

# Publieksmonitor pensioenen

Rapport – kwartaal 2, 2024

Juni 2024

Wouter Jacobs  
Senior Research Consultant  
wouter.jacobs@marketresponse.nl



Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid



**MARKET  
RESPONSE**

# Inhoudsopgave

## Introductie

- Periodiek onderzoek
- Het meten van vertrouwen
- Dimensies van vertrouwen in pensioen

## Conclusies

### Resultaten

- Vertrouwen
- Kennis
- Gedrag
- Communicatie
- Emoties

## Bijlagen

- Verantwoording
- Tabellen resultaten

In opdracht van:



Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

Wouter Jacobs  
Senior Research Consultant  
wouter.jacobs@marketresponse.nl

Sjof Raaijmakers  
Research Consultant  
sjof.raaijmakers@marketresponse.nl

Twan Karremans  
Data Consultant  
twan.karremans@marketresponse.nl



# Periodiek onderzoek

SZW informeert met alle stakeholders binnen de pensioensector het grote publiek over de vernieuwing van het pensioenstelsel. Daarbij is het belangrijk om goed inzicht te hebben in het draagvlak voor het stelsel. Dit draagvlak wordt gedefinieerd als vertrouwen: vertrouwen in hoe pensioen geregeld is in Nederland, vertrouwen in de organisaties die dat geregeld hebben en het gevoel dat het zorgvuldig en eerlijk gaat.

Met deze publieksmonitor wil het Ministerie van SZW over meerdere jaren de reactie van het Nederlandse publiek op alles wat ze horen en zien over het pensioen inzichtelijk maken. De monitor dient daarmee inzicht te bieden in de mate waarin de communicatiedoelen van SZW en de andere stakeholders worden gerealiseerd.

Voor u ligt het rapport met de uitkomsten van de tiende meting. Na deze inleiding volgt een overzicht van de belangrijkste bevindingen. Vervolgens worden achtereenvolgens het vertrouwen, de kennis en het gedrag van het publiek ten aanzien van het pensioenstelsel weergegeven. Dit rapport wordt afgesloten met een beknopte onderzoeksverantwoording.

## De centrale vraag binnen dit onderzoek is:

In welke mate heeft het algemene publiek vertrouwen in het pensioenstelsel en de partijen die betrokken zijn bij de uitvoering ervan, hoe ontwikkelt dit vertrouwen zich in de tijd en hoe kunnen ontwikkelingen worden verklaard?

## Te beantwoorden deelvragen in dit rapport:

### Kennis, beleving en gedrag

- Wat is het kennisniveau van het publiek met betrekking tot het pensioenstelsel?
- Wat is de beleving en houding (waaronder het vertrouwen) van burgers met betrekking tot het pensioenstelsel?
- Wat doet het publiek in relatie tot het pensioenstelsel (informatie verzamelen, keuzes maken etc.)?

### Verklaren van verschillen en ontwikkelingen

- Wat veroorzaakt de veranderingen op het gebied van kennis, beleving en gedrag in de tijd en welke rol speelt de publiekscampagne hierbij?
- In hoeverre zijn de gebruikte middelen gezien en hoe worden deze beoordeeld?
- Hoe verschillen de diverse doelgroepen van elkaar?



# Het meten van vertrouwen

Vertrouwen is een complex en samengesteld begrip dat daarom niet goed met één vraag te meten is. Ten behoeve van dit onderzoek is er een vertrouwensconstruct ontwikkeld dat zijn theoretische basis kent in publicaties van o.a. Van Raaij (2009) en Moin (2021). Het construct bevat de volgende dimensies:

- Toereikend (doet wat het moet doen)
- Stabiel
- Eerlijk (integer, eerlijk verdeeld)
- Deelnemer-vriendelijk (goede bedoelingen)
- Identificatie (waardencongruentie)
- Communicatie (transparantie)

De dimensies zijn geoperationaliseerd tot stellingen (zie volgende pagina). Hierbij is samengewerkt met wetenschappers. Na de eerste meting is het vertrouwen geconstrueerd, gefinetuned en gevalideerd door middel van statistische technieken. De stellingen zijn voorgelegd in het online onderzoek en gescoord op een 5-puntsschaal (helemaal mee oneens -> helemaal mee eens).

In het hoofdstuk vertrouwen zijn de scores op de verschillende dimensies van vertrouwen weergegeven. Deze zijn tot stand gekomen door het bepalen van een gewogen gemiddelde van de scores op de stellingen die horen bij de betreffende dimensie. Het overall vertrouwen is vastgesteld door het berekenen van een gemiddelde score van de verschillende dimensies. De gewichten van de stellingen zijn bepaald aan de hand van factoranalyses. De scores zijn uiteindelijk genormaliseerd naar een schaal lopend van 1 tot 10 waarbij een score tussen 1 en 4 wordt beschouwd als 'weinig vertrouwen', een score tussen 4 en 7 als 'neutraal' en een score tussen 7 en 10 als 'veel vertrouwen'.

## Doelgroep en subdoelgroepen

Voor dit onderzoek is er binnen de populatie van personen 18+ een gestratificeerde steekproef getrokken waarbij onderstaande drie voor pensioen relevante subgroepen worden onderscheiden. De data zijn achteraf gewogen op o.a. leeftijd en regio zodat de totale resultaten representatief zijn voor Nederland 18+.

- Niet gepensioneerden tot 55 jaar. Voor deze groep ligt het pensioenmoment nog wat verder in de toekomst (59% van de bevolking in Nederland 18+)
- Niet gepensioneerden, ouder dan 55 jaar. Voor deze groep geldt dat het pensioenmoment dichtbij komt (23% van de bevolking 18+)
- Gepensioneerden (18% van de bevolking 18+).

Daarnaast wordt onderscheid gemaakt naar de mate waarin men financieel geletterd is. Deze onderverdeling is gemaakt op basis van het zelf gerapporteerde vermogen om financiële zaken te regelen en op orde te houden. Voor de groep hoog financieel geletterden geldt dat zij met vertrouwen vrijwel alle financiële zaken zelf kunnen regelen, de groep die wordt aangemerkt als gemiddeld financieel geletterd kan dit gedeeltelijk zelf maar spreekt ook onzekerheid uit met betrekking tot het regelen van een deel van de zaken. Voor de groep laag financieel geletterden geldt zij weinig vertrouwen hebben in het eigen kunnen als het gaat om het regelen en op orde houden van de financiële zaken. De drie genoemde groepen zijn gedefinieerd door middel van een clusteranalyse. De steekproef wordt uiteindelijk gewogen zodat zij representatief is voor de populatie van personen 18+. Meer informatie over de weging is te vinden in de bijlage Onderzoeksverantwoording.



# Dimensies van vertrouwen in pensioen

## Toereikend

- Het pensioen is waardevast, dat wil zeggen dat het er rekening mee houdt dat het leven steeds duurder wordt
- Het pensioen is goed afgestemd op wat je nodig hebt als je met pensioen gaat
- De manier waarop pensioenen geregeld worden gaat uit van wat het beste is voor de mensen die werken en de mensen die gepensioneerd zijn

## Stabiel

- De partijen die in Nederland over pensioenen gaan, zullen niet zomaar omvallen
- Tegen de tijd dat ik met pensioen ga, is er voldoende geld om mij tot mijn dood pensioen uit te betalen

## Eerlijk

- Bij het pensioen wordt er netjes en zorgvuldig omgegaan met de pensioenbetalingen
- De manier waarop pensioenen in Nederland zijn geregeld, is eerlijk
- Bij het pensioen is op een eerlijke manier rekening gehouden met wat het beste is voor ouderen en jongeren

## Deelnemer-vriendelijk

- Partijen die betrokken zijn bij het pensioen zijn goed bereikbaar voor vragen
- Ik krijg eerlijke informatie over pensioen

## Identificatie

- Ik voel me verbonden met de partijen die over pensioenen gaan
- De manier waarop pensioenen geregeld worden is goed voor mens, milieu en de samenleving

