

Vertrouwen in pensioenuitvoerders draait vooral om de kernkwaliteiten

Voor organisaties is een reputatie van betrouwbaarheid van groot belang. In de praktijk nemen zij vaak klanttevredenheid als graadmeter voor dit vertrouwen. Maar is dat wel terecht? De stilzwijgende veronderstelling is dat de determinanten van tevredenheid dezelfde zijn als die van vertrouwen. Dit artikel laat voor de pensioensector zien dat dit maar tot op zekere hoogte het geval is. Transparantie en maatschappelijk verantwoord gedrag hangen weliswaar samen met tevredenheid in de eigen pensioenuitvoerder maar zij zijn niet van belang voor het vertrouwen van deelnemers in het vermogen van hun uitvoerder om een pensioen in de toekomst te leveren.

Pensioenuitvoerders hebben twee kerntaken volgens de economische theorie: een verzekeringsfunctie en de functie om inkomen over de levensloop te spreiden, zodat men zijn oude dag niet in armoede hoeft te slijten. In de ogen van deelnemers of klanten van pensioenuitvoerders draait het vooral om één ding: krijg ik wel het verwachte pensioeninkomen dat pensioenuitvoerders ooit voorspiegelden? Het vertrouwen dat men in de eigen pensioenuitvoerder heeft is uiteraard gebaseerd op het voldoen aan de verwachtingen die gedurende het werkzame leven zijn geschapen. In de praktijk wordt echter niet alleen waarde gehecht aan vertrouwen, maar ook de tevredenheid van klanten of deelnemers. Bij tevredenheid wordt men impliciet gevraagd terug te kijken of diensten conform verwachtingen zijn geleverd (Van Raaij, 2016). De

mate van tevredenheid spreekt feitelijk een oordeel uit over gedrag of prestaties uit het verleden. Het meten van tevredenheid met pensioen en inzicht in de onderliggende determinanten is belangrijk omdat het van grote invloed kan zijn op de inrichting van het pensioenstelsel (De Bresser en Van Soest, 2015) en de bereidheid om een stelsel te hervormen. Vertrouwen legt een ander accent omdat men in de kern vooruitkijkt naar de te verwachten prestaties van een organisatie. Prestaties uit het verleden bieden geen garantie voor de toekomst. Kennis over de drijvende krachten van het vertrouwen en de tevredenheid in de eigen pensioenuitvoerder is essentieel om een completer beeld te krijgen van hoe deelnemers over de pensioensector denken. Daarbij gaat het om de vraag welke percepties deelnemers hebben over hoe hun pensioenuitvoerder functioneert en in welke mate zij doorwerken in de tevredenheid en het vertrouwen?

■ VERKLARING TEVREDENHEID EN VERTROUWEN

In de vertrouwensliteratuur in financiële instellingen worden vaak zes factoren benadrukt die bepalend zijn voor vertrouwen (cf. Van Emmerik en Van Raaij, 2011): stabiliteit, integriteit, competentie, klantgerichtheid, transparantie, en waardencongruentie. Ten aanzien van het laatste begrip wordt maatschappelijke verantwoordelijkheid vaak als kenmerk genomen om te zien of de waarden van de instellingen in de ogen van klanten parallel lopen aan die van de maatschappij. Van Raaij (2009) voegt daar een zevende factor aan toe: reputatie van een organisatie, oftewel de waardering van een financiële dienstverlener op grond van het gedrag en de communicatie uit het verleden. Er is in zijn ogen echter wel een ordening in het belang van deze factoren omdat de eerste vier factoren noodzakelijke voorwaarden zijn voor het hebben van vertrouwen. Transparantie, maatschappelijk verantwoord gedrag en reputatie noemt hij niet-nood-



Harry van Dalen en Kène Henkens

Prof. dr. H.P. van Dalen is senior onderzoeker bij het Nederlands Interdisciplinair Demografisch Instituut (NIDI-KNAW) te Den Haag en is hoogleraar economie aan Tilburg University. Prof. dr. K. Henkens is socioloog werkzaam bij het NIDI-KNAW, en als hoogleraar Pensioensociologie verbonden aan de Rijksuniversiteit Groningen (UMCG) en de Universiteit van Amsterdam.

