts van de deelnemers

* De Verzekeringscommunity is een platform dat in samenwerking met het Verbond van Verzekeraars in opgezet en waar ook over andere onderwerpen in gesprek gegaan wordt met consumenten.

PROJECTAANPAK *De deelnemers*

871

Posts

63

Deelnemers

GESLACHT

51% vrouw
49% man

OPLEIDINGSNIVEAU

19% Laag
43% Middel
38% Hoog

LLEFTIJD

17% <46 jaar
57% 46-55 jaar
25% 56-67 jaar

TOEKOMSTBEELD

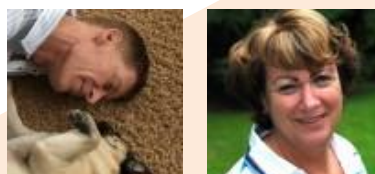
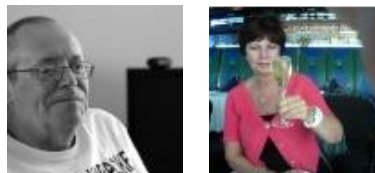
84% Positief
16% Negatief

TYPE CONSUMENT

84% Consument
16% ZZP'er

HOUDING

86% Actief
14% Passief



richardd

Hoi, ik ben richard 48 jaar, gelukkig getrouwd en twee kinderen. Pensioen en drie woorden: later, oud, leeg potje. Lastig te doorgronden vind ik het pensioenstelsel sowieso. Waarom beschikt een ander over mijn zuur ingelegde geld? Waarom kan ik hier zelf niet over beschikken cq sparen? Mijn droom: ik zie mijn pensioen als een gedeelte van mijn inkomen, samen met de AOW. Het is nog zo ver weg, maar ik hoop nog heel veel te kunnen zien van deze wereld. Ik denk dat het pensioen en de AOW hier niet toereikend voor zijn. We sparen dus op andere manieren om later leuke dingen te kunnen doen. En ik droom ervan om op een acceptabele leeftijd te kunnen stoppen. En verder heel lang van alles te kunnen genieten.



Een van de deelnemers die zichzelf voorstelt



AGENDA

INTRODUCTIE

MANAGEMENT SUMMARY

RESULTATEN PER WERKSESSIE

SESSIE 1

SESSIE 2

SESSIE 3

SESSIE 4

MANAGEMENT SUMMARY

Er hangt voor veel deelnemers een negatief sentiment rondom het onderwerp 'pensioen'. Het is een complexe materie en het gaat gepaard met veel vragen en onzekerheid. Een van de weinige zekerheden die gezien wordt, is dat men de laatste jaren alleen maar verder erop achteruit gaat. Er is veel wantrouwen ten aanzien van verzekeringsmaatschappijen en dit heeft veel impact op de keuze die men heeft tussen een vaste of variabele uitkering binnen de premieregeling.

Een groot deel van de deelnemers geeft een voorkeur voor de vaste uitkering, omdat ze hiermee precies weten wat ze te wachten staat. Degene die bereid zijn (enig) risico te nemen staan meer open voor de variabele uitkering. Dit zijn vaak ook degene die ervaring hebben met beleggen en zelf inkomen geregeld hebben voor hun pensioen.

De manier waarop het (voorlopig) uiteindelijke standaardmodel de informatie over de vaste en variabele uitkering weergeeft, plaatst de twee opties overigens goed in perspectief. De manier waarop de waarde van het pensioen wordt getoond, zet degene die overtuigd waren van hun keuze voor vast aan het denken en de informatie in laag 1 geeft voldoende handelingsperspectief om tot een keuze te komen. **Het model stelt de deelnemers in staat om zowel de keuze tussen vast en variabel als de keuze voor de uitvoerder.** Bij het vergelijken van de uitvoerders worden vooral de hoogte van de uitkering bij de scenario's bekeken en de risico's.

Wanneer de variabele uitkering wordt overwogen gaat laag 2 met meer informatie over de risico's en de kosten een belangrijke rol spelen om de vragen die er nog zijn weg te nemen. Degene die neigen naar een vaste uitkering hebben aan laag 1 voldoende, omdat er veel minder informatiebehoefte zijn; laag 1 is voor hen een bevestiging dat de variabele uitkering met teveel risico gepaard gaat.

De deelnemers hebben een sterke voorkeur om de informatie over de nieuwe premieregeling via een brief in combinatie met een digitale vorm tot zich te nemen. Een fysiek document geeft de gelegenheid om voor het bestuderen van de informatie echt de tijd te nemen cq. er voor te gaan zitten. Daarnaast kan een fysiek document er ook gemakkelijk bij gepakt worden wanneer ze advies in willen winnen.

Een filmpje of handleiding zou echter een toegevoegde waarde zijn om mensen meer stapsgewijs door de informatie mee te nemen. Vooral een handleiding draagt bij aan het ervaren van een stukje zekerheid en het toont de betrokkenheid van de uitvoerder. De informatie kan echter nog persoonlijker en relevanter gemaakt worden door toe te werken naar een digitaal en interactief platform waar pensioengegevens direct aan/ingevuld kunnen worden en je kunt switchen tussen bepaalde informatie om een gevoel van controle te ervaren, zoals de bruto/netto bedragen en de verschillende scenario's.

Verbeteringen en zaken die van belang zijn voor de vervolgstappen van de werkgroep zijn te vinden onder 'resultaten werksessie 4. Tevens zijn alle tussentijdse suggesties voor verbetering te vinden onder 'resultaten werksessie 1-3'.



AGENDA

INTRODUCTIE

MANAGEMENT SUMMARY

RESULTATEN PER WERKSESSIE

SESSIE 1

SESSIE 2

SESSIE 3

SESSIE 4

WERKSESSIE 1 *Overzicht*

De eerste werksessie vond plaats op 10 november. Tijdens deze werksessie zijn de resultaten van de eerste actieve veldwerkperiode gedeeld.

Agenda van de werksessie

1. Resultaten delen sprint 1:
 - Houding t.a.v. pensioen
 - Algemene informatiebehoeften t.a.v. pensioen
 - Houding t.a.v. variabele premieregeling
 - Informatiebehoeften t.a.v. variabele premieregeling
 - Gewenste structuur van het standaardmodel
2. Vastleggen van het framework voor het standaardmodel
3. Bepalen van de informatieblokken om in sprint 2 en 3 te verfijnen
4. In kaart brengen van de key vragen voor de verfijningsfase

MIJN PENSIOEN

Er heerst vooral een negatief sentiment:

- Moeilijke materie en het wantrouwen jegens pensioenmaatschappijen en de overheid is groot. Veelal veroorzaakt door negatieve ervaringen uit het verleden en de steeds maar verder opschuivende pensioenleeftijd.
- Er leeft enorme onzekerheid t.a.v. het eigen pensioen op meerdere vlakken:
 - Startleeftijd
 - Hoogte
 - Gezondheid
- Sterk de indruk dat het pensioen alleen maar verder achteruit gaat, ingegeven door alle nieuwsberichten.

De weinige positieve associaties:

- Na hard werken, eindelijk verdiend genieten en samen nog veel leuke dingen doen, is de droom van iedereen. Echter, veel mensen twifelen aan de haalbaarheid van hun onbezorgd genieten van hun pensioen.
 - Genoeg geld? Onzeker of ze voldoende inkomsten hebben om te doen wat ze dan willen doen.
 - Goede gezondheid? Onzeker of ze wel toekomen aan dromen en ze nog wel echt (samen) kunnen genieten van hun pensioen.

HEDEN

1. VER VAN MIJN BED SCHOW

Naarmate men jonger is, telt dit meer. Veel mensen vinden het ook niet leuk om over hun pensioen na te denken omdat het ver weg is, maar ook omdat het voor de meeste mensen niet concreet is en heel complex.

“Pensioen.... ingewikkeld, ver weg (ben 34) en toch wel genieten of relaxen. Iemand die kan doen en laten wat die wilt. Die niks tekort komt en zich ook wat luxe kan veroorloven. Al blijft de gezondheid natuurlijk het belangrijkste ben nog redelijk jong dus heb nog ff te gaan.” **OBJ, 26-35, M, laag opgeleid**

2. WANNEER MET PENSIOEN?

Gezien de recente ontwikkelingen van de verhoging van de pensioenleeftijd, is en blijft het voor iedereen onzeker wanneer ze met pensioen mogen. Dit geeft veel onzekerheid. Maar ook frustratie; ze hebben immers hard gewerkt en belofte van 65 jaar wordt nu niet waargemaakt.

“Als ik denk aan mijn pensioen, denk ik ook wat krijg ik nog zodra ik de leeftijd heb bereikt? Ik voel me er onzeker over; hoe lang moeten we nog doorgaan om het daadwerkelijk te krijgen de grens word weer verhoogt?” **Marianneke, 56-67, V, laag opgeleid**

3. COMPLEXE EN VAGE MATERIE

Bijna iedereen vindt pensioen een ingewikkelde, vaak niet interessante en ongrijpbare materie.

“Geen duidelijke informatie, vaak vage brieven waar ik niks van snap.” **Purk, 36-45, V, middel opgeleid**

“Wat ik het lastigste vind aan het hele pensioen is het lezen van het overzicht wat je regelmatig krijgt, de verandering van belastingtarief en het begrijpen van allerlei termen.” **TinekeLeegwater, 56-67, V, middel opgeleid**

4. WANTROUWEN

Er heerst een groot wantrouwen jegens zowel pensioenmaatschappijen, adviseurs als de overheid. Dit is vaak veroorzaakt door negatieve ervaringen uit het verleden, zoals woekerpolissen, maar ook negatieve beleggingsresultaten en verkeerde' adviezen' en de steeds maar weer opschuivende pensioenleeftijd.

"Dus ik droom niet over een gelukkig pensioen, het is meer een nachtmerrie. Alle afspraken die worden door de politiek gebroken dus je de realiteit is niet hoopgevend." **Toekomst, 46-55, V, middel opgeleid**

5. HOE HOOG IS MIJN PENSIOEN?

De meesten hebben geen idee wat ze concreet gaan ontvangen en wat ze netto gaan overhouden (AOW + pensioen + eventueel eigen potje minus belastingen).

"Het is aardig al die pensioenoverzichten die je elk jaar krijgt maar het zegt niets wat ik er straks nog mee kan doen. hoe is straks de dekkinggraad van mijn pensioenfonds? wat is mijn gespaarde euro waard?" **Monfer, 46-55, M, middel opgeleid**

6. VERDIEND, MAAR ONZEKER

Voor je pensioen heeft men hard gewerkt en men hoopt er dan ook op een dag van te kunnen genieten, maar onzekerheid m.b.t. gezondheid en hoogte/waarde van het pensioen zorgen voor onzekerheid of dit inderdaad ook een onbezorgde tijd gaat worden met voldoende financiële middelen.

"Als ik aan pensioen denk, denk ik aan vrijheid, rust en droom. De tijd dat je je (welverdiende) stop van het werken kan beginnen, na 35 jaar werken."

Bahkti, 56-67, M, hoog opgeleid

"Pensioen en drie woorden: later, oud, leeg potje."

Richardd, 46-55, M, middel opgeleid

TOEKOMST

De belangrijkste waarden gerelateerd aan hun dromen: **VRIJHEID EN GOEDE GEZONDHEID.**

1. ONBEZORGD SAMEN GENIETEN

Voor veel mensen is het belangrijk dat ze –eenmaal met pensioen- veel tijd kunnen doorbrengen met hun partner, kinderen en kleinkinderen. Samen leuke dingen doen en relaxt genieten nu men niet meer hoeft te werken.

2. MOOIE REIZEN MAKEN

Een vrij groot aantal mensen noemt expliciet het maken van een mooie reis of veel met vakantie gaan en nieuwe landen ontdekken.

3. ZO DICHT MOGELIJK BIJ 65 JAAR

Zo vroeg mogelijk met pensioen en zo lang mogelijk genieten in goede gezondheid van je pensioen is de wens van iedereen!

“Mijn droom is dat we kunnen genieten en meer tijd met mijn kinderen en kleinkinderen kunnen doorbrengen. Dat we het geld hebben om met onze eventuele kleinkinderen leuke dingen te kunnen doen. En zonder zorgen zonder dat we elk dubbeltje moeten omdraaien.” **Thea, 46-55, V, middel opgeleid**

“Waar ik van droom voor later is een goede gezondheid en ik zou het leuk vinden om wat meer te reizen of overwinteren in een aangenaam klimaat” **Monfer, 46-55, M, middel opgeleid**

ALGEMENE INFORMATIEBEHOEFTE

Pensioen gaat voor de meesten samen met ONZEKERHEID:

- Onvoldoende kennis over de huidige waarde van het pensioen
- Negatieve perceptie van de waarde door 'ver van bed show'
- Onvoldoende kennis over de hoogte van de uitkering
- Overheidsregelingen die vaak (kunnen) veranderen
- Startleeftijd voor pensioen
- Belastingdruk tegen die tijd

De grootste behoefte is dan ook DUIDELIJKHEID

"De eerste drie dingen die bij me opkomen als ik aan het woord pensioen denk zijn: oudedagsvoorziening, onzekerheid, veranderingen. Lastig te doorgronden zijn de transparantie, de gebrekkige info en de haalbaarheid. Mijn droom is een goed pensioen waarbij ik me niet al te veel zorgen hoeft te maken. Mijn droom is komt hiermee overeen maar de actuele problemen met de pensioenfondsen maken dat ik niet echt optimistisch ben gestemd." **Romeo\$, 46-55, M, hoog opgeleid**

ALGEMENE INFORMATIEBEHOEFTE

1. PENSIOENLEEF TIJD

WANNEER mag ik met pensioen en ben ik dan nog wel fit genoeg om te genieten, is 1 van de belangrijkste vragen die men heeft. Men is hier zeer pessimistisch over gestemd en ook geïrriteerd.

"Lastig blijven de onzekere AOW leeftijd, de pensioenhoogten en mijn toekomstig verblijf."

Bahkti, 56-67, M, hoog opgeleid

"Lastig te doorgronden: wanneer, hoeveel en hoe!"

Odeveen, 46-55, M, laag opgeleid

2. HOOGTE VAN PENSIOEN

Wat is nu precies het BEDRAG dat ik straks krijg? En wat heb ik nu opgebouwd, dus wat is nu de waarde nu? En wat is dat bedrag dan straks waard? Is dat voldoende om van te leven? Kan ik dan mijn huidige levensstandaard behouden of wordt het meer of minder? En hoe zeker is het dat ik dat krijg? Hangt dat nog af van bepaalde factoren af?

"Je betaalt premie, denkt dat je het goed gedaan hebt, maar de kranten staan er vol mee.. de zekerheid over betalen is ver te zoeken." **Sjarls, 56-57, M, laag opgeleid**

3. BESTEEDBAAR INKOMEN

En wat wordt straks in totaal mijn besteedbaar inkomen? Wat zal de AOW tegen die tijd (nog) zijn en wat is de belastingdruk? En als men nog extra potje spaart, wat heb ik dan in totaal iedere maand te besteden?

"Dat is tegelijkertijd ook het lastigste aan pensioenen: wat ga ik concreet overhouden, is dat voldoende om prettig van te leven en reizen, kan ik de hoogte van mijn pensioen dat ik via mijn werkgever spaar nog positief beïnvloeden?" **Traveller68, 46-55, V, hoog opgeleid**

ALGEMENE INFORMATIEBEHOEFTE

4. OPBOUW VAN PENSIOEN

Hoe wordt mijn pensioen opgebouwd? Waar hangt de eindwaarde vanaf? En van welke factoren is dit afhankelijk?

“Wat precies je opbouw is en wat je aan het einde van de rit gaat krijgen (al begrijp ik dat dit afhankelijk is van je pensioenleeftijd die ook iedere keer wordt verschoven!)” **GerardV, 46-55, M, hoog opgeleid**

5. VERANDERENDE REGELINGEN

Men vraagt zich af wat voor zekerheid (de informatie over) het opgebouwde pensioen geeft met alle veranderingen die men heeft zien plaats vinden in regelingen en derhalve ook nog verwacht. Men heeft de laatste jaren de waarde van hun pensioen zien dalen door veranderde regelingen en negatieve beleggingsresultaten. Men is hierover over het algemeen negatief gesteld.

“Met welke REGELS krijg je later te maken want nu wordt je lekker gemaakt met mijnpensioenoverzicht van de overheid maar wat schiet ik ermee op.” **Fireman, 26-35, M, middel opgeleid**

6. AANGEPASTE PENSIOEN LEEFTIJD

Een klein deel wil graag aanvullende informatie over mogelijkheden en de consequenties van vervroegd pensioen. Dus wat wordt mijn pensioen als ik een paar jaar eerder of later met pensioen wil gaan?

“De informatie waar ik nu het meest in geïnteresseerd ben is hoeveel geld ik krijg als ik voortijdig stop met werken. En hoe ik nu kan sparen of extra geld kan inleggen om het pensioengat op te vullen dat dan dreigt te ontstaan.” **Birdy5, 56-70, M, hoog opgeleid**

ALGEMENE INFORMATIEBEHOEFTE

7. AANVULLEND PENSIOEN

Een klein aantal wil inzicht in de mogelijkheden om zelf te sparen voor aanvullend pensioen. Wat is er mogelijk en hoe kun je dit het beste doen?

*"De drie dingen die ik lastig vind om te doorgronden zijn vind ik de onzekerheid over vanaf welke leeftijd je uiteindelijk met pensioen kan gaan. Hoeveel je erop achteruit gaat en of je jezelf daar eventueel tegen kan verzekeren zodat je gegarandeerd bent van een X bedrag wat je dan per maand krijgt. Dus of het al zinvol is misschien om nu bijvoorbeeld al geld opzij of vast te zetten voor later als we de pensioen leeftijd hebben bereikt." **Thea, 46-55, V, middel opgeleid***

8. WAARDE UPO

Enkelen vragen zich af of de waarde op het UPO bruto of netto is, dus voor of na belastingen? Dit gaat vaak samen met de vraag wat überhaupt de belastingdruk zal zijn als men met pensioen gaat.

*"Nu krijg je jaarlijks alleen een UPO waarbij staat wat je hebt opgebouwd tot nu toe en wat je gaat opbouwen als je op dezelfde voet doorgaat. Daar komt dan een jaarlijks bedragje uit maar daar moet denk ik nog belasting af??? Wat houd ik maandelijks over?? Hoeveel bedraagt de AOW en hoe wordt de lijfrente die je zelf spaart t.z.t. belast? Dat zijn allemaal onzekere factoren waardoor je nog steeds niet weet of je al goed voor je oude dag aan het zorgen bent." **Traveller68, 46-55, V, hoog opgeleid***

NIEUWE VARIABELE PENSIOENREGELING

Merendeel zou kiezen voor vast en wil zelfs geen informatie.

Men wil geen risico nemen met pensioengeld waar hard voor is gewerkt: Ze hebben al genoeg onzekerheden te maken gekregen en hebben dan behoefte aan zekerheid.

Keuzevrijheid is positief, maar het sentiment is dat het vooral interessant is als je risico kunt opvangen c.q. riant pensioen hebt.

Factoren die ze in overweging nemen:

- Eigen financiële situatie op moment van met pensioen gaan
- Status wereldeconomie
- Gezondheid en wat dan nog willen ondernemen

Noot: De waarde van het pensioen wordt in uitleg bij vast pensioen benadrukt en bij variabel nauwelijks genoemd. Dit beïnvloedt in negatieve zin de vaste uitkering en 'duwt' mensen richting een (gedeeltelijk) variabele optie om hiermee koopkrachtverlies te compenseren

INFORMATIEBEHOEFTE

Algemene behoeften komen terug en er is behoefte aan informatie die zo veel mogelijk inzicht in toekomstige situatie na pensioen, om onzekerheid te verlagen. Onzekerheid is groter als men meerdere banen heeft gehad.

1. Persoonlijke en duidelijke rekenvoorbeelden

- Behoeft aan rekenvoorbeelden m.b.t. eigen persoonlijke situatie betrekking, zodat cijfers reëel zijn en ze beter weten wat het voor hun situatie betekent.
- Overzicht van de mogelijkheden met bijbehorende consequenties van de te maken keuzes.
- Ook wordt gesuggereerd om 3 scenario's te schetsen: goed, middel en slecht.

2. Voor- en nadelen beide opties

- Een duidelijk overzicht van alle voor- en nadelen op een rij voor beide opties.
- Ook vergelijkingen tussen beide opties in uitbetalingen.

3. Wat zijn de onzekere variabelen?

Een beter inzicht in wat de variabelen zijn die bepalend zijn in de hoogte van het uiteindelijke bedrag dat wordt uitgekeerd.

4. Wat is de mate van garantie?

- Enkele mensen opperen spontaan al de behoefte c.q. het idee om een deel van het pensioen vast te zetten en het andere deel variabel te maken.
- Ook wordt geopperd om een minimum bedrag te bepalen dat wordt uitgekeerd.
- Plus suggestie wordt gedaan om een ondergrens te stellen (+ eventueel een bovengrens) aan de uitkering, dus een maximaal verlies (c.q. winst) te bepalen.

5. Hoe zien de beleggingen eruit?

- Wie belegt de bedragen? En hoe worden de bedragen belegd? Een deel wil hierover meer uitleg en meer inzicht.
- Enkele vragen zich ook af waarin wordt geïnvesteerd.
- Ook vraagt men zich af of men hier ook nog invloed op kan uitoefenen.

6. Mogelijkheden om te switchen in toekomst?

- Men vraagt zich af wat de mogelijkheden zijn om in de toekomst te switchen tussen beide opties. Kan dit jaarlijks of een aantal maximaal keer?

7. Jaarlijkse schatting levensverwachting

- Men vraagt zich af of de inschatting van de levensverwachting ieder jaar plaats vindt of dat dit eenmalig is.
- Plus men wenst prognoses van de levensverwachting.

10. Wat is het risico?

- Men wil meer informatie over het risico: risico van beleggen en risico van de rente?
- En wat is de zekerheid bij overlijden voor de nabestaanden?
- Enkele willen ook duidelijke waarschuwingen ontvangen.

8. Duidelijke voorwaarden

Er heerste een zeer uitdrukkelijke wens voor hele duidelijke voorwaarden met zo min mogelijk kleine lettertjes. Men wil eerlijke en duidelijke voorlichting.

11. Wat zijn de kosten?

Men wenst inzicht in de kosten bij beide opties. Wat zijn de kosten voor het financiële beheer van de beleggingen? En wat zijn de kosten bij de vaste regeling?

9. Duidelijke taal

Er is een grote spontane behoefte aan uitleg in duidelijke, voor iedereen begrijpelijke taal. Pensioenen zijn een moeilijke materie en derhalve extra belangrijk dat het duidelijk wordt uitgelegd.

12. Hoe vast is vast?

Wat betekent een vaste uitkering? Is vast ook daadwerkelijk vast of gaan er nog kosten af en is de hoogte van dit vaste pensioen ook toch nog afhankelijk van factoren?

STRUCTUUR

1. SPONTAAN

2. GEHOLPEN

Pensioenwijzer



Vast of variabel Pensioen

Wat levert het op

- Wat is mijn pensioen waard (looprecht) bij een vaste vs. variabele uitkering?
- Wanneer wordt de pensioentijd als vermogen belast?
- Conclusie: Welke keuze past nu het beste bij mij? Waar kan ik terecht voor een antwoord op de vraag? Bij: een financieel adviseur.

Persoonlijke Gegevens

- Mijn persoonlijke gegevens
- Gegevens van mijn partner/wed. kinderen
- Gegevens over mijn bestaande pensioenen (AOW)
- Gegevens over al mijn pensioengegevens: wat is mijn totale inkomen na pensioenuitkering en hoe hangt dit samen met de vaste of variabele uitkering?

Contactgegevens

- Contactgegevens pensioenuitvoerder

Algemene Informatie

- Algemene introductie over de variabele en vaste uitkering
- Waar bestaat vast en wat zijn de verschillende scenario's? Hoe hangt of laag kan het bedrag per maand uitbetalen?
- Wat betekent variabel en wat zijn de verschillende scenario's? Hoe hangt of laag kan het bedrag per maand uitbetalen?

Beleggen, de verschillende mogelijkheden

- Hoe kan ik beleggen? Bij: defensief, neutraal of offensief
- Waar wordt er in belegd en hoe ik daar iets over te zeggen?
- Wat zijn de kosten van een vaste vs. variabele uitkering?
- Hoe kan ik beleggen? Bij: defensief, neutraal of offensief
- Wat zijn de andere variabelen? Bij: levensverwachting en rente
- Kan ik een maximum bedrag aangewezen waarmee belegd mag worden, zodat ik verzekerd ben van een minimale uitkering per maand?
- Kan ik mijn keuze voor het deel dat variabel is, volgend jaar of in de jaren erna nog aanpassen?
- Wat gebeurt er als ik of mijn partner overlijdt?

vaste of variabele pensioenuitkering?

Algemene introductie over de variabele en vaste uitkering

Wat betekent vast en wat zijn de verschillende scenario's? Hoe hangt of laag kan het bedrag per maand uitbetalen?

Gegevens over mijn bestaande pensioenen (AOW)

Kan ik een maximum bedrag aangewezen waarmee belegd mag worden, zodat ik verzekerd ben van een minimale uitkering per maand?

Waar wordt er in belegd en hoe ik daar iets over te zeggen?

Wat betekent variabel en wat zijn de verschillende scenario's? Hoe hangt of laag kan het bedrag per maand uitbetalen?

Kan ik een maximum bedrag aangewezen waarmee belegd mag worden, zodat ik verzekerd ben van een minimale uitkering per maand?

Waar wordt er in belegd en hoe ik daar iets over te zeggen?

Wat betekent variabel en wat zijn de verschillende scenario's? Hoe hangt of laag kan het bedrag per maand uitbetalen?

Conclusie: Welke keuze past nu het beste bij mij? Waar kan ik terecht voor een antwoord op de vraag? Bij: een financieel adviseur.

Mijn persoonlijke gegevens

Gegevens van mijn partner/wed. kinderen

Bij welke uitvoerders kan ik terecht voor mijn pensioen?

Contactgegevens pensioenuitvoerder

INFOGRAPHICELEMENTS

STEP 1



STEP 2



STEP 3



STEP 4



HEART TITLE HERE



YOUR TITLE HERE



YOUR TITLE HERE



YOUR TITLE HERE



designed by freepik.com

IDEE 1

Uw keuze: wilt u een vast of een variabel pensioen?

Kind u voor een vaste of een variabele pensioenuitkering? [Hier komt introductie tekst over de variabele uitkering en vaste uitkering]

- 1. Uw persoonlijke gegevens**
[Hier komen persoonlijke gegevens en gegevens partner]
- 2. Hoeveel pensioen krijgt u?**
[Hier vergelijkt u de hoogte van de vaste uitkering met de hoogte van de variabele uitkering]
- 3. Wat krijgt uw partner als u overlijdt?**
[Hier komt een tabel met informatie over partnerpensioenen]
- 4. Wat is uw totale inkomen na pensioenuitkering?**
[Hier komt een vergelijking naar inkomensverwachting]
- 5. Kan ik mijn pensioen bij een andere uitvoerder aanpakken?**
[Hier komt een tabel met informatie over andere uitvoerders]
- 6. Meer weten?**
[Hier komt tekst over hoe nu verder met deze informatie]

Heeft u nog vragen? Neem dan contact met ons op. Wij zijn bereikbaar via <e-mailadres> en op <telefoonnummer>.

PAGINA 1/1

IDEE 2

Uw keuze: wilt u een vast of een variabel pensioen?

- 1. Uw persoonlijke gegevens**
[Hier komen persoonlijke gegevens en gegevens partner]
- 2. Hoeveel pensioen krijgt u?**
[Hier vergelijkt u de hoogte van de vaste uitkering met de hoogte van de variabele uitkering]
- 3. Hoeveel pensioen krijgt u?**
[Hier vergelijkt u de hoogte van de vaste uitkering met de hoogte van de variabele uitkering]
- 4. Meer weten?**
[Hier komt tekst over hoe nu verder met deze informatie]

Heeft u nog vragen? Neem dan contact met ons op. Wij zijn bereikbaar via <e-mailadres> en op <telefoonnummer>.

PAGINA 1/2

IDEE 3

Uw keuze: wilt u een vast of een variabel pensioen?

- 4. Wat zijn de risico's?**
[Hier vergelijkt u de risico's. Hoe meer risico, hoe meer uw uitkering van jaar tot jaar kan verschillen.]
- 5. Wat krijgt uw partner als u overlijdt?**
[Hier komt een tabel met informatie over partnerpensioenen]
- 6. Kan ik mijn pensioen bij een andere uitvoerder aanpakken?**
[Hier komt een tabel met informatie over andere uitvoerders]
- 7. Wat zijn de kosten die ik betaal?**
[Hier komt tekst over hoe nu verder met deze informatie]
- 8. Meer weten?**
[Hier komt tekst over hoe nu verder met deze informatie]

Heeft u nog vragen? Neem dan contact met ons op. Wij zijn bereikbaar via <e-mailadres> en op <telefoonnummer>.

PAGINA 2/2

+ **KOPJES MET EEN VRAAG: MAKEN HET MAKKELIJK LEESBAAR, HELDER & TOEGANKELIJK**

+ **OPBOUW & VISUELE WEERGAVE VAN INFORMATIE**

+ **KOPJE: MEER WETEN?**

IDEE 1

Uw keuze: wilt u een vast of een variabel pensioen?

Kindt u voor een vaste of een variabele pensioenuitkering?
[Hier komt introductie tekst over de variabele uitkering en vaste uitkering]

1. Uw persoonlijke gegevens
[Hier komen persoonlijke gegevens en gegevens partner]

2. Hoeveel pensioen krijgt u?
[Hier vergelijkt u de hoogte van de vaste uitkering met de hoogte van de variabele uitkering]

[Hier komt een tabulaire toelichting] [Hier komt een tabulaire toelichting]

[In de bedragen is al rekening gehouden met de kosten] [In de bedragen is al rekening gehouden met de kosten]

3. Wilt u partner als u overlijdt?
[Hier komt een introductie tekst over de variabele uitkering en vaste uitkering en dat informatie in dat document gaat over het juiste beak]

4. Wat is uw totale inkomen na pensioenuitkering?
[Hier komt een vergelijking naar mgpensioenoverzicht.nl]

5. Kun ik mijn pensioen bij een andere uitvoerder aanpakken?
[Hier komt nog een tabulaire toelichting]

6. Meer weten?
[Hier komt tekst over hoe nu verder met deze informatie]

Heeft u nog vragen? Neem dan contact met ons op. Wij zijn bereikbaar via <e-mailadres> en op <telefoonnummer>.

**KORT & BONDIG, MAAR TE SUMMIER
INLEIDING VOOR VASTE OF VARIABELE KEUZE**

IDEE 2

Uw keuze: wilt u een vast of een variabel pensioen?

1. Uw persoonlijke gegevens
[Hier komen persoonlijke gegevens en gegevens partner]

2. Over welk deel van uw pensioen gaat deze informatie?
[Hier komt een introductie tekst over de variabele uitkering en vaste uitkering en dat informatie in dat document gaat over het juiste beak]

[Hier komt een introductie tekst over de variabele uitkering en vaste uitkering en dat informatie in dat document gaat over het juiste beak]

3. Hoeveel pensioen krijgt u?
[Hier vergelijkt u de hoogte van de vaste uitkering met de hoogte van de variabele uitkering]

[Hier komt een tabulaire toelichting] [Hier komt een tabulaire toelichting]

[In de bedragen is nog geen rekening gehouden met de kosten] [In de bedragen is nog geen rekening gehouden met de kosten]

4. Wat zijn de risico's?
[Hier vergelijkt u de risico's. Hoe meer risico, hoe meer uw uitkering van jaar tot jaar kan verschillen.]

[Tabulaire toelichting over de verschillende soorten risico's: beleggingsrisico, renterisico, langlevensrisico] [Tabulaire toelichting over de verschillende soorten risico's: beleggingsrisico, renterisico, langlevensrisico]

5. Wilt u partner als u overlijdt?
[Hier komt een introductie tekst over de variabele uitkering en vaste uitkering en dat informatie in dat document gaat over het juiste beak]

6. Meer weten?
[Hier komt tekst over hoe nu verder met deze informatie]

Heeft u nog vragen? Neem dan contact met ons op. Wij zijn bereikbaar via <e-mailadres> en op <telefoonnummer>.

**TOTAALPLAATJE PENSIOEN
RISICO EN KOSTEN LOS (TRANSPARANTIE)**

GEWENSTE STRUCTUUR

1. Uw uitgangssituatie

- Uw persoonlijke gegevens (incl. partner)
- Perspectief van pensioen (incl. deel van pensioen waar deze informatie over gaat)
- Hoogte pensioenpotjes
- Verwijzing naar mijnpensioenoverzicht.nl (vanwege herkenbaarheid)

2. Kiest u voor een vaste of variabele pensioenuitkering?

- Meer context om het doel van het formulier duidelijk te maken: keuze maken
- Algemene voor- en nadelen

3. Wat zijn de mogelijkheden en verschillen van een vaste of variabele pensioenuitkering?

- Hoogte uitkering bij vast en variabel
- Verschillende scenario's bij vast en variabel
- Waarde / inflatie bij vast en variabel!
- Link naar laag 2: Mogelijkheid tot pensioen over bepaalde periode kopen, keuze offensief en defensief beleggen, andere beleggingsmogelijkheden, of hier integreren

4. Wat zijn de risico's?

- Verschillende soorten risico's
- Ook persoonlijke risicoprofiel (bij voorkeur m.b.v. een tool) !
- Link naar laag 2: Wat krijgt uw partner als u overlijdt?

5. Wat zijn de kosten die ik betaal?

- Kosten bij vast en variabele uitkering
- Link naar laag 2: belastingtechnische aspecten of in onderdeel 1 benoemen bij totale bedragen: bruto en netto

6. Welke keuze past bij u?

- Conclusie en hoe nu verder

7. Meer weten?

- Contact gegevens pensioenuitvoerder: telnummer, email, advies door persoonlijk adviseur
- Link naar laag 2: pensioen bij een andere uitvoerder aankopen. FAQ met vee gestelde vragen en verklarende woordenlijst (bijv. langlevensrisico)

FORMAT FEEDBACK

- + **'Pensioenvertreksituatie'** van variant 2 is eenvoudig, overzichtelijk en uitnodigend
- + **Fasering** van informatie: via doorlinken van hoofd- naar detailinformatie of van offline naar online (spontaan benoemd)
- Duidelijke uitleg over **rekenvariabelen** (inflatie, renteontwikkeling, rendement, beheerskosten)
- **Tool/keuzemenu** met korte/eenvoudige vragen om te bepalen welk pensioen het best bij je past
- **Visuele weergave** van informatie voor toegankelijker maken van informatieoverdracht: infographic, grafieken, tabellen, afbeeldingen
- **Rustige, zakelijke uitstraling:** grafieken niet te klein/ingewikkeld, rust in kleurgebruik, goed contrast met achtergrond
- **Maandbedragen** maken informatie concreter i.p.v. jaarbedragen
- **Scenario's:** gebruik een staafdiagram, labels voor scenario's, niet te klein lettertype
- **Risicometers:** te ingewikkeld en niet duidelijk genoeg



AGENDA

INTRODUCTIE

MANAGEMENT SUMMARY

RESULTATEN PER WERKSESSIE

SESSIE 1

SESSIE 2

SESSIE 3

SESSIE 4

WERKSESSIE 2 *Overzicht*

De tweede werksessie vond plaats op 21 november. Tijdens deze werksessie zijn de resultaten van de tweede actieve veldwerkperiode gedeeld. Tijdens deze tweede sprint zijn de onderdelen **'totale pensioeninkomen'** en **'waarde van het pensioen'** geëvalueerd.

Agenda van de werksessie

1. Resultaten delen sprint 2:
 - Houding t.a.v. het weergeven van het totale pensioeninkomen in het standaardmodel
 - Evaluatie van het zelf invullen van de ontbrekende gegevens in het pensioeninkomen-overzicht
 - Onduidelijkheden en verbeterpunten onderdeel 'totale pensioeninkomen'
 - Houding t.a.v. het weergeven van de inflatie in het standaardmodel (reëel vs. nominaal)
 - Onduidelijkheden en verbeterpunten onderdeel 'waarde van het pensioen'
2. Verfijnen van de vragen voor sprint 3

1. PENSIOENINKOMEN

1. Uw persoonlijke gegevens



Uw gegevens

Jan Voorbeeld
Geboren op: 12-10-1952
Burgerservicenummer: 123456789
Werkgever: Bouwbedrijf Steiger

Uw partner

Ingrid Voorbeeld
Geboren op: 24-12-1952

Uw pensioengegevens

U heeft een premieovereenkomst bij Pensioenverzekeraar Nederland
Datum waarop uw pensioen start: 12-10-2017
Hoogte van het pensioenkapitaal op 12-04-2017: € 98.600

2. Over welk deel van uw pensioen gaat deze informatie?



Als u met pensioen bent, bestaat uw inkomen uit 3 onderdelen:

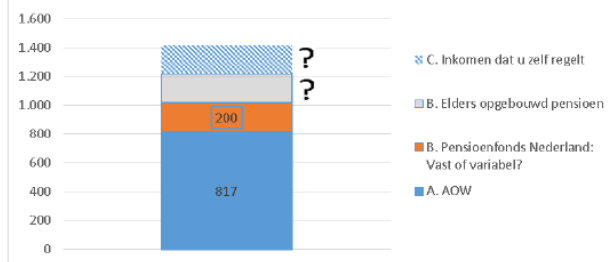
- A. u krijgt AOW van de overheid
- B. u krijgt pensioen dat u via uw werkgever opbouwt
- C. u hebt misschien nog zelf inkomen geregeld.

Bekijk wat uw totale inkomen is bij pensionering

U heeft via uw werkgever pensioen opgebouwd bij Pensioenfonds Nederland. U heeft nu de keuze: wilt u een vaste of een variabele uitkering van Pensioenfonds Nederland? Het is belangrijk dat u bij uw keuze kijkt naar uw totale inkomen.
In het plaatje staat de AOW-uitkering voor een samenwonende.



U ziet op www.mijnpensioenoverzicht.nl wat uw opgebouwde pensioen is
U kunt uw opgebouwde pensioen en eventuele andere inkomsten invullen in het plaatje.



Let op: Alle bedragen zijn bruto bedragen per maand. Hierover moeten dus nog premies en belasting worden betaald.

?! mijnpensioenoverzicht.nl

Dhr. Jan Voorbeeld
BSN: 123456789

Alle genoemde bedragen zijn bruto bedragen in euro's per maand.

Aan deze samenvatting kunnen geen rechten worden ontleend. Lees altijd de informatie die u ontvangt van de Sociale Verzekeringsbank en uw pensioenuitvoerder(s). Hierin staat belangrijke persoonlijke informatie.

Pensioen bij pensionering

AOW Alleenstaand			
	Te berekenen	Herkeningsnummer	stand per
Sociale Verzekeringsbank (AOW)	€ 817		30-03-2017

Pensioen			
	Te berekenen	Herkeningsnummer	stand per
Pensioenfonds Metaal	€ 400	57645004989	30-03-2017
Verzekeraar Piezier	€ 250	648282738788	30-03-2017
Pensioenfonds Nederland	€ 200	5319568.COLLECTIEF	30-03-2017

Alle genoemde bedragen zijn bruto bedragen in euro's per maand.

1. Het principe om zelf het ontbrekende pensioeninkomen aan te vullen is voor de meesten duidelijk

Duidelijk omdat...

- Mijnpensioeninkomen.nl is herkenbaar en het is duidelijk om aan de hand hiervan de gegevens in het document aan te vullen.
 - Betreft ook vaak mensen die zelf iets extra's hebben geregeld voor hun pensioen en zelf ook regelmatig mijnpensioenoverzicht raadplegen.

Voor een kleine groep is het principe onduidelijk

- Mijnpensioenoverzicht.nl is voor de meesten wel bekend, maar ze doorzien niet goed hoe het werkt en begrijpen soms ook niet goed de functie van het document.
- Ze halen 'uw totale inkomen' en 'vast-variabel' ook door elkaar. Hierbij speelt ook mee:
 - De voorbeeldsituatie
 - Pensioen is en blijft een lastige materie

"Volgens mij zou bij 'b' (elders opgebouwd pensioen) die €400 van pensioenfonds metaal moeten komen te staan, dit is het pensioen dat via de werkgever wordt opgebouwd, die €200 van Pensioenfonds Nederland staat al in het oranje vak daaronder. Bij 'c' (inkomen dat u zelf regelt) zou die €250 van 'verzekeraar plezier' moeten komen te staan." Erko80, 46-55 jaar, M, hoog opgeleid

"400 euro bij Pensioenfonds metaal. De andere van 200 euro staat er al." Rudolf, 46-55 jaar, M, hoog opgeleid

1. Weergave van het totaalinkomen is noodzakelijk voor keuze

- **Het is onderdeel van de basisbehoefte: weten waar je aan toe bent.** Het is dan ook zeer nuttig en wenselijk om het totale inkomen dat je na het bereiken van je pensioenleeftijd tot je beschikking hebt te zien – dus huidige pensioen, AOW, elders opgebouwde pensioenen en inkomen dat je zelf regelt.
- **Weten waar je aan toe bent, zorgt er ook voor dat er behoefte is aan het zien van:**
 - Netto bedragen
 - Invloed van inflatie

“Je moet je totale inkomen wel weten, want je moet toch weten hoeveel geld je dan nog in handen hebt als je met pensioen bent. Je moet toch ook ervan uit kunnen gaan dat je de vaste lasten kunt betalen, dus dat is heel belangrijk!”
Thea, 56-65 jaar, M, middel opgeleid

“Pensionering duurt voor mij nog wel 20 jaar, maar toch vind ik het wel interessant om te weten wat je moet opbouwen om tijdens je pensioen "normaal" te kunnen leven. En wat je tijdens je werkzame periode moet opzij zetten om je huidige levensstandaard te kunnen handhaven..” **Omarhakim, 46-55 jaar, M, middel opgeleid**

1. De grafiek werkt verhelderd, maar er worden veel verbeterpunten gezien

POSITIEF

- + Grafiek maakt inzichtelijk dat het totale inkomen is opgebouwd uit **verschillende onderdelen**
- + Verschillende **kleuren** het ook duidelijk
- + **Maandbedragen**
- + **Afgeronde** (voorbeeld) getallen

NEGATIEF

- **Afzender:** Er dient duidelijker gemaakt te worden dat het formulier van de huidige pensioenuitvoerder is (dus van de huidige werkgever) en de gegevens van 'oude' pensioenen ingevuld dienen te worden middels mijnpensioenoverzicht.nl
- **Totaalinkomen vs. keuze:** Het is niet voor iedereen duidelijk waarover de keuze gaat. De 2 dienen duidelijker uit elkaar getrokken te worden:
 1. Wat is uw totale inkomen?
 2. Keuze voor uw 'huidige pensioen' vast of variabel

De zin 'Het is belangrijk dat u bij uw keuze kijkt naar uw totale inkomen' lijkt hierin verwarrend

1. Andere onduidelijkheden

ELDERS OPGEBOUWD PENSIOEN

Er zou duidelijker bij moeten staan dat het **eerder, bij andere werkgevers** opgebouwde pensioenen betreft.

AOW BEDRAG

Over het AOW-bedrag wordt gezegd dat het voor **samenwonenden** is en later voor **alleenstaanden**.

Het leidt ook tot onduidelijkheid over hoe het zit met de weergave van het **nabestaandenpensioen**.

'VERZEKERAAR PLEZIER'

Onduidelijk of 'Pensioen Plezier' een pensioen is of inkomen dat door iemand **zelf is geregeld**.

Veel consumenten weten ook niet dat een **verzekeraar** ook pensioen kan uitkeren.

Y-AS GRAFIEK

Let op de **waardes** die worden weergegeven op Y-as. De getallen in de grafiek komen niet overeen met de werkelijke getallen van de opgebouwde pensioenen

MIJN PENSIOENOVERZICHT.NL

De uitdraai wordt soms **niet herkend**.

Namen van pensioenfondsen zijn minder top-of-mind dan die van **werkgevers**.

A-B-C

De link tussen A-B-C in de **toelichting en de grafiek** wordt niet gezien. 'Waarom is het niet A-B-C-D?'

1. Andere onduidelijkheden

INKOMEN DAT JE ZELF REGELT

- Voor de meesten is niet duidelijk wat hier allemaal onder valt. Veel mensen denken dat hier **spaargeld** onder valt.
 - Enkelen willen juist hun spaargeld hier niet invullen – hoewel ze wel denken dat dit wel de bedoeling is – omdat ze dit zien als extraatje voor als ze met pensioen zijn en niet hun ‘basis inkomen’.
- **Een deel begrijpt dat hier andere ‘verzekeringen’ onder vallen** die men heeft afgesloten voor ‘de oude dag’, zoals een lijfrenteverzekering.
 - Voor deze mensen is ook duidelijk waar ze dit terug kunnen vinden.
- **Het doel is wel duidelijk:** inkomen voor als je met pensioen bent.
 - Ook voor de mensen die zeggen hier niets in te kunnen vullen, omdat ze niets hebben geregeld.

1. Verbeterpunten

- Maak de **afzender** duidelijker.
- **Splits** heel duidelijk het **totaalinkomen** (de vertreksituatie) en hetgeen de **keuze** over gaat.
- Leg uit dat een **verzekeraar** ook pensioen kan uitkeren.
- Deel voorbeelden van **'inkomen dat u zelf regelt'**.
- Licht kort toe dat op **mijnpensioenoverzicht.nl** het overzicht weergeeft van alle pensioenpotjes die ze in hun carrière bij vorige werkgevers of door overlijden van een partner hebben opgebouwd.
 - **'Elders opgebouwd pensioenen'** is voor een deel onduidelijk dat het om pensioenen gaat van vorige werkgevers. Dit dient er expliciet bij gezet te worden.
 - Ditzelfde geldt voor nabestaanden pensioen.
- De **bruto bedragen** zijn voor veel mensen nog te onduidelijk. Men wil graag inzicht in wat men straks te besteden heeft. Vooral mensen voor wie het allemaal erg lastig is, vinden het ook moeilijk in te schatten wat hun belastingdruk zal zijn.
- Enkele missen nog het **partnerpensioen** plaatje.

2. WAARDE VAN HET PENSIOEN

VARIANT 1

3. Kiest u voor een vaste of een variabele pensioenuitkering?



Kiest u voor een vaste of een variabele pensioenuitkering?

Uw pensioenregeling is een premieregeling. Met de premies van u en uw werkgever bouwt u een pensioenkapitaal op. Van het kapitaal dat op uw pensioendatum beschikbaar komt, koopt u een maandelijks pensioen. U kunt kiezen tussen:

- Een pensioen waarvan vooraf vaststaat hoe hoog het is vanaf uw pensioendatum totdat u overlijdt. Dit noemen we een vast pensioen.
- Een pensioen waarvan de hoogte niet vaststaat. Dit noemen we een variabel pensioen. Wij blijven uw pensioenkapitaal dan (deels) beleggen. Dit pensioen is naar verwachting hoger dan een vast pensioen. Maar het kan ook lager zijn. Uw pensioen beweegt ook mee met de gemiddelde levensverwachting.

Wij zetten de verschillen voor u op een rijtje, zodat het u helpt een keuze te maken.

4. Hoeveel pensioen krijgt u?



Vaste uitkering

Wanneer u voor een vaste uitkering kiest, staat het bedrag in principe vast.

Er is rekening gehouden met de verwachting dat u over 20 jaar minder kunt kopen van dezelfde euro.

Voor meer informatie [klik hier](#).

Variabele uitkering

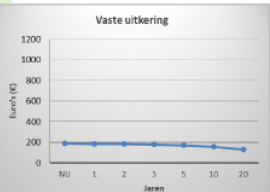
Wanneer u voor een variabele uitkering kiest kan uw uitkering elk jaar anders zijn. De scenario's laten zien hoe de waarde van uw variabele uitkering zich kan ontwikkelen.

De scenario's laten verwachtingen zien.

- In het slecht weer scenario ziet u hoe uw besteedbaar inkomen zich kan ontwikkelen als het slecht gaat met de economie.
- Het verwachte scenario laat uw besteedbaar inkomen zien als de economie zich kan ontwikkelen onder normale economische omstandigheden.
- In het goed weer scenario ziet u hoe uw besteedbaar inkomen zich kan ontwikkelen als het goed gaat met de economie.

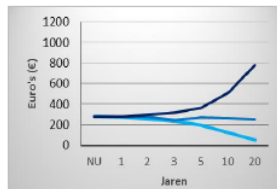
Wat u daadwerkelijk ontvangt hangt af van hoe de beleggingen presteren onder verschillende markt omstandigheden. Uw pensioen kan ook stijgen of dalen als de gemiddelde levensverwachting in Nederland verandert. Er is rekening gehouden met de verwachting dat u over 20 jaar van dezelfde euro minder kunt kopen.

Voor meer informatie [klik hier](#).



Het verloop van de koopkracht (waarde) van uw uitkering in euro's

Jaren	Value (€)
NU	190
1	186
2	183
3	179
5	172
10	156
20	128



Het verloop van de koopkracht (waarde) van uw uitkering in een slecht weer scenario in euro's

Jaren	Value (€)
NU	280
1	277
2	254
3	233
5	196
10	126
20	50

Het verloop van de koopkracht (waarde) van uw uitkering in een verwacht weer scenario in euro's

Jaren	Value (€)
NU	280
1	279
2	278
3	246
5	274
10	267
20	255

Het verloop van de koopkracht (waarde) van uw uitkering in een goed weer scenario in euro's

Jaren	Value (€)
NU	280
1	281
2	300
3	320
5	366
10	511
20	780

VARIANT 2

3. Kiest u voor een vaste of een variabele pensioenuitkering?



Kiest u voor een vaste of een variabele pensioenuitkering?

Uw pensioenregeling is een premieregeling. Met de premies van u en uw werkgever bouwt u een pensioenkapitaal op. Van het kapitaal dat op uw pensioendatum beschikbaar komt, koopt u een maandelijks pensioen. U kunt kiezen tussen:

- Een pensioen waarvan vooraf vaststaat hoe hoog het is vanaf uw pensioendatum totdat u overlijdt. Dit noemen we een vast pensioen.
- Een pensioen waarvan de hoogte niet vaststaat. Dit noemen we een variabel pensioen. Wij blijven uw pensioenkapitaal dan (deels) beleggen. Dit pensioen is naar verwachting hoger dan een vast pensioen. Maar het kan ook lager zijn. Uw pensioen beweegt ook mee met de gemiddelde levensverwachting.

Wij zetten de verschillen voor u op een rijtje, zodat het u helpt een keuze te maken.

4. Hoeveel pensioen krijgt u?



Vaste uitkering

Wanneer u voor een vaste uitkering kiest, staat het bedrag in principe vast.

Hierbij is **geen** rekening gehouden met de verwachting dat u over 20 jaar minder kunt kopen van dezelfde euro.

Voor meer informatie [klik hier](#).

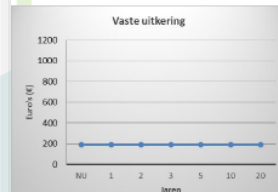
Variabele uitkering

Wanneer u voor een variabele uitkering kiest kan uw uitkering elk jaar anders zijn. De scenario's laten zien hoe de waarde van uw variabele uitkering zich kan ontwikkelen.

De scenario's laten verwachtingen zien.

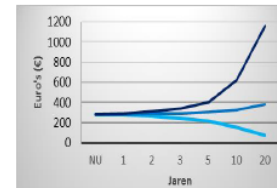
- In het slecht weer scenario ziet u hoe uw besteedbaar inkomen zich kan ontwikkelen als het slecht gaat met de economie.
- Het verwachte scenario laat uw besteedbaar inkomen zien als de economie zich kan ontwikkelen onder normale economische omstandigheden.
- In het goed weer scenario ziet u hoe uw besteedbaar inkomen zich kan ontwikkelen als het goed gaat met de economie.

Wat u daadwerkelijk ontvangt hangt af van hoe de beleggingen presteren onder verschillende markt omstandigheden. Uw pensioen kan ook stijgen of dalen als de gemiddelde levensverwachting in Nederland verandert. Ook hier is **geen** rekening gehouden met de verwachting dat u over 20 jaar van dezelfde euro minder kunt kopen.



Het verloop van uw uitkering in euro's

Jaren	Value (€)
NU	190
1	190
2	190
3	190
5	190
10	190
20	190



Het verloop van uw uitkering in een slecht weer scenario in euro's

Jaren	Value (€)
NU	280
1	283
2	264
3	247
5	216
10	154
20	74

Het verloop van uw uitkering in een verwacht weer scenario in euro's

Jaren	Value (€)
NU	280
1	285
2	289
3	293
5	303
10	325
20	379

Het verloop van uw uitkering in een goed weer scenario in euro's

Jaren	Value (€)
NU	280
1	287
2	312
3	340
5	404
10	623
20	1159



Let op: in deze scenario's is **geen** rekening gehouden met de verwachting dat u over 20 jaar van dezelfde euro minder kunt kopen dan nu

2. De reële bedragen worden door de meerderheid begrepen

- Voor de meesten is het direct duidelijk wat er bedoeld wordt met het **€128**. Ze begrijpen dat €128 de toekomstige waarde is van de (vaste) uitkering van €190.
 - De anderen denken dat je het op je rekening gestort krijgt.
- Het begrip van het **woord inflatie** is bij de meesten ook bekend: het minder waard worden van een euro en dus van je opgebouwde pensioen.

“Als ik nu 190 euro heb en dat 20 jaar bewaar, is dat zelfde bedrag dan nog maar 128 euro waard. Door de inflatie. Zonder investeringen of spaarrentes wordt je geld flink minder waard.”
Erikderode1, 36-45 jaar, M, hoog opgeleid

“Dit betekent volgens mij dat de € 190 in jaar 1 evenveel waard is als de € 128 in jaar 20. Het bedrag zal niet veranderen maar wel wat je ermee zou kunnen doen.”
Odeveen, 46-55 jaar, M, laag opgeleid

“Volgens mij heb je kennis van rekenen en economie nodig en is er met het opzetten van beide voorbeelden onvoldoende rekening gehouden met mensen die dit echt niet te snappen. alsof het door een academicus met een "aardappel in de mond" is geschreven zonder dat er is gekeken naar het begrip van de lezer. In die zin zijn beide voor mij even onduidelijk.”
Francienkl, 36-45 jaar, V, hoog opgeleid

2. De reële weergave heeft de voorkeur

- Favoriet, doordat de weergegeven cijfers reeds gecorrigeerd zijn voor inflatie wordt een **reëler en eerlijker beeld gegeven van de situatie** zoals deze voor de mensen bij het behalen van hun pensioenleeftijd zal zijn.
- Er zijn **al zoveel onzekere factoren** die het moeilijk maken om een goed inzicht te verkrijgen in iemands pensioen en de werkelijke financiële situatie op dat moment, dat **iedere stap dichterbij het werkelijke beeld**, wordt gewaardeerd.
- **Visueel effect van inflatie** op de uitkering is duidelijk zichtbaar. Al is het bij **variabel minder goed zichtbaar**.
- **Mooi weer scenario** is door de correctie ook minder overdreven weergegeven, dus **geloofwaardiger**.
- Ook wordt nog de kanttekening gemaakt dat de **begin-getallen** bij variant 1 en 2 niet gelijk zijn, wat verwarrend werkt.

"In de eerste variant wordt de invloed van inflatie beter weergegeven dan in de tweede. Daar wordt namelijk zichtbaar gemaakt dat het bedrag dat ik overhoud jaarlijks afneemt door inflatie. De tweede suggereert dat er geen inflatie is. Een pensioenverzekeraar die mij dit scenario zou voorspiegelen zou bij mij direct als onbetrouwbaar door de mand vallen."
Pipo36, 46-55 jaar, M, hoog opgeleid

2. Reëel is het meest van belang, maar nominaal geeft extra inzicht

- Het weergeven van de voor inflatie gecorrigeerde bedragen wordt gewaardeerd, omdat dit een **beter inzicht geeft in het inkomen dat besteed kan worden** na het bereiken van het pensioen. Men krijgt meer gevoel bij de waarde van het bedrag.
 - Door enkelen wordt het percentage van de gebruikte inflatie gemist.
- De waarde is het belangrijkste van de twee, maar het weten van ook **de hoogte geeft nog beter inzicht** in de toekomstige situatie, namelijk ook het **gestorte bedrag** in de toekomst.
 - Wel wordt hierbij de kanttekening gemaakt dat dit bij de variabele variant moeilijker inzichtelijk te maken is.

2. Verbeterpunten

- Geef naast het reële bedrag ook aan **welk bedrag er uitgekeerd wordt**.
- Vermeld duidelijker dat in beide scenario's met inflatie is rekening gehouden: **Maak inflatie bij variabel meer zichtbaar** door de correctie te laten zien in de grafiek.
- **Benoem het woord 'inflatie'** in de uitleg en boven de grafiek.
- Geef de **inflatiecijfers** weer, waarmee rekening is gehouden. En de aannames die zijn gemaakt in de scenario's.
- Vermeld ook duidelijk dat **inflatiecijfers aannames** zijn en deze kunnen veranderen in de toekomst.
- Maak de **grafiek groter**, zodat de dalende lijn duidelijker is. Ook de beginwaarde van €190 is dan duidelijker; soms wordt deze als €200 gelezen.
- **Mooi weer scenario wordt als onrealistisch** en optimistisch ervaren; in 20 jaar zijn er altijd wel pieken en dalen, waardoor deze situatie veel te rooskleuring wordt weer gegeven.

"Graag zou ik zien waar de aannames van de scenario's op gebaseerd zijn. Uiteindelijk is het een fraaie vorm van koffiedik kijken. Nu word ik geacht om keuzes te doen op basis van luchtballonnen en daar voel ik me niet zo goed bij."
Birdy5, 56-65 jaar, M, hoog opgeleid

2. Verbeterpunten

▪ Bruto/netto knop:

- Dit geeft een nog **duidelijker en realistischer beeld** van het besteedbare inkomen in de toekomstige pensioensituatie.
- Het wordt beschouwd als een nog **eerlijker** beeld van de situatie. Dit straalt af op de pensioenuitvoerder en -adviseur, die hierdoor betrouwbaarder overkomen.
- Het wordt ook ervaren als aantrekkelijk, omdat dit het gevoel geeft, zelf nog **invloed** uit te kunnen oefenen. Men kan zelf bepalen wat men ziet.
- Wel wordt de kanttekening gemaakt dat de wet- en regelgeving kan veranderen, waardoor deze **cijfers nog steeds fictief** zijn en niet vast staan. Hier dient een opmerking over te worden gemaakt.

“Ik heb liever alleen netto. Ik heb toch niets aan bruto? Dat krijg ik niet in mijn hand en dan kan ik er niets mee. Inflatie begrijp ik in principe wel maar hier leest het lastig voor me. Voor mij mag er meer uitleg bij.....”
Francienkl, 36-45 jaar, V, hoog opgeleid

2. Verbeterpunten

▪ Inflatie aan/uit knop:

- Voor de meesten geldt dat de inflatie knop **altijd 'aan'** mag staan. Zij willen de gecorrigeerde bedragen zien met eventueel vermelding van de uit te keren bedragen, vanwege het eerlijke en realistische beeld. Een knop zonder inflatie zou suggereren dat dit ook een scenario is, wat niet het geval is.

“De inflatie zou gewoon altijd aan moeten staan. En ook de bedragen zouden netto te zien moeten zijn. Dan zie je wat er te besteden is.” **Toekomst, 46-55, V, middel opgeleid**

“Suggestie voor duidelijke vermelding inflatie: Wanneer u voor een vaste uitkering kiest, staat het bedrag in principe vast. Het bedrag wat u maandelijks uitgekeerd krijgt bedraagt € 190,-- In onderstaande grafiek is rekening gehouden met de verwachting dat u over 20 jaar minder kunt kopen van dezelfde euro. Hierna volgt de grafiek.” **Gert, 56-65, M, middel opgeleid**

2. Voorbeeld

4. Hoeveel pensioen krijgt u?



Vaste uitkering

Wanneer u voor een vaste uitkering kiest, staat het bedrag in principe vast.

U ontvangt elk jaar €190,-. Er is **geen** rekening gehouden met de verwachting dat u over 20 jaar minder kunt kopen van dezelfde euro.

Voor meer informatie [klik hier](#).



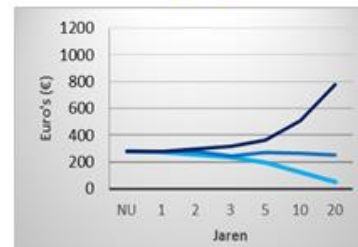
	NU	1	2	3	5	10	20
Het verloop van uw uitkering in euro's	190	190	190	190	190	190	190

Variabele uitkering

Wanneer u voor een variabele uitkering kiest kan uw uitkering elk jaar anders zijn. De scenario's laten zien hoe de waarde van uw variabele uitkering zich kan ontwikkelen, afhankelijk van hoe het gaat met de economie.

Er is **geen** rekening gehouden met de verwachting dat u over 20 jaar van dezelfde euro minder kunt kopen.

Voor meer informatie [klik hier](#).



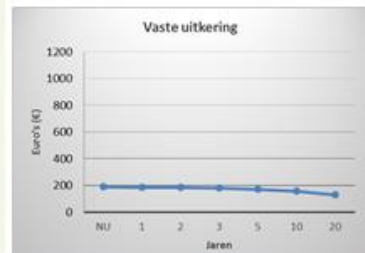
	NU	1	2	3	5	10	20
Het verloop van uw uitkering in een slecht weer scenario in euro's	280	283	264	247	216	154	74
Het verloop van uw uitkering in een verwacht weer scenario in euro's	280	285	289	293	303	325	379
Het verloop van uw uitkering in een goed weer scenario in euro's	280	287	312	340	404	623	1.159

5. Wat is de waarde van mijn pensioen?

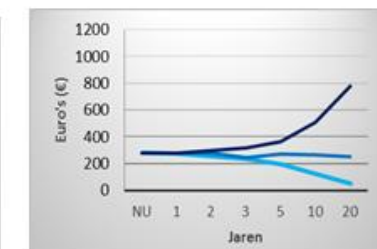


Deze €190,- stijgt niet mee met de prijzen, waardoor uw besteedbare inkomen elk jaar daalt. In onderstaande afbeelding ziet u hoeveel uw besteedbare inkomen daalt.

In onderstaande afbeelding ziet u hoeveel uw besteedbare inkomen daalt als we rekening houden met de verwachting dat u over 20 jaar van dezelfde euro minder kunt kopen.

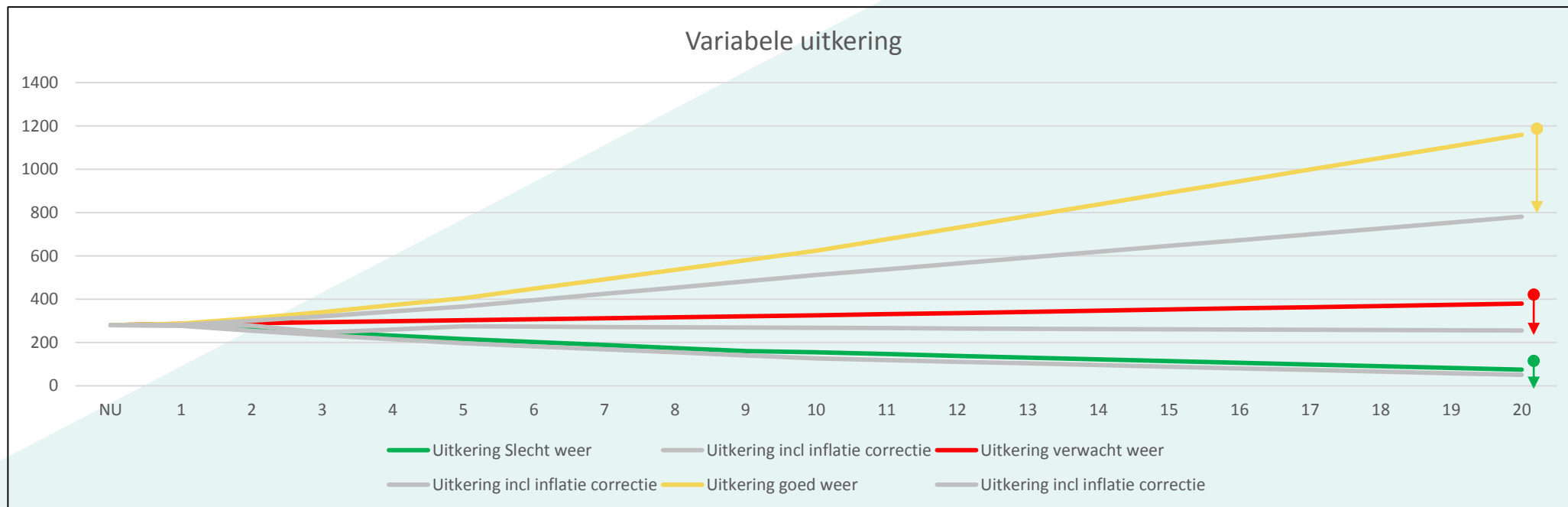
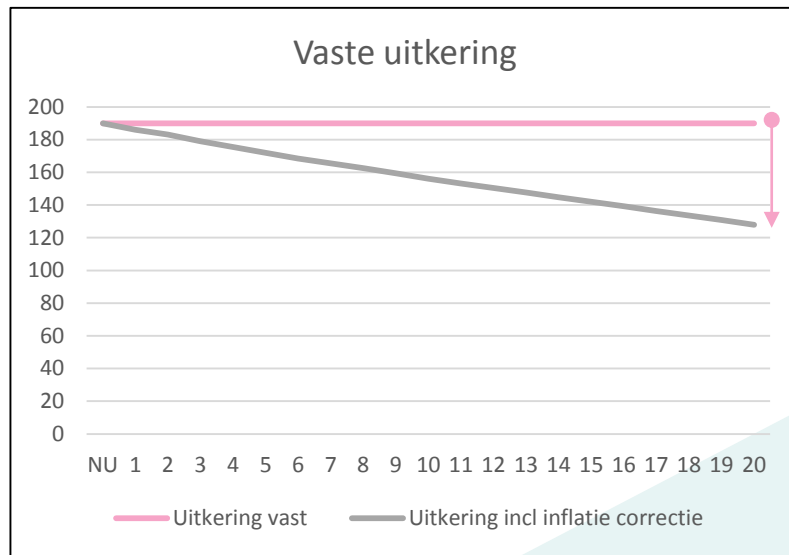


	NU	1	2	3	5	10	20
Het verloop van de waarde van uw uitkering in een slecht weer scenario in euro's	280	277	254	233	196	126	50
Het verloop van de waarde van uw uitkering in een verwacht weer scenario in euro's	280	279	278	246	274	267	255
Het verloop van de waarde van uw uitkering in een goed weer scenario in euro's	280	281	300	320	366	511	780



	NU	1	2	3	5	10	20
Het verloop van de waarde van uw uitkering in een slecht weer scenario in euro's	280	277	254	233	196	126	50
Het verloop van de waarde van uw uitkering in een verwacht weer scenario in euro's	280	279	278	246	274	267	255
Het verloop van de waarde van uw uitkering in een goed weer scenario in euro's	280	281	300	320	366	511	780

2. Voorbeeld



2. Verbeterpunten

- Enkele opperen de wens voor een scenario switch knop, waarbij ze zelf kunnen switchen tussen verschillende scenario's. Dit geeft hen niet alleen meer inzicht in mogelijke situaties, maar geeft ook een gevoel van controle, zelf kunnen bekijken van scenario's. Dit geeft ook een betrouwbaarder gevoel dat afstraalt op de pensioenuitvoerder.
- Een enkeling noemt specifiek dat men de %'s rendement benoemd wil zien.
- De verplichte waarschuwing van de AFM over 'geen garanties van behaalde rendementen' ontbreekt.
- Een enkeling merkt op dat 20 jaar wel heel ver weg is gezien de steeds latere pensioenleeftijd.
- Overweeg het waarschuwingsbord (in kleinere versie) weer te geven.
- Een enkeling ziet graag ook vermeld wat er nodig is om de huidige pensioenwaarde vast te houden.



AGENDA

INTRODUCTIE

MANAGEMENT SUMMARY

RESULTATEN PER WERKSESSIE

SESSIE 1

SESSIE 2

SESSIE 3

SESSIE 4

WERKSESSIE 3 *Overzicht*

De derde werksessie vond plaats op 30 november. Tijdens deze werksessie zijn de resultaten van de derde actieve veldwerkperiode gedeeld. Tijdens deze derde sprint zijn de onderdelen **'hoogte van het pensioen'**, **'risico's'** en **'kosten'** geëvalueerd.

Agenda van de werksessie

1. Resultaten delen sprint 2:
 - Houding t.a.v. het weergeven van de hoogte van het pensioen in het standaardmodel
 - Onduidelijkheden en verbeterpunten onderdeel 'hoogte van het pensioen'
 - Houding t.a.v. het weergeven van de risico's in het standaardmodel
 - Onduidelijkheden en verbeterpunten onderdeel 'risico's'
 - Houding t.a.v. het weergeven van de kosten in het standaardmodel
 - Onduidelijkheden en verbeterpunten onderdeel 'kosten'
2. Verfijnen van de vragen voor sprint 4

1. HOOGTE

3. Kiest u voor een vaste of een variabele pensioenuitkering?



Kiest u voor een vaste of een variabele pensioenuitkering?

Uw pensioenregeling is een premieregeling. Met de premies van u en uw werkgever bouwt u een pensioenkapitaal op. Van het kapitaal dat op uw pensioendatum beschikbaar komt, koopt u een maandelijks pensioen. U kunt kiezen tussen:

- Een pensioen waarvan vooraf vaststaat hoe hoog het is vanaf uw pensioendatum totdat u overlijdt. Dit noemen we een vast pensioen.
- Een pensioen waarvan de hoogte niet vaststaat. Dit noemen we een variabel pensioen. Wij blijven uw pensioenkapitaal dan (deels) beleggen. U loopt dan beleggingsrisico, maar u krijgt ook het beleggingsresultaat. Daarom is dit pensioen is naar verwachting hoger dan een vast pensioen. Maar het kan ook lager zijn. Dit is afhankelijk van de beleggingsresultaten. Uw pensioen beweegt ook mee met de gemiddelde levensverwachting.

Wij zetten de verschillen voor u op een rijtje, zodat het u helpt een keuze te maken.

4. Hoeveel pensioen krijgt u?

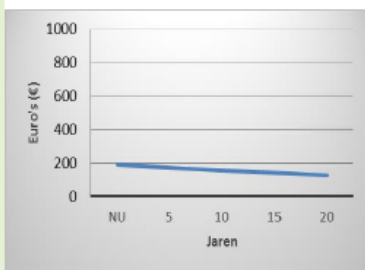


Vaste uitkering

Wanneer u voor een vaste uitkering kiest, staat het bedrag in principe vast. U ontvangt elk jaar €190,-. De keuze voor meer zekerheid leidt tot een lagere startwaarde van het pensioen in vergelijking met de variabele uitkering.

Deze €190,- stijgt niet mee met de prijzen, waardoor uw besteedbare inkomen elk jaar daalt. In onderstaande afbeelding ziet u de koopkracht (waarde) van uw pensioen.

Voor meer informatie [klik hier](#).



	Nu	5	10	15	20
Het verloop van de koopkracht (waarde) van uw uitkering in euro's	190	172	155	141	128

Variabele uitkering

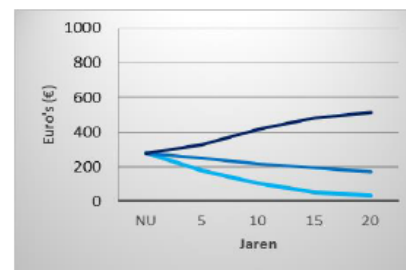
Wanneer u voor een variabele uitkering kiest kan uw uitkering elk jaar anders zijn. De scenario's laten zien hoe de koopkracht (waarde) van uw variabele uitkering zich kan ontwikkelen.

De scenario's laten verwachtingen zien.

- Het verwachte scenario laat uw besteedbaar inkomen zien als de economie zich kan ontwikkelen onder normale economische omstandigheden.
- In het goed/slecht weer scenario ziet u hoe uw besteedbaar inkomen zich kan ontwikkelen als het goed/slecht gaat met de economie.

Wat u daadwerkelijk ontvangt hangt af van hoe de beleggingen presteren onder verschillende markt omstandigheden. Uw pensioen kan ook stijgen of dalen als de gemiddelde levensverwachting in Nederland verandert. In onderstaande afbeelding ziet u de koopkracht (waarde) van uw pensioen.

Voor meer informatie [klik hier](#).



Koopkracht uw uitkering getoond per scenario	Nu	5	10	15	20
Goed weer	280	331	418	480	512
Verwacht weer	280	248	218	193	170
Slecht weer	280	177	103	53	33

1. De grafiek met tabel helpt het merendeel om de koopkracht af te lezen

Zij begrijpen ook dat de variabele uitkering kan schommelen tussen 2 uitersten, die het mooi en slecht weer scenario weergeven.

Verbeteringen om het doel en gebruik van de grafiek nog duidelijker te maken:

- Maak zowel koopkracht als het gestorte bedrag visueel (bijv. de hoogte van de uitkering in grijs tonen en werk bijv. met waarschuwingstekens)
 - Nog steeds onduidelijkheid onder enkele deelnemers over de koopkracht, het gestorte bedrag en het meenemen van inflatie bij variabel.
- Maak de link tussen de grafiek en tabel duidelijker
- Geef aan dat er met voorbeeldsituaties wordt gewerkt

*“Bij een variabele uitkering kan de uitkering verschillen van € 103,-- bij een slecht weer situatie , € 218,-- bij een verwacht weer situatie tot € 418,-- bij een goed weer situatie. Dit is echter maar een voorbeeld, in werkelijkheid kan het nog anders zijn. (Afhankelijk van rendement).” **Gert***

*“Is overal de inflatie wel meegenomen. Dat wil ik graag weten.” **JanSoest***

1. Het merendeel begrijpt dat de scenario's voorspellingen betreffen en anders kunnen uitpakken dan de werkelijkheid

Het is voor de meesten duidelijk dat de koopkracht van de uitkering dus ook lager kan uitvallen dan het slechtweerscenario.

Niet open voor variabel:

Voor degene die kiezen voor vastigheid, is het lager kunnen uitvallen van de uitkering een bevestiging dat beleggen veel te onzeker is en negatief kan uitpakken. Negatief sentiment wordt gevoed door negatieve rendementen en negatieve publiciteit rondom pensioenen (hogere premies, te lage dekkingsgraden, etc.). Hierdoor hebben zij in het algemeen veel scepsis t.a.v. de geschetste scenario's.

Open voor variabel:

Voor hen is dit geen verrassing, noch een probleem. Dit hoort bij beleggen en zij vertrouwen op een beter resultaat na meerdere jaren.

*"Niet erg je zit aan goede kant van de score en maakt soms verlies en soms winst i.v.m. vast. Het past ook binnen de lijnen van de verwachtingen in de grafiek." **OBJ***

"Het geeft geen reden tot ongerustheid, de eerste 5 jaar misschien een iets lagere uitkering, maar daarna herstelt dit wel weer en stijgt de uitkering weer boven het verwacht weer scenario."

Gert

*"Dit bedrag is lager dan het slechtweerscenario en daarom zou ik dus niet kiezen voor een variabele uitkering en kiezen voor zekerheid." **Wolfjes***

1. Een kleine meerderheid geeft een schaalverdeling per 5 jaar de voorkeur

Voorkeur voor weergave per 5 jaar:

- Eenvoudiger, dus duidelijker en overzichtelijker
- Geeft een beter beeld van de ontwikkeling (i.e. geloofwaardiger)
- Gedetailleerder zegt weinig aan de hand van indicaties

De anderen willen een weergave per 1-2 jaar voor de eerste 5 of 10 jaar:

- De eerste jaren zijn de belangrijkste jaren van het pensioen: grotere kans dat je nog leeft en dat je nog fit bent, dus meer wilt (kunnen) besteden
- Beter te overzien, makkelijker te begrijpen (i.e. 'tastbaarder')
- Gedetailleerde informatie geeft meer (schijn)gevoel van zekerheid (er kan nog een hoop gebeuren in 5 jaar)

"Per 5 jaar is prima. Gedetailleerdere voorspellingen zijn zinloos, want ze geven toch niet meer dan een indicatie. De exacte koopkracht kan flink afwijken, zoals ook bij 2) en 3) blijkt."

Jacobien

"Het is misschien beter om het weer te geven per 2 jaar. 5 jaar is best lang en er kan heel wat gebeuren in 5 jaar. 2 jaar lijkt mij daarom makkelijker te overzien."

Bonnie56

1. Overige verbeterpunten

- De uitleg over de het verschillend zijn van de startwaarde dient meer zichtbaar en duidelijk gemaakt te worden. Het lijkt niet of nauwelijks c.q. begrepen te worden.
- Verduidelijk welke impact levensverwachting op de pensioenuitkering heeft.
- Geef (in laag 2) meer informatie over de aannames die gemaakt worden om de scenario's te schetsen.
- Deel informatie over wel/niet mogelijk zijn om keuzes te maken over type beleggingen c.q. fondsen.

Na uitleg over startwaarde: "Ik zie dit zinnetje niet als afdoende. Het is al lastige materie en hiermee maak je het er niet makkelijker mee. Ik heb er erg veel moeite mee om het op deze manier gepresenteerd te krijgen, omdat door deze presentatie in mijn beleving het beleggen veel positiever wordt neergezet en dat geeft een vertekend beeld." **GroteBeer**

"Ik mis toch iets waaruit blijkt waar de verschillende scenario's op gebaseerd zijn. Nu zijn het een beetje luchtballonnen met alleen schijnzekerheid." **Birdy5**

2. RISICO'S

5. Wat zijn de risico's?



In dit blok ziet u een risicometer die laat zien hoeveel risico u loopt bij de vaste en variabele uitkering. De risicometer laat zien hoe groot de kans is dat uw uitkering jaarlijks schommelt. De risico's beïnvloeden dan ook de hoogte van uw uitkering. Hoe de waarde van uw uitkering zich ontwikkelt heeft u kunnen lezen in het vorige blok ('Hoeveel pensioen krijgt u')

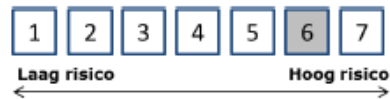
Alle andere pensioenuitkeringsproducten hebben deze risicometer ook. Zo kunt u gemakkelijk producten onderling vergelijken.

Vaste uitkering



Deze uitkering heeft een laag risico. Dat houdt in dat uw uitkering niet schommelt. De uitkering is ieder jaar hetzelfde.

Variabele uitkering



Deze uitkering heeft een hoog risico. Dat betekent dat uw uitkering elk jaar veel kan wijzigen. U loopt daardoor het risico op een lagere uitkering maar ook een kans op een hogere uitkering.

In laag 2 leest u meer over de risico's.

2. De scenario's geven enig inzicht in de risico's maar het is niet voldoende wanneer een variabele uitkering serieus overwogen wordt

De informatie in de grafieken laat duidelijk zien dat de hoogte van de uitkeringen afhankelijk is van de economische ontwikkelingen. Echter de grafieken laten alleen het verschil zien tussen vast en variabel.

Niet open voor variabel:

Voor hen is dit bevestiging dat een variabele uitkering veel te risicovol is. Zij hebben derhalve geen behoefte aan nog meer informatie over de risico's.

Open voor variabel:

Voor hen is de informatie niet voldoende. Zij willen meer gedetailleerde informatie over de risico's bij de variabele uitkering om een gefundeerde keuze te kunnen maken.

"Bij een vaste variant varieert je uitkering toch niet? Het is alleen minder wat je er van kunt kopen, maar €190 blijft €190 maar in waarde kan je er misschien maar €160 aan producten voor kopen na 8 jaar door de inflatie. Dus bij vast ligt het risico bij de inflatie en bij variabel ligt het risico bij de economie en hoe goed de bedrijven het doen. Dat onderscheid mag wel gemaakt worden wat mij betreft." **Traveller68**

"Ik vind het wel belangrijk om te weten waar ze met het geld van mij doen. Risicovol beleggen, of veilig beleggen, maar dan met minder rendement. Als ik dat zou weten, dan zou ik er over na kunnen denken." **Richardd**

2. De risico-meters bevestigen dat een vaste uitkering een laag risico kent en variabel een hoog risico, maar het toont niet hoe hoog het risico bij variabel is

Niet open voor variabel:

- **Risicometer is afdoende:** Het verschil vast en variabel wordt heel duidelijk benoemd.
- **Huidige type risico's:** Het merendeel verwacht dat in de risico-meter de economische situatie c.q. de beleggingsresultaten en soms ook de koopkracht is opgenomen. Enkelen hebben geen idee welke risico's zijn meegenomen en zijn in feite al afgehaakt.

Open voor variabel:

- **Risicometer is niet afdoende:** Het zegt in feite niets anders dan ze al wisten, namelijk dat variabel mogelijk veel schommelingen kent. De meters zeggen niets over hoe hoog de risico's zijn bij een variabel pensioen en dat is juist de informatie waar ze behoefte aan hebben om een goede beslissing te kunnen nemen (en uitvoerders te vergelijken).
- **Huidige type risico's:** Zij verwachten een breder aantal risico's, zoals rentestand, leeftijdsverwachting, beleggingsresultaten verleden en voorspellingen t.a.v. toekomst.
- **Gewenste informatie:**
 - Type beleggingen, met welke risico's (offensief versus defensief), milieubewuste fondsen, wie belegt er, etc.
 - Uitgangspunten van de verschillende scenario's
 - Dit wordt dan in ieder geval in laag 2 verwacht

"Ik vind die risicometer erbij wel lekker duidelijk. het is de eerste keer dat toch wel heel duidelijk wordt dat het risico behoorlijk groot is. Het wordt nu wat minder rooskleurig geschetst dan in eerdere voorbeelden." Purk

"M.i. is deze tekst volstrekt onvoldoende. Zoals bij vraag 1 al aangegeven, is een nadere nuancering zeer op zijn plaats. Het kan/mag toch niet zo zijn, dat ik bij keuze voor variabel afhankelijk ben van een soort roulette?" Jantje uit Leyde

2. Degene die variabel overwegen zouden de risico-meter in combinatie met andere bronnen gebruiken voor de vergelijking van uitvoerders

Niet open voor variabel:

- De lastige materie is een barrière om pensioenuitvoerders met elkaar te vergelijken.

Open voor variabel:

- Zij zouden online op zoek gaan naar meer achtergrond over de pensioenuitvoerders (beleggingsbeleid, soorten fondsen, behaalde resultaten van die fondsen, risicoprofielen en kosten).
- De hoogte van het pensioeninkomen is noodzakelijk om een offerte aan te kunnen vragen en een vergelijking te kunnen maken.
- De risico-meter. Echter vragen ze zich af of de risico-meters per uitvoerder wel op dezelfde uitgangspunten gebaseerd zijn en met elkaar vergeleken mogen worden.

“Je zou van beide verzekeraars moeten weten in welke aandelen/ obligaties/ fondsen ze gaan beleggen en wat het rendement van die beleggingen in het verleden is geweest en of ze vallen onder hoge of lage risicobeleggingen.”

Traveller68

2. Verbeterpunten

- Delen van meer informatie over hoe er belegd wordt, met welke risico's (risicovol versus behoudend) en in welke fondsen, etc.
- Delen van informatie over de werkwijze en normering van de risicometers (ook wat de uitgangspunten van de meters zijn)
- Delen van informatie of het mogelijk is om aanpassingen te maken in keuze en indien mogelijk hoe dit werkt
- Uitdrukkelijk meegeven dat je advies moet inwinnen bij een (betaald) onafhankelijk adviseur, omdat de materie complex is en blijft

"Ik vind het eerlijk gezegd steeds meer onoverzichtelijk en onduidelijk worden. Maar 1 ding staat vast, als je geen reserves hebt kun je je bijna niet permitteren om voor variabel te gaan. Doe je dit wel en daalt de economie zodanig dat je in een slecht scenario komt dan kom je flink in de problemen. Er wordt weinig inzicht gegeven hoe alles berekend wordt. Ik snap dat het koffiedik kijken is in de toekomst, hoe de economie zich verder gaat ontwikkelen maar daardoor blijft het allemaal wat vaag. Het enige wat wel echt duidelijk is is het verschil tussen vast en variabel"

YolandaW

3. KOSTEN

6. Wat zijn de kosten?

Wij maken kosten voor de uitvoering van uw pensioen. Zoals voor onze administratie, de uitbetaling van uw pensioen en het beheer van de beleggingen. Alle kosten zijn verwerkt in de hierboven genoemde uitkeringen.



Vaste uitkering

Als u kiest voor de vaste uitkering dan brengen wij eenmalig €40 in rekening bij de start van uw pensioen. Tijdens de looptijd brengen we geen andere kosten in rekening.

U leest meer over de kosten in laag 2.

Variabele uitkering

Als u kiest voor de variabele uitkering dan brengen wij eenmalig €20 in rekening bij de start van uw pensioen. Tijdens de looptijd brengen wij kosten in rekening om uw pensioen uit te keren (€10) en kosten voor het beheer van de beleggingen. Deze beleggingskosten zijn afhankelijk van de fondsen waarin u belegt en worden verrekend in de koers van de beleggingsfondsen. Hoe hoog ze zijn ziet u op www.pensioenfonds nederland.nl.

In euro's uitgedrukt zijn de kosten voor het beheer van de beleggingen in het verwacht weer scenario:

Jaar	Nu	1	5	10	20
beleggingkosten	20	22	22	25	20

U leest meer over de kosten in laag 2.

3. De kosten bij de vaste uitkering zijn helder, maar bij variabel zijn de kosten verre van duidelijk

Bij vast is het voor iedereen duidelijk wat de eenmalige kosten zijn. Ze gaan er hierbij vanuit dat dit ook echt eenmalige kosten zijn, dus niet jaarlijks.

Bij variabel is het onduidelijk:

- Wanneer de kosten voor uitkering van het pensioen in rekening worden gebracht (per maand, kwartaal of jaar?)
- Wat de beleggingskosten zullen zijn, waar deze van afhankelijk zijn en waarom er geen % wordt aangehouden. Een klein deel vraagt zich af waarom er überhaupt kosten in rekening worden gebracht.
- De tabel roept meer vragen op dan dat deze verduidelijking geeft (waarom verschillen de kosten per periode?). Bovendien zijn alleen de kosten bij het verwacht weer scenario weergegeven.
- Voor degenen die sceptisch t.o.v. variabel zijn, bevestigt het nog meer hun keuze om voor vast te gaan.

“Bij vast is het heel duidelijk maar bij variabel kan ik er geen touw aan vast knopen. 20 euro als start oké.... en dan 10 euro om pensioen uit te keren. Is dat eenmalig? maandelijks? jaarlijks? kosten voor het beheer van de beleggingen ligt er weer aan welke beleggingen en dan moet je weer naar een andere webpagina. Wat onhandig. Kan daar geen duidelijk standaard bedrag voor in rekening gebracht worden? En dan daaronder weer een jaarlijks verwacht plaatje waarbij ik niet snap hoe je aan die bedragen komt. Raar en verwarrend.” Purk

3. Een kleine meerderheid geeft de voorkeur aan een vast, niet uitgesplitst bedrag voor de kosten

Voorkeur voor kosten niet uitgesplitst:

- Eenvoudiger
- Het betreft een eenmalig, laag bedrag. Het gaat uiteindelijk om je maandelijkse pensioenuitkering en wat je te besteden hebt, en daar heeft dit lage bedrag van de kosten geen invloed op.

De anderen willen de kosten wel uitgesplitst:

- Transparanter
- Om vast en variabel beter met elkaar te kunnen vergelijken

Uiteindelijk gaat wat betreft kosten om het bedrag bovenaan de streep

- Het belangrijkste waar men naar kijkt is wat men er zelf aan overhoudt iedere maand; de hoogte van de kosten is dan van minder belang.

“Die 40 euro vind ik voldoende, waar dat dan aan besteed wordt kan me niet boeien, je kan er toch niets aan doen. Niet uit gaan splitsen in onnodige informatie, je krijgt al heel veel cijfertjes te zien.” **Toekomst**

“Totaal niet. immers het gaat mij als klant niet om de kosten maar om de uitkering. Ik betaal liever € 15 als ik een uitkering krijg van € 100 dan dat ik € 5 betaal voor een uitkering van € 75. ” **Odeveen**

3. Verbeterpunten

- Houdt weergave van de kosten eenvoudig door het enkel op het splitsen waar noodzakelijk (het gaat om de juiste balans tussen duidelijk en transparant zijn).
- Houdt bij variabel een vast bedrag of % van de uitkering aan voor de beleggingskosten i.p.v. onduidelijke kosten die afhankelijk zijn van de fondsen waarin belegd wordt.
 - Suggestie van een deelnemer: of houdt een minimaal en maximaal bedrag aan, en communiceer de eenmalige kosten in een aparte brief.
- Geef uitleg en verklaring over de variërende, dus nog onzekere beleggingskosten bij variabel.
- Geef uitleg waarom de kosten bij vast eenmalig zijn en bij variabel ieder jaar/maand in rekening worden gebracht.
- Indien de tabel wordt gebruikt: toon ook de kosten voor het mooi en slecht weer scenario.
- Geef aan of het bruto of netto bedragen betreft.

"Ik vind het hele kostenaspect heel onduidelijk nu terwijl ik dacht dat ik het voor vast toch wel doorhad maar vraag 4 bracht me weer aan het twijfelen. Voor variabel is het een brei aan bedragen en mogelijkheden die je zelf moet combineren waarbij onduidelijk is waarin geïnvesteerd wordt zodat je zelf de juiste kosten kunt opzoeken. Dit zou eigenlijk al doorgegeven moeten worden. Is het een percentage of is het een vast bedrag? Bij variabel blijft bij mij nu een gevoel hangen dat het pensioenfonds het meest profiteert van mij i.p.v. ik van de beleggingen."

Traveller68

HET COMPLETE STANDAARDMODEL

Huidig standaardmodel

1. Uw persoonlijke gegevens
- 2. Uw totale pensioeninkomen**
3. Kiest u voor een vaste of een variabele pensioenuitkering?
- 4. Hoeveel pensioen krijgt u en wat is de waarde van uw pensioen?**
5. Wat zijn de risico's?
6. Wat zijn de kosten?
7. Wat krijgt uw partner als u overlijdt?
8. Uw pensioen bij een andere uitvoerder aankopen?
- 9. Hoe nu verder?**



Het deel van uw pensioen waar deze informatie over gaat en de keuze die u heeft

Standaardmodel

1. Uw persoonlijke gegevens

2. Uw totale pensioeninkomen

Input voor laatste aanpassingen

- ▶ Voeg het logo van afzender toe in hoek van document
- ▶ Werk, indien mogelijk, met maandbedragen
- ▶ Deel alleen informatie over het totaalinkomen en ga nog niet in op de keuze (harde split om verwarring tegen te gaan)
- ▶ Deel voorbeelden van 'inkomen dat u zelf regelt' (conform pensioen 1-2-3)
- ▶ Licht toe dat mijnpensioenoverzicht.nl het overzicht weergeeft van alle pensioenpotjes die ze in hun carrière bij vorige werkgevers en/of door overlijden van partner zijn opgebouwd
- ▶ Maak 'elders opgebouwd pensioen' duidelijker door expliciet te noemen dat het gaat om pensioenen opgebouwd via vorige werkgevers
- ▶ Zorg dat hoogte pensioen niet uit de grafiek kan worden afgelezen maar mijnpensioenoverzicht.nl gebruikt wordt
- ▶ Maak de link tussen A-B-C in icoon, uitleg en legenda duidelijker (bijv. door kleurgebruik)
- ▶ Werk indien mogelijk met netto bedragen, of maak een bruto/netto knop (voor digitale versie)

Standaardmodel

3. Het deel van uw pensioen waar deze informatie over gaat en de keuze die u heeft

4. Hoeveel pensioen krijgt u en wat is de waarde van uw pensioen?

Input voor laatste aanpassingen

- ▶ Voeg het logo van afzender in header en voorbrief toe
 - ▶ Deel vanaf hier informatie over het pensioen waar de keuze over gaat
 - ▶ Schets in de introductie van vast en variabel voor elk de voor- en nadelen
 - ▶ Deel informatie over wel/niet mogelijk zijn om een wijziging in de keuze aan te brengen in toekomst en indien mogelijk hoe dit werkt
-
- ▶ Werk, indien mogelijk, met maandbedragen
 - ▶ Werk indien mogelijk met netto bedragen, of maak een bruto/netto knop (voor digitale versie)
 - ▶ Laat invloed inflatie visueel zien in de hoogte van de uitkering
 - ▶ Deel het bedrag dat uitgekeerd wordt, bijv. door een inflatie-knop (voor digitale versie)
- Maak zowel koopkracht als het gestorte bedrag visueel (bijv. in kleur het reële bedrag en in grijs de hoogte van de uitkering en werk met waarschuwingstekens)**
- ▶ Benoem inflatie (tussen haakjes) en geef duidelijk aan dat hiermee rekening is gehouden
 - ▶ Zorg dat mooi weer scenario geloofwaardig oogt door reële weergave en de juiste meetpunten: Gebruik een schaalverdeling per 5 jaar (of zorg in ieder geval dat de stappen evenredig zijn)

Standaardmodel

4. Vervolg

Input voor laatste aanpassingen

- ▶ Geef inflatiecijfers en aannames waarmee gerekend is weer (in laag 2)
- ▶ Maak de grafiek groter (y-as) zodat er geen verwarring ontstaat tussen grafiek en tabel
- ▶ Toon rekenvoorbeelden en maak het mogelijk om te kunnen rekenen met persoonlijke gegevens (in laag 2)
- ▶ Geef aan dat er met voorbeeldsituaties wordt gewerkt
- ▶ Maak de uitleg over de het verschillend zijn van de startwaarde nog meer zichtbaar en duidelijk. Het lijkt niet of nauwelijks c.q. begrepen te worden.
- ▶ Maak de link tussen de grafiek en tabel duidelijker
- ▶ Verduidelijk welke impact levensverwachting op de pensioenuitkering heeft
- ▶ Deel informatie over wel/niet mogelijk zijn om keuzes te maken over type beleggingen c.q. fondsen (of onderdeel maken van risico's, laag 2)
- ▶ Maak gebruik van een scenario switch-knop (voor digitale versie)

Standaardmodel

5. Wat zijn de risico's?

Input voor laatste aanpassingen

- ▶ Houdt de risicometer eenvoudig
- ▶ Deel informatie over het beleggen en de keuzes die hierin gemaakt kunnen worden (in laag 2)
- ▶ Geef inzicht in de factoren die voor onzekerheid zorgen en impact hebben op de hoogte van de uitkering (in laag 2)
- ▶ Integreer, indien mogelijk, een tool om het persoonlijke risicoprofiel te kunnen zien en in z'n algemeenheid ondersteunt te worden in het maken van de keuze
- ▶ Breidt de risico-meter indien mogelijk uit: Deel meer informatie over hoe er belegd wordt, met welke risico's (risicovol versus behoudend) en in welke fondsen, etc.
- ▶ Deel informatie over de werkwijze en normering van de risicometers (ook wat de uitgangspunten van de meters zijn)
- ▶ Voeg een link naar de pensioenuitvoerder toe om nog meer informatie te kunnen opzoeken
- ▶ Refereer naar de hoogte van het pensioeninkomen

Standaardmodel

6. Wat zijn de kosten?

Input voor laatste aanpassingen

- ▶ Houdt weergave van de kosten eenvoudig door het enkel op het splitsen waar noodzakelijk (het gaat om de juiste balans tussen duidelijk en transparant zijn)
- ▶ Houdt bij variabel een vast bedrag of % van de uitkering aan voor de beleggingskosten i.p.v. onduidelijke kosten die afhankelijk zijn van de fondsen waarin belegd wordt
 - Suggestie van een deelnemer: of houdt een minimaal en maximaal bedrag aan, en communiceer de eenmalige kosten in een aparte brief
- ▶ Geef uitleg en verklaring over de variërende, dus nog onzekere beleggingskosten bij variabel
- ▶ Geef uitleg waarom de kosten bij vast eenmalig zijn en bij variabel ieder jaar/maand in rekening worden gebracht.
- ▶ Indien de tabel wordt gebruikt: toon ook de kosten voor het mooi en slecht weer scenario
- ▶ Geef aan of het bruto of netto bedragen betreft

7. Wat krijgt u partner als u overlijdt?

-

8. Uw pensioen bij een andere uitvoerder aankopen?

-

Standaardmodel

9. Hoe nu verder?

Input voor laatste aanpassingen

- ▶ Deel een conclusie of laat in ieder geval weten hoe nu verder (i.e. welke acties te ondernemen)
- ▶ Deel contactgegevens pensioenuitvoerder en informatie over financieel advies inwinnen
- ▶ Geef nadrukkelijk mee dat je advies moet inwinnen bij een (betaald) onafhankelijk adviseur, omdat de materie complex is en blijft
- ▶ Voeg veel gestelde vragen toe en een verklarende woordenlijst (voor digitale versie)



AGENDA

INTRODUCTIE

MANAGEMENT SUMMARY

RESULTATEN PER WERKSESSIE

SESSIE 1

SESSIE 2

SESSIE 3

SESSIE 4

WERKSESSIE 4 *Overzicht*

De vierde en laatste werksessie vond plaats op 15 december. Tijdens deze werksessie zijn de resultaten van de vierde actieve veldwerkperiode gedeeld. Tijdens deze vierde sprint is het standaardmodel in het geheel geëvalueerd.

Agenda van de werksessie

1. Resultaten delen sprint 4:
 - Activeert het model het kunnen vergelijken van de vaste en variabele uitkering en het kunnen maken van een keuze
 - Activeert het model het kunnen vergelijken van meerdere pensioenuitvoerders en het kunnen maken van een keuze
 - Houding t.a.v. de manier van communiceren over de variabele premieregeling
2. Impact learnings op het standaardmodel

HET VOLLEDIGE STANDAARDMODEL

Pensioenverzekeraar Nederland

Uw keuze: wilt u een vast of een variabel pensioen?

1. Uw persoonlijke gegevens

Jan Voorbeeld
Geboren op: 12-10-1952
Burgerservicenummer: 123456789
Werkgever: Bouwbedrijf Steiger

Uw partner
Ingrid Voorbeeld
Geboren op: 24-12-1952

Uw pensioengegevens
U heeft een premieovereenkomst bij Pensioenverzekeraar Nederland
Datum waarop uw pensioen start: 12-10-2017
Hoogte van het pensioenkapitaal op 12-04-2017: € 50.600

2. Uw totale pensioeninkomen

Als u met pensioen bent, bestaat uw inkomen uit 3 onderdelen:
A. u krijgt AOW van de overheid
B. u krijgt pensioen dat u via uw huidige en vorige werkgevers heeft opgebouwd.
C. u hebt misschien zelf extra inkomen geregeld. Bijvoorbeeld een lijfrente of banksparen.

Bekijk wat uw totale inkomen is bij pensioering
Op www.mijnpensioenoverzicht.nl ziet u een totaaloverzicht van het pensioen dat u via uw werk heeft opgebouwd én van de AOW. U kunt uw opgebouwde pensioen en eventuele andere inkomsten zelf invullen in onderstaand plaatje. Zo ziet u wat uw totale verwachte inkomen is bij pensioering.

Bruto inkomen na pensioering, € per maand

3. Kiest u voor een vaste of een variabele pensioenuitkering?

In bovenstaand plaatje ziet u het pensioen dat u bij pensioenverzekeraar Nederland heeft opgebouwd. Afhankelijk van de keuze die u maakt, is dit 190 (vast) of 210 (variabel). U bepaalt zelf of u voor een vast of variabel pensioen kiest.

- Een vast pensioen is een pensioen waarvan vooraf vaststaat welk bedrag u ontvangt vanaf uw pensioendatum totdat u overlijdt. Voorddeel van de vaste uitkering is dat u van te voren weet waar u aan toe bent. Nadeel is dat uw pensioen niet meestijgt met de prijzen en u daarom steeds minder kunt kopen van uw pensioen.
- Een variabel pensioen is een pensioen waarvan de hoogte niet vaststaat. Wij blijven uw pensioenkapitaal dan (deels) beleggen. Dit pensioen is naar verwachting hoger dan een vast pensioen. Maar het kan ook lager zijn. Dit is afhankelijk van de beleggingsresultaten. Uw pensioen beweegt ook mee met de gemiddelde levensverwachting.

U maakt deze keuze eenmalig. De keuze is dan definitief. Om u daarbij te helpen, zetten wij de verschillen hieronder voor u op een rijtje.

Pensioenverzekeraar Nederland

Uw keuze: wilt u een vast of een variabel pensioen?

4. Hoeveel pensioen krijgt u?

Vaste uitkering
Wanneer u voor een vaste uitkering kiest, staat het bedrag vast. U ontvangt elke maand € 190,-. De keuze voor meer zekerheid leidt tot een lagere startwaarde dan bij de variabele uitkering.

Variabele uitkering
Wanneer u voor een variabele uitkering kiest kan uw uitkering elk jaar anders zijn. Uw uitkering is in het eerste jaar € 210,- per maand. Omdat u beleggingsrisico loopt is de startwaarde hoger dan bij de vaste uitkering.

U leest meer over de hoogte van uw pensioen hier.

5. Wat is de waarde van uw pensioen?

Deze € 190,- stijgt niet mee met de prijzen, waardoor uw koopkracht elk jaar daalt. In onderstaande afbeelding en tabel ziet u hoeveel de koopkracht van uw pensioen daalt: door de inflatie.

De scenario's laten zien hoe de koopkracht (waarde) van uw variabele uitkering zich kan ontwikkelen. Het zijn voorbeeldsituaties:
• Het verwachte scenario laat het verloop van uw koopkracht zien bij normale economische omstandigheden.
• In het goedsticht weer scenario ziet u hoe uw koopkracht zich ontwikkelt als het erg goederg slecht gaat met de economie. In onderstaande afbeelding en tabel ziet u het effect van de inflatie en de economie omstandigheden op de koopkracht van uw pensioen.

Het verloop van de koopkracht (waarde) van uw uitkering in euro's

	NU	5	10	15	20
Vast	190	172	155	141	128
Verwacht weer	210	205	195	180	160
Slecht weer	210	180	140	110	90

Koopkracht van uw uitkering per scenario

	NU	5	10	15	20
Goed weer	210	238	278	300	340
Verwacht weer	210	205	195	180	160
Slecht weer	210	180	140	110	90

U leest meer over de hoogte en inflatie hier.

6. Wat zijn de risico's?

Hoe de waarde van uw uitkering zich kan ontwikkelen ziet u onder punt 5. 'Wat is de waarde van uw pensioen?'. Die waarde schommelt ieder jaar. Hoe groter de schommelingen van jaar tot jaar zijn, des te groter het risico. De risicometer laat zien hoe groot het risico is van de vaste uitkering en van de variabele uitkering. Andere pensioenuitvoerders hebben deze risicometer ook. Zo kunt u producten van verschillende pensioenuitvoerders gemakkelijk met elkaar vergelijken.

Vaste uitkering

Laag risico

Variabele uitkering

Hoog risico

U leest meer over de risico's hier.

Pensioenverzekeraar Nederland

Uw keuze: wilt u een vast of een variabel pensioen?

7. Wat zijn de kosten?

Wij maken kosten voor de uitvoering van uw pensioen. U kunt daarbij denken aan kosten voor onze administratie, de uitbetaling van uw pensioen en het beheer van de beleggingen. Al deze kosten zijn verwerkt in de hierboven genoemde uitkeringen.

U leest meer over de kosten hier.

8. Wat krijgt uw partner als u overlijdt?

Vaste uitkering
Als u kiest voor een vast pensioen dan is zowel het ouderdompensioen als het partnerpensioen vast. Het partnerpensioen bedraagt 70% van het ouderdompensioen.

Als u overlijdt dan ontvangt uw partner € 135,- per maand. Uw partner ontvangt dit bedrag totdat zij overlijdt.