## Duidelijke communicatie

- Pensioen wordt uitgelegd op een manier die ik begrijp
- De informatie die je ontvangt over je pensioen is duidelijk en begrijpelijk





Belangrijkste conclusies

# Vertrouwen in pensioen is iets toegenomen, bekendheid met veranderingen in stelsel is licht gedaald

## Vertrouwen in pensioen is iets toegenomen

- Het vertrouwen is gestegen van 5,7 in kwartaal 1 naar 5,9 in kwartaal 2. Een oorzaak hiervan is mogelijk de geringe aandacht voor (het nieuwe) pensioen in het publieke debat momenteel. Daarbij komt dat het in de media ook al enige tijd niet meer gaat over de (te lage) dekkingsgraad bij pensioenfondsen.
- De gemeten bekendheid met het feit dat ‘er dingen gaan veranderen aan het pensioen in Nederland’ is, na een aanvankelijke stijging en stabilisatie, nu ook iets afgenomen.
- De stijging in het vertrouwen zit met name bij de groepen: ‘mensen jonger dan 55 jaar’ en ‘midden- en laag financieel geletterden’\*. Het vertrouwen bij gepensioneerden en hoog financieel geletterden is stabiel en consequent iets hoger dan onder de andere groepen.

## Net als in eerdere kwartalen zien we dat een grote groep geen uitgesproken vertrouwen of wantrouwen heeft richting hoe het pensioen geregeld is, de groep die geen vertrouwen heeft is iets kleiner geworden

- Een groep van 25% heeft duidelijk geen vertrouwen. Dat heeft vooral te maken met de eigen situatie, soms ook met algeheel gebrek aan vertrouwen in de pensioensector en/of de overheid. Deze groep heeft ook niet het idee dat het nieuwe pensioen een wezenlijke verbetering zal zijn.
- Een grote middengroep van ca. 60% heeft geen uitgesproken vertrouwen of wantrouwen ten aanzien van hoe het pensioen geregeld is. Bij deze groep zien we twijfels en zorgen, maar soms ook de (voorzichtige) aanname dat het wel goed geregeld zal zijn. Een deel van deze groep wil graag geloven dat het goed geregeld is.
- Een groep van ca. 15% heeft veel vertrouwen. Zij hebben hun zaken meestal goed voor elkaar of denken dat dat zo is. Ook benoemen ze dat Nederland een zeer goed, dan wel het beste pensioenstelsel ter wereld heeft.

## Kennis over pensioen veelal stabiel

- De kennis die het publiek heeft over het pensioen veranderd niet wezenlijk in de tijd, de meeste Nederlanders kennen de basiskenmerken.
- Vergeleken met vorig kwartaal weten wel iets meer mensen dat het niet waar is dat de pensioenpot steeds kleiner wordt en dat er straks geen geld meer is voor de mensen die nu jong zijn. Dat is daarmee in lijn met de lichte toename van het vertrouwen in het pensioen.

## Mensen lezen minder vaak e-mails en checken minder vaak hun pensioen.

- Als we alle eerdere metingen in ogenschouw nemen (de metingen zijn gestart in Q1, 2022), dan zien we dat dit percentage geleidelijk afneemt (van 42% naar 35% in kwartaal 2, 2024). Voor ‘het ten minste jaarlijks checken van de status van het pensioen’ geldt hetzelfde.

### Context van dit onderzoek:

*Dit onderzoek meet vertrouwen en bekendheid met de veranderende regels op hoog over niveau. Dit onderzoek kan niet worden gebruikt om conclusies te trekken over het bereik en effect van de publiekscampagne over pensioenduidelijkheid.nl.*

\* Construct waarmee de mate waarin men in staat is om zelfstandig financiële zaken te regelen, uit kan worden gedrukt. Zie pag. 4 voor meer toelichting

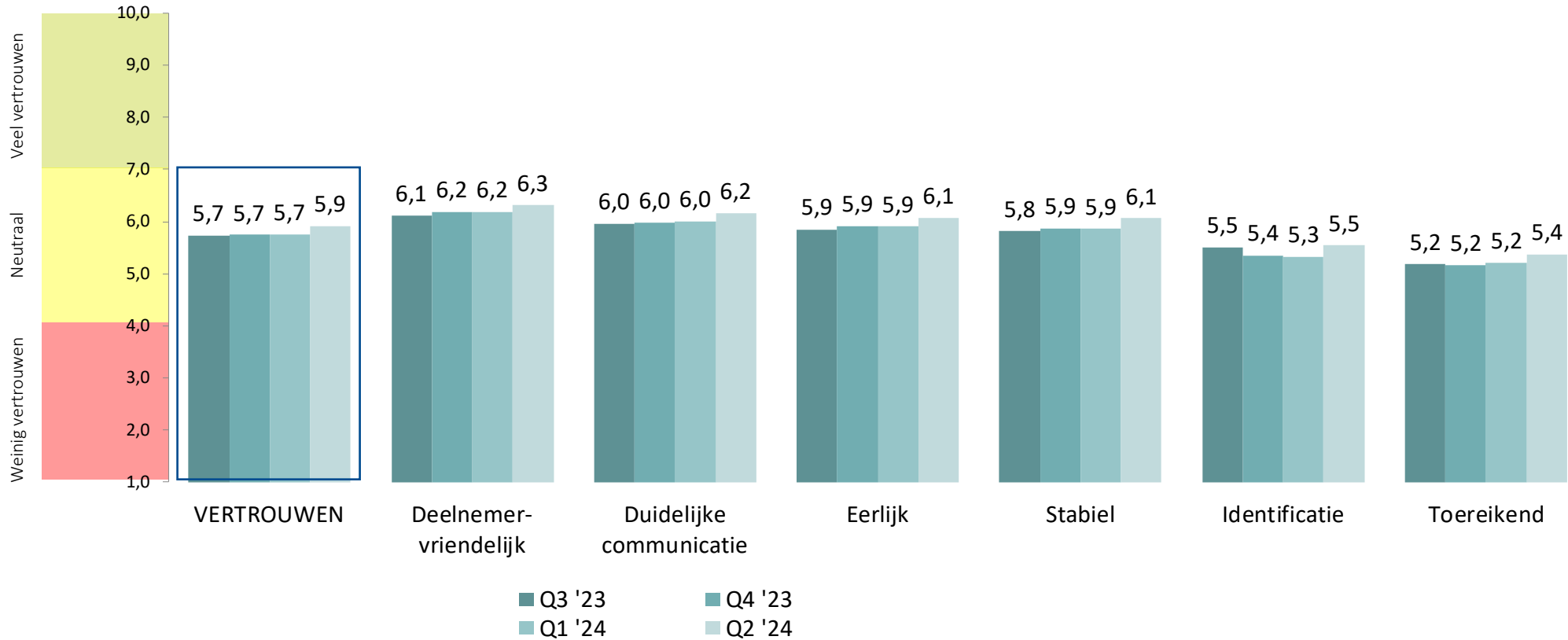




Resultaten | Vertrouwen



# Het vertrouwen in het pensioen is iets toegenomen

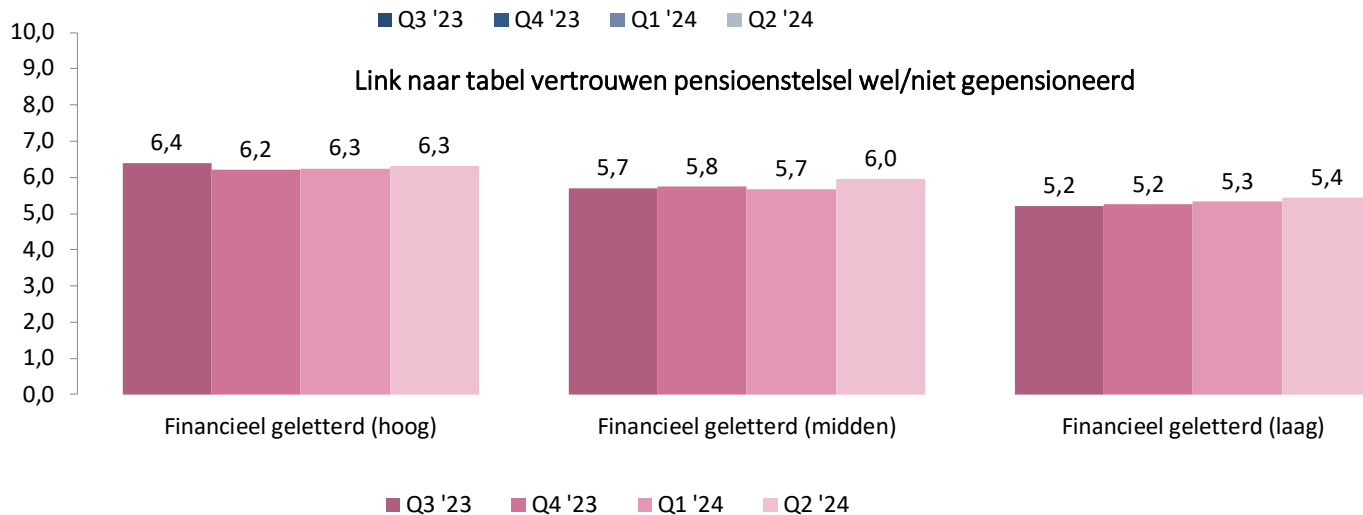
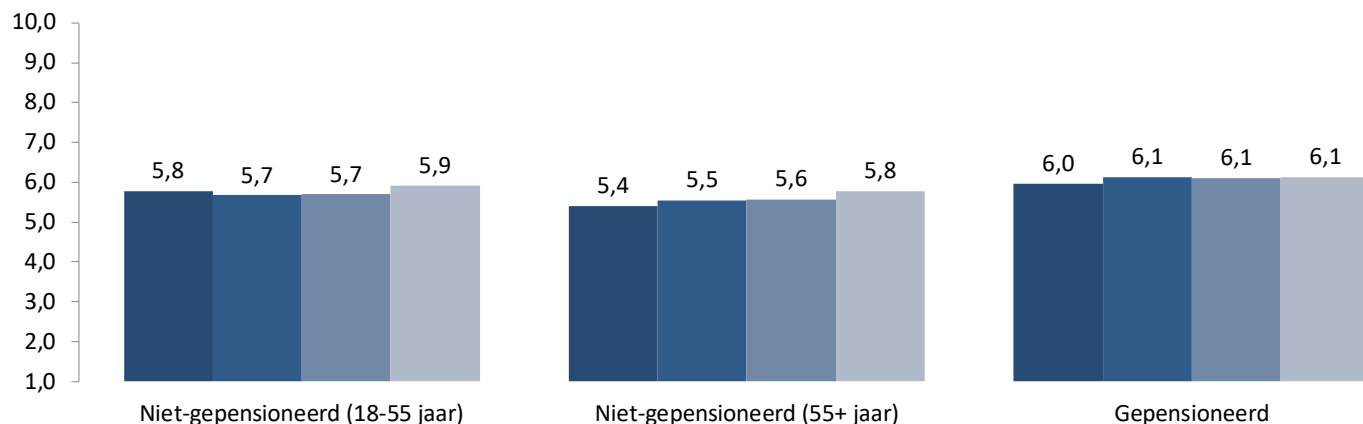


[Link naar tabel vertrouwen pensioenstelsel](#)

Dat geldt ook voor de onderliggende aspecten die samen het pensioenvertrouwen bepalen. Over de gehele linie zien we een kleine maar significante toename.



# Toename in vertrouwen komt van niet-gepensioneerden (18-55 jaar en 55+ jaar) en midden en laag financieel geletterden



Net als in eerdere kwartalen, is het pensioenvertrouwen hoger onder gepensioneerden en lager onder hen die nog niet gepensioneerd zijn. Bij de groep niet-gepensioneerde 55-plussers is al een aantal kwartalen sprake van een lichte stijging. Deze zet zich door in het tweede kwartaal van 2024. Ook bij de niet-gepensioneerde 18-55 jarigen zien we een stijging. De algemene stijging in vertrouwen komt voor rekening van deze leeftijdsgroepen. Het vertrouwen van gepensioneerden in het stelsel is stabiel en ligt consequent hoger dan onder de andere leeftijdsgroepen.

We zien ook dat het vertrouwen consequent het hoogst is onder de groep financieel hoog geletterden. De groep financieel laag geletterden heeft het minste vertrouwen in het pensioen. Bij de midden en laag financieel geletterden is het vertrouwen (licht) toegenomen in het tweede kwartaal.



# Vertrouwen wordt vaak veroorzaakt door goede persoonlijke ervaringen. Zorgen over de toekomstbestendigheid en twijfels over het nieuwe stelsel leiden tot gebrek aan vertrouwen in pensioen

Het publiek is gevraagd om het eigen vertrouwensoordeel toe te lichten. In het overzicht hieronder is een samenvatting weergegeven van de meest genoemde en typerende onderbouwingen per vertrouwenscategorie. We zien in de toelichtingen dat het nieuwe pensioenstelsel steeds meer wordt benoemd. Daarbij valt op dat de groep met weinig tot geen vertrouwen de kenmerken van het nieuwe stelsel vooral negatief uitlegt. Veranderingen zorgen voor onzekerheid. Daarnaast is er ook nog een deel dat dit toelicht vanuit een algemeen gebrek aan vertrouwen in de overheid en andere instituties.

## Weinig tot geen vertrouwen: 24%

Een groep van 24% geeft aan er weinig tot geen vertrouwen in te hebben dat pensioen in Nederland goed is geregeld. De groep bevat verhoudingsgewijs iets meer jongeren (tot 55 jaar) en iets meer bijna-pensioneerden (55+ jaar). De meest genoemde toelichtingen hierop zijn:

- In deze groep heerst een zeker gebrek aan vertrouwen of zelfs wantrouwen richting pensioenfondsen en de politiek in het algemeen. Men haalt aan dat er geregeld beloftes zijn gedaan die niet zijn nagekomen. Daarnaast heerst er het gevoel dat de pensioenfondsen er vooral voor zichzelf zijn en niet voor de burger.
- Mensen met weinig vertrouwen in het pensioen hebben ook twijfels over de uitwerking van het nieuwe stelsel. Ze hebben het gevoel dat er steeds weer wat wijzigt en dat zorgt voor onzekerheid.
- Mensen merken ook op dat het pensioen steeds lastiger te betalen wordt door de vergrijzing en twijfelen over de toekomstbestendigheid. Een nieuw stelsel wordt door deze groep niet direct gezien als de oplossing.
- Daarnaast zijn er persoonlijke zorgen. Mensen twijfelen of er uiteindelijk wel genoeg geld voor hen zal zijn om rond te kunnen komen. Volgens sommigen wordt er onvoldoende geïndexeerd.
- Ten slotte wekt de veelal negatieve berichtgeving in de media geen vertrouwen.

## Neutraal tot enig vertrouwen: 59%

Een grote groep in het midden zegt enig vertrouwen te hebben of bestempelt het vertrouwen als neutraal. De groep bevat verhoudingsgewijs iets meer jongeren (tot 55 jaar) en iets meer bijna-pensioneerden (55+ jaar).

- Ook mensen binnen deze groep hebben twijfels over het nieuwe stelsel. Verandering zorgt voor onzekerheid over hoe het uiteindelijk uit zal pakken.
- Daarnaast twijfelen mensen of er straks wel voldoende geld voor hen over is. Er wordt volgens hen gekort op pensioenen en de pensioenleeftijd is telkens verhoogd. Waar dit in de groep met weinig tot geen vertrouwen zich eerder uit in onvrede en wantrouwen zijn het in deze groep eerder twijfels en zorgen.
- In de groep heerst er ook een zeker basisvertrouwen over hoe het pensioen in Nederland geregeld is. Men heeft het gevoel dat het uiteindelijk wel goed komt omdat we kunnen leunen op een sterk stelsel. Dit komt soms ook voort uit een gebrek aan kennis over het pensioen.
- Ook hier komt er enig wantrouwen richting de politiek voor, echter heeft dit in deze groep veel minder gewicht.
- Tenslotte noemt een enkeling het gebrek aan transparantie over het pensioen bijvoorbeeld vanuit de pensioenfondsen.

## Veel vertrouwen: 17%

Een wat kleinere groep heeft veel vertrouwen in de manier waarop pensioen is geregeld in Nederland. Deze groep bevat relatief wat meer gepensioneerden.

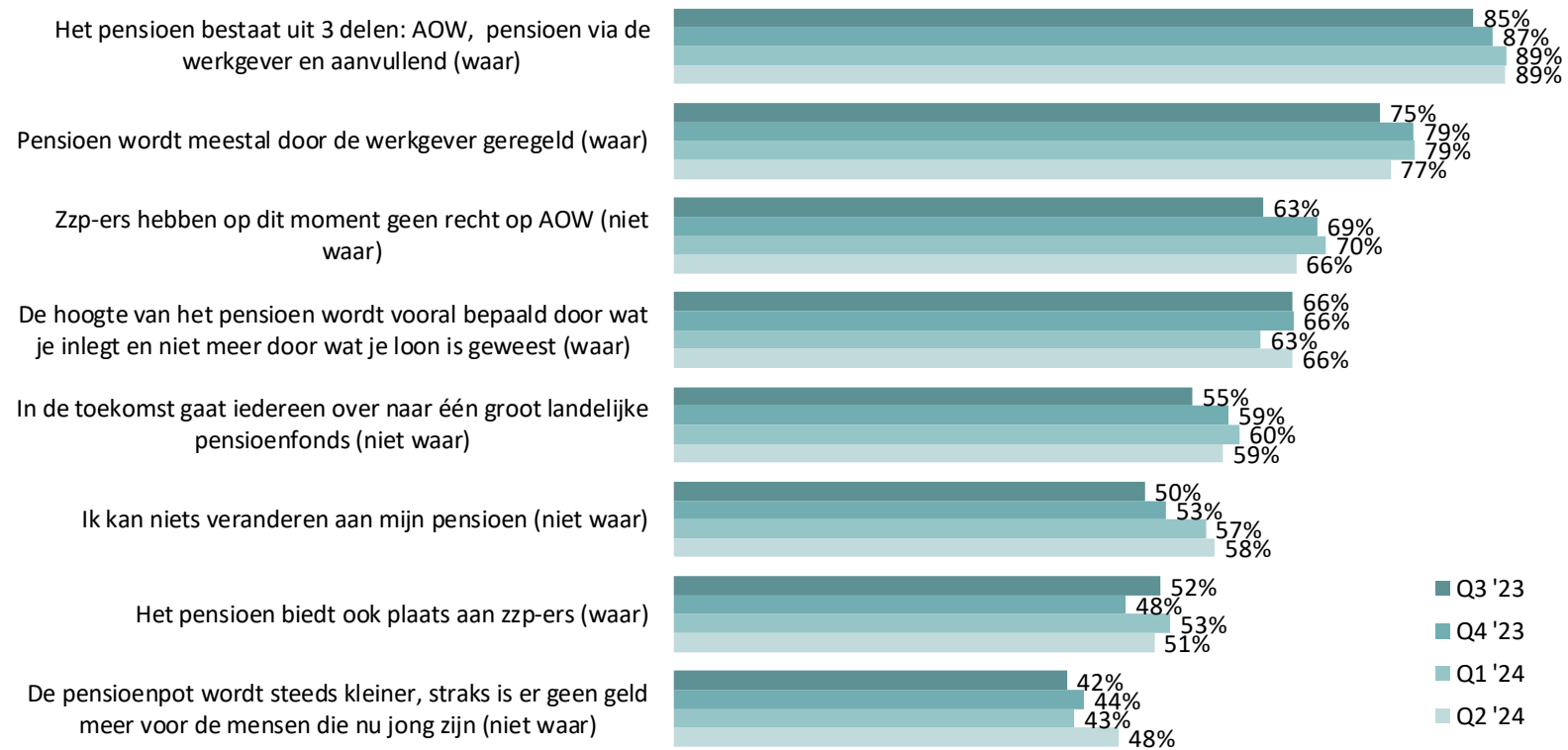
- Deze groep haalt vaak aan dat we één van de beste en meest stabiele pensioenstelsels hebben van de wereld. Het geld wordt goed beheerd, er is voldoende geld en wetgeving ziet er op na dat alles volgens de regels gebeurt. Men vindt dat het in Nederland domweg goed geregeld is.
- Dit vertrouwen komt ook voor uit het verleden, gezien het altijd goed is geweest. Deze kennis en ervaring zorgt voor hoop voor de toekomst.
- Ook geven mensen in deze groep aan vertrouwen te hebben omdat ze het zelf goed voor elkaar hebben.





Resultaten | Kennis

# De kennis die het publiek heeft over het pensioen verandert niet wezenlijk in de tijd, de meeste Nederlanders kennen de basiskenmerken



[Link naar tabel bekendheid pensioen](#)

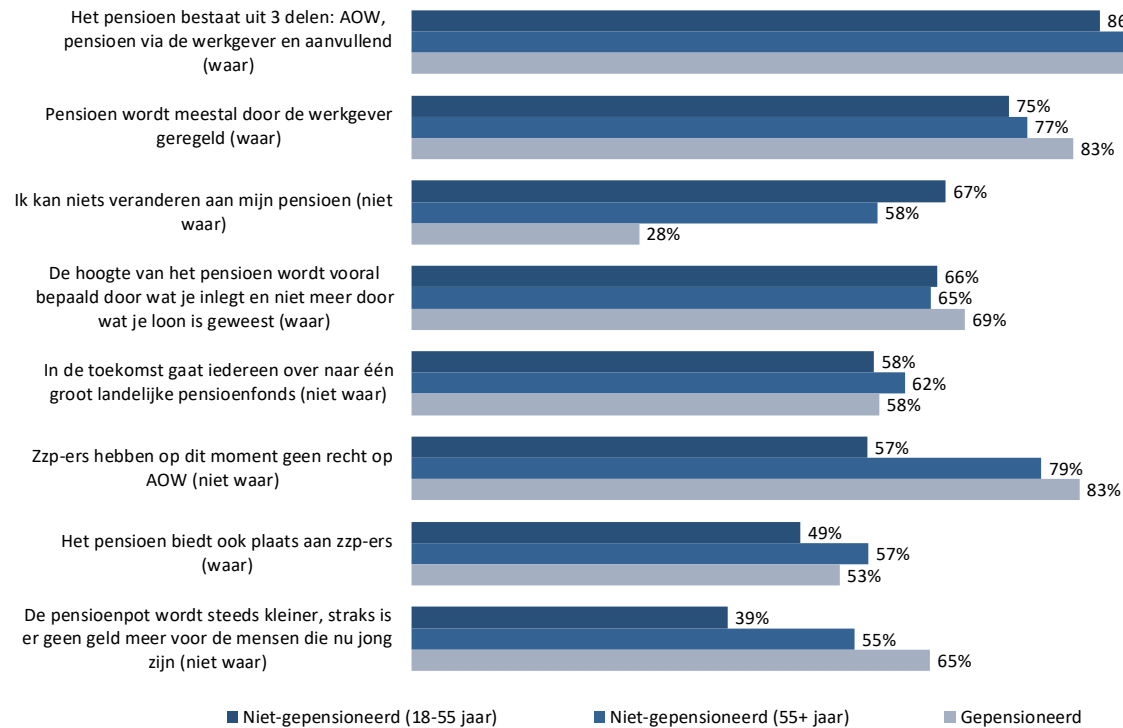
De kennis die het publiek heeft over het pensioen verandert niet wezenlijk in de tijd. De meeste Nederlanders kennen de basiskenmerken; het pensioen bestaat uit 3 delen en wordt meestal door de werkgever betaald.