Tabel 1: Dimensies van functioneren van pensioenuitvoerders door ogen deelnemers

Waardering pensioenuitvoerder op:	gemiddelde	Standaardafwijking
Transparantie	3,49	0,61
Competentie	3,46	0,60
Stabiliteit	3,41	0,64
Eerlijkheid	3,35	0,61
Klantgerichtheid	3,34	0,68
Maatschappelijke verantwoordelijkheid	3,22	0,56

Afgeleid op basis van schalen van 4 stellingen (5-puntsschaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens).

zakelijke of -onderscheidende voorwaarden. Een financiële instelling kan bijvoorbeeld volledig transparant zijn over een instabiele organisatie of de financiële problemen waarmee men kampt, maar dan zal transparantie toch weinig toevoegen aan het vertrouwen. Transparantie vindt hij een “overgewaardeerde determinant van vertrouwen” en deze begint pas te tellen wanneer bijvoorbeeld de stabiliteit of integriteit van een instelling in orde is.

In dit onderzoek onderzoeken we in hoeverre de hiervoor genoemde gepercipieerde kenmerken van een pensioenuitvoerder een gelijke rol spelen in de verklaring van tevredenheid over en vertrouwen in de eigen pensioenuitvoerder. In de beleidspraktijk worden tevredenheid en vertrouwen vaak als uitwisselbare begrippen gehanteerd. Mochten deze begrippen niet uitwisselbaar zijn, dan kan het pensioenbeleid wellicht op het verkeerde spoor zitten. Als een pensioenuitvoerder bijvoorbeeld stuurt op tevredenheidsindicatoren, terwijl het bestuur in werkelijkheid het vertrouwen wil winnen van deelnemers, dan kan dit beleid ineffectief zijn. Of men kan in slaap gesust worden door hele goede tevredenheidscijfers, terwijl het vertrouwen een minder gunstig beeld toont.

De gegevens over tevredenheid en vertrouwen zijn verzameld via het LISS-panel van Centerdata in de periode oktober 2021 (responspercentage 83 procent). Het gaat om in totaal 1.002 deelnemers die een mening over hun pensioenuitvoerder geven. Deze wave van de NIDI-Netspar pensioenmonitor bevat een gedetailleerde uitsplitsing naar onderliggende dimensies van vertrouwen die niet in latere pensioenmonitors zijn herhaald en ook niet op dezelfde wijze in andere pensioenmonitors aan bod komen (zie Van Dalen en Henkens, 2018 voor eerder werk op dit terrein).

■ PERCEPTIES FUNCTIONEREN EIGEN PENSIOENUITVOERDER

Allereest is het van belang om een beeld te krijgen van hoe pensioenuitvoerders worden gezien en gewaardeerd. Daartoe is pensioendeelnemers gevraagd hoe zij kijken naar hun pensioenuitvoerder aan de hand van 24 stellingen. Deze stellingen gaan over de zes kerndimensies van vertrouwen in organisaties: stabiliteit, competentie, eerlijkheid, klant-

gerichtheid, transparantie en maatschappelijk verantwoord gedrag. Voor redenen van datareductie zijn de 24 stellingen gecomprimeerd tot zes schalen die per dimensie vier onderliggende items bevatten. Deze zes factoren staan centraal in de verklaring van tevredenheid en vertrouwen. Tabel 1

