

Aan	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Onderwerp	Voortgang Netspar Monitor Deelnemerservaringen
Datum	15 januari 2026

Namens Netspar brengen wij u graag op de hoogte van de stand van zaken rond de **Netspar Monitor Deelnemerservaringen**, een instrument dat bijdraagt aan de jaarlijkse monitoring van de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel.

De Netspar Monitor Deelnemerservaringen is ontwikkeld om verdiepend inzicht te verkrijgen in hoe actieve deelnemers, pensioengerechtigden en gewezen deelnemers de overgang naar het nieuwe stelsel ervaren. De monitor richt zich daarbij specifiek op de manier waarop deelnemers de communicatie over de transitie beoordelen en interpreteren – in termen van begrip, waardering, vertrouwen, emoties en handelingsperspectief. Hiermee vormt de monitor een waardevolle aanvulling op bestaande instrumenten in de landelijke monitoring, waaronder:

1. de Publieksmonitor Pensioenen van het ministerie van SZW (stelselbreed vertrouwen)
2. de metingen van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA)
3. signalen vanuit klachten- en geschilleninstanties

Waar deze instrumenten vooral inzicht geven in stelselbrede beeldvorming of incidentmeldingen, onderscheidt de Netspar-monitor zich door de focus op uitvoerder-specifieke ervaringen van deelnemers en de koppeling met concrete communicatiemomenten in het transitieproces. Hierdoor kan worden gevolgd hoe deelnemers reageren op informatie van hun eigen uitvoerder.

Eerste kwantitatieve inzichten

De monitor wordt uitgevoerd via een gestandaardiseerde online vragenlijst, gericht op de kernvariabelen tevredenheid, kennis, vertrouwen, communicatiebeoordeling, informatie-effectiviteit, emoties, gedrag en handelingsperspectief. Pensioenuitvoerders nodigen hiervoor zelf een steekproef uit, waardoor de resultaten direct aansluiten op de eigen

communicatiepraktijk. Inmiddels hebben 10 pensioenfondsen deel aan de monitor. Van deze 10 fondsen hebben inmiddels 7 fondsen al één of meerdere metingen verricht. De eerste metingen voor de overige 3 fondsen vinden plaats in de loop van 2026. In totaal namen 14.545 respondenten deel aan het onderzoek: 7.527 vulden de vragenlijst volledig in en 7.018 beantwoordden een deel van de vragen.

De eerste kwantitatieve bevindingen laten zien dat:

- deelnemers in grote lijnen bekend zijn met de nieuwe regels en de meeste hebben recent informatie ontvangen van hun fonds;
- Het begrip waarom het pensioen anders wordt geregeld is redelijk, maar verschilt sterk tussen groepen: jongere deelnemers en slapers begrijpen het beter dan 55-plussers en gepensioneerden.
- De tevredenheid met het fonds is over het algemeen hoog, met gepensioneerden als meest tevreden doelgroep.
- Een kwart van de deelnemers verwacht een negatief effect van de overstap, vooral actieven van 40–54 jaar.
- Het merendeel van de mensen geeft aan dat zij er vertrouwen in hebben dat er wordt gezorgd voor een goede overgang waarbij evenwichtig en in hun belang wordt gehandeld. Desalniettemin zorgt dit niet bij iedereen voor een gerust gevoel over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.
- Emoties – zowel positieve als negatieve - zijn gematigd aanwezig.
- De informatie van het fonds wordt positief beoordeeld, met name op duidelijkheid en begrijpelijkheid.
- De meeste deelnemers weten waar zij terechtkunnen met vragen over hun pensioen, maar de berichtgeving over de nieuwe pensioenregeling leidt niet bij iedereen tot meer verdieping in het eigen pensioen.

Om de inzichten optimaal te benutten, hebben wij samen met de deelnemende fondsen een **klankbordgroep** ingericht. Hierin bespreken deelnemende fondsen de resultaten, delen ze

ervaringen en identificeren ze kansen om de communicatie te versterken. Veel fondsen blijken tegen dezelfde uitdagingen aan te lopen. Deze samenwerking ondersteunt fondsen bij het bepalen van inhoud, prioriteiten, timing en doelgroepgerichtheid in de communicatie naar deelnemers.

Deelname en verdere uitrol

Netspar spant zich actief in om de monitor verder uit te breiden. Hoewel reeds een aantal pensioenfondsen is aangesloten, is het – ondanks veel inspanningen – nog niet gelukt om een bredere vertegenwoordiging vanuit de sector te realiseren. De meeste pensioenfondsen kiezen er vooralsnog voor om eigen metingen te blijven uitvoeren, waar de monitor juist bedoeld is om sectorbrede leerprocessen en gezamenlijke monitoring richting Tweede Kamer en beleid te faciliteren. Wij hopen in de komende periode alsnog meer fondsen te stimuleren om aan te sluiten, zodat de sector gezamenlijk kan profiteren van een robuuste, vergelijkbare en breed gedragen monitor.

In de komende maanden zetten wij de werving voort, waarbij wij streven naar spreiding over typen uitvoerders, transitieplanning en deelnemerspopulaties. Een bredere deelname is van belang om robuuste analyses mogelijk te maken. Naarmate de dataset groeit, zullen we ook gedetailleerdere inzichten kunnen bieden naar doelgroep, communicatiemoment en type uitvoerder en daarmee een bijdrage blijven leveren aan het lerend vermogen van de sector.

Netspar Monitor Deelnemerservaringen

Rapportage 15 januari 2026

De **Netspar Monitor Deelnemerservaringen** is bedoeld om te meten hoe deelnemers, pensioengerechtigden en voormalige deelnemers de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel beleven.

Centraal staat de beoordeling en interpretatie van communicatie van de pensioenuitvoerder over de transitie: in hoeverre begrijpen deelnemers de boodschap, waarderen zij de informatie, en ervaren zij vertrouwen en handelingsperspectief.

Met deze monitor legt Netspar een brug tussen stelselbrede beelden over pensioenen en concrete, uitvoerdersspecifieke ervaringen.

De monitor is één van vier pijlers in de jaarlijkse monitoring van deelnemerservaringen, naast:

1. De Publieksmonitor Pensioenen van het ministerie van SZW (stelselbreed vertrouwen),
2. De metingen van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA),
3. Signalen vanuit klachten- en geschilleninstanties.

Terwijl deze andere bronnen vooral zicht geven op stelselbreed vertrouwen, publieke opinie of incidentele klachten, biedt de Netspar-monitor inzicht in hoe deelnemers hun eigen uitvoerder ervaren en hoe communicatie van de uitvoerder aansluit bij transitiemomenten.

Opzet en doelgroep

De meting vindt plaats via een gestandaardiseerde online vragenlijst.

Doelgroepen:

- actieve deelnemers
- pensioengerechtigden
- gewezen deelnemers (“slapers”)

Pensioenuitvoerders selecteren zelf representatieve steekproeven uit hun deelnemersbestand.

Voor meer informatie over de vragenlijst, zie:
<https://www.netspar.nl/netspar-monitor-deelnemerservaringen/>

Netspar Monitor Deelnemerservaringen

Methode

Online onder deelnemers van 7 deelnemende pensioenfondsen.

Meetmomenten

Keuze aan fonds, veelal na belangrijke communicatie momenten.

Steekproef*

In totaal 14.545 respondenten: 7.527 volledig, 7.018 gedeeltelijk.

Onderscheid

Actieven, gepensioneerden en slapers. Waar relevant: leeftijdsgroepen.

Belangrijkste conclusies

Deelnemers zijn goed geïnformeerd, redelijk positief en hebben vertrouwen — maar er zijn duidelijke verschillen tussen groepen

- Deelnemers zijn in grote lijnen bekend met de nieuwe regels en de meeste hebben recent informatie ontvangen van hun fonds.
- Het begrip waarom het pensioen anders wordt geregeld is redelijk, maar verschilt sterk tussen groepen: jongere deelnemers en slapers begrijpen het beter dan 55-plussers en gepensioneerden.
- De tevredenheid met het fonds is over het algemeen hoog, met gepensioneerden als meest tevreden doelgroep.
- Een kwart van de deelnemers verwacht een negatief effect van de overstap, vooral actieven van 40–54 jaar.
- Emoties – zowel positieve als negatieve - zijn gematigd aanwezig.
- Het merendeel van de mensen geeft aan dat zij er vertrouwen in hebben dat er wordt gezorgd voor een goede overgang waarbij evenwichtig en in hun belang wordt gehandeld. Desalniettemin zorgt dit niet bij iedereen voor een gerust gevoel over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.
- De informatie van het fonds wordt positief beoordeeld, met name op duidelijkheid en begrijpelijkheid.
- De meeste deelnemers weten waar zij terechtkunnen met vragen over hun pensioen, maar de berichtgeving over de nieuwe pensioenregeling leidt niet bij iedereen tot meer verdieping in het eigen pensioen.

1

Begrip

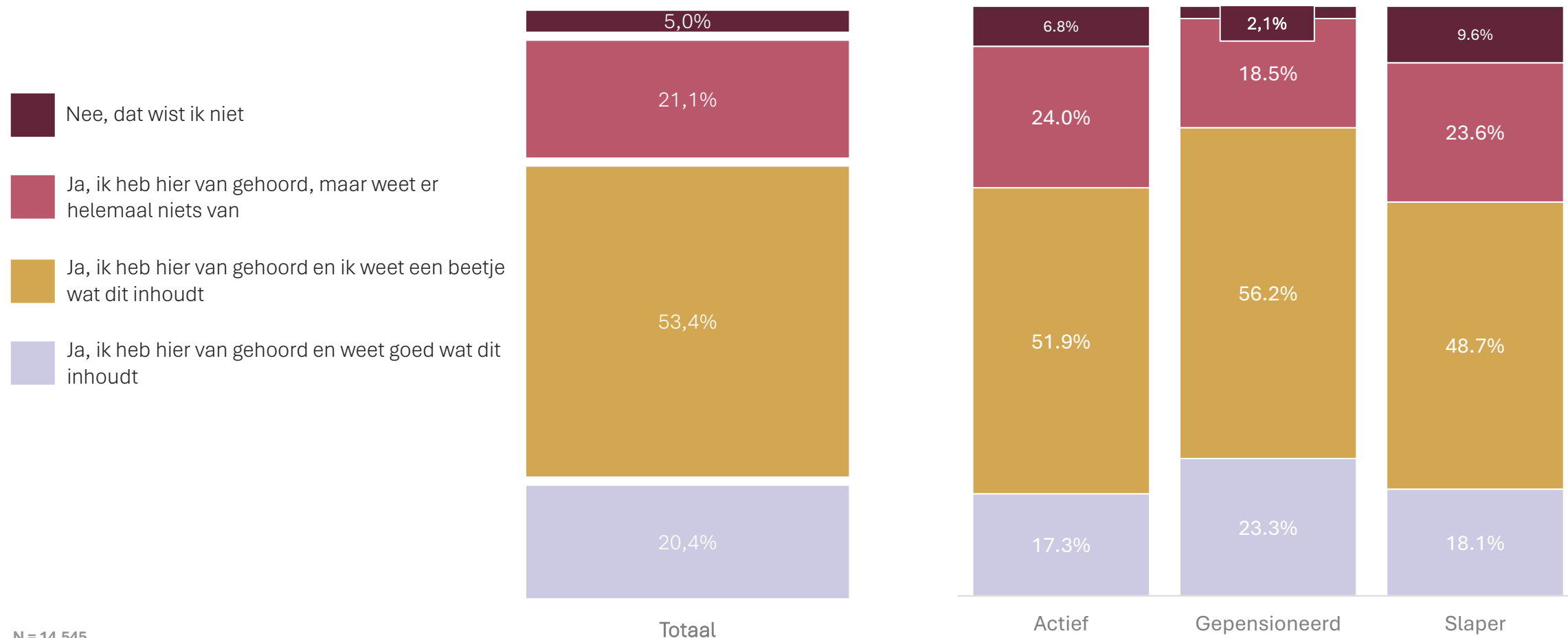
Zijn deelnemers ervan op de hoogte dat er nieuwe regels komen?

Hebben ze informatie ontvangen en gezien?

Begrijpen ze waarom het pensioen anders geregeld moet worden?

Deelnemers weten dat er nieuwe regels voor pensioen komen

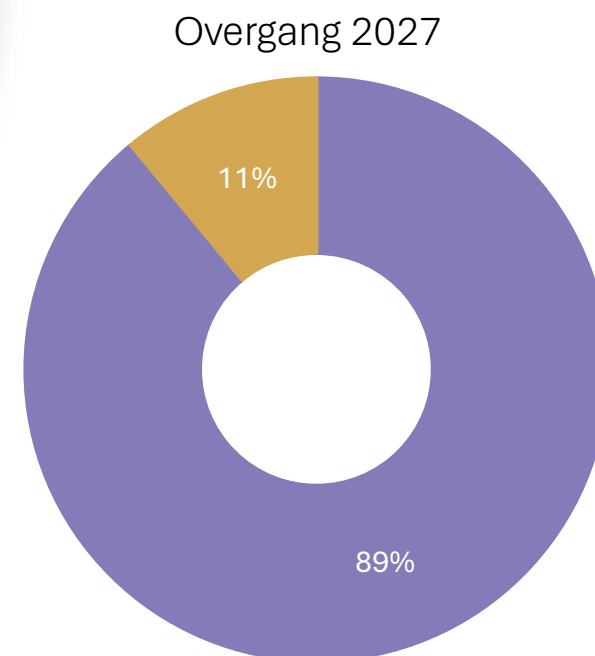
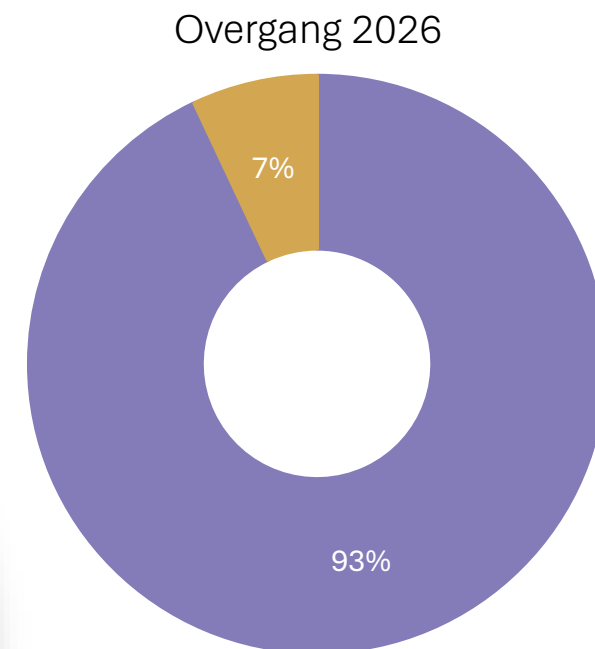
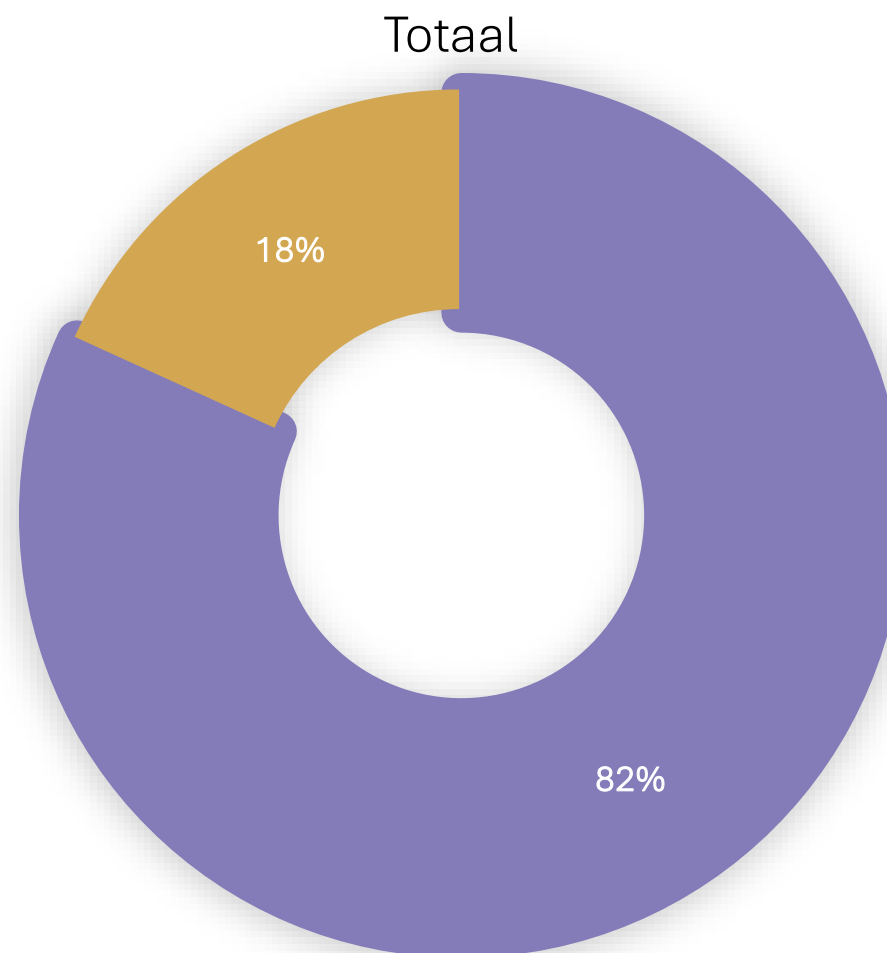
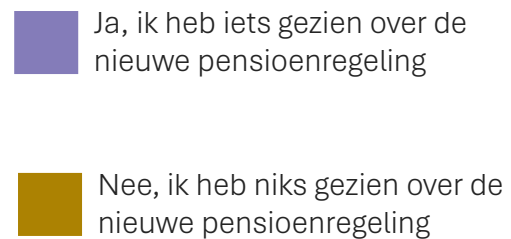
Gepensioneerden zijn het beste op de hoogte.



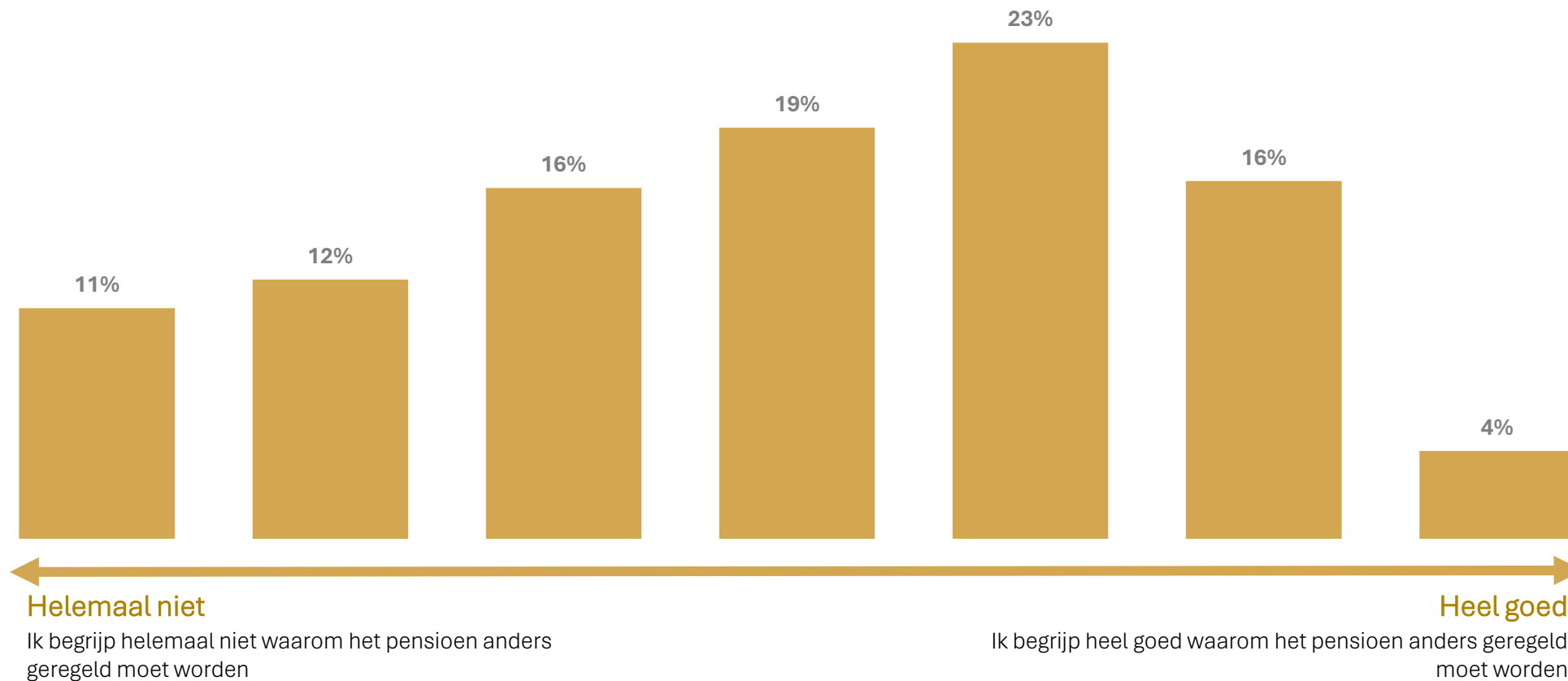
N = 14.545

Weet u dat er binnenkort nieuwe regels voor pensioen komen?

