

KEUZE BEGELEIDING



PUBLICATIE

De laatste
inzichten over
keuzebegeleiding!

VOORWOORD

De Wet toekomst pensioenen (Wtp) is een feit. Dat betekent dat vanaf 1 juli 2023 ook de open norm keuzebegeleiding is ingegaan. Dit jaar organiseerde de Pensioenfederatie een drietal (werk)conferenties over keuzebegeleiding. Ook publiceren we in samenwerking met leden en uitvoeringsorganisaties een reeks artikelen rondom het thema keuzebegeleiding. Dit is de zesde editie in die reeks.

De reeks is een vervolg op het in juli 2022 gepubliceerde Inspiratiedocument, opgesteld door de Projectgroep Keuzebegeleiding. Het hoofdthema van deze publicatiereeks is keuzebegeleiding, de focus is steeds op een ander deelaspect.

LEREN VAN HET MEDISCH DOMEIN

Auteur: Bram van Els (Pensioenfederatie)

Wat kunnen we van buiten het pensioendomein leren over keuzebegeleiding? Promovendus Jelle Strikwerda, communicatie- en organisatiewetenschapper aan de Universiteit Utrecht en verbonden aan Netspar, doet onderzoek naar lessen die te trekken zijn uit de begeleiding in de medische wereld. We vroegen hem naar de parallellen tussen de keuzes die patiënten moeten maken en pensioenkeuzes.

Waarom kijken naar het medisch domein?

“Communicatiewetenschappers aan de Universiteit Utrecht hebben veel kennis opgebouwd over het begeleiden van mensen bij het maken van keuzes in zowel het medische als het financiële domein. We zien daar parallellen, die op het eerste oog misschien niet direct voor de hand liggen. Maar in beide gevallen gaat het vaak om complexe keuzes, die eenmalig en niet terug te draaien zijn. Ook zijn het keuzes die de meeste mensen moeten maken zonder dat ze er eerdere ervaring mee hebben. In beide domeinen spelen bovendien risico’s een rol bij de keuzeafwegingen. En tot slot zijn op medisch én financieel gebied persoonlijke waarden van belang bij het maken van keuzes. Er zijn nog andere interessante overeenkomsten. Zowel in het medische als in het financiële domein kun je drie doelen van begeleiding onderscheiden: preventie, detectie en behandeling. Die begrippen spreken voor zich in de medische wereld, maar misschien minder als het over pensioen gaat.

Dan kun je bij preventie bijvoorbeeld denken aan keuzes die voorkomen dat je partner een te laag inkomen heeft wanneer je overlijdt. Detectie gaat over in kaart brengen hoe je ervoor staat, door af en toe even je pensioen te checken. En behandeling gaat over hulp bij het oplossen van knelpunten, zoals bijvoorbeeld een AOW- of pensioengat.”

Persoonlijke waarden? Kun je een concreet voorbeeld noemen?

“Neem de keuze voor een behandeling bij borstkanker. Bij de afweging voor twee verschillende behandeltrajecten spelen niet alleen de risico’s en slagingspercentages een rol. Voor een passende keuze zijn ook andere vragen van belang. Hoe belangrijk vind je de impact van een behandeling op je levenskwaliteit, en hoe definieer je die kwaliteit? Wil je bijvoorbeeld zoveel mogelijk thuis kunnen zijn tijdens de behandeling? En hoe zwaar weegt de factor borstbehoud? Dat soort persoonlijke waarden en prioriteiten - je kunt dat de zachte kant van de keuze noemen - moet je mee laten wegen. Bij



Jelle Strikwerda

pensioenkeuzes spelen die persoonlijke waarden ook. Zo kun je bij de vraag of je eerder wilt stoppen met werken verder kijken dan de feitelijke financiële mogelijkheden die je al dan niet hebt om eerder te stoppen. Hier speelt bijvoorbeeld de vraag hoeveel voldoening je uit je werk haalt en wat je allemaal nog wil (kunnen) doen na de pensioenleeftijd.”

Hoe onderzoek je of de pensioenwereld wat kan leren van de medische wereld?