Ten opzichte van het vorige kwartaal zien we dat meer mensen weten dat het niet waar is dan de pensioenpot steeds kleiner wordt en dat er straks geen geld meer is voor de mensen die nu jong zijn. Dat is daarmee ook in lijn met de lichte toename in het overall vertrouwen in het pensioen in Nederland.

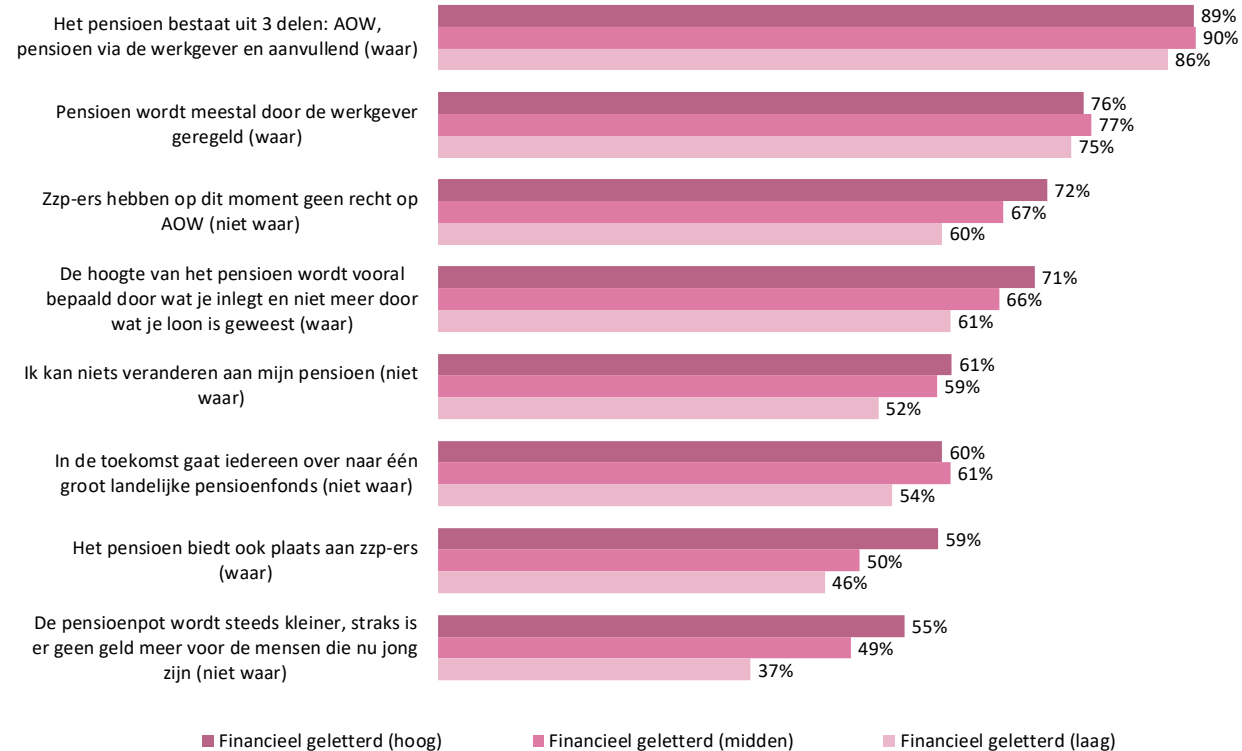
*In de grafiek is het aandeel van het publiek weergegeven dat de betreffende vraag juist heeft beantwoord. Zij hebben dus het antwoord gegeven dat tussen haakjes achter de stelling is weergegeven.*



# Gepensioneerden en financieel hoger geletterden hebben, over het algemeen, de meeste kennis over het pensioen



[Link naar tabel bekendheid pensioen wel/niet gepensioneerd](#)



[Link naar tabel bekendheid pensioen mate financieel geletterd](#)

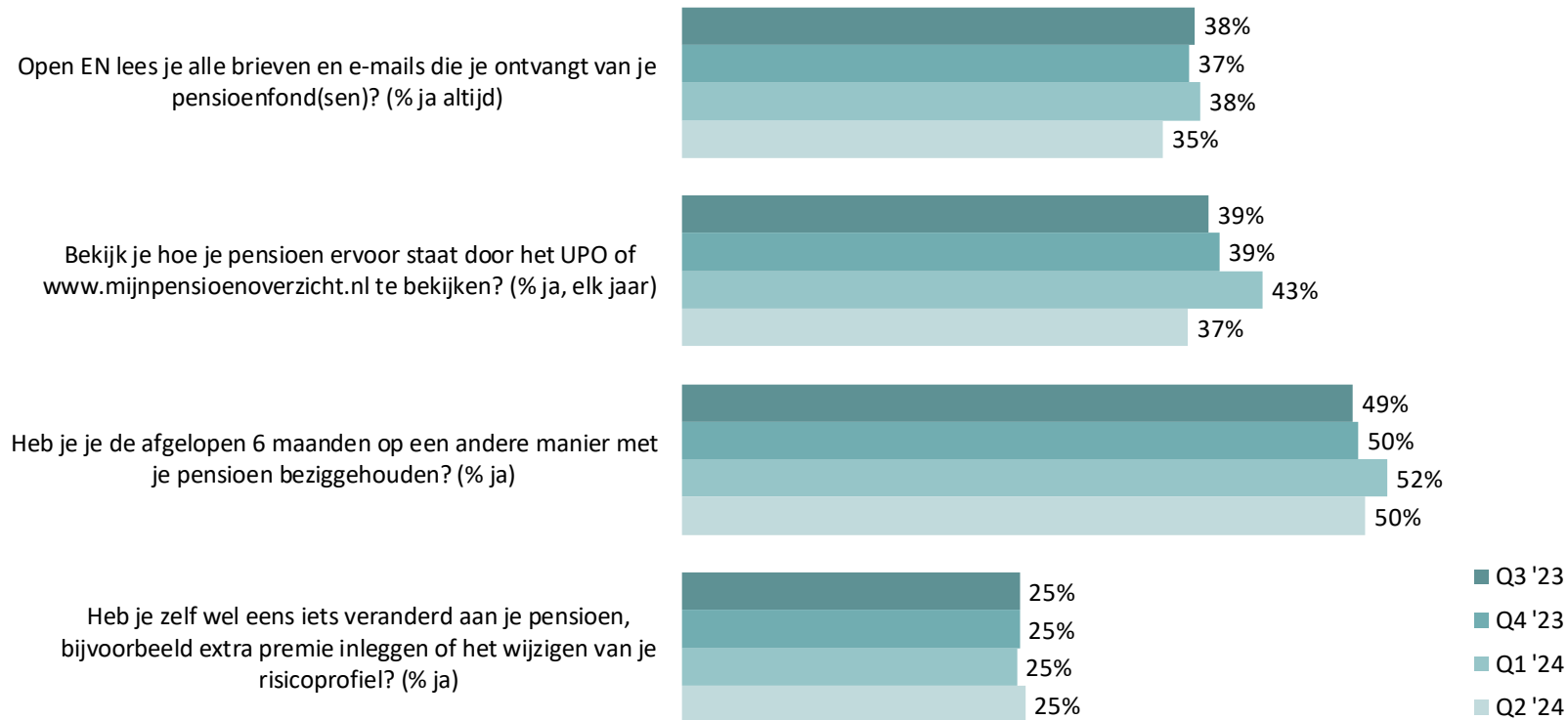
In de grafieken is het aandeel van het publiek weergegeven dat de betreffende vraag juist heeft beantwoord. Zij hebben dus het antwoord gegeven dat tussen haakjes achter de stelling is weergegeven.





Resultaten | Gedrag

# Ten opzichte van de vorige meting openen en lezen minder mensen alle e-mails/brieven van het pensioenfonds en minder mensen bekijken hoe het pensioen ervoor staat



[Link naar tabel gedrag](#)

Het aandeel van de mensen dat zegt alle brieven en e-mails te lezen is iets afgenomen ten opzichte van het vorige kwartaal. Als we alle eerdere metingen in ogenschouw nemen (de metingen zijn gestart in Q1, 2022) dan zien we dat dit percentage geleidelijk afneemt (van 42% naar 35% in kwartaal 2, 2024). Voor het 'ten minste jaarlijks checken van de status van het pensioen' geldt min of meer hetzelfde.

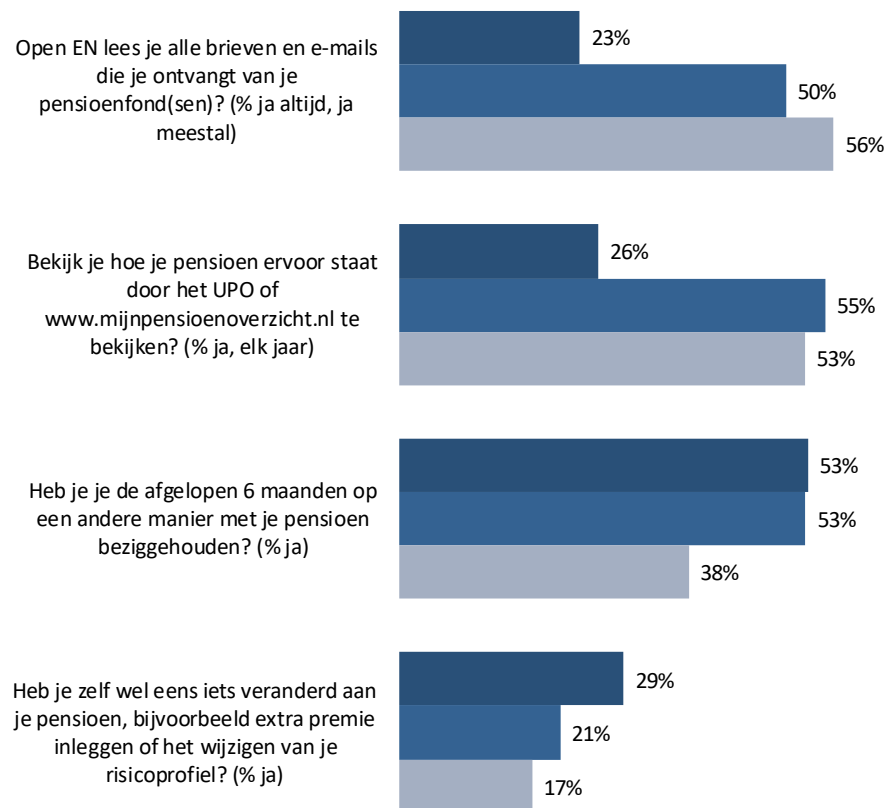
Het aandeel van de mensen dat zegt zich te hebben beziggehouden met het pensioen en dat iets heeft veranderd aan het pensioen is min of meer stabiel in de tijd.

Aan mensen die in het onderzoek bevestigen dat ze zich op een andere manier hebben beziggehouden met pensioen (50% in kwartaal 2, 2024) is gevraagd op wat voor manier dat was. Hierop antwoordt 42% dat ze informatie over pensioen hebben opgezocht op internet. Resp. 42% en 32% zegt erover te hebben gesproken met familie/vrienden of collega's.

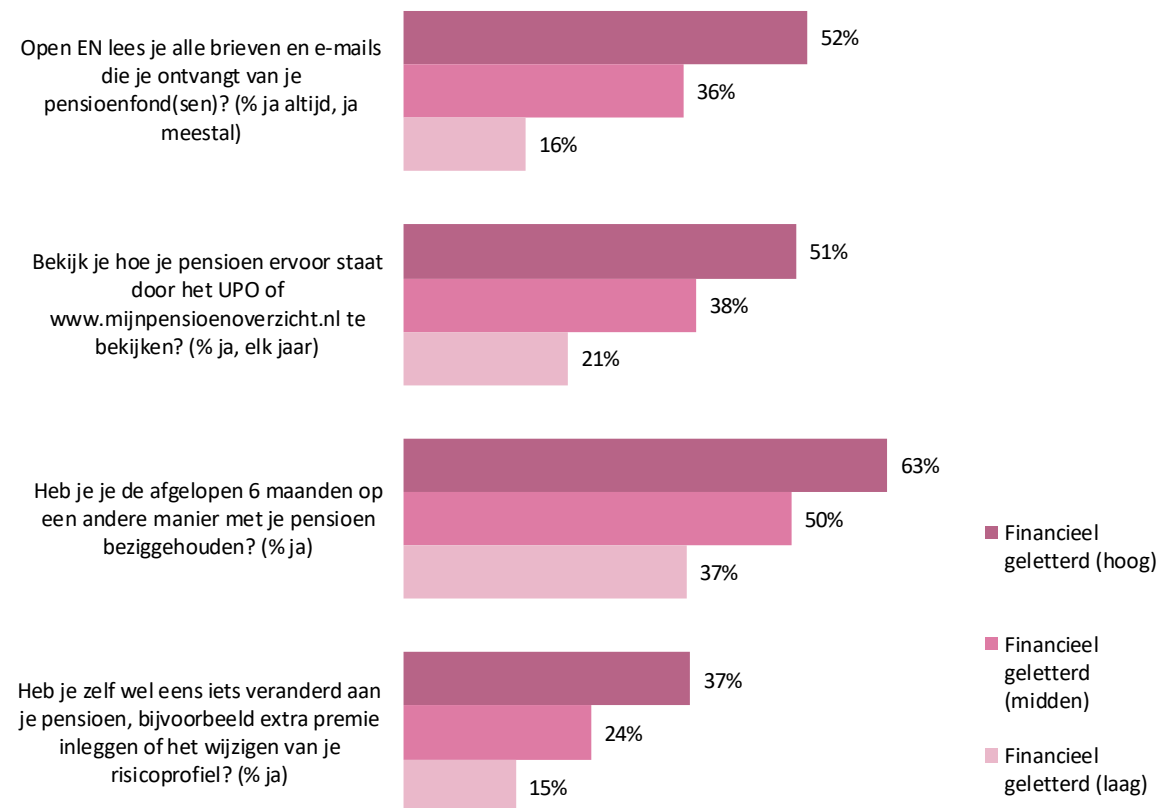




# Financieel hoog geletterden zijn meer met het eigen pensioen bezig, 'jongeren' (55-minners) lezen veel minder vaak post van pensioenfondsen en bekijken veel minder vaak hoe het pensioen ervoor staat



[Link naar tabel gedrag wel/niet gepensioneerd](#)



[Link naar tabel gedrag mate van financieel geletterd](#)





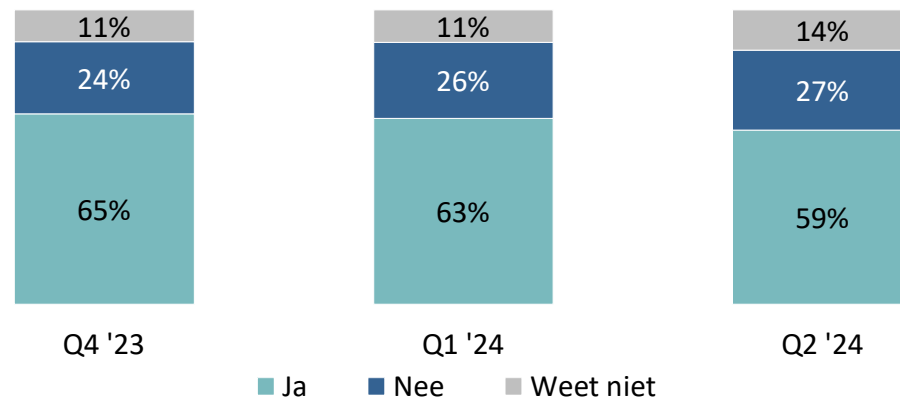
Resultaten | Communicatie

# Na stijging en stabilisatie zijn er nu weer minder mensen die weten dat er dingen gaan veranderen aan het pensioen, op dit moment weten circa 6 van de 10 mensen dit