Meerderheid heeft inmiddels informatie ontvangen én gezien



Deelnemers begrijpen redelijk waarom het pensioen anders geregeld moet worden, maar dit begrip varieert sterk tussen deelnemers

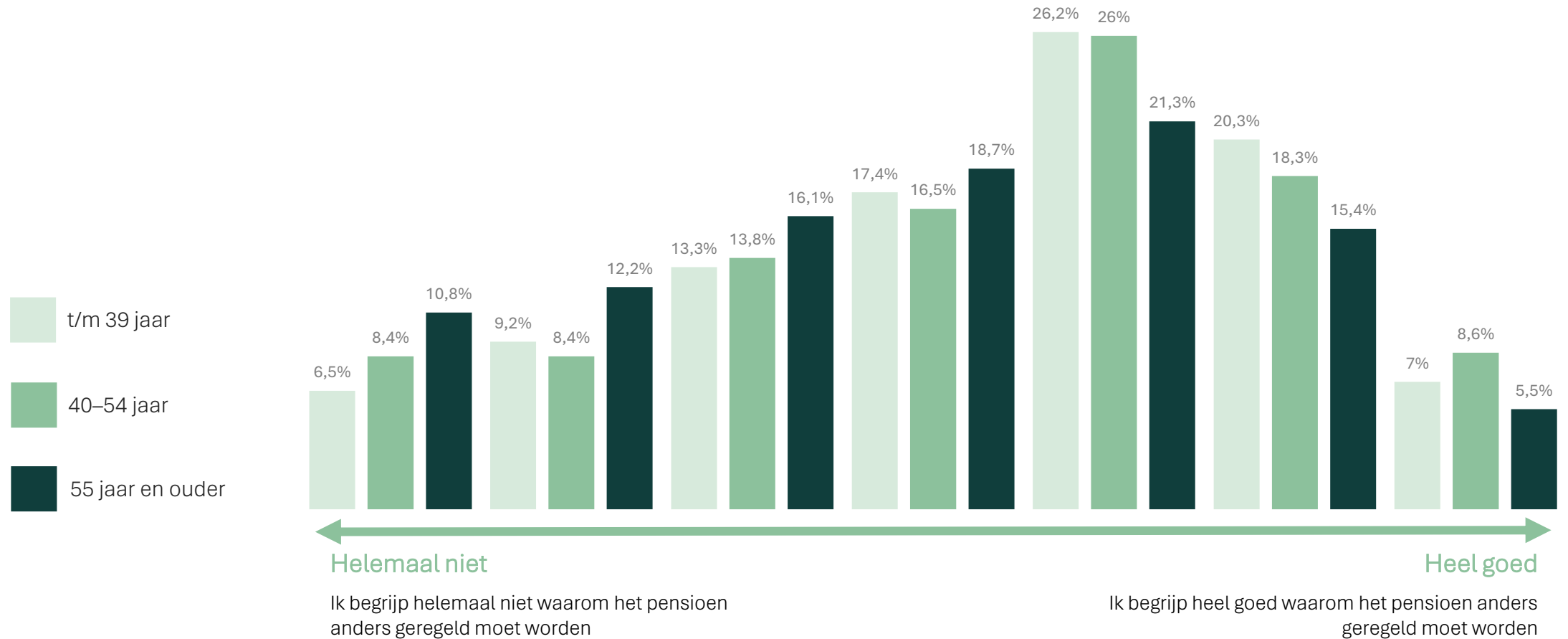


N = 8.993

In hoeverre begrijpt u waarom het pensioen anders geregeld moet worden?

Begrip varieert tussen deelnemers

Jongere deelnemers (t/m 39 jaar en 40–54 jaar) begrijpen beter waarom het pensioen anders geregeld moet worden dan 55-plussers.



(N = 8.993)

In hoeverre begrijpt u waarom het pensioen anders geregeld moet worden?

2

Sentiment

Zijn deelnemers tevreden over hun pensioenfonds?

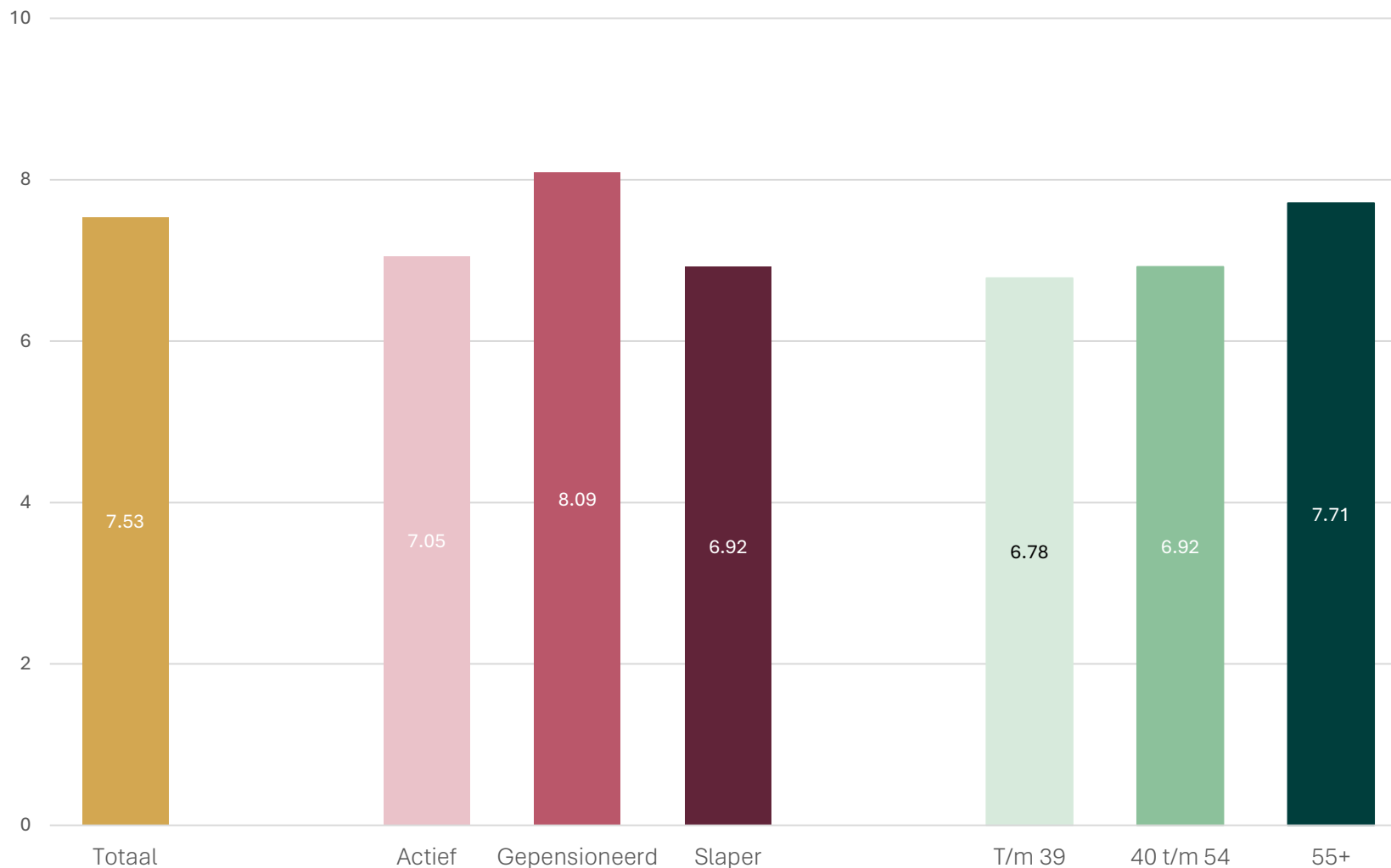
Wat verwachten ze dat er met hun pensioen gebeurt na overstappen?

Welke emoties zijn aanwezig, en hangen die samen met de mate van begrip van deelnemers?

Hebben ze vertrouwen in hun pensioenfonds?

Hoe beoordelen ze de informatie over hun pensioen en hulp bij vragen?

Over het algemeen zijn deelnemers tevreden over hun pensioenfonds

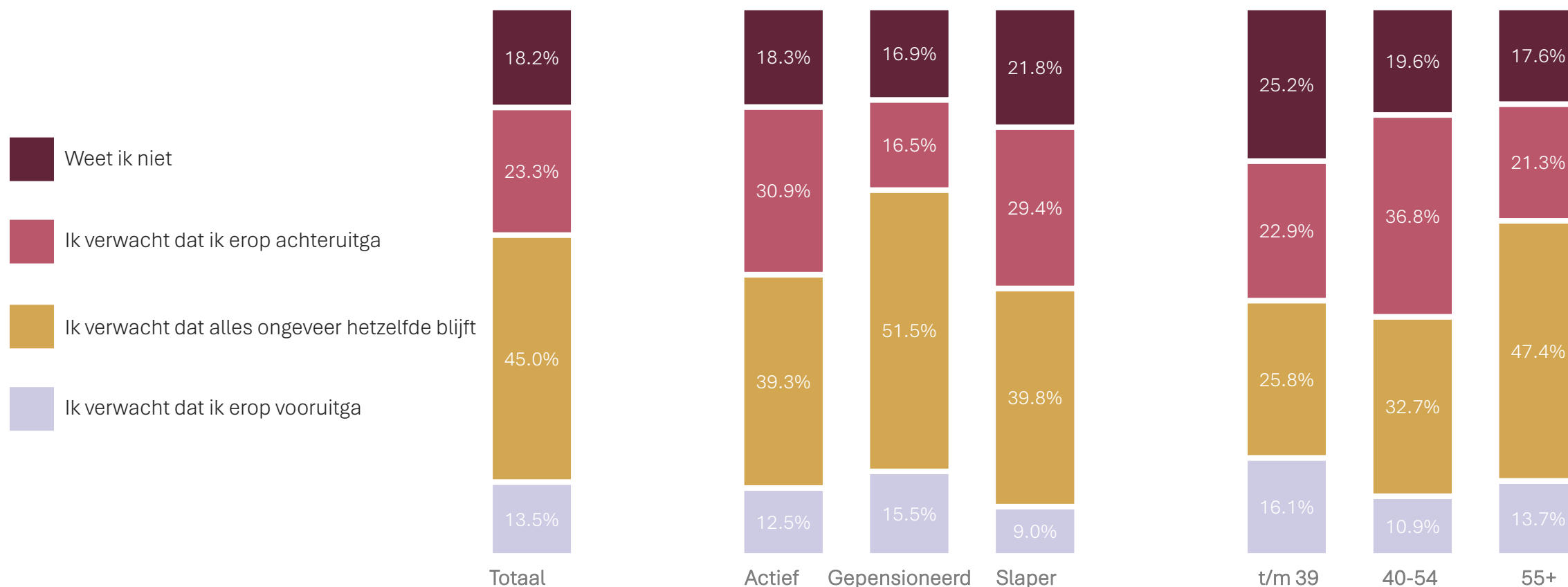


Gepensioneerden zijn het **meest tevreden**, gevolgd door actieve deelnemers en slapers.

55-plussers zijn **meer tevreden** over hun fonds dan deelnemers tot en met 39 jaar en de groep tussen 40 en 54 jaar.

Veel mensen verwachten dat alles ongeveer hetzelfde blijft, terwijl een kwart verwacht er op achteruit te gaan

Met name actieven van 40-54 jaar verwachten een negatief effect (36,8%), terwijl jongere deelnemers (16,7%) en gepensioneerden (15,5%) vaker een vooruitgang verwachten.

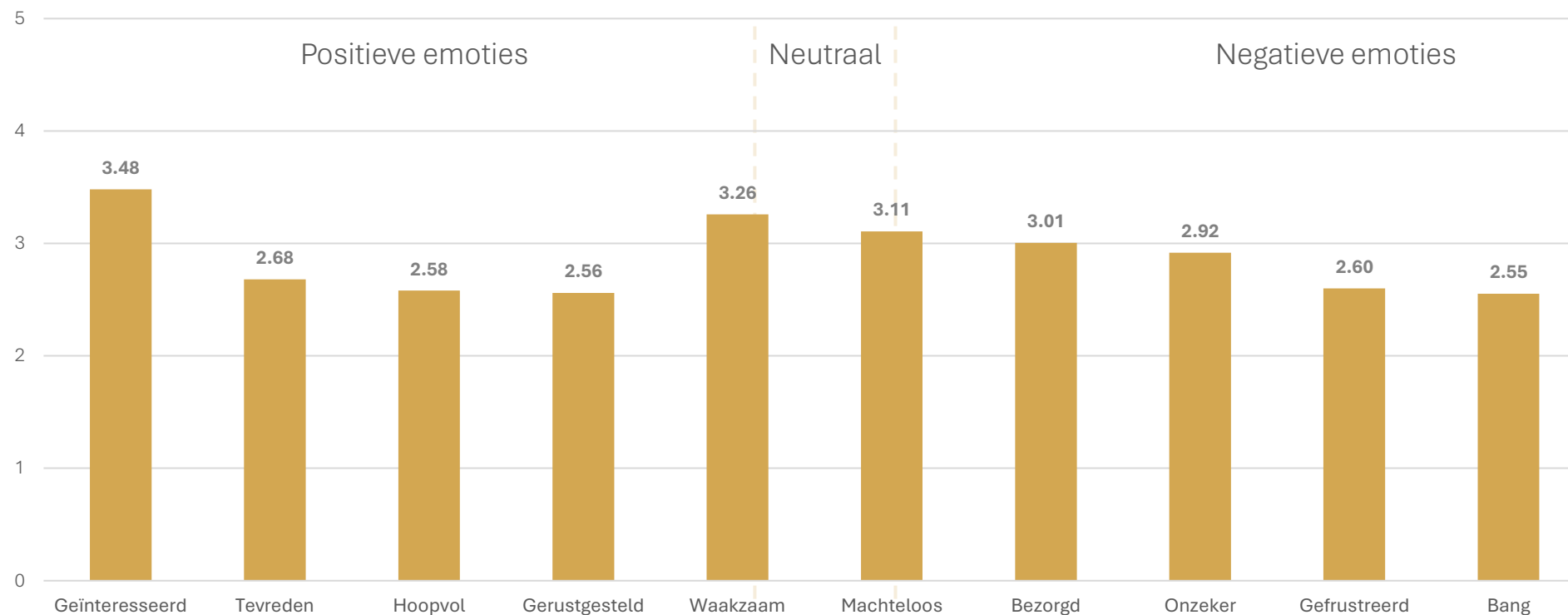


N = 10.770

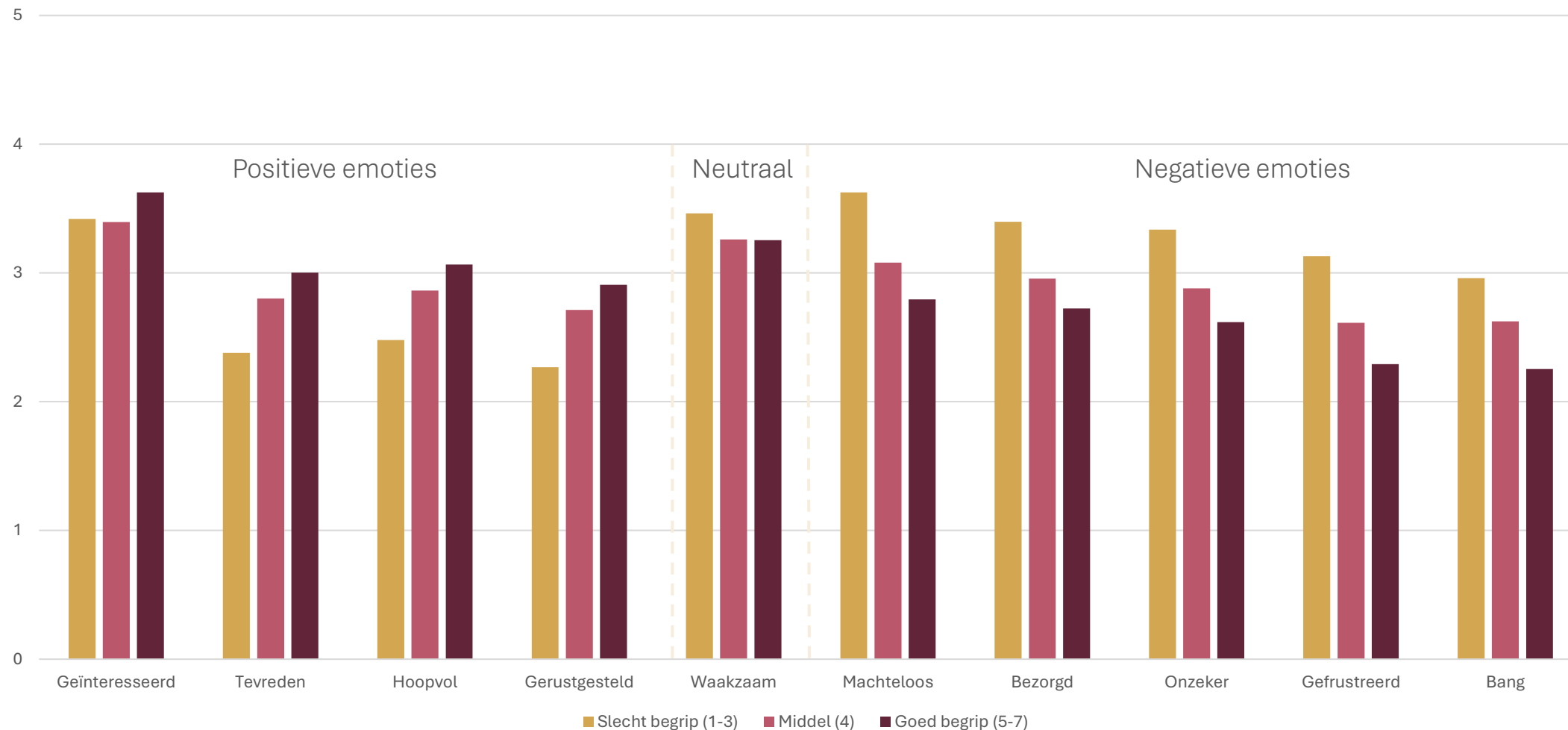
Wat denkt u dat er met uw pensioen gebeurt als XXX overstapt op de nieuwe regels?

Emoties

Zowel positieve als negatieve emoties zijn gematigd aanwezig. Mensen voelen zich redelijk geïnteresseerd en waakzaam met betrekking tot de nieuwe regels voor pensioen.



Mensen die beter begrijpen waarom het pensioen anders geregeld moet worden ervaren gemiddeld minder negatieve gevoelens over de nieuwe regels voor pensioen.

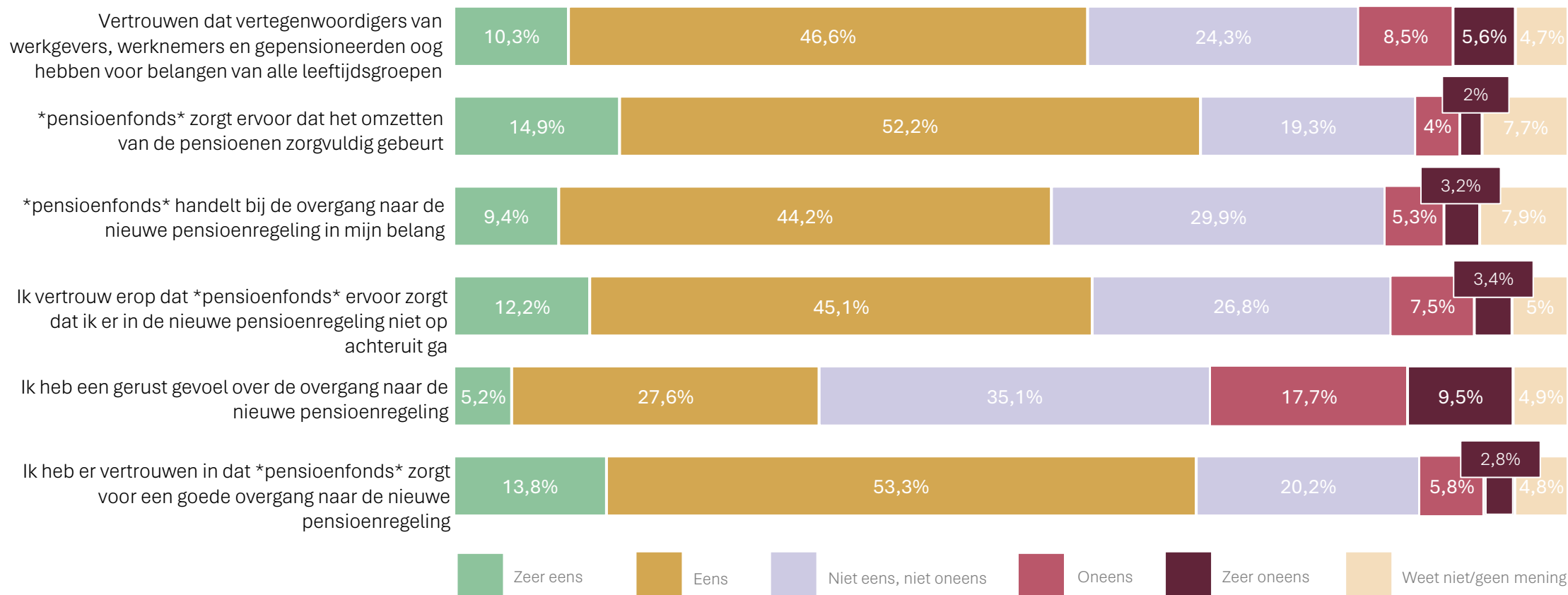


N = 8.993

Hoe voelt u zich als u denkt aan de nieuwe regels voor pensioen? & In hoeverre begrijpt u waarom het pensioen anders geregeld moet worden?

Het vertrouwen in het pensioenfonds is over het algemeen goed

Het merendeel van de mensen geeft aan dat zij er vertrouwen in hebben dat er wordt gezorgd voor een goede overgang waarbij evenwichtig en in hun belang wordt gehandeld. Desalniettemin zorgt dit niet bij iedereen voor een gerust gevoel over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.

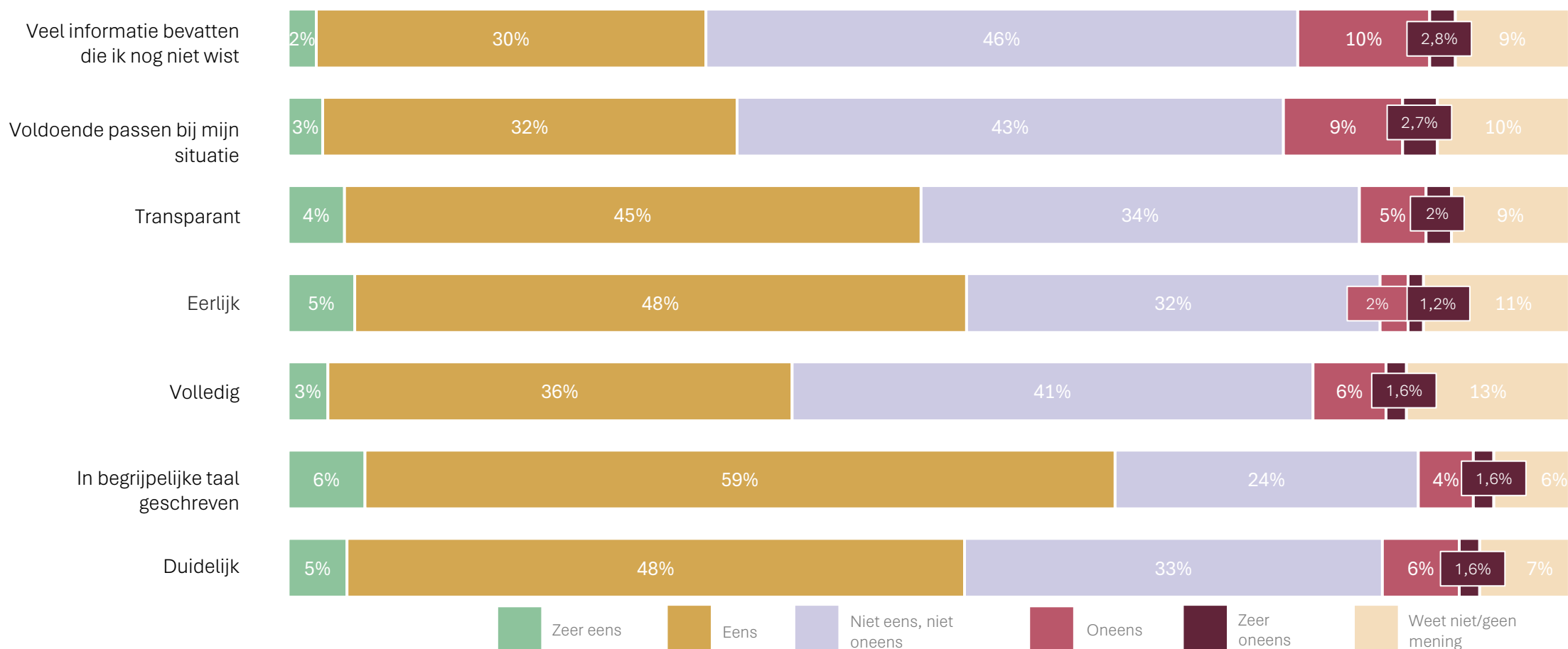


N = respectievelijk 10.011; 14.545; 13.786; 13.789; 14.545; 14.545

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? Waar* pensioenfonds* staat werd de naam van het uitvragende pensioenfonds vermeld.

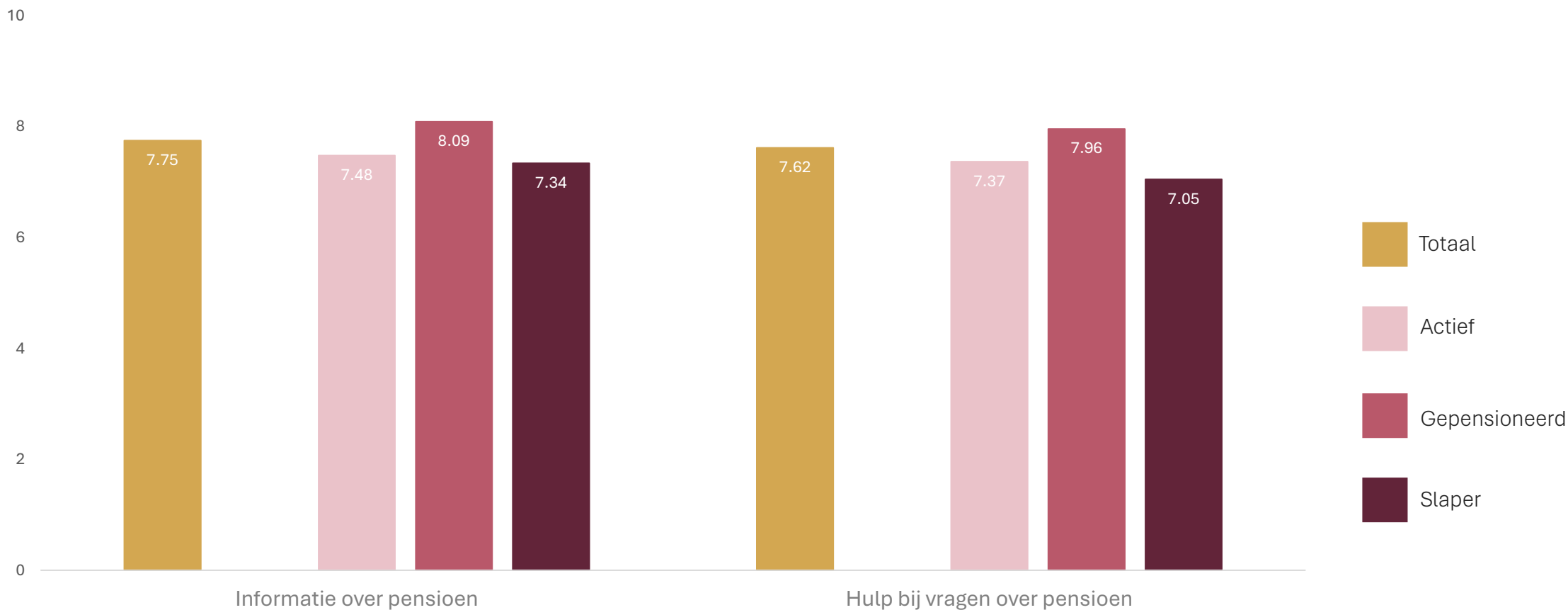
De informatie vanuit het pensioenfonds wordt overwegend positief beoordeeld

De informatie wordt als duidelijk en begrijpelijk ervaren. Het blijkt voor mensen lastig in te schatten of informatie volledig, transparant, en eerlijk is, en of deze voldoende past bij hun persoonlijke situatie.



Beoordeling van informatie over pensioen & de hulp bij vragen

De informatie rondom pensioen en de hulp bij vragen worden over het algemeen goed beoordeeld. Gepensioneerden zijn hierover het meest positief, gevolgd door actieve deelnemers, terwijl slapers het minst tevreden zijn.



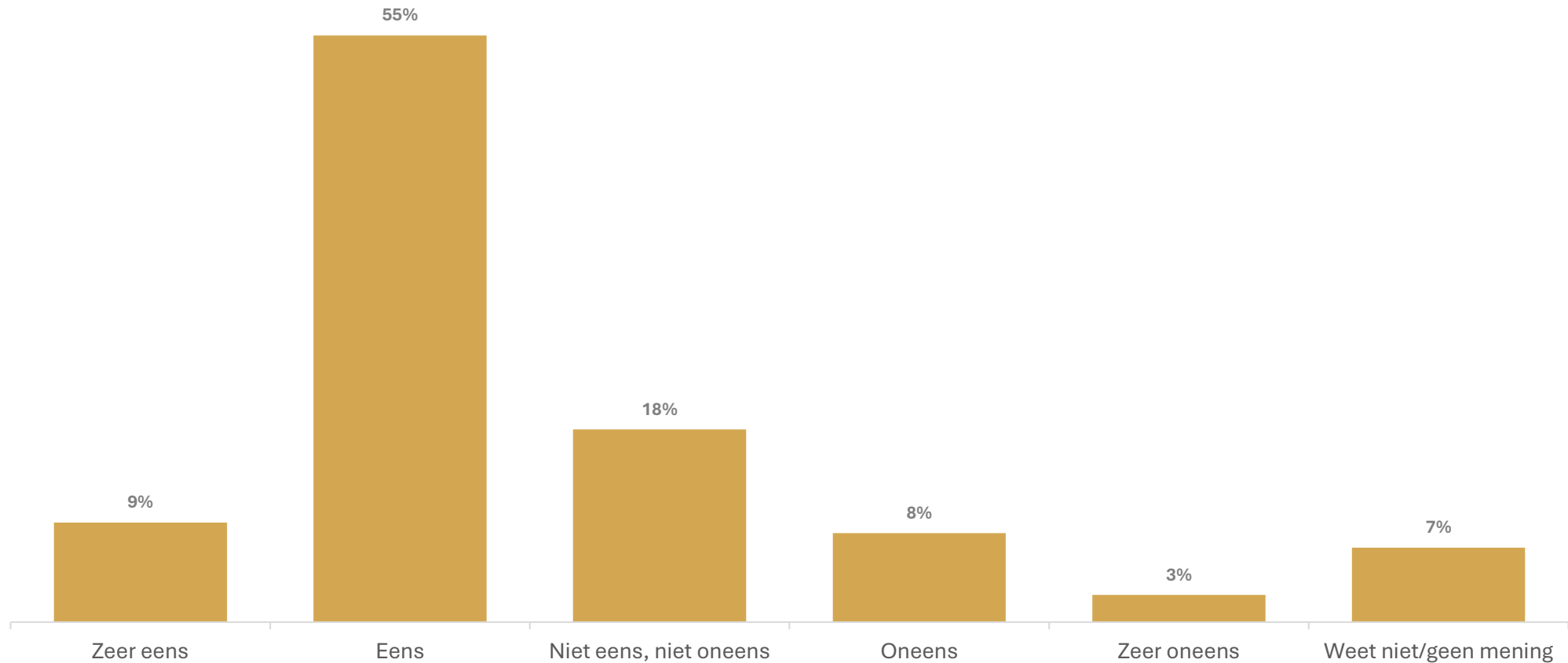
3

Deelnemersactivatie

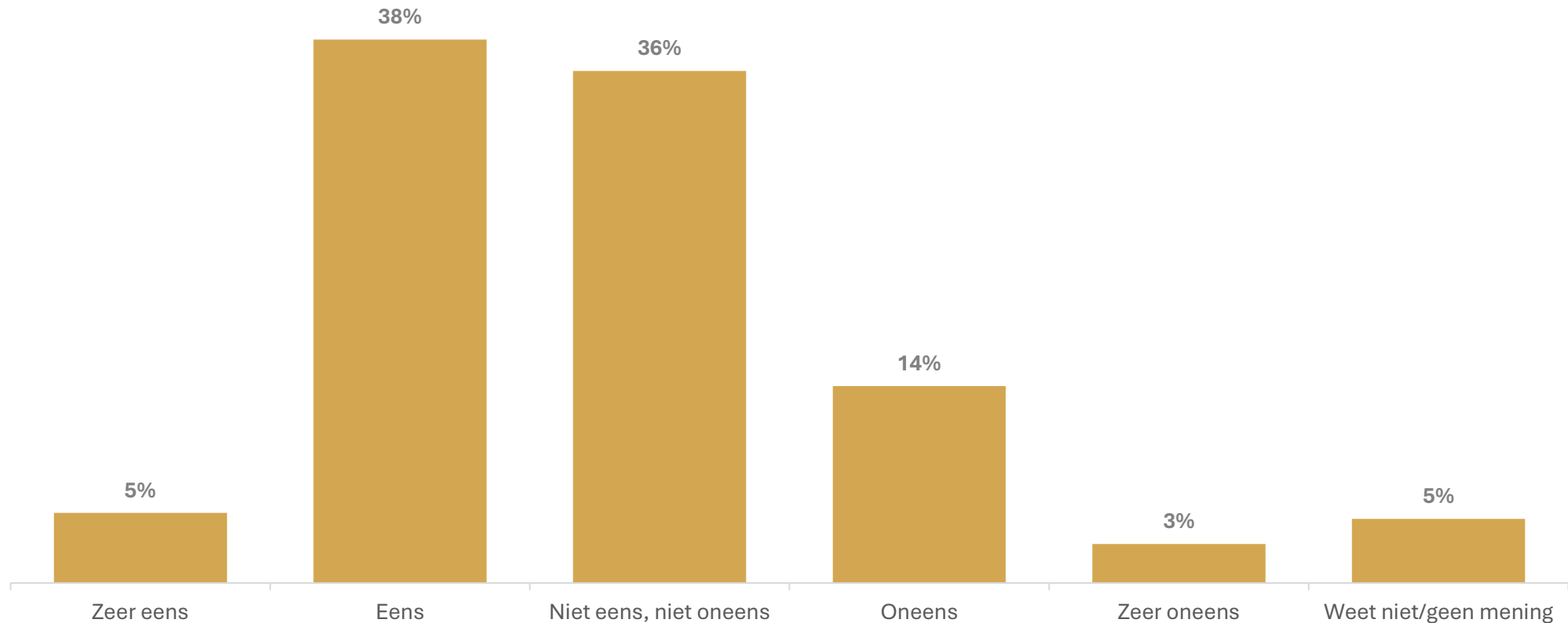
Weten deelnemers waar ze terecht kunnen met vragen en voor informatie over hun nieuwe pensioen?

Verdiepen ze zich door alle berichten over de nieuwe pensioenregeling nu meer in hun pensioen?

De meerderheid van de deelnemers geeft aan te weten waar zij terechtkunnen met vragen over hun pensioen, al is een kleinere groep het hiermee (zeer) oneens.



De berichtgeving over de nieuwe pensioenregeling leidt bij een deel van de deelnemers tot meer verdieping in het eigen pensioen, terwijl een andere groep hierin geen duidelijke verandering ervaart.



*Steekproefomvang

- Van de tien deelnemende fondsen hebben inmiddels zeven fondsen één of meerdere metingen verricht. De eerste metingen voor de overige drie fondsen vinden plaats in de loop van 2026.
- Niet alle fondsen hebben alle vragen uitgevraagd.
- Tot nu toe hebben 7.527 deelnemers de volledige vragenlijst ingevuld. Daarnaast hebben nog 7.018 deelnemers delen van de vragenlijst ingevuld. De grootste steekproefomvang (N) die we voor een afzonderlijke vraag hebben, bedraagt 14.545.
- Het aantal respondenten (N) verschilt dus per analyse, afhankelijk van de vraag of fondsen de betreffende vraag hebben uitgevraagd. Voor iedere vraag rapporteren wij steeds de maximaal beschikbare steekproefomvang. Hierdoor varieert N per vraag tussen 7.527 en 14.545.