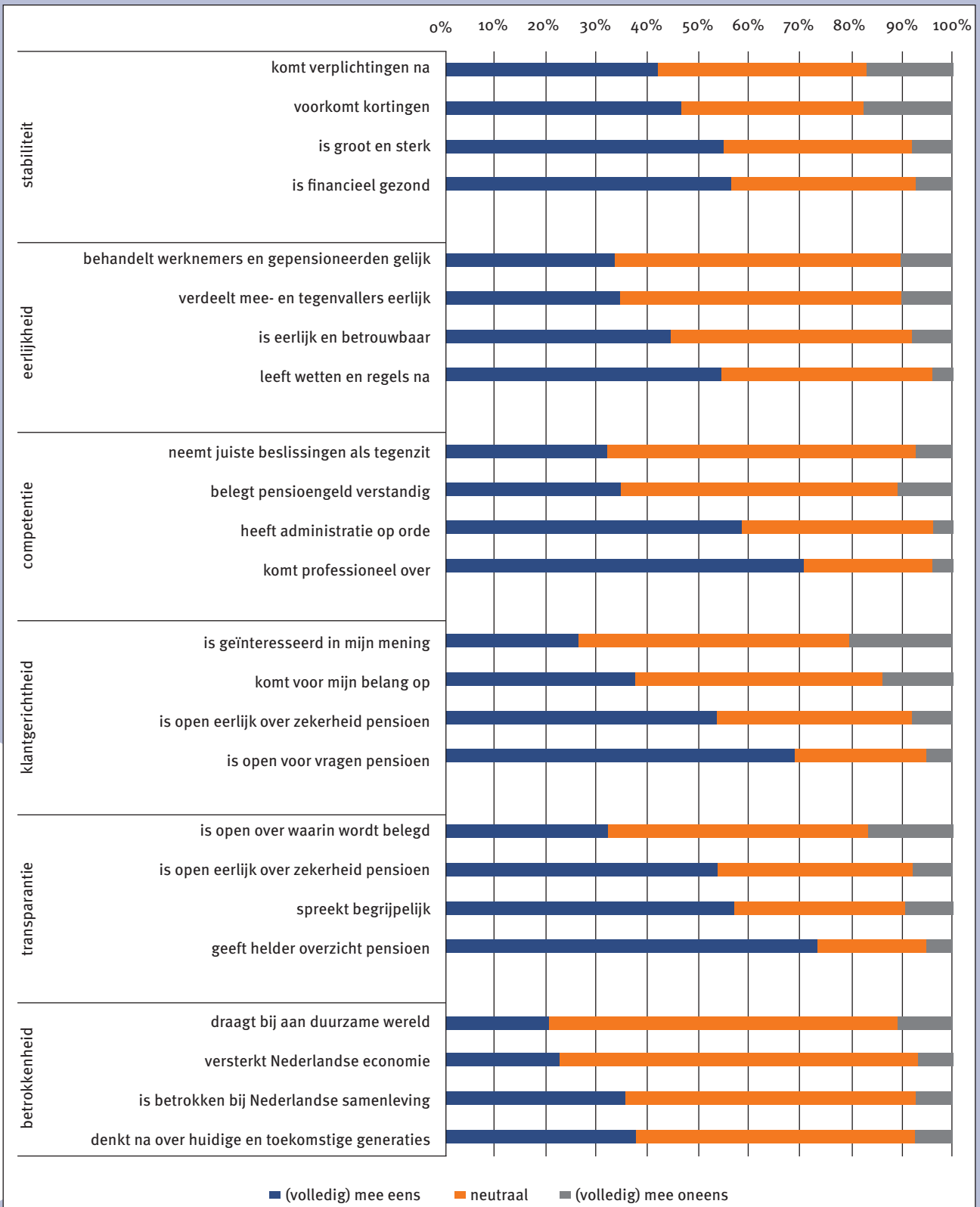
Pensioendeelnemers letten bij het geven van vertrouwen vooral op de kernkwaliteiten eerlijkheid en stabiliteit van pensioenuitvoerders.

bevat de informatie over de gecreëerde zes dimensies die laten zien dat transparantie en stabiliteit als beste elementen van de eigen pensioenuitvoerders worden gewaardeerd en maatschappelijke verantwoordelijkheid als het minst gewaardeerde element. Maar gezien de grootte van de standaardafwijkingen moet men niet te veel waarde aan deze precieze rangschikking hechten.

Figuur 1 biedt een overzicht van alle stellingen per dimensie waarop deelnemers hun mening van “volledig mee oneens” tot “volledig mee eens” (5-puntsschaal) konden geven. In de figuur is de verdeling van de antwoorden gecomprimeerd tot drie antwoordcategorieën (oneens, neutraal of eens).

De percepties die deelnemers hebben van de organisaties die hun pensioen beheren is vooral positief over de thema's competentie en transparantie van pensioenuitvoerders. Niet minder dan driekwart van de ondervraagden is het eens met de stelling dat pensioenuitvoerders een helder inzicht bieden in de hoogte van het pensioen. Eigenschappen die grofweg geassocieerd kunnen worden met financiële stabiliteit worden ook gewaardeerd maar op een gelijkmatiger wijze. De onderste dimensie van de figuur laat echter zien dat eigenschappen van maatschappelijke betrokkenheid van

Figuur 1: Waardering van de eigen pensioenuitvoerder per kerndimensie (gerangschikt naar score (volledig) eens)



pensioenuitvoerders voor de meeste deelnemers óf moeilijk te beantwoorden zijn of hen niet bovenmatig interesseren. Andere dimensies kennen ook veel stellingen waar men geen uitgesproken mening over heeft, maar maatschappelijke betrokkenheid springt er wel heel duidelijk uit. Het hoge percentage ‘neutraal’ is voor een organisatie als een

pensioenuitvoerder echter begrijpelijk omdat veel deelnemers waarschijnlijk zelden persoonlijk contact hebben met een dergelijke organisatie. Opmerkelijk is echter dat de meeste deelnemers niet negatief zijn: voor enkele dimensies komt het percentage dat het oneens is met stellingen in de buurt van de 20 procent, zoals de stelling mijn

pensioenuitvoerder 'is geïnteresseerd in mijn mening', hetgeen iets zegt over de klantgerichtheid van de pensioenuitvoerder.

■ VERKLARING VERTROUWEN EN TEVREDENHEID

De zes dimensies van pensioenuitvoerders vormen de centrale factoren om in ons model de begrippen tevredenheid en vertrouwen te verklaren. Tevredenheid is gebaseerd op de vraag hoe tevreden men is met de eigen pensioenuitvoerder, waarbij men een waardering kan uitspreken variërend van 0 (=uiterst ontevreden) tot 10 (=uiterst tevreden). Het vertrouwen is een schaal gebaseerd op twee vragen: een vraag die meet hoeveel vertrouwen men heeft in hun huidige pensioenuitvoerder in het beheren van hun pensioengeld en -rechten, variërend van (1) geen vertrouwen tot (5) veel vertrouwen. Daarnaast ook de vraag: "Hoe zeker is het volgens u dat de verwachtingen die uw pensioenuitvoerder schept ten aanzien van uw pensioen, ook daadwerkelijk waargemaakt worden?" variërend van (1) zeer onzeker tot (5) zeer zeker. Door een combinatie van beide vragen krijgt men een maatstaf die niet alleen vooruitkijkt, maar ook de onzekerheid nadrukkelijk inbouwt.

De analyse van tevredenheid en vertrouwen in pensioenuitvoerders wordt gerelateerd aan de genoemde zes dimensies waarbij gecontroleerd wordt voor leeftijd, opleiding en geslacht. En de effecten van deze dimensies zijn weer gegeven in kwalitatieve termen, waarbij een +-teken een redelijk positief effect weergeeft en een ++-teken een groot effect.

De verklaring van tevredenheid (eerste kolom) laat zien dat alle zes dimensies van belang zijn, waarbij vooral de klantgerichtheid veel gewicht in de schaal legt. Het belang van de dimensies voor het verklaren van vertrouwen heeft een geheel andere aanblik (tweede kolom). Ten eerste zijn stabiliteit en eerlijkheid waarden die bovenaan staan. Maar het meest duidelijke verschil zien we in de dimensies die als niet-noodzakelijk kunnen worden ge-

zien voor vertrouwen: zowel transparantie én maatschappelijke verantwoordelijkheid hangen niet samen met het vertrouwen. Met andere woorden, de pensioendeelnemers letten bij het geven van vertrouwen vooral op de kernkwaliteiten van pensioenuitvoerders en niet zozeer op zaken die in hun ogen tot 'randzaken' van het pensioen behoren. Het feit dat deze factoren – transparantie en

Transparantie en maatschappelijke verantwoordelijkheid van pensioenuitvoerders hebben geen invloed op vertrouwen.

maatschappelijk verantwoordelijke gedrag – wel de tevredenheid positief beïnvloeden maakt wellicht duidelijk hoe verschillend de concepten tevredenheid en vertrouwen zijn. Plat gezegd, om vertrouwen te genereren moeten pensioenuitvoerders doen waarvoor ze op aarde zijn: het dienen van de financiële belangen van de deelnemers.

■ BELEIDSIMPLICATIES

De beleidsimplicaties van het analyseren van tevredenheid en vertrouwen hebben betrekking op verschillende niveaus. Allereerst voor pensioenuitvoerders die overmatig naar tevredenheidscijfers kijken als benadering van hoe men als uitvoerder functioneert. Het meten van tevredenheid van een deelnemer met zijn pensioenuitvoerder is een aardige graadmeter van hoe een deelnemer terugkijkt op geleverde diensten of evalueert hoe hij of zij behandeld is door zijn pensioenuitvoerder. Maar aangezien pensioen vooral om de toekomst draait, is vertrouwen in pensioenuitvoerders een centraler begrip voor deelnemers, en met die blik blijken andere kwaliteiten van de pensioenuitvoerder veel belangrijker, zoals de financiële stabiliteit en de eerlijkheid. Het belang van transparantie of

Tabel 2: Invloed van de kwaliteiten van de eigen pensioenuitvoerder op tevredenheid en vertrouwen

	Tevreden met eigen pensioenuitvoerder	Vertrouwen in eigen pensioenuitvoerder
Waardering uitvoerders op:		
Stabiliteit	+	++
Competentie	+	+
Eerlijkheid	+	++
Klantgerichtheid	++	+
Transparantie	+	0
Maatschappelijke verantwoordelijkheid	+	0

N = 1.002. De gerapporteerde effecten in de tabel zijn gecontroleerd voor leeftijd, geslacht en opleiding van respondenten, en alle effecten in de tabel zijn statistisch significant op het 1% procentniveau, + = positief verband, ++ = groot positief verband, 0 = geen verband.

maatschappelijke verantwoordelijkheid speelt geen rol als het draait om vertrouwen.

Op een ander niveau spelen uiteraard de belangen van pensioendeelnemers een rol. Vooral nu de plannen klaarliggen om het pensioenstelsel fundamenteel te hervormen. Vertrouwen van deelnemers speelde een hoofdrol in het pensioenbeleid en ook in de reeks van rapporten die voor een hervorming van het Nederlandse pensioenstelsel pleitten. De schrijvers van de Hoofdlijnennotitie uit 2019 geven bijvoorbeeld aan dat “het stelsel op zijn laatste benen loopt. Zonder vernieuwing is de kans groot dat het vertrouwen in ons pensioenstelsel verder afneemt.” De vraag is uiteraard hoe het vertrouwen van pensioendeelnemers zich zal ontwikkelen en hoe fondsen dit kunnen herwinnen. In grote lijnen gaat het Nederlandse systeem over van een uitkering-gerelateerd naar een premie-gerelateerd systeem waarbij de uitkeringen meer gaan meebewegen met de voor- en tegenspoed van de beurs en de achterliggende economie. De hier gepresenteerde analyse laat zien dat stabiliteit en eerlijkheid een grote rol spelen in het bepalen van

Maar wellicht is eerlijkheid de waarde die nog voor de meeste moeilijkheden gaat zorgen in het transitieproces.

