

BEZOEK Weteringschans 85D  
POST Postbus 15797  
1001 NG Amsterdam  
TEL 020 624 30 44  
FAX 020 622 42 99  
E-MAIL [info@ferro-mco.nl](mailto:info@ferro-mco.nl)  
KVK 33125884 Amsterdam  
Bureau Ferro b.v.

## Indexatielabel

### Resultaten van een kwalitatief conceptonderzoek

In opdracht van:

Het Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid, begeleid door Autoriteit Financiële  
markten.

auteurs:

**Miriam Winninghof**  
**Masja Notenboom**

ons projectnummer:

**2466**

datum:

**20 april 2007**

## Inleiding

### 1 Achtergrond

Om (gewezen) deelnemers aan pensioenregelingen een beter beeld te geven van de kwaliteit van het indexatiebeleid van hun pensioen (door hun pensioenfonds), heeft het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid opdracht gegeven tot de invoering van een zogenaamd indexatielabel.

Indexatie is de jaarlijkse verhoging die een pensioenfonds geeft. Deze verhoging is nodig, omdat zonder indexatie het pensioenpotje steeds minder waard wordt als gevolg van inflatie. De indexatie die pensioenfondsen geven, kan per jaar variëren.

Het indexatielabel betreft een visuele weergave van twee maten: een indexatiemaat en een risicomaat. Men streeft er naar om met behulp van het label in één oogopslag duidelijk te maken aan consumenten hoe het met het behoud van de koopkracht van hun pensioen gesteld is, over een periode van 15 jaar. Bij voorkeur wil men beide maten in één afbeelding weergeven, mits dit voldoende duidelijk is.

Voor de ontwikkeling van een goed indexatielabel is inzicht nodig in de meest optimale wijze waarop een dergelijk indexatielabel vanuit consumenten oogpunt kan worden ingevuld: zowel inhoudelijk als visueel.

Hiertoe zijn verschillende conceptueringen ontwikkeld. Het uiteindelijke label moet voor alle deelnemers aan pensioenregelingen begrijpelijk zijn, ongeacht leeftijd, opleidingsniveau, houding ten aanzien van financiële zaken en pensioenen, et cetera.

### 2 Doel van het onderzoek

Het onderzoek heeft tot doel inzicht te krijgen in de wijze waarop het indexatielabel het best aan de consument gecommuniceerd kan worden. Concreet is inzicht nodig in:

- de inhoudelijke weergave van de indexatiemaat en de risicomaat;
- de vormgeving van het label.

Specifieke aandachtspunten binnen het onderzoek zijn:

- of beide maten in één afbeelding kunnen worden geïntegreerd of dat twee aparte afbeeldingen noodzakelijk zijn;
- het aantal categorieën dat men per maat wenst en de optimale benaming ervan.

Het verkregen inzicht zal worden gebruikt bij de verdere ontwikkeling van het label.

Onderzoeksvragen zijn:

- In hoeverre begrijpen consumenten wat “indexatie” en de maatstaf voor indexatie “pensioenresultaat” inhouden?
- Welke maatstaf kan vanuit consumenten oogpunt het best worden gebruikt om het risico of de onzekerheid omtrent de verwachte indexatie uit te drukken?
- Ziet de consument het indexatieresultaat en de hoogte van het risico van tegenvallers bij voorkeur weergegeven in één dimensie of in twee aparte dimensies? Begrijpt een consument wat die ene of de twee dimensies weergeven? Kan een consument zelf twee dimensies combineren om tot een goede beslissing te komen?
  - Kunnen beide maten bijvoorbeeld in één plaatje worden weergegeven? Of zijn twee plaatjes nodig?
- Wat is voor de consument het optimale aantal categorieën per dimensie? Welk aantal categorieën levert het maximum aan informatie, maar is voor de consument nog wel onderscheidend en begrijpelijk:
  - Bijvoorbeeld: een driepuntsschaal of een vijf puntsschaal?
- Hoe zouden de categorieën moeten heten?
- Begrijpt een consument wat meerdere indexatielabels binnen één regeling inhouden?
- Heeft de consument behoefte aan inzicht in de tussentijdse indexatie?
- Hoe beoordeelt de consument de verschillende conceptontwerpen van het indexatielabel?

Tijdens het onderzoek bleek dat de eerste serie concepten erg complex was voor de respondenten. Daarom is halverwege een nieuwe serie concepten getest. Om die reden kan slechts een deel van de onderzoeksvragen worden beantwoord.

### **3 Methode van onderzoek en uitvoering**

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van de kwalitatieve methode in de vorm van individuele interviews. In totaal zijn op maandag 16 en dinsdag 17 april 2007 20 gesprekken gehouden van 45 minuten in het Regardz Meeting Centre Amsterdam Centraal. De interviews zijn afgenomen door twee projectleiders van Ferro aan de hand van een checklist die in nauw overleg met de opdrachtgever is opgesteld.

Alle interviews zijn genotuleerd en opgenomen op dvd/videoband. De gesprekken zijn door de opdrachtgever en andere belanghebbenden gevolgd via een gesloten videocircuit.

Ferro onderschrijft de Esomar-richtlijnen voor het uitvoeren van veldwerk. Dit houdt ondermeer in dat de opnames van de gesprekken in eigendom blijven van Ferro, en dat ze alleen met nadrukkelijke toestemming van de respondenten uit handen mogen worden gegeven.

#### 4 Onderzoeksmateriaal

Voor het indexatielabel zijn vier hoofdconcepten ontwikkeld, die als volgt kunnen worden omschreven:

- één concept waarbij de indexatiemaat en de risicomaat in één afbeelding worden weergegeven:
  - de indexatiemaat wordt weergegeven door een percentage en het aantal visjes in het blik;
  - de risicomaat wordt weergegeven door het opgerolde dekseltje, de tekst hierop (hoe zeker/onzeker) en het uiterlijk van de vis (alleen graatjes of een hele vis);
- drie concepten waarbij indexatie en risico in twee aparte afbeeldingen worden weergegeven:
  - visjes:
    - i) indexatiemaat: aantal vissen in blik en percentage;
    - ii) risicomaat: visjes heel of met graten en tekst;
  - boterhammen:
    - i) indexatiemaat: aantal plakken kaas op een boterham en percentage;
    - ii) risicomaat: boterham heel of met happen eruit, verandering in kleur, namelijk van wit naar zwart en tekst;
  - appels:
    - i) indexatiemaat aantal appels in een mandje en percentage;
    - ii) risicomaat: appel heel of met happen eruit en verandering in kleur en tekst.

Voor alle concepten geldt dat beide maten steeds in drie categorieën zijn uitgewerkt:

- indexatiemaat: 30%, 100% en 200%;
- risicomaat: heel zeker, zeker/veilig, erg onzeker.

Een deel van de respondenten heeft ofwel bij aanvang van het gesprek ofwel in de loop van het gesprek een schriftelijke uitleg over het indexatielabel gelezