

PENSIOENCOMMUNICATIE: DIGITALISERING EN UITDAGINGEN VOOR DE TOEKOMST

DOOR | **MYRIAM LANOTTE*** en **PIERRE DEVOLDER****

*Doctorandus, Louvain Institute of Data Analysis and Modeling in economics and statistics, UCLouvain

**Gewoon hoogleraar, Louvain Institute of Data Analysis and Modeling in economics and statistics, UCLouvain

1. INLEIDING

De pensioensystemen in Europa worden al enkele decennia geconfronteerd met verschillende grote uitdagingen: 1) een demografische crisis door een omkering van de leeftijds piramide (de babyboomers gaan op pensioen, langere levensverwachting, lage vruchtbaarheid, etc.) en 2) een financiële crisis die zowel de arbeidsmarkt als het rendement van investeringen beïnvloedt.

Die uitdagingen hebben geleid tot heel wat hervormingen van de pensioensystemen in Europa. Sommige leggen de verantwoordelijkheid voor de opbouw van het toekomstige pensioen bij de burgers, die vandaag een veel actievere rol moeten spelen in de opbouw van hun pensioen als ze voor de volledige duur van hun pensioen over voldoende middelen willen beschikken.

Maar uit recente statistieken en onderzoeken blijkt dat een groot deel van de mensen, en vooral jongeren, niet geneigd of gemotiveerd lijken om extra stappen te ondernemen om hun toekomstige pensioen op te bouwen.

Gezien dit uitgesproken gebrek aan belangstelling voor het pensioen, met name onder jongeren, en het risico dat dit kan inhouden voor de pensioensystemen in hun huidige vorm, beveelt de Europese Commissie onder meer aan om de transparantie, de informatie en de kennis over de pensioenen te verbeteren met het oog op adequate en duurzame pensioensystemen in Europa.

Daarom werd in het kader van dit artikel een enquête uitgevoerd in 11 Europese landen, om te beoordelen hoe het gesteld is met de pensioencommunicatie in 2020. De enquête betreft zowel de algemene communicatie over de pensioenen als de digitale onlineplatforms waar individuen hun persoonlijke situatie en pensioenrechten kunnen raadplegen (Pension Tracking System of PTS). Om te onderzoeken hoe de communicatie zich ontwikkelde, werd een analyse uitgevoerd waarbij de resultaten van deze enquête werden vergeleken met die van vier eerdere onderzoeken.

De enquête brengt vijf belangrijke conclusies aan het licht: (1) alle landen richten hun inspanningen inzake pensioencommunicatie op de ontwikkeling van digitale communicatie en onlineplatforms om de individuele pensioenrechten te raadplegen; (2) er is een groot verschil tussen de landen wat betreft de stand van die digitale communicatie; (3) veel bevindingen die bij eerdere onderzoeken als leemte in de

pensioencommunicatie werden aangeduid, zijn nog steeds niet opgelost; (4) de huidige communicatie is uitsluitend informatief bedoeld; (5) de belangstelling van de burger voor de verstrekte informatie blijft in alle landen beperkt, los van de ontwikkeling en de kwaliteit van de communicatie.

Die resultaten hebben een discussie op gang gebracht over de beperkte belangstelling van de burger en het belang van pensioencommunicatie volgens het pensioensysteem.

Dit onderzoek is een uitbreiding op de bestaande literatuur over pensioencommunicatie en vormt een update van het onderzoek door de situatie in 2020 te beoordelen. Daarnaast verkrijgt het ook de bestaande studies door te wijzen op de overstap naar een digitale pensioencommunicatie, het probleem van de beperkte belangstelling van de burger en de mogelijke risico's voor de toekomst. De resultaten van de analyse zetten de deur open voor toekomstig onderzoek om de huidige uitdagingen aan te pakken.

Dit artikel is als volgt opgebouwd: in deel 2 worden de context, de pensioensystemen, de hervormingen en het verwachte gedrag van individuen binnen die systemen toegelicht. In deel 3 wordt het waargenomen gedrag in de pensioenomgeving beschreven. In deel 4 worden de resultaten van vier eerdere onderzoeken op dit gebied voorgesteld. Deel 5 beschrijft de huidige enquête, die in 2020 in 11 Europese landen werd uitgevoerd, en de resultaten ervan. Deel 6 behandelt het probleem van de geringe belangstelling en het belang van pensioencommunicatie naargelang het pensioensysteem. Tot slot worden in deel 7 denkpistes voor toekomstige onderzoeken voorgesteld, op basis van de resultaten en de discussie.

2. CONTEXT: PENSOENSISTEMEN, HERVORMINGEN EN VERWACHT GEDRAG

De pensioensystemen in Europa staan al enkele decennia voor verschillende grote uitdagingen: (1) een demografische crisis door een omkering van de leeftijds piramide (de babyboomers beginnen op pensioen te gaan, langere levensverwachting, lagere vruchtbaarheid, enz.), een late toetreding tot de arbeidsmarkt en een vroegtijdige uittreding, vóór de pensioengerechtigde leeftijd; (2) een financiële crisis die zowel de arbeidsmarkt (jobverlies, bedrijfssluitingen, moeilijkheden om werk te vinden) als het rendement van investeringen (laag of zelfs negatief rendement van investeringen) treft (European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion, 2018; European Commission, 2010a; Carone, G. et al., 2016).

Aangezien de pensioenen de belangrijkste bron van inkomsten zijn voor ouderen en daarom een belangrijke buffer zijn tegen armoede en sociale uitsluiting, heeft de Europese Commissie via de open coördinatiemethode (OCM) een reeks aanbevelingen en richtlijnen geformuleerd (Barbier, C., 2010) om in het licht van die nieuwe uitdagingen te zorgen voor adequate en houdbare pensioensystemen in Europa: "Degelijke en adequate pensioensystemen, die mensen in staat stellen om hun levensstandaard redelijkerwijze te handhaven, zijn doorslaggevend voor de burger en voor de sociale cohesie" (Europese Commissie, 2012b; 2010a; 2011; 2012a).

Op die manier zijn sinds enkele decennia de pensioensystemen in Europa herhaaldelijk hervormd. Sommige hervormingen zijn gericht op de financiële houdbaarheid van het

systeem en andere op een toereikend inkomen (Carone, G. et al., 2016; European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion, 2018; The Economic Policy Committee and the Social Protection Committee, 2020).

Dit zijn de belangrijkste conclusies over de verschillende pensioensystemen en hervormingen (Barbier, C., 2010):

- vandaag bevinden we ons in een complexe en veranderende omgeving: complexere systemen met verschillende pijlers naast elkaar, die verschillend gefinancierd worden en opeenvolgende hervormingen ondergaan;
- er is een tendens om de verantwoordelijkheid voor de opbouw van het toekomstige pensioen te verschuiven naar de burger, die vandaag een veel actievere rol moet spelen in de opbouw van zijn pensioen als hij gedurende zijn volledige pensioen over voldoende middelen wil beschikken.

In het licht van de grote demografische en financiële uitdagingen neigen de meeste pensioensystemen, als gevolg van de opeenvolgende hervormingen, ertoe meer risico's en verantwoordelijkheid bij de individuele burger te leggen.

Hieronder beschrijven we drie internationale hervormingstrends die een grote invloed hebben op de overdracht van die verantwoordelijkheid:

- De overgang van een systeem van het type 'vaste prestaties' (DB) naar een systeem van het type 'vaste bijdragen' (DC).
Die evolutie zien we in sommige landen ook bij de pensioensystemen van de eerste pijler (wettelijk pensioen): een daling van de DB-systemen en een stijging van de niet-gefinancierde DC-systemen (notionele rekeningen). Die verandering is te wijten aan de demografische problemen die wegen op de wettelijke pensioensystemen.
In andere landen zien we die evolutie ook bij de bedrijfspensioenregelingen: DB-systemen zijn geleidelijk vervangen door DC-systemen om de inrichters te bevrijden van de buitensporige druk en verantwoordelijkheid die verbonden zijn aan de lage rendementen.
- Toename van systemen met meerdere pijlers om de demografische en financiële problemen van de wettelijke pensioensystemen te verminderen. Sommige lidstaten hebben bepaalde aanvullende pijlers verplicht (bij wet) of semiverplicht (bij collectieve overeenkomst) gemaakt, terwijl andere de keuze aan de burger laten. In dat laatste geval ligt de meeste verantwoordelijkheid en actieve deelname bij de individuele burgers.
- De ontwikkeling van aanvullende pensioenproducten die enerzijds steeds meer keuzemogelijkheden bieden (cafetariaplan, keuze van beleggingsfondsen, enz.) en anderzijds de uitkering in rente doen afnemen ten gunste van de uitkering in kapitaal om de impact van de langere levensverwachting te compenseren (langlevenrisico).

De tendens van de verschillende hervormingen neigt er naar om enerzijds de risico's en verantwoordelijkheden over te dragen aan de individuen en anderzijds om de individuen actiever te betrekken bij hun beleggingskeuzes voor hun pensioen, willen ze over een voldoende hoog pensioen kunnen beschikken (High-level group of experts on pensions, 2019; Lusardi, A. en Mitchell, O., 2011).

3. VASTGESTELD GEDRAG VAN INDIVIDUEN IN DE PENSIENOMGEVING

De huidige pensioenhervormingen en -systemen gaan uit van de veronderstelling dat de individuen rationeel zullen reageren en de ingevoerde incentives en maatregelen zal volgen (langer werken, zo lang mogelijk actief blijven – zelfs gedeeltelijk – door een vervroegd pensioen te vermijden en door meer en langer bij te dragen). Alleen zo kunnen de doorgevoerde hervormingen en pensioensystemen slagen.

Die hypothese is gebaseerd op het idee van de rationele "homo economicus" uit de traditionele economische theorie. "Deze mens wordt verondersteld de relevante aspecten van zijn omgeving zeer goed te kunnen inschatten, zo niet volledig, dan toch op een opmerkelijk heldere en alomvattende manier. Hij wordt ook verondersteld een goed georganiseerd en stabiel systeem van voorkeuren te hebben en in staat te zijn om te berekenen welke van de beschikbare handelingen tot het hoogst haalbare punt op zijn voorkeurschaal zal leiden" (vrije vertaling naar Simon, H., 1955).

Maar in werkelijkheid zien we dat het gedrag van mensen aangaande hun pensioen afwijkt van wat we van de "homo economicus" zouden verwachten: hun reacties wijken af van de verwachtingen die aan de basis liggen van de pensioensystemen en hervormingen.

Ondanks het ingevoerde bonus-malussysteem, de afschaffing of vermindering van het vervroegd pensioen, de verlenging van de loopbaan die nodig is om een pensioen te verkrijgen, de verlaging van de pensioenleeftijd en het effect van meer of minder werken, verlaten mensen de arbeidsmarkt te vroeg en zelfs vóór de pensioenleeftijd, ongeacht het effect op hun pensioen (European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion, 2018a; PensioPlus en Assuralia, 2021).

Uit andere studies blijkt dat, hoewel de hervormingen meer betrokkenheid en verantwoordelijkheid van de individuen vergen, ze geen interesse lijken te hebben voor hun pensioen. Zelfs als individuen zich ervan bewust zijn dat de eerste pensioenpijler alleen niet volstaat, leidt dat er niet noodzakelijk toe dat ze plannen maken voor de toekomst (European Commission DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, 2008). De meeste werknemers maken geen plannen of denken zelfs niet na over hun pensioen (Lusardi, A. en Mitchell, O., 2011) en in het algemeen is de interesse in en de kennis en bewustwording van pensioenen laag (Prast, H. en van Soest, A., 2016). Wat de verwachte initiatiefname en de verantwoordelijkheid betreft, lijkt een groot deel van de individuen niet geneigd om extra maatregelen te nemen en zijn pensioen te plannen en onderschatten het zijn behoeften. Het lijkt erop dat de jonge generatie haar belangstelling voor pensioenen verliest (Insurance Europe, 2020; PensioPlus en Assuralia, 2021).

Dit waargenomen gedrag en vooral het gebrek aan belangstelling voor pensioenen bij jongeren kunnen ertoe leiden dat mensen hun toekomstige pensioen niet plannen en zich te laat realiseren dat ze niet genoeg hebben opgebouwd om hun behoeften tijdens hun pensioen te dekken.

4. RESULTATEN VAN EERDER ONDERZOEK

Gezien het uitgesproken gebrek aan belangstelling voor pensioenen, met name onder jongeren, en het risico dat dit kan inhouden voor de pensioensystemen in hun huidige vorm, beveelt de Europese Commissie onder meer aan om de transparantie, de informatie en de kennis over de pensioenen te verbeteren met het oog op adequate en duurzame pensioensystemen in Europa (European Commission, 2010b).

In die zin zijn al verschillende onderzoeken uitgevoerd naar de communicatie omtrent pensioenen vanuit een internationaal perspectief – en meer bepaald de informatie die wordt verstrekt om de kennis en het bewustzijn rond pensioenen te verbeteren en de pensioenplanning te ondersteunen.

In dit deel worden de resultaten samengevat van vier onderzoeken die tussen 2008 en 2016 zijn uitgevoerd (OECD, 2013; European Commission DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, 2008; Stevens, Y. en Van Assche, L., 2013; Technical Commission on Old-age, Invalidity and Survivors' Insurance, The International Social Security association (ISSA), 2016).

Sinds 2008 blijven de bevindingen en resultaten in grote lijnen gelijk, los van de onderzochte landen:

- de complexiteit van de pensioenen bemoeilijkt de communicatie erover. We moeten er op een eenvoudige en onpartijdige manier over kunnen communiceren;
- de communicatie is vaak gericht op details van regelgeving of berekeningen, terwijl ze op de behoeften van het individu gericht zou moeten zijn door bijvoorbeeld het volgende voor te stellen:
 - eenvoudige en duidelijke communicatie over het nettomaandbedrag dat ze kunnen verwachten en het effect van verschillende levensgebeurtenissen op dat bedrag;
 - een duidelijk en eenduidig beeld waarin alle pensioenpijlers zijn geïntegreerd;
 - een standaardisatie van de informatie die de burgers ontvangen, wanneer de gegevens van verschillende leveranciers afkomstig zijn;
 - een evenwicht tussen de doelen van de overheid en deze van het individu;
 - een eenvoudige maar technisch correcte voorstelling van de informatie;
 - een gelaagde communicatie, met een eenvoudige eerste laag die vervolgens wordt uitgesplitst in gedetailleerdere lagen;
- zowel op het vlak van de inhoud als het gekozen communicatiekanaal is de communicatie niet aangepast aan de verschillende doelgroepen. Het zou beter zijn de bevolking te segmenteren om beter te kunnen inspelen op de behoeften, gewoonten en specifieke kenmerken van elke bevolkingsgroep;
- communicatie op papier lijkt te verdwijnen, terwijl dat nog altijd nodig is voor mensen die geen toegang hebben tot het internet, ook al evolueren we steeds meer in de richting van elektronische communicatie;

- er zijn niet voldoende tools om de communicatie voortdurend te evalueren;
- het ontbreekt aan financiële voorlichtingsprogramma's om de communicatie te begeleiden.

5. DEZE ENQUETE: DE STAAT VAN DE PENSOENCOMMUNICATIE IN 2020

Om de stand van de pensioencommunicatie in Europa in 2020, de uitdagingen en zwakke punten ervan en de toekomstige risico's te analyseren, en om inzicht te krijgen in de werkelijke rol die communicatie speelt in het verbeteren van de motivatie en de belangstelling van individuen voor hun pensioen, werd een enquête uitgevoerd op basis van een vragenlijst die naar de 28 Europese landen werd gestuurd.

De eerste resultaten van de enquête hebben ook geleid tot een diepgaande analyse van de nieuwe digitale platforms waarop burgers hun individuele pensioenrechten kunnen raadplegen (Pension Tracking Systems).

In dit deel worden de methodologie en de resultaten van de enquête gepresenteerd.

5.1. METHODOLOGIE

Er werd een vragenlijst ontwikkeld over de volgende aspecten en kwesties:

- het motief van de communicatie;
- de dekking van de communicatie (welke pijler);
- de instelling die verantwoordelijk is voor de communicatie;
- het bestaande juridische kader rond de communicatie;
- de gebruikte communicatiekanalen;
- de gebruikte technieken om de communicatie op te bouwen;
- de feedback op en de evaluatie van de communicatie;
- de doelgroep van de communicatie;
- een gedetailleerde beschrijving van de 10 belangrijkste communicaties in elk land: kenmerken (gepersonaliseerd/algemeen, vrijwillig/verplicht, bron, doelgroep, met of zonder projectie/simulatie), frequentie en communicatiekanaal;
- de taal van de communicatie;
- het aantal pensioendocumenten dat individuen jaarlijks ontvangen;
- de gegevensbronnen die worden gebruikt in de communicatie;
- het bestaan van een online platform;
- de identificatiemiddelen op die platforms;
- het deel van de bevolking dat op die platforms actief is en de leeftijdsgroepen;
- de specifieke communicatiemiddelen die op die platforms worden gebruikt;
- de aanpassing van de communicatie aan specifieke doelgroepen;
- de evolutie van de communicatie in de afgelopen 10 jaar;
- de toekomst van de communicatie;
- en de zwakke punten en uitdagingen van de communicatie over de pensioenen.

Die vragenlijst werd verspreid in de vorm van een onlineformulier. Het formulier is ook beschikbaar in pdf-formaat, op aanvraag.

Het oorspronkelijke toepassingsgebied van de vragenlijst omvatte alle 28 Europese landen (inclusief het VK).

De strategie was om op voorhand per e-mail contact te leggen met een contactpersoon in elk land. Het eerste contact was een gelegenheid om het project en de context van de vragenlijst voor te stellen. Vervolgens werd gevraagd of ze wilden deelnemen aan de enquête of dat ze daarvoor een andere bevoegde persoon konden aanwijzen.

De volgende landen gaven antwoord: België, Denemarken, Estland, Finland, Frankrijk, Nederland, Polen, Slovenië, Spanje, het Verenigd Koninkrijk en Zweden. 11 van de 28 benaderde landen namen dus deel aan de enquête.

De deelnemers hebben verschillende profielen, maar zijn allemaal gespecialiseerd in pensioencommunicatie: verantwoordelijken/bestuurders/projectmanagers in overheidsinstellingen voor pensioenen, onderzoekers/docenten die gespecialiseerd zijn in pensioenen en de bijhorende communicatie, verantwoordelijken/bestuurders/projectmanagers in particuliere pensioeninstellingen.

In sommige landen hebben meerdere mensen gereageerd. Zo konden we het resultaat voor het land verfijnen. Dat is het geval in België, Finland, Frankrijk en Denemarken.

Eens de antwoorden waren verzameld, werden ze geanalyseerd op volledigheid, consistentie en relevantie voor het onderzoek (de weinig ingevulde formulieren werden verwijderd, net als de formulieren uit hetzelfde land die duidelijke inconsistenties vertoonden met de andere formulieren uit dat land). Antwoorden op het formulier die buiten het toepassingsveld vielen, onvolledig waren of inconsistenties bevatten tussen de antwoorden op verschillende vragen werden ook verworpen.

De formulieren waarvan de inhoud voldoende volledig, relevant en coherent was, werden geanalyseerd om antwoord te krijgen over de stand van de communicatie in 2020, de vastgestelde zwakke punten en uitdagingen en de beoogde toekomst.

In een tweede fase werd de evolutie van de communicatie geanalyseerd. Daarvoor werd een retrospectieve studie uitgevoerd door de resultaten van deze enquête te vergelijken met die van eerdere studies (zie vorig punt) (OECD, 2013; European Commission, DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, 2008; Stevens, Y. en Van Assche, L., 2013; Technical Commission on Old-age, Invalidity and Survivors' Insurance, The International Social Security association (ISSA), 2016).

Voor deze analyse zijn de volgende vergelijkende indicatoren gebruikt, die zijn afgeleid van de resultaten van eerdere studies:

- aanwezigheid van verschillende niveaus in de communicatie (eerst eenvoudig en beknopt, daarna complexer en gedetailleerder);
- integratie van alle pensioenpijlers;
- communicatie van een globale maandelijkse nettoprojectie;
- standaardisatie van de communicatie wanneer verschillende leveranciers betrokken zijn;
- aanwezigheid van papieren communicatie;
- aanwezigheid van digitale communicatie;

- aanwezigheid van een onlineplatform met meer verfijnde en dynamische simulatie- en projectietools;
- kenmerken van de betrokken personen (% bevolking + leeftijd);
- communicatie van de impact van verschillende gedragingen op de maandelijkse nettoprojectie;
- organisatie van een financieel voorlichtings- en bewustmakingsprogramma ter ondersteuning van de communicatie;
- houdt de communicatie rekening met financiële gedragstheorieën?;
- passende communicatie (op het vlak van inhoud en kanaal) voor verschillende doelgroepen, gedifferentieerd naar leeftijd, levenssituatie, geslacht, enz.;
- werd de communicatie al geëvalueerd?

De resultaten van de studie onderstreepten hoe belangrijk het is om digitale platforms te ontwikkelen. Daarom werden in een derde fase de bestaande digitale platforms waarop burgers hun individuele pensioenrechten kunnen raadplegen (Pension Tracking Systems – PTS), geanalyseerd in de 11 deelnemende landen. Deze enquête is uitgevoerd op basis van een verkennend en documentair onderzoek (desk research), waarbij we gebruikmaakten van de resultaten van de vragenlijst, een onlineonderzoek en de beschikbare videodemo's. Vervolgens werden gesprekken gevoerd met de verschillende landen om na te gaan of de resultaten van het verkennende onderzoek klopten.

5.2. RESULTATEN

Dit deel gaat over de volgende twee hoofdvragen en dient om het resultaat van de enquête voor te leggen:

- Wat is de situatie en de evolutie van de communicatie over pensioenen in Europa in 2020? Deze vraag geeft een overzicht van de stand van zaken van de verschillende Pension Tracking Systems.
- Wat zijn de uitdagingen, de evolutie en de toekomst van de communicatie over pensioenen in Europa?

5.2.1. Situatie en evolutie van de communicatie over pensioenen in Europa in 2020

Deze studie belicht de volgende punten omtrent de situatie en de evolutie van de pensioencommunicatie in Europa in 2020 in vergelijking met de resultaten van eerdere studies.

a. De aanwezigheid van verschillende communicatieniveaus

Vooral de onlineplatforms werken met verschillende communicatieniveaus (eerst eenvoudig en beknopt, daarna complexer en gedetailleerder). Zie het deel over digitale communicatie hieronder.

b. De communicatie van een maandelijkse nettoprojectie

Er is doorgaans geen communicatie van een maandelijkse nettoprojectie waarin alle pensioenpijlers worden gecombineerd in één bedrag. In de communicatie op papier is dit over het algemeen niet beschikbaar en in de digitale communicatie bieden slechts vier landen dit aan.

In deze enquête zagen we een verband tussen de communicatie van een maandelijks nettoprojectie en 1) de gekozen filosofie van de betreffende landen en 2) de platformbeheerder. Voor sommige landen is de communicatie van een maandelijks geaggregeerde nettoprojectie eerder een politieke kwestie en een compromis tussen “globaal correct” zijn en het verstrekken van “precieze bedragen”, dan een kwestie van haalbaarheid. Een dergelijke geaggregeerde projectie is namelijk alleen mogelijk als men heel wat veronderstellingen maakt, wat een enigszins onnauwkeurig maar wel globaal correct resultaat geeft.

Ten tweede valt ook op dat wanneer de verantwoordelijke instelling volledig openbaar is, een dergelijke projectie zelden wordt aangeboden (België, Spanje, Polen), terwijl ze wel wordt aangeboden wanneer de verantwoordelijke instelling privé of gemengd is (Denemarken, Frankrijk, Nederland).

c. Het behoud van communicatie op papier

Aangaande het behoud van communicatie op papier en de standaardisering ervan als ze van verschillende leveranciers komt, stellen we vast dat de communicatie op papier wat stiefmoederlijk wordt behandeld en, hoewel nog steeds aanwezig, in verschillende onderzochte landen niet meer wordt gelezen (brochure voor jongeren in Frankrijk, oranje enveloppe in Zweden). De communicatie op papier bevat vaak niet dezelfde informatie als de communicatie online, omvat niet alle pensioenpijlers en komt van verschillende leveranciers op een niet-gestandaardiseerde manier (behalve in sommige landen zoals Nederland of Slovenië, waar de wet een gestandaardiseerde communicatie oplegt wat betreft de inhoud, maar vaak niet wat betreft de vorm). Bovendien is de communicatie op papier zeer statisch, zonder visuele elementen voor een beter begrip.

Veel landen proberen de communicatie op papier om budgettaire redenen te beperken door de burger aan te moedigen een onlineaccount of -sessie te openen en vervolgens digitaal te communiceren.

d. De aanwezigheid van digitale communicatie

Wat betreft de aanwezigheid van digitale communicatie en een onlineplatform met verfijnde en dynamische simulatie- en projectietools, stellen we vast dat alle ondervraagde landen hun inspanningen de laatste jaren richten op de ontwikkeling van digitale communicatie. In alle landen wordt de algemene informatie over het pensioensysteem goed verstrekt op nationale websites en goed afgestemd op de individuele situatie van de burger (jonge werknemer, bijna-gepensioneerde, gepensioneerde, wettelijk pensioen, aanvullend pensioen, enz.). De burger kan ook video's¹ bekijken die helpen om het pensioensysteem of specifieke pensioentema's te begrijpen. Maar de grootste ontwikkeling van de afgelopen jaren zien we in de raadpleging van de individuele pensioenrechten. Alle ondervraagde landen beschikken minstens over één rekentool om de vroegste pensioendatum te berekenen en een projectie te maken van de individuele rechten op die datum. Sommige landen

(1) Enkele voorbeelden van video's: <https://www.youtube.com/channel/UCc1N6-XkTv72TJY6y9G3-9Q/videos>; <https://www.youtube.com/channel/UCllhYDivRzmcE3k1bnDtGXw/videos>; <https://www.youtube.com/channel/UCsY-vBlr6TqqpO8WaZcUghA/videos>; <https://www.youtube.com/watch?v=Tqnh-TDc3wI>; <https://www.youtube.com/user/MinPension/videos>.

voegen zelfs de rechten van al hun pensioenpijlers samen met een projectie op de pensioenleeftijd en de mogelijkheid om verschillende levensgebeurtenissen of keuzes inzake pensionering (leeftijd, gedeeltelijk vertrek, enz.) te simuleren. Dankzij de digitalisering kunnen projectie- en simulatietools worden aangeboden. Er worden rekentools ter beschikking gesteld en visualisatietools zorgen voor een beter begrip. Dankzij die tools kan de informatie visueel hiërarchisch worden weergegeven en kan men simulaties maken van levensgebeurtenissen.

Er zijn grote verschillen tussen de landen wat betreft de kwaliteit en de resultaten van die onlineplatforms. Desondanks streven ze er allemaal naar om hun communicatie over de pensioenen verder te ontwikkelen in die richting.²

Onderstaande tabel bevat een overzicht van de punten die naar voren kwamen uit onderzoek naar online Pension Tracking Systems, waarop mensen hun pensioenrechten kunnen raadplegen:

TABEL: EVALUATIE VAN PENSION TRACKING SYSTEMS (2020)

Dekking en integratie van de pensioenpijlers in het platform/berekeningstool	Er zijn maar weinig platforms waarop alle pensioenpijlers samengebracht of gecentraliseerd zijn en nog minder die ook het individuele pensioensparen integreren. Van de 11 geanalyseerde landen hebben 6 landen een platform dat alleen betrekking heeft op het overheidspensioen, 3 landen (België, Frankrijk, Nederland) omvatten ook het aanvullend bedrijfspensioen en slechts 2 landen (Denemarken en Zweden) omvatten alle pensioenpijlers van het systeem.
Integratie van de pijlers in de berekening en in de weergegeven bedragen	Alleen Denemarken en Zweden bieden bedragen en projecties die de drie pensioenpijlers integreren. Frankrijk en Nederland nemen ook het overheidspensioen en het aanvullend bedrijfspensioen op in dezelfde berekening en geven globale bedragen. In België daarentegen worden het overheidspensioen en het aanvullend bedrijfspensioen weliswaar op hetzelfde platform weergegeven, maar de twee pensioenen worden volledig gescheiden weergegeven zonder mogelijkheid om ze samen te voegen.

(2) Enkele voorbeelden van Pension Tracking systems: (België, Nederland, Frankrijk, Denemarken, Zweden): <https://www.mypension.be/fr/>; www.mijnpensioenoverzicht.nl; <https://www.pensioenchecker.org/>; <https://www.info-retraite.fr/portail-info/sites/PortailInformationnel/home/actualites-1/simulez-votre-retraite-gratuitement.html>; <https://play.google.com/store/apps/details?id=fr.agircarro.smartretraite>; <https://pensionsinfo.dk/>; <https://www.minpension.se/>.
Demovideo's (België, Nederland, Frankrijk, Denemarken, Zweden): <https://www.youtube.com/watch?v=gPf0Emc85n4>; <https://www.youtube.com/watch?v=CkwELf3iB1c>; <https://www.youtube.com/watch?v=ICi80GmHUVg>; <https://www.pensioenchecker.org/>; <https://www.youtube.com/watch?v=IKXjvd4qcag>; <https://youtu.be/VBNx11xTDaU>; <https://pensionsinfo.dk/Overview>; http://streamio.com/api/v1/videos/5c6d12686f8d8dc8bc000001/public_show?link=true&player_id=59eed3d56f8d8d20b5000001.

Nivellering van de informatie	De meeste platforms nivelleren de informatie (eerst algemeen en eenvoudig, en dan pas gedetailleerd).
Basis/input van de berekening	In sommige landen moet de gebruiker een reeks parameters invoeren om de berekeningen uit te voeren, terwijl andere landen gegevens uit nationale en particuliere databanken gebruiken om de parameters voor te berekenen en een berekening voor te stellen zonder tussenkomst van de gebruiker (dat is het geval in België, Frankrijk, Denemarken, Zweden, het Verenigd Koninkrijk en Estland). In sommige landen (bijvoorbeeld Frankrijk) kunnen de vooraf ingevulde parameters zelfs rechtstreeks door de gebruiker worden aangepast of gecorrigeerd.
Inhoud	<ul style="list-style-type: none"> ▪ de meeste platforms geven informatie over de vroegste pensioendatum; ▪ afhankelijk van het pensioensysteem (kapitalisatie of verdeling) wordt het opgebouwde bedrag weergegeven; ▪ de meeste platforms bieden een maandelijks of jaarlijkse projectie; ▪ er zijn meer geavanceerde projecties beschikbaar die rekening houden met verschillende pensioenlooptijden en alle pensioenpijlers integreren (Zweden en Denemarken); ▪ in Denemarken en Nederland zijn er ook projecties beschikbaar per echtpaar; ▪ er zijn ook simulaties beschikbaar. In de meeste landen blijft dit beperkt tot een simulatie van de projectie volgens de pensioenleeftijd. Maar in andere landen (Denemarken, Zweden, Frankrijk, Nederland) zijn veel uitgebreidere simulaties mogelijk. De burger krijgt een simulatie van verschillende levensgebeurtenissen (overlijden, arbeidsongeschiktheid, getrouwd/wettelijk samenwonend, geboorte van een kind, echtscheiding, verandering van rang of job, enz.). In Denemarken worden zelfs de begunstigten weergegeven in geval van overlijden.
Weergave	<ul style="list-style-type: none"> ▪ sommige landen gebruiken zeer dynamische tools, grafieken die de informatie in de tekst illustreren en duidelijker maken, dynamische grafieken die zich aanpassen in functie van de cursor of een aanpasbare parameter, tijdlijnen, enz. (Zweden, Denemarken, Frankrijk); ▪ sommige landen gebruiken een aangename en moderne interface met aantrekkelijke kleuren en een goed opgebouwde en gemakkelijk te begrijpen informatiestructuur. Andere landen gebruiken dan weer weinig grafische of dynamische elementen (België, Nederland, Verenigd Koninkrijk); ▪ er zijn ook oudere platforms met informatie die voornamelijk via tekst en cijfers wordt weergegeven.
Bedragen	De meeste landen bieden brutobedragen, sommige bruto- en nettobedragen (België) en andere nettobedragen (Nederland, Verenigd Koninkrijk).

Andere, meer geavanceerde functies	Sommige platforms bieden een vergelijking van de projectie ten opzichte van het huidige salaris. In Finland wordt het vervangingspercentage weergegeven. Er zijn ook platforms die een overzicht bieden voor het echtpaar/koppel (Nederland en Denemarken).
Afstemming van het platform	<ul style="list-style-type: none"> ▪ in de meeste landen is de app niet afgestemd op de kenmerken van de gebruiker. Iedereen gebruikt dezelfde app (behalve in Frankrijk, in hun mobiele app (een profiel voor de actieve bevolking en een profiel voor gepensioneerden)); ▪ in sommige landen is de app aangepast aan verschillende toestellen (tablet, computer, smartphone) en in andere (bv. Frankrijk en Nederland) bestaat een speciale mobiele versie met andere/extra functies.
Verantwoordelijke persoon/instelling	Ook de verantwoordelijkheid voor het onlineplatform verschilt aanzienlijk van land tot land en is van invloed op de inhoud. Sommige platforms vallen volledig onder de verantwoordelijkheid van de overheid (bv. België, Polen, Spanje, Slovenië), andere hebben een gemengde verantwoordelijkheid (bv. Frankrijk, Zweden of Nederland) en nog andere zijn volledig privé (bv. Denemarken).
Informatief karakter van het platform	De platforms zijn informatief en gericht op een geïnformeerd publiek dat de simulaties en projecties kan interpreteren en de juiste conclusies kan trekken om passende beslissingen te nemen aangaande hun toekomstige pensioen. In veel landen worden jaarlijks campagnes georganiseerd om de burger te helpen met het interpreteren van de informatie en het nemen van beslissingen (bv. in Frankrijk met de “Rendez-vous retraite”). Particulieren kunnen dan een afspraak maken met een pensioenadviseur die hen uitleg geeft en helpt bij de interpretatie van de tool.
Uitdagingen	Ongeacht de keuzevrijheid die het systeem de burger biedt en ongeacht de ontwikkeling van de PTS, stellen alle onderzochte landen hetzelfde vast en kampen ze met dezelfde uitdaging: het beperkte aantal bezoekers op hun onlineplatform en de korte tijd die ze op het platform doorbrengen. Het bezoekerspercentage bedraagt niet meer dan 30-40% van de doelgroep en de gemiddelde leeftijd ligt vrij hoog (45-55+). De landen stellen ook vast dat de gebruikers niet lang op het platform blijven (slechts enkele minuten).

e. Communicatie over de impact van verschillende gedragingen

De communicatie over de impact van verschillende gedragingen op de maandelijkse nettoprojectie is enkel online beschikbaar (zie hierboven).

f. Programma's voor financiële voorlichting en bewustmaking

In sommige landen (bv. het VK en Nederland) worden programma's voor financiële voorlichting en bewustmaking ontwikkeld ter ondersteuning van de communicatie, de bewustmaking en het begrip van het pensioensysteem. De programma's geven goede resultaten, maar worden gebruikt in landen waar het pensioensysteem weinig

keuzevrijheid biedt voor de aanleg van een pensioen (verplichte eerste pijler en tweede pijler waarop de burger zich zelf moet aansluiten). Hun doel is meer gericht op het begrip en de bewustwording dan op een gedragsverandering van de individuele gebruiker.

g. Gedragstheorieën

Nog maar weinig van de onderzochte landen integreren theorieën over (financieel) gedrag of gedragseconomie in de ontwikkeling van hun communicatiecampagnes. Sommige landen bestuderen de mogelijkheid of zijn ervan op de hoogte (bv. Nederland, Frankrijk, Slovenië), maar er wordt nog niet echt gebruik van gemaakt.

h. Communicatie per doelgroep

De communicatie per doelgroep wordt over het algemeen vooral toegepast op het niveau van leeftijd en werkstatus (actief/gepensioneerd). Er wordt een specifieke communicatie voorgesteld. Sommige landen, zoals Frankrijk, overwegen om persoonlijke gegevens zoals salaris, gezinssituatie, werkstatus, carrière, woonregio, enz. te gebruiken om hun pensioencommunicatie doelgerichter en persoonlijker te maken. De communicatie wordt echter niet gedifferentieerd of aangepast (inhoud of kanaal) volgens het (financiële) opleidingsniveau.

Wat de taal van de communicatie betreft, communiceren de meeste landen alleen in hun nationale taal en op websites soms ook in het Engels. Alleen Finland communiceert ook in de talen die het meest representatief zijn voor de verschillende doelgroepen.

i. Evaluatie van de campagnes en communicatietools

Veel landen evalueren hun campagnes en communicatietools, bijvoorbeeld via enquêtes onder de burgers. Zo weten ze welke communicatie al dan niet wordt gelezen of al dan niet een impact heeft. Sommige landen, zoals het Verenigd Koninkrijk, beoordelen ook hoe de kennis en het gebruik van het systeem van jaar tot jaar evolueert.

5.2.2. Uitdagingen, evolutie en toekomst

a. Uitdagingen op het vlak van communicatie

Er is een algemene opmerking uit alle landen over de uitdagingen op het vlak van communicatie: het gebrek aan belangstelling en engagement op het vlak van pensioenen (en vooral onder jongeren, waar soms ook een gebrek aan vertrouwen in het systeem bestaat). Ook de complexiteit wordt benadrukt.

Een andere uitdaging is het beperkte gebruik van de digitale platforms en de moeilijkheid om bepaalde segmenten van de bevolking met digitale communicatie te bereiken. Bovendien brengen de burgers niet veel tijd door op de onlineplatforms.

b. Evolutie van de communicatie

Wat de evolutie van de communicatie in de afgelopen tien jaar betreft, hebben de meeste landen zich gericht op de ontwikkeling van digitale communicatie en op Pension Tracking Systems.

c. Toekomst van de communicatie

Wat de toekomst van de communicatie betreft, willen de meeste landen ook hier hun inspanningen concentreren op de ontwikkeling van digitale communicatie en vooral onlineplatforms waarop de burger zijn individuele pensioenrechten kan

raadplegen (PTS) door functies toe te voegen, de ontbrekende pijlers te integreren en de simulatietools en het besluitvormingsproces te verbeteren.

Daarnaast hopen de landen ook meer mensen aan te trekken op hun onlineplatform.

Conclusie: de volgende vijf belangrijke bevindingen komen uit de enquête naar voor:

- alle inspanningen van de afgelopen tien jaar zijn gericht op digitalisering en de ontwikkeling van onlineplatforms waarop burgers hun individuele pensioenrechten kunnen raadplegen. In de toekomst zullen de Europese landen in die richting verdergaan;
- tussen de landen onderling bestaan grote verschillen wat betreft de stand van de huidige communicatie over pensioenen;
- veel bevindingen uit eerder onderzoek, zoals een gebrek aan communicatie over de pensioenen, zijn in 2020 in de meeste landen nog steeds sterk aanwezig. Slechts enkele landen geven een antwoord op de belangrijkste vraag van individuen, namelijk “hoeveel zal ik precies overhouden tijdens mijn pensioen?”;
- momenteel is de communicatie uitsluitend informatief bedoeld;
- ongeacht de ontwikkeling van hun onlineplatform en de keuzevrijheid die het systeem de burger biedt, stellen alle onderzochte landen hetzelfde vast en kampen ze met dezelfde uitdaging: het beperkte aantal bezoekers op hun onlineplatform en de korte tijd die ze op het platform doorbrengen. De belangstelling van (jonge) mensen en hun bereidheid om tijd vrij te maken voor hun pensioen lijken niet verbeterd door de evolutie en de ontwikkeling van de communicatie.

6. DISCUSSIE

Uit de enquête en de analyse van de situatie en de evolutie van de communicatie blijkt het volgende: ondanks de ontwikkeling en de digitalisering van de communicatie blijven de burgers weinig belangstelling hebben voor hun pensioen en weinig tijd te willen spenderen aan hun pensioenplanning.

Daarom wordt in dit deel dieper ingegaan op het gebrek aan belangstelling en het belang/de rol van communicatie.

6.1. DE PROBLEMATIEK VAN DE BEPERKTE BELANGSTELLING

Studies uit de gedragseconomie, psychologie en cognitieve wetenschappen geven een verklaring voor het gebrek aan belangstelling, dat niet lijkt te verbeteren door de evolutie van de communicatie.

Uit veel studies blijkt dat verschillende variabelen een invloed hebben op het besluitvormingsproces van mensen (zelfs de hoogst opgeleiden). Die variabelen houden geen verband met de verstrekte informatie, maar zijn intrinsiek verbonden aan de manier waarop mensen informatie verwerken en hoe ze persoonlijk worden beïnvloed door verschillende stimuli, door de kenmerken van de omgeving, het moment waarop ze hun beslissing nemen, enz.

Eigen aan het pensioen is dat men vandaag geld ‘verliest’ om later pas beloond te worden. Die beloning wordt steeds onzekerder door de uitdagingen waarmee de pensioensystemen worden geconfronteerd en de vele hervormingen die daarop zijn gevolgd. Bovendien hebben de hervormingen ook geleid tot complexere en onzekere systemen.

In een dergelijke omgeving zullen individuen niet reageren zoals verwacht, omdat mensen geneigd zijn om verliezen en risico's te vermijden (Kahneman, D. en Tversky, A., 1979), passief te zijn (Kahneman, D. en Tversky, A., 1982; Altmann, S., Grunewald, A. en Radbruch, J., 2019), uitstelgedrag te vertonen (Akerlof, G., 1991; O'Donoghue, T. en Matthew, R., 1999), moeite hebben met complexiteit en onzekerheid (Heiner, R., 1983) en andere beslissingen nemen afhankelijk van het moment van de beslissing (Diamond, P. en Koszegi, B., 2000). Studies tonen ook aan dat individuen geen rekening houden met de stijgende levensverwachting (Hamermesh, D., 1982) en geneigd zijn te denken in termen van nominale, in plaats van reële monetaire waarden (Shafir, E. en Diamond, P., 1997).

Onderzoek op het vlak van gedragseconomie, psychologie en cognitieve wetenschappen helpt te verklaren waarom mensen weinig belangstelling hebben voor en weinig tijd willen investeren in pensioenplanning. Mensen hebben de grootste moeite om pensioenbeslissingen te nemen, los van de informatie waarover ze beschikken.

6.2. HET BELANG EN DE ROL VAN COMMUNICATIE

Hoewel de communicatie over pensioenen is geëvolueerd en digitaler is geworden om meer mogelijkheden te bieden, lijkt dat de belangstelling en de motivatie van individuen niet te verbeteren. Verklaringen uit de hoek van gedragseconomie, psychologie en cognitieve wetenschappen kunnen de rol en het belang van de communicatie in vraag stellen.

De discussie over het belang en de rol van communicatie kan worden gelinkt aan de mate waarin het pensioensysteem de opbouw van de pensioenen in handen neemt.

Als het pensioensysteem zelf de opbouw van de pensioenen dirigeert (met een standaardkeuze, automatische aansluiting, verplichte stelsels, ...) en er dus weinig keuze wordt gelaten aan het individu, heeft de communicatie alleen een informatieve rol van transparantie, recht op informatie, toegang tot persoonlijke informatie en bewustwording. Bijgevolg hoeft het gebrek aan belangstelling van de burger geen echt probleem te zijn om een adequaat pensioen te garanderen. In dat geval volstaat de huidige communicatie, die volgens de enquête slechts informatief bedoeld is, en speelt ze de verwachte rol.

In pensioensystemen die de vrije keuze laten aan een bevolking die duidelijk niet in staat is om zelfstandig de juiste keuzes te maken (zie vorig punt), zal de communicatie echter de pensioenplanning en de bijhorende besluitvorming moeten ondersteunen. In dat geval zal de communicatie een veel belangrijkere rol moeten spelen en is er dus meer nodig dan puur informatieve communicatie (wat nu het geval is). De informatie

zoals die nu wordt aangeboden, biedt dan geen antwoord op de vragen en behoeften van de individuen en speelt dus evenmin de rol die van haar wordt verwacht.

Wil de communicatie een impact hebben en een rol spelen in de pensioenplanning, met name in pensioensystemen met een vrije keuze, dan moet ze de beslissingen van de doelgroepen op neutrale wijze ondersteunen en sturen, afhankelijk van hun voorkeuren en kenmerken. Daarnaast moet ze bepaalde handelingen aanbevelen om een bepaald pensioendoel te bereiken, afhankelijk van de situatie van het individu (voor alle pijlers).

7. BEPERKINGEN VAN DE STUDIE

De resultaten van de verschillende studies in dit artikel en de kwaliteit van de analyses en discussies hangen af van de kwaliteit en de volledigheid van de antwoorden van de deelnemers aan de enquête.

Hoewel slechts de helft van de Europese landen aan de enquête heeft deelgenomen, zijn hun pensioensystemen voldoende gevarieerd om als representatief te worden beschouwd. Bovendien zijn verschillende iteraties uitgevoerd met de verschillende deelnemers (soms meerdere personen per land) en via verschillende communicatiemiddelen (enquête, e-mail, gesprek, face-to-face) om de verkregen resultaten goed te begrijpen en te verfijnen. Ter ondersteuning van de analyse werd ook een aanvullend documentair onderzoek verricht. Daarnaast zijn de benadrukte aandachts- en discussiepunten gebaseerd op algemene bevindingen die in de meeste antwoorden voorkwamen.

8. TOEKOMSTIG ONDERZOEK

Op basis van de besproken punten lijkt verder onderzoek in de toekomst ons interessant.

Ten eerste is het belangrijk dat pensioensystemen met een vrije keuze een meer besluitvormende communicatie gebruiken voor een doelgroep die niet in staat is de juiste keuze te maken.

Op basis van die vaststelling lijkt het interessant verschillende denkpluizen te analyseren voor zo'n besluitvormende communicatie. Het zou interessant kunnen zijn na te denken over een intelligent, geautomatiseerd systeem dat het besluitvormingsproces van individuen omtrent hun pensioen ondersteunt en optimaliseert volgens de beperkingen en doelstellingen van het individu en de beperkingen van het systeem.

Ten tweede kan de communicatie over pensioenen informatief blijven als het pensioensysteem de burgers begeleidt in hun besluitvormingsproces. Zo zou toekomstig onderzoek de architectuur van de pensioensystemen en de mate van keuzevrijheid van het individu kunnen analyseren.

Sommige artikels stellen dat de regelgeving en de architectuur van de pensioensystemen goede tools kunnen zijn om slechte keuzes te voorkomen (Prast, H. en van Soest, A., 2016; Debets, S. et al., 2020). Volgens die artikels speelt het institutionele ontwerp

van de pensioensystemen een grotere rol in de besluitvorming van mensen, dan voorlichting en informatie (Bodie, Z. en Prast, H., 2012). Ze stellen dat de kwaliteit van de besluitvorming omtrent pensioenen zou verbeteren door de mogelijkheid van slechte keuzes te elimineren. Ze zeggen dat “de standaardwaarde veranderen waarschijnlijk veel doeltreffender is dan informatie te geven over de mogelijke opties” (Debets, S. et al., 2020).

Bij dat soort ontwerp van de architectuur van pensioensystemen om de mogelijkheid van slechte keuzes te elimineren, zijn in de literatuur twee trends vastgesteld: (1) standaardkeuzes, automatische inschrijving, automatisch beleggen en (2) keuzevrijheid, met een goed ontworpen keuzeomgeving.

In sommige artikels wordt uitgelegd wat de kracht van standaardkeuzes (default options) op menselijk gedrag is (standaardkeuzes in het accumulatieproces, maar ook in de betalingsfase). Ze tonen het verband aan tussen standaardkeuzes en specifieke gedragingen (uitstelgedrag, de behoefte om af te sluiten, ...), maar zwakken ook de impact van de potentiële nadelen af en benadrukken het belang van goed uitgekiende standaardkeuzes (Brown, J. R., Farrell, A. M. en Weisbenner, S. J., 2016).

Andere studies (Brüggen, E. C., Post, T. en Van der Heijden, K., 2017) verdedigen de keuzevrijheid, maar dan wel in een bepaalde keuzeomgeving, en passen het werk van Huffman en Kahn uit 1998 over het ontwerp van keuzeomgevingen toe op de architectuur en de communicatie van pensioensystemen (Huffman, C. en Kahn, B., 1998). Ze leggen uit dat mensen zelf een keuze moeten kunnen maken en dat de manier waarop de keuzes worden weergegeven hen kan helpen om een beslissing te nemen.

Die twee denkpijlers om slechte pensioenkeuzes te beperken – hetzij via de architectuur van het systeem, hetzij via een intelligent beslissingsondersteunend systeem – sluiten elkaar niet uit, maar kunnen allebei toegepast worden (zowel door te complexe systemen te vereenvoudigen als door een betere communicatie omtrent de besluitvorming) om een goed evenwicht te vinden en ook om keuzevrijheid voor wie dat wil te combineren met een sterke begeleiding voor wie dat niet wil of kan. Die zoektocht naar het ideale evenwicht tussen beide opties is een interessante en onmisbare denkpijler voor toekomstig onderzoek, gezien de moeite die individuen van nature hebben om goede beslissingen te nemen omtrent hun pensioen.

9. CONCLUSIE

Gezien het opvallende gebrek aan belangstelling voor pensioenen, met name bij jongeren, en het risico dat dit met zich meebrengt, vooral na hervormingen die in sommige gevallen de verantwoordelijkheid voor de opbouw van het toekomstige pensioen in de handen van de burgers leggen, wordt een grotere transparantie en een betere communicatie aanbevolen om mensen bewuster te maken en te begeleiden bij het plannen van hun pensioen.

Dit artikel is dan ook bedoeld om de communicatie over pensioenen in Europa in 2020 en de bijhorende uitdagingen, zwakke punten en toekomstige risico's te analyseren

en te evalueren. Daarom werd in 11 Europese landen een enquête uitgevoerd om de communicatie over pensioenen in Europa in 2020 te beoordelen en te situeren. Daarnaast werd ook een diepgaandere analyse gemaakt van de verschillende platforms waarmee burgers hun individuele pensioenrechten kunnen raadplegen (Pension Tracking Systems).

Tijdens het onderzoek werd in alle landen hetzelfde vastgesteld, ongeacht de ontwikkeling en de kwaliteit van hun communicatie: 1) alle landen richten hun inspanningen inzake de communicatie over pensioenen op de ontwikkeling van digitale communicatie en onlineplatforms om de individuele pensioenrechten te raadplegen; (2) er is een groot verschil tussen de landen wat betreft de stand/kwaliteit van die digitale communicatie en onlineplatforms; (3) veel bevindingen die bij eerder onderzoek als leemte in de pensioencommunicatie werden aangeduid, zijn nog steeds niet opgelost; (4) de huidige communicatie is uitsluitend informatief bedoeld; (5) de belangstelling van de burger voor de verstrekte informatie blijft in alle landen beperkt, los van de ontwikkeling en de kwaliteit van de communicatie.

Die resultaten hebben een discussie teweeggebracht over het probleem van de beperkte belangstelling en het belang van communicatie over de pensioenen naar gelang het pensioensysteem.

Op basis van de uitgevoerde analyse kunnen we het volgende concluderen:

- digitalisering is een grote troef voor de communicatie over pensioenen en brengt heel wat voordelen met zich mee die de informatie toegankelijker en begrijpelijker maken;
- hoewel de communicatie over pensioenen is geëvolueerd en digitaal is geworden om meer mogelijkheden te bieden, lijkt de belangstelling en de motivatie van individuen niet te verbeteren.
- onderzoek in de domeinen van gedragseconomie, psychologie en cognitieve wetenschappen geeft een verklaring voor het gebrek aan belangstelling en bereidheid om tijd te investeren in pensioenplanning, en koppelt die problemen los van de communicatie over pensioenen. Dergelijk onderzoek koppelt het onverwachte gedrag van mensen in de pensioenomgeving aan variabelen die intrinsiek verbonden zijn aan de manier waarop mensen persoonlijk worden beïnvloed door verschillende stimuli, de kenmerken van de omgeving, het tijdstip waarop ze hun beslissing nemen, enz. Volgens die studies hebben mensen moeite om pensioenbeslissingen te nemen en zich in het algemeen voor hun pensioen te interesseren;
- als het pensioensysteem zelf de opbouw van de pensioenen in handen neemt (met een standaardkeuze, automatische aansluiting, verplichte stelsels, ...) en er dus weinig keuze wordt gelaten aan het individu, heeft de communicatie alleen een informatieve rol van transparantie, recht op informatie, toegang tot persoonlijke informatie en bewustwording. Bijgevolg hoeft het gebrek aan belangstelling van de burger geen echt probleem te zijn om een adequaat pensioen te garanderen. In dat geval volstaat de huidige communicatie, die volgens het uitgevoerde onderzoek slechts informatief bedoeld is, en speelt ze de verwachte rol.
- in pensioensystemen die de vrije keuze laten aan een bevolking die duidelijk niet in staat is om zelfstandig de juiste keuzes te maken, zal de communicatie echter

de pensioenplanning en de bijhorende besluitvorming moeten ondersteunen. In dat geval zal de communicatie een veel belangrijkere rol moeten spelen en is er dus meer nodig dan puur informatieve communicatie (wat nu het geval is). De informatie zoals die nu wordt aangeboden, biedt dan geen antwoord op de vragen en behoeften van de individuele burgers en speelt dus evenmin de rol die van haar wordt verwacht.

Op basis van die bevindingen worden twee niet-exclusieve denkpistes voorgesteld voor toekomstig onderzoek: (1) de analyse van een meer beslissingsgerichte communicatie met een geautomatiseerd intelligent systeem dat mensen in het besluitvormingsproces begeleidt en hun besluitvorming optimaliseert volgens de beperkingen en doelen van het individu en de beperkingen van het systeem; en (2) de analyse van pensioensysteemarchitecturen die het mogelijk maken de keuze van het individu te beperken of standaardbenaderingen te veralgemenen.

(Vertaling)

BIBLIOGRAFIE

Akerlof, G., Procrastination and Obedience, *American Economic Review*, 81, pp. 1-19, 1991.

Altmann, S., Grunewald, A. en Radbruch, J., Passive Choices and Cognitive Spillovers, *IZA Discussion Paper*, nr. 12337, 2019.

Barbier, C., De Lisbonne à Europe 2020 : une nouvelle direction pour la stratégie économique de l'Union européenne ?, *OSE Paper Series briefing paper*, nr. 2, 2010.

Bodie, Z. en Prast, H., Rational pensions for irrational people: behavioral science lessons for the Netherlands, in Bovenberg, C., Van Ewijk, E. en Westerhout E. (eds.), *The Future Multi-Pillar Pensions*, Cambridge, Cambridge University Press, pp. 299-329, 2012. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139136143.013>.

Brown, J. R., Farrell, A. M. en Weisbenner, S. J., Decision-Making Approaches and the Propensity to Default: Evidence and Implications, *Journal of Financial Economics*, 121(3), pp. 477-495, 2016.

Brüggen, E. C., Post, T. en Van der Heijden, K., Creating Good Choice Environments: Insights from Research and Industry Practice, *Nestpar Design Papers*, 2017.

Carone, G., Eckefeldt, P., Giamboni, L., Laine, V. en Sumnert, S., Pension Reforms in the EU since the Early 2000's: Achievements and Challenges Ahead, *European Economy Discussion Papers*, 042, 2016.

Debets, S., Prast, H., Rossi, M. en van Soest, A., Pension Communication, Knowledge, and Behaviour, *Journal of Pension Economics and Finance*, pp. 99-118, 2020. <https://doi.org/10.1017/S1474747220000232>.

Diamond, P. en Koszegi, B., *Quasi-Hyperbolic Discounting and Retirement*, Massachusetts Institute of Technology, Department of Economics, Working Paper Series, 2000. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.229497>.

European Commission, *Green Paper – towards Adequate, Sustainable and Safe European Pension Systems*, COM(2010)365 Final, Brussel, 2010a.

European Commission, *Europe 2020 – A Strategy for Smart, Sustainable and Inclusive Growth*, Commission Communication, COM (2010) 2020 Final, 2010b.

European Commission, *Annual Growth Survey: Advancing the EU's Comprehensive Response to the Crisis*, Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, COM(2011) 11 final, Brussel, 2011.

European Commission, *Annual Growth Survey 2012*, Communication from The Commission, COM(2011) 11 final, Brussel, 2012a.

European Commission, *White Paper – An Agenda for Adequate, Safe and Sustainable Pensions*, COM (2012) 55 final, Brussel, 2012b.

European Commission, DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, *Public Information on Pension Systems and Pension System Changes – Synthesis Report*, Peer Review in Social Protection and Social Inclusion 2008, Polen, 2008. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1024&langId=en&newsId=1436&furtherNews=yes>.

European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion, *Pension Adequacy Report 2018: Current and Future Income Adequacy in Old Age in the EU, Volume 1*, Brussel, 2018.

Europese Unie, Economic Policy Committee en Social Protection Committee, *Joint Paper on Pensions 2019*, ecfm.cfm.cpe(2020)469700, Brussel, 2020. <https://economic-policy-committee.europa.eu/system/files/2020-01/Joint-Paper-on-Pensions-2019.pdf>.

Heiner, R., The Origin of Predictable Behavior, *American Economic Review*, 73, pp. 560-595, 1983.

Huffman, C. en Kahn, B., Variety for Sale: Mass Customization or Mass Confusion, *Journal of Retailing*, 74(4), pp. 491-513, 1998.

Insurance Europe, *Annual Report 2019-2020*, 2020. <https://www.insuranceeurope.eu/2019-2020-annual-report-published>.

International Social Security Association, Technical Commission on Old-age, Invalidity and Survivors' Insurance, *Pension Communication: Final Report*, Panama, World Social Security Forum. 2016.

Kahneman, D. en Tversky, A., Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk, *Econometrica*, 47(2), pp. 263-291, 1979. <https://doi.org/10.2307/1914185>.

Kahneman, D. en Tversky, A., The Simulation Heuristic, in Kahneman, D., Slovic, P. en Tversky, A. (eds.), *Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases*, New York, Cambridge University Press, pp. 201-208, 1982.

Lusardi, A. en Mitchell, O., Financial Literacy around the World: An Overview, *Journal of Pension Economics and Finance*, 10, pp. 497-508, 2011.

O'Donoghue, T. en Matthew, R., Doing It Now or Later, *American Economic Review*, 89(1), pp. 103-124, 1999. <https://doi.org/10.1257/aer.89.1.103>.

OECD, *Improving Pension Information and Communication: OECD Survey and Lessons Learnt*, 2013. https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/TrustFund2013_OECD_%20Improving_Pension_Information_and_Communication.pdf.

PensionsEurope, *High-Level Group of Experts on pensions – final report*, 2019. https://www.pensionseurope.eu/system/files/HLG%20report_FINAL.pdf.

PensioPlus en Assuralia, *Le dilemme des pensions : la voix d'une génération*, 2021. <https://pensioplus.be/cgi?lg=fr&pag=2970&ctab=87&rec=341&frm=0>.

Prast, H. en van Soest, A., Financial Literacy and Preparation for Retirement, *Intereconomics*, 51, pp. 113-118, 2016. <https://doi.org/10.1007/s10272-016-0588-9>.

Shafir, E. en Diamond, P., Money Illusion, *The Quarterly Journal of Economics*, 112(2), pp. 341-374, 1997.

Simon, H., A Behavioral Theory of Rational Choice, *The Quarterly Journal of Economics*, 69(1), pp. 99-118, 1955.

Stevens, Y. en Van Assche, L., *The right to retirement pension information. Peer Review in Social Protection and Social Inclusion. Synthesis Report*, European Commission, Brussel, 2013.

INHOUDSTAFEL

PENSIOENCOMMUNICATIE: DIGITALISERING EN UITDAGINGEN VOOR DE TOEKOMST

1.	INLEIDING	521
2.	CONTEXT: PENSIOENSYSTEMEN, HERVORMINGEN EN VERWACHT GEDRAG	522
3.	VASTGESTELD GEDRAG VAN INDIVIDUEN IN DE PENSIOENOMGEVING	524
4.	RESULTATEN VAN EERDER ONDERZOEK	525
5.	DEZE ENQUETE: DE STAAT VAN DE PENSIOENCOMMUNICATIE IN 2020	526
5.1.	METHODOLOGIE	526
5.2.	RESULTATEN	528
6.	DISCUSSIE	534
6.1.	DE PROBLEMATIEK VAN DE BEPERKTE BELANGSTELLING	534
6.2.	HET BELANG EN DE ROL VAN COMMUNICATIE	535
7.	BEPERKINGEN VAN DE STUDIE	536
8.	TOEKOMSTIG ONDERZOEK	536
9.	CONCLUSIE	537
	BIBLIOGRAFIE	540