U kunt echter ook andere keuzes maken, zoals geen partnerpensioen. Dan is uw ouderdompensioen hoger.

Variabele uitkering
Als u kiest voor een variabel ouderdompensioen dan is ook het partnerpensioen variabel.

De hoogte van het partnerpensioen is net als het ouderdompensioen afhankelijk van beleggingsresultaten en de ontwikkeling van de gemiddelde levensverwachting. Overlijdt u in het eerste jaar dan ontvangt uw partner € 147,- per maand. Uw partner ontvangt dit bedrag totdat zij overlijdt.

U kunt echter ook andere keuzes maken, zoals geen partnerpensioen. Dan is uw ouderdompensioen hoger. Of u kunt kiezen voor een vast partnerpensioen.

U leest meer over het partnerpensioen hier.

9. Kan ik mijn pensioen bij een andere uitvoerder aankopen?

Ja, dat is mogelijk. Alle pensioenuitvoerders hebben voor de variabele uitkering dit document gemaakt. Vraag daarom ook bij andere pensioenuitvoerders dit model op.

10. Hoe nu verder?

U weet nu wat de verschillen zijn tussen een vaste en een variabele uitkering. Ook weet u dat u dit ook bij andere pensioenuitvoerders kunt aankopen. De informatie hierboven moet u helpen de keuze te kunnen maken tussen een vaste of variabele uitkering. Als u uw keuze aan ons doorgeeft, sturen we u een offerte die op uw keuze is afgestemd. In die offerte staan de andere keuzes die u kunt maken: over het partnerpensioen en over een hoog-laag uitkering. Als u nog geen keuze kunt maken, geef dit dan ook door. Dan krijgt u van ons een offerte voor zowel een vast pensioen als een variabel pensioen.

Voordat u een definitieve keuze maakt, kunt u ook advies vragen aan een financieel adviseur. Die kan u helpen met het begrijpen van de verschillen en wat die voor uw persoonlijke situatie betekenen. Ook kan hij u helpen het pensioen te kiezen dat bij u past.

Heeft u nog vragen? Neem dan contact met ons op. Wij zijn bereikbaar via <e-mailadres> en op <telefoonnummers>.

Vergelijken van vast en variabel
Vergelijken van uitvoerders
Manier van communiceren

Het standaardmodel geeft voldoende informatie en inzicht in de vaste en variabele uitkering om tot een weloverwogen keuze te komen

- De informatie is **duidelijk** weergegeven, zowel in tekst en tabelvorm als in grafiekvorm.
- De informatie tussen een variabele en vaste uitkering is **goed vergelijkbaar**.
 - Vooral 'wat is de waarde van uw pensioen' wordt gebruikt
 - Degene die open staan voor variabel, kijken ook naar 'wat zijn de risico's'
 - Een enkeling geeft aan dat op basis van de offerte, waarin voor beide opties de kosten zichtbaar zijn, pas definitief een keuze gemaakt kan worden.

*"Hmm, ik denk deze beter te snappen dan de eerst rekenvoorbeelden. Nu ga ik voor variabel. Ik begrijp dat er risico's zijn maar de kans lijkt toch groot dat ik er minder op achteruit ga en er minder kans is op inflatie dan bij vast. Ik kan dit in 1 maal volgen en ben echt tevreden over de uitleg. Een kort extra filmpje op YouTube zou ik nog kunnen waarderen maar verder moet er weinig verandert worden." **Fancienkl***

*"Ik zou van Pensioenverzekeraar Nederland een offerte voor beide willen hebben zodat ik ook goed kan zien hoe hoog de kosten zijn en wat die kosten voor invloed hebben op mijn uitkering." **Traveller68***

Een kleine meerderheid blijft hun keuze voor een vaste uitkering. Echter zet het reële perspectief van de koopkrachtontwikkeling aan tot denken.

- **Vast: behoefte aan zekerheid**

Deze groep wil weten waar ze aan toe zijn en niet met te weinig geld c.q. geldzorgen in hun pensioen komen te zitten.

- **Van vast naar variabel**

Aan de hand van de informatie zijn er enkelingen, die een duidelijke keuze hadden gemaakt voor vast, nu toch bereid een (klein) risico te nemen. Dit komt door het duidelijke perspectief dat de twee grafieken laten zien bij punt 5.

- Het vaste bedrag wordt ieder jaar (veel) lager en het slecht weer scenario ligt daar niet heel veel onder.

- **Variabel: bereid om risico te lopen**

Deze groep gaat ervan uit dat minimaal het verwachte weer scenario waarheid zal worden, waardoor ze veel beter uit zijn dan bij een vaste uitkering en ze de inflatie kunnen opvangen.

- Vaak wordt het aandeel van dit pensioen ook beter in het totale inkomen geplaatst
- Ook is er vaker ervaring met beleggen en zelf extra geld gespaard

In de woorden van de consument

"Ik wil graag zekerheid en die heb ik alleen met een vaste uitkering, ondanks dat een vast pensioen niet meestijgt met de inflatie en ik over 20 jaar minder heb te besteden, och dan ben ik al behoorlijk oud en kan ik ook met minder geld toe (sparen voor de toekomst hoeft dan niet meer ;-)" **Wolfjes**

"Ik kies voor variabel. Bij goed of verwacht weer levert me dat meer koopkracht op dan een vast pensioen. Weliswaar is er een substantieel risico dat het pensioen schommelt en het kan ook wel eens slecht weer zijn, maar omdat het pensioen via Pensioenverzekeraar Nederland maar een klein deel van mijn inkomen betreft, durf ik dat risico wel te nemen. Ik heb ook mijn AOW, pensioen van andere werkgevers en eigen regelingen immers nog.." **Jacobien**

"Ja de informatie over het beleggen heeft me één en ander helder gemaakt.. Met een stijgende lijn zit je weliswaar goed, maar als de inflatie losbarst, om het even zo te zeggen dan ben je de pineut En in het ergste geval heb je dan niets meer. Bij vast gaat het pensioen weliswaar niet omhoog, maar ook niet omlaag." **Jukyti**

"De keuze is tot stand gekomen door een opzetje te maken van alle inkomsten naast het pensioen van pensioenverzekeraar Nederland en de AOW er bij te tellen en te bekijken wat mijn inkomen dan is. Omdat dan een redelijk inkomen gehaald wordt, ben ik bereid wat meer risico te nemen." **Gert**

"De zin "Voordeel van de vaste uitkering is dat u van te voren weet waar u aan toe bent. Nadeel is dat uw pensioen niet meestijgt met de prijzen en u daarom steeds minder kunt kopen van uw pensioen." geeft de doorslag. Je hebt zekerheid wat je bij variabel niet hebt.." **Toekomst**

"Mijn voorkeur gaat uit naar variabel omdat ik al een deel AOW krijg wat vaststaat en ook een lijfrente heb die t.z.t. vast gaat uitkeren. Er is dus ruimte om risico te nemen." **Traveller68**

"Overweging is de prognose indicator op het formulier geweest. De verwachting bij slecht weer vergeleken met de prestaties bij een vast pensioen lopen onvoldoende uit elkaar waardoor de risico factor overbrugbaar is. Met de informatie heb ik, een weloverwogen keuze kunnen maken." **TinekeLeegwater**

Laag 1 wordt als compleet ervaren: Degenen die neigen naar 'variabel' geeft het voldoende eerste inzicht, de anderen hebben lagere informatiebehoeften

- **'Vaste kiezers'**

De informatiebehoefte van deze groep is in het algemeen erg laag. Zij zien de informatie over de risico's als bevestiging van wat zij al weten (en vaak negatief ervaren hebben).

- **'Variabele kiezers'**

Voor deze groep geeft het document ook een voldoende eerste inzicht in de risico's die je loopt met doorklik mogelijkheden naar meer informatie over risico's cq. beleggingen en kosten.

*"Ik zou in de eerst laag nog wat meer info willen over hoe je de vergelijking maakt tussen uitvoerders. Op welke punten kunnen ze verschillen en waar moet je dus naar kijken als je een keuze moet maken?." **Jacobien***

*"Ik vind de informatie in de eerste laag goed en helder dus weet niet of ik door zou klikken voor iets aanvullends." **Gezinus***

*"Ik mis niet zozeer iets als wel dat ik iets heel verwarrend vind bij het hoofdstukje partnerpensioen. Eerst wordt het volgende geschreven: "Als u kiest voor een variabel ouderdompensioen dan is ook het partnerpensioen variabel." maar twee alinea's verder staat: " Of u kunt kiezen voor een vast partnerpensioen." Wat is het nu??." **Traveller68***

Het standaardmodel geeft voldoende houvast om ook verschillende pensioenuitvoerders met elkaar te vergelijken

Het vergelijken tussen verschillende uitvoerders lijkt eenvoudig te zijn voor de deelnemers.

- **'Vaste kiezers'**

De groep kijkt alleen naar de hoogte van het vaste bedrag en kiest meestal voor de verzekeraar met de hoogste uitkering.

- **'Variabele kiezers'**

Deze groep vergelijkt de hoogte van de uitkeringen in de 3 scenario's en het risico niveau, dat zij ook impliciet uit de hoogte van de scenario's aflezen. Afhankelijk van het risico dat ze durven nemen (hoog versus lager), kiezen zij voor 1 van de 2 verzekeraars.

"Ik zou toch voor 2 kiezen variabel Nederland. Dat zijn iets minder risico's, waarbij de een mooi resultaat kan halen bij mooi weer, en normaal weer. Bij slecht weer zakt hij ook minder vlug onderuit." **Bonnie56**

"Ik zou voor pensioenverzekeraar Nederland kiezen en voor variabel gaan. Bij het variabel pensioen van verzekeraar Metaal is het risico heel hoog. Bij slecht weer is aan het eind bijna je hele pensioen verdampt. Ook bij vast is het uitgekeerde pensioen lager." **Hoog**

"De aankoop van een pensioen bij een andere maatschappij is wel minimaal uitgelegd, wat het inhoudt. Mag wel wat meer of met een doorverwijzing." **Rudolf**

Er is een sterke behoefte aan een fysiek document om de opties met elkaar te kunnen vergelijken en het met anderen te bespreken

- **Hard copy brief & digitaal:** Voor de meesten is een combinatie van een fysiek en digitaal standaardmodel het meest aansprekend. Men wil het kunnen vast pakken, aan anderen kunnen laten lezen en nog eens terug kunnen kijken.
 - Het is van belang om de informatie ieder geval te kunnen printen.
- **Filmpje:** Van toegevoegde waarde naast het model om de keuze op een eenvoudige manier uitgelegd te krijgen.
 - Bijv. om deelnemers opbouwend en stap voor stap te informeren of extra uitleg te geven hoe je het best de opties met elkaar kunt vergelijken.
- **Interactief platform:** Om nog beter inzicht te krijgen in je eigen situatie.
 - Zelf je persoonlijke gegevens kunnen invullen en bijv. een koppeling met mijnpensioenoverzicht.nl.
 - Maar ook voor het kunnen doorklikken naar meer informatie, aanpassen van bruto/netto bedragen en het kunnen doorgeven van je keuze.
 - Echter eenvoud en toegankelijkheid van laag 1 is key, omdat een dergelijke tool voor degenen die neigen naar vast / laagopgeleid zijn al snel te complex lijkt.

"Ik zou het graag interactief zien, zodat je gelijk door kan klikken naar mijn pensioenoverzicht en kan doorklikken voor meer info, keuze kan doorgeven etc. de opzet en volgorde hierboven vind ik wel helder."

Jacobien


"Ik zou graag willen dat mijn Pensioenverzekeraar een digitaal platform heeft waarin ik zelf kan invullen wat mijn eigen spaargeld is wat ik wil aanwenden voor mijn pensioen en wat ik eventueel ergens anders heb opgebouwd. Op die manier kan ik ook kijken welk deel ik het beste variabel kan maken. Misschien is dat wel niet het deel van Pensioenverzekeraar Nederland maar het deel dat ik bij een ander heb opgebouwd bv."

Traveller68

"Ik vind zo'n filmpje wel prettig, het legt het op een simpele manier uit. Maar een digitale of schriftelijke brief is ook handig, om het op je gemak eens rustig dor te lezen .Ik ga dus eigenlijk voor een combinatie."

Hoog

Verbeterpunten op basis van laatste sprint

- ▶ Delen van een **handleiding** hoe de verschillende aanbieders moeten vergelijken en op basis waarvan zij een keuze moeten maken.
 - Bevestiging en zekerheid afgeven hoe aan te pakken
 - Transparantie en betrokkenheid van de uitvoerders laten zien
- ▶ Een **digitaal en interactief platform** is een toevoeging om de informatie nog meer op **eigen situatie** te kunnen betrekken.
- ▶ Expliciter benoemen dat je **niet kunt switchen** als je eenmaal een keuze hebt gemaakt.
- ▶ Wees alert op informatie over een **vast of variabel partnerpensioen**. De huidige informatie lijkt tegenstrijdig te zijn. Wel/ niet mogelijk om een andere keuze te maken dan het ouderdompensioen?
- ▶ Een **eerste inzicht geven in de kosten**. Bijv. één voorbeeldberekening.
- ▶ Zorg dat **kleurgebruik** in de staafdiagram van het pensioeninkomen overeen komt met het logo en de toelichting van A, B, C. 
- ▶ Noot: Voordeel van de vaste uitkering komt beter tot uiting dan de variabele uitkering

Algemene learnings om in gedachten te houden

- ▶ Rondom pensioen hangt een **negatief sentiment**: het is complex en gaat samen met veel onzekerheid. De enige zekerheid die wordt gezien is dat men erop achteruit gaat.
- ▶ Ondersteun consumenten in **hoe het vergelijken aan te pakken** door bijv. een handleiding of filmpje. Dit draagt bij aan meer sympathie voor uitvoerders.
- ▶ Maak de **informatie persoonlijk en relevanter** door bijv. toe te werken naar een toegankelijk interactief platform waar pensioengegevens eenvoudig aangevuld kunnen worden en je kunt switchen tussen informatie (i.e. bruto/netto, scenario's) om een gevoel van controle te ervaren.

Learning voor laag 2 / digitale versie om in gedachten te houden

- ▶ Geef **inflatiecijfers en aannames** waarmee gerekend is weer.
- ▶ Toon **rekenvoorbeelden** en maak het mogelijk om te kunnen rekenen met persoonlijke gegevens.
- ▶ Deel informatie over de **beleggingen**: Leg uit of er keuze is in hoe offensief/ defensief er belegd wordt en hoe de uitvoerder belegd.
- ▶ Deel informatie over de werkwijze en **normering van de risicometers**.
- ▶ Voeg een **link naar de pensioenuitvoerder** toe om nog meer informatie te kunnen opzoeken
- ▶ Voeg **veel gestelde vragen** toe en een verklarende **woordenlijst**.



Mathieu Veldhuijzen
Business Director



+31 10 742 10 54



mathieu@insites-consulting.com



Nouschka Tijdeman
Sr. Research Consultant



+31 10 742 10 37



nouschka@insites-consulting.com

New York Timisoara London Rotterdam Ghent Düsseldorf
Barbizonlaan 45 | 2908 ME Rotterdam | Nederland