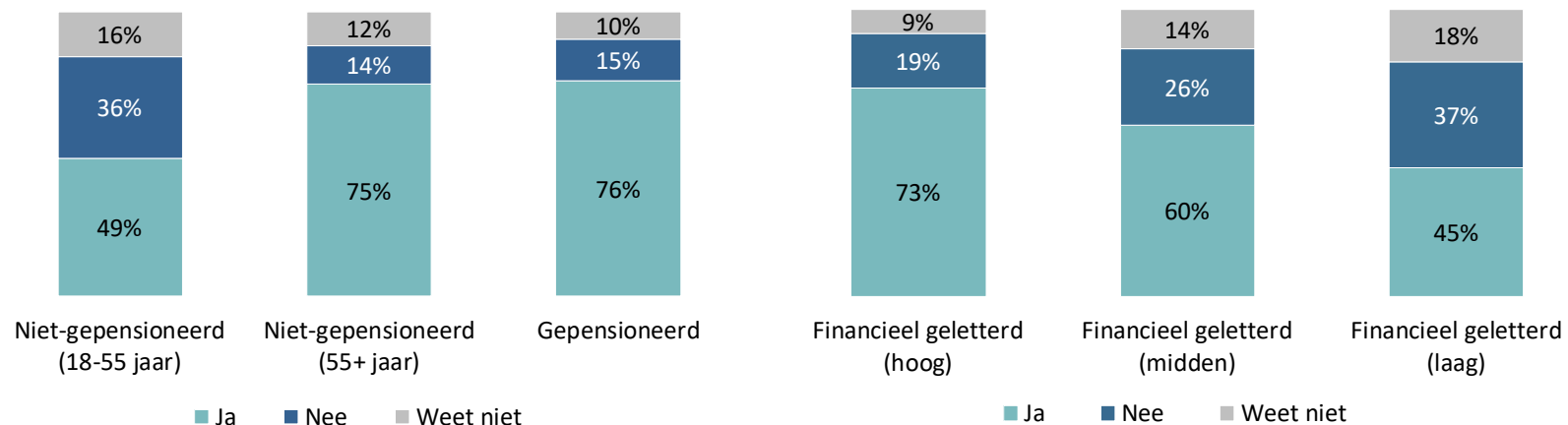
De bekendheid met het feit dat er dingen gaan veranderen aan het pensioen, is na aanvankelijke stijging, nu voor het eerst sinds de start van de metingen iets gedaald.

Deze daling is zichtbaar bij alle subgroepen die we verbijzonderen in dit onderzoek.

*Vraag: Het kabinet heeft samen met werknemers- en werkgeversorganisaties in 2019 een pensioenakkoord gesloten met afspraken over pensioenen en AOW. Ben jij bekend met het feit dat er dingen gaan veranderen aan het pensioen in Nederland?*



Link naar tabel bekend met veranderingen



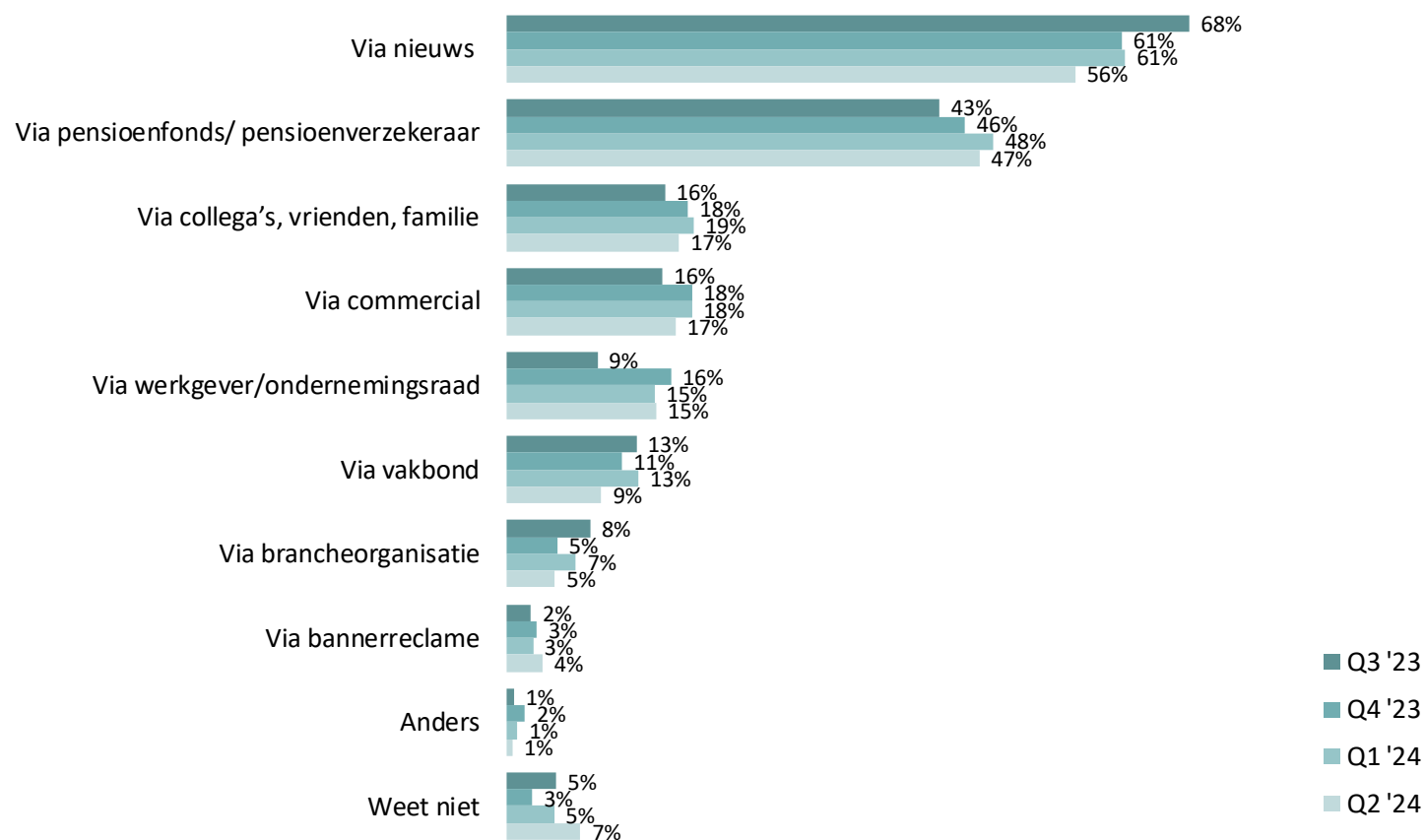
Link naar tabel wel/niet gepensioneerd

Link naar tabel mate financieel geletterd



# Het nieuws is nog steeds de grootste bron van bekendheid van aanstaande wijzigingen, gevolgd door pensioenfonds/ pensioenverzekeraar

Mensen weten vooral via het nieuws en daarna via pensioenfonds/-verzekeraar dat er iets gaat veranderen aan het pensioen in Nederland. 17% noemt de commercial als bron van de bekendheid.