vertrouwen in de eigen pensioenuitvoerder. Het belang dat deelnemers hechten aan stabiliteit staat op gespannen voet met de komende pensioenhervorming waarin de dekingsgraad zoals we die nu kennen zal verdwijnen. En dat terwijl deze indicator de deelnemer nog enig zicht geeft op hoe financieel gezond zijn pensioenuitvoerder is en daarmee een grote rol speelt in het genereren van vertrouwen (zie Van Dalen en Henkens, 2022a, 2022b). In het nieuwe systeem zal er meer van de financiële geletterdheid van de deelnemer gevraagd worden omdat de premie centraal zal staan en niet de uitkomst. Mocht de deelnemer niet op zijn eigen pensioenkennis kunnen vertrouwen dan zal men toevlucht moeten zoeken in financiële adviseurs, die men sterk wantrouwt: volgens de NIDI-Netspar pensioenmonitor uit 2022 heeft slechts 16 procent vertrouwen in financiële tussenpersonen versus 42 procent in pensioenfondsen. Dat kan deels wellicht verholpen worden door gebruik van labels of door software waarmee op individueel niveau de band tussen premie en uitkering zichtbaar

gemaakt kan worden. De financiële gezondheid van de pensioenuitvoerder verdwijnt dan echter langzaam uit beeld, terwijl dit de belangrijkste drijvende kracht achter het vertrouwen in de pensioenuitvoerder is.

Maar wellicht is eerlijkheid de waarde die nog voor de meeste moeilijkheden gaat zorgen in het transitieproces. Het nieuwe pensioensysteem is complex en ondanks de belofte om het duidelijker en beter te maken is het nieuwe systeem moeilijk uitlegbaar waardoor de kans op weeffouten, misverstanden en teleurstellingen groot is. De eerlijkheid van pensioenuitvoerders is een belangrijke waarde omdat deelnemers weliswaar wars zijn van risico's die onlosmakelijk met het bieden van pensioencontracten gepaard gaan, maar de doodsteek voor vertrouwen is als men het idee heeft dat men door personen bedrogen wordt (Bohnet et al. 2008). Het ‘invaren’ van oude pensioenrechten is omgeven door onzekerheid. Welk welvaarts criterium wordt bijvoorbeeld gehanteerd om op ‘evenwichtige’ wijze verliezende generaties te compenseren? Haastige besluitvorming over de transitie voor zo'n grootscheepse hervorming is een slecht voorteken. ●

Literatuur:

- Bohnet, I., F. Greig, B. Herrmann, en R. Zeckhauser (2008), Betrayal Aversion: Evidence from Brazil, China, Oman, Switzerland, Turkey, and the United States. *American Economic Review*, 98, 294–310.
- Bresser, J. de, en A. van Soest (2015), Retirement expectations and satisfaction with retirement provisions. *Review of Income and Wealth*, 61(1), 119–139.
- Dalen, H.P. van, en K. Henkens (2018) The Making and Breaking of Trust in Pension Providers, *Geneva Papers on Risk and Insurance*. 43, 473–491.
- Dalen, H.P. van, en K. Henkens (2022a), Trust and Distrust in Pension Providers in Times of Decline and Reform: Analysis of Survey Data 2004–2021, *The Economist*, .
- Dalen, H.P. van, en K. Henkens (2022b), Trust in Pension Funds or the Importance of Being Financially Sound, *Journal of Pension Economics and Finance*, online verschenen.
- Dalen, H.P. van, Henkens, K., en A. van Soest (2022). Hoe de tevredenheid in het pensioenstelsel langzaam afbrokkelt, *Tijdschrift voor pensioenvraagstukken*, (2), 14.
- Esterik-Plasmeijer, P. van, en F. van Raaij, (2017). Banking system trust, bank trust, and bank loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 35(1), 97–111.
- Raaij, F. van, (2009), Hoe krijgt de financiële sector het vertrouwen weer terug?, *Me Judice*, 14 mei 2009.
- Raaij, F. (2016). Confidence and Trust. In: *Understanding Consumer Financial Behavior*. Palgrave Macmillan, New York.