“Mijn onderzoeksproject is grofweg in vier stukken op te delen. Allereerst heb ik gekeken naar de lessen die we kunnen trekken uit keuzebegeleiding in het medisch domein. Daarna hebben we kwalitatieve interviews afgenomen met deelnemers van ABP, Pensioenfonds PostNL en de verzekeraars a.s.r. en Centraal Beheer

Achmea. In die interviews zoomden we in op de overwegingen van deelnemers bij drie pensioenkeuzes: de uitruil tussen ouderdomspensioen en partnerpensioen, de verdeling van de uitkering over tijd (hoog/laagconstructie of gelijkblijvend) en het moment van pensioneren (eerder of later). Op basis van deze eerste stappen hebben we een aantal experimenten opgezet en uitgevoerd onder deelnemers van de pensioenfondsen PME, BPL, PostNL en UWV. Doel van deze experimenten was te onderzoeken welke methodes effectief zijn bij keuzebegeleiding. Het vierde onderdeel staat wat los van de eerste drie. Daarin doe ik nog onderzoek naar de rol die vertrouwen speelt bij pensioencommunicatie.”

Kun je al een les trekken uit je onderzoek?

“De eerste les is dat bij keuzebegeleiding rondom pensioen de nadruk nog te eenzijdig op de cijfers ligt. Uiteraard zijn cijfers belangrijk, maar een bedrag of een bandbreedte zonder context zegt mensen niet zoveel. Het gaat erom een deelnemer te helpen betekenis toe kennen aan bedragen. Is het voldoende? Dáár gaat het om. Hetzelfde geldt voor keuzehulp bij risicovraagstukken. Als je geen duiding geeft bij wat risico inhoudt, kiezen de meeste mensen (binnen een flexibele regeling) voor een vaste uitkering. Terwijl een variabele uitkering vaak meer oplevert.”

Hoe kun je deelnemers helpen met het ‘toekennen van betekenis’?

“We hebben daarvoor drie methodes getest, allemaal rondom de keuze om eerder of later te stoppen met werken: het omschrijven van de voor- en nadelen van een bepaalde keuze, de inzet van testimonials en de zogenoemde value clarification method.

De eerste methode omschrijft de voor- en nadelen van bepaalde keuzes in korte tekstjes, zoals dat nu vaak al gebruikelijk is. Die gebruikelijke tekstjes, die vaak vooral inzoomen op de financiële voor- en nadelen, vulden we in ons experiment aan met de meer zachte kanten van de afweging. Bijvoorbeeld werkplezier, vermoeidheid en de werk-privé balans.

Methode twee werkt met testimonials. Die bestaan uit korte persoonlijke verhalen van (fictieve)

deelnemers die vertellen waarom ze een bepaalde keuze maakten, vanuit welke waarden ze dat deden en hoe ze die keuze uiteindelijk hebben ervaren. Ook in deze testimonials, die we baseerden op onze kwalitatieve interviews en op kwantitatief onderzoek van Wijzer in Geldzaken, komen voor- en nadelen van een keuze aan bod.

De value clarification method tot slot, bestaat uit een korte set vragen, in dit geval eveneens gericht op werkplezier en werk-privé balans. Na het doorlopen van de vragen, krijgt de deelnemer een terugkoppeling op maat. In het onderzoek toetsten we welke vorm van ‘betekenis toekennen’ deelnemers het meest aanzet tot actie. Die actie was in dit geval het op zoek gaan naar meer informatie, in de planner of op een specifieke webpagina van het pensioenfonds.”

En, wat bleek?

“We zagen in het experiment interessante verschillen in de vervolgstap die deelnemers willen zetten ná de aangeboden keuzebegeleiding. Wanneer de voor- en nadelentekst werd aangeboden, wilden significant minder respondenten dan verwacht meer informatie. Een verklaring zou kunnen zijn dat de deelnemers die de voor- en nadelentekst ontvingen zich beter voorbereid voelden of de keuzebegeleiding meer waardeerden en als begrijpelijker beoordeelden dan de deelnemers die de testimonials of de vragenlijst kregen, maar dat bleek niet het geval te zijn. We signaleren dus een sterkere activerende werking vanuit de value clarification method en de testimonials.

Wanneer wilt u uw pensioen laten ingaan?

"Ik heb nu meer tijd voor hobby's. Maar ik mis het contact met collega's."

"Ik ben Henk. Vorig jaar ben ik op 64-jarige leeftijd met pensioen gegaan. Dat was drie jaar voordat ik voor het eerst AOW kreeg. Ik begon me de laatste jaren op het werk steeds meer af te vragen of dit nou alles in het leven was. Het werk is leuk en ik heb fijne collega's. Maar er zijn ook nog zoveel andere dingen om te doen. Ik heb nu bijvoorbeeld veel meer tijd om hobby's op te pakken. Wel heb ik onderschat wat ik in mijn werk zou gaan missen. Het zorgt voor meer contact met andere mensen. En dat je je actief voelt in de samenleving. Wie weet krijg ik dat gevoel weer terug door vrijwilligerswerk te gaan doen. Omdat ik mijn pensioen eerder heb laten gaan, heb ik daarnaast natuurlijk elke maand minder te besteden dan als ik dat niet had gedaan"



"Doorwerken gaf me een tevreden gevoel. Maar ik had die tijd misschien beter anders kunnen besteden."

"Ik ben Willem. Vorig jaar ben ik op 70-jarige leeftijd met pensioen gegaan. Dat was drie jaar nadat ik voor het eerst AOW kreeg. Ik vond mijn werk namelijk nog veel te leuk. Het gaf me zo'n tevreden gevoel om mijn inzet, kennis en ervaring te gebruiken. Ik dacht altijd dat ik pas zou stoppen als ik erbij neer zou vallen. Maar de laatste jaren begon ik me steeds meer te beseffen dat het leven wel eindig is. Door mijn werk ben ik er niet aan toegekomen om een lange reis te maken met mijn familie, inclusief de kleinkinderen. Ik heb wel spijt dat ik dat niet eerder bedacht heb. Wie weet komt het ooit nog, nu ik alsnog met pensioen ben. Daar kunnen we nu ook wat meer aan besteden. Want door later met pensioen te gaan, krijg ik elke maand een hoger bedrag aan pensioen."



Het is belangrijk om te bekijken wat eerder of later met pensioen gaan betekent voor uw pensioenbedrag. Maar dat is niet het enige om rekening mee te houden. Misschien heeft u in uw privéleven wel regelmatig last van uw werk. Bijvoorbeeld doordat u te weinig tijd heeft of te moe bent om leuke dingen te doen met familie of vrienden. Dan kan het interessant zijn om uit te zoeken of u eerder met pensioen kan. Maar het kan ook zijn dat uw werk u plezier of een tevreden gevoel geeft. Bijvoorbeeld door het contact met collega's en het uitvoeren van zinvolle taken. En dat zou u kunnen gaan missen. In dat geval zou u kunnen bekijken wat de mogelijkheden zijn om langer door te blijven werken.

We raden u aan om de mogelijkheden eens te bekijken. Bijvoorbeeld in een gesprek met uw werkgever of via de pensioenplanner.

Die laatste twee activeren zo'n 20% meer. Maar onze eerste resultaten vragen om meer onderzoek naar de effectiviteit van de door ons onderzochte vormen van begeleiding bij pensioenkeuzes."

Loop je niet het risico met die testimonials te veel te sturen op een bepaalde keuze?

"Dat risico kun je beperken door verschillende varianten te laten zien, waarin steeds voor- én nadelen worden benoemd. Zoals in het voorbeeld hierboven, waarin de keuze om eerder te stoppen ("leuk die vrije tijd, maar ik mis mijn collega's") en de keuze om juist langer door te werken ("ik hou van mijn werk maar had te weinig tijd voor mijn kleinkinderen") beide aandacht krijgen. Overigens is sturing in bepaalde gevallen juist wél wenselijk. Bijvoorbeeld als het gaat om activering, zoals het bezoeken van Mijnpensioenoverzicht.nl. Dan kun je denken aan testimonials vanuit het perspectief van tevredenheid ("ik ben blij dat ik op tijd...") of juist vanuit spijt ("had ik maar op tijd"). De literatuur lijkt te suggereren dat spijt meer activeert, maar helemaal helder is dat nog niet."

Heb je nog ander opvallende zaken gevonden in je onderzoek?

"We zagen bijvoorbeeld dat er mensen zijn die hun keuze alleen baseren op bedragen aan de hand van uitkomsten van een pensioenplanner, en eerder met pensioen gaan omdat het kán. Het pensioen alleen was voldoende reden om eerder te stoppen met werken. Maar deze mensen dachten minder goed na over de zachte kanten die óók van belang zijn bij de keuze: werkplezier, de

contacten met collega's, thuiszitten, verveling, het missen van voldoening. Goede keuzebegeleiding brengt die twee kanten van de keuze beter in balans. Kán ik eerder stoppen? En wíl ik eerder stoppen?"

Vooruitblik

Dit is de zesde editie in een publicatiereeks over keuzebegeleiding.

De komende periode besteden we aandacht aan onder meer de scheidslijn tussen begeleiding en advies. Wanneer wordt een pensioengesprek een adviesgesprek? Wat mag wel en wat mag niet? En wat verwacht een deelnemer eigenlijk? Een ander onderwerp op de plank is de vastlegging van begeleidingsgesprekken. Begeleiding moet gereconstrueerd kunnen worden, maar hoe doe je dat bij mondelinge begeleiding?

Stay tuned!