[Link naar tabel bron van bekendheid](#)

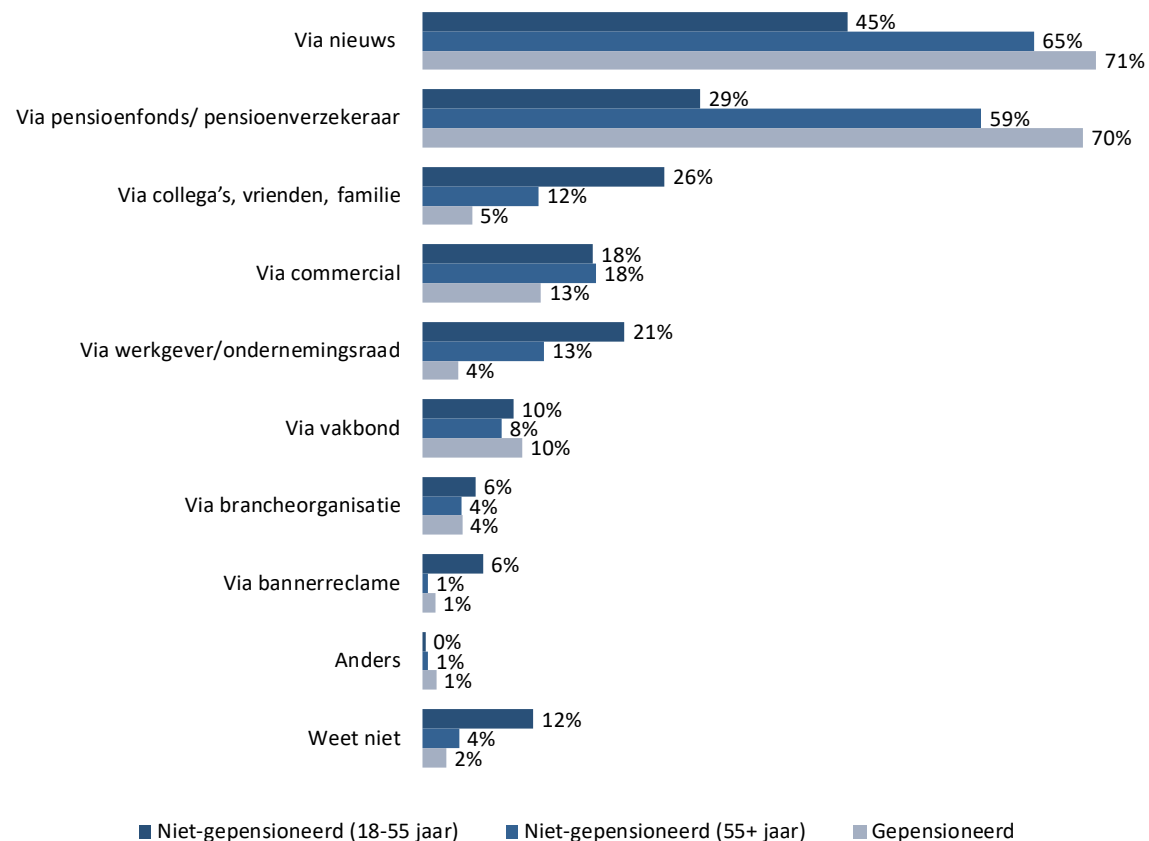
Vraag: Weet je ook nog waar of van wie je iets hebt gehoord over veranderingen aan het pensioen in Nederland?

In Q3, 2023 is de publiekscampagne over het nieuwe pensioenstelsel gestart. Met ingang van dit kwartaal zijn de antwoordopties: 'via een commercial op tv, online, radio' en 'via een bannerreclame' toegevoegd

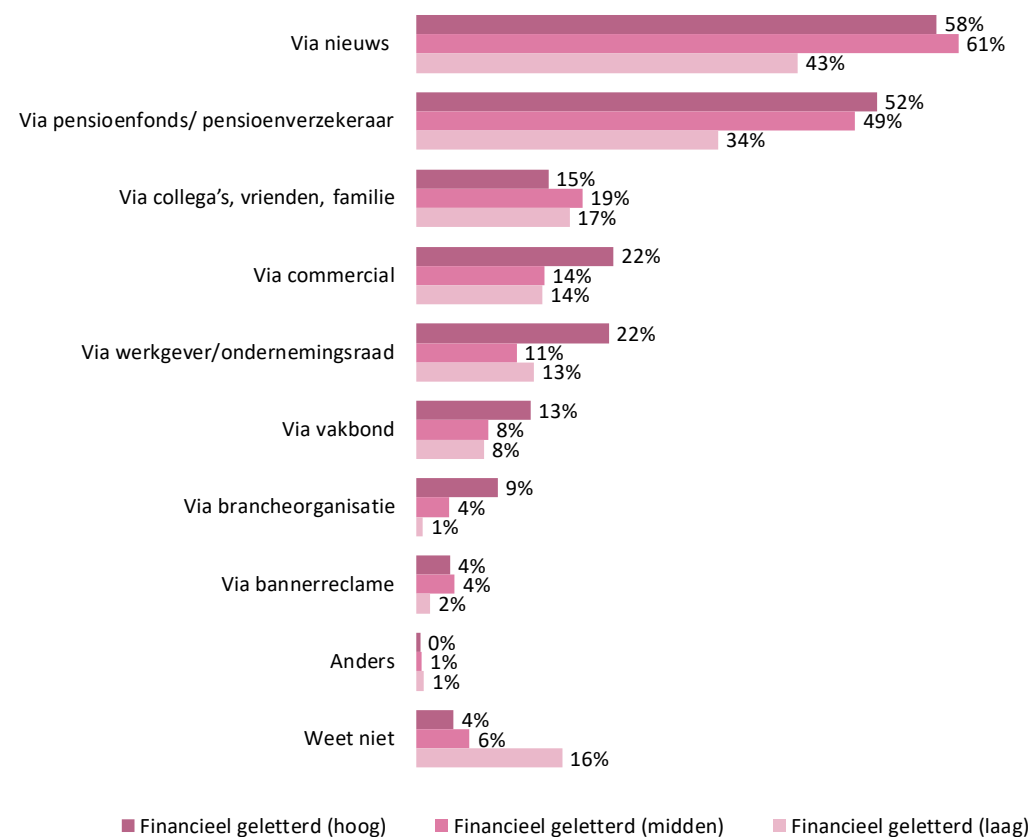
Basis: iedereen die bekend is met het feit dat er dingen gaan veranderen aan het pensioen in Nederland.



# 55-minners horen vaker iets via werkgever en OR, collega's, vrienden en familie over de aanstaande veranderingen aan het pensioen. 55-plussers noemen vaker het nieuws en het pensioenfonds als bron



[Link naar tabel wel/niet gepensioneerd](#)



[Link naar tabel mate financieel geletterd](#)





Bijlagen

# Verantwoording

<b>Methode</b>	Kwantitatief online onderzoek Aankondiging: online Reminder: online
<b>Doelgroep en steekproef meting 10</b>	Doelgroep: Algemeen publiek in Nederland (18 jaar of ouder) Steekproefkader: het consumentenpanel van Dynata Steekproef: netto 948 respondenten Doelgroep 1: Niet gepensioneerd 18-54 jaar: netto n= 568 respondenten Doelgroep 2: Niet gepensioneerd 55+ jaar: netto n= 206 respondenten Doelgroep 3: Gepensioneerd: netto n= 174 respondenten
<b>Veldwerk</b>	Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 13 tot en met 24 mei 2024 De gemiddelde invultijd van de vragenlijst bedroeg: 7 minuten
<b>Weging</b>	De steekproef is gewogen op de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd, (Nielsen)regio en opleiding. De wegefficiency van Q2, 2024 meting bedraagt 85,0%. In het totaal krijgen de drie vermelde doelgroepen daardoor weer hun eigen gewicht, gebaseerd op onderstaande populatieaantallen*: Doelgroep 1: Niet gepensioneerd 18-54 jaar: 8.377.981 (59%) Doelgroep 2: Niet gepensioneerd 55+ jaar: 3.284.019 (23%) Doelgroep 3: Gepensioneerd: 2.515.000 (18%)  <i>*) Aantallen zijn gebaseerd op verhoudingscijfers van MOA Gouden Standaard en CBS bevolkingsprognose 2022</i>





# Bijlagen

tabellen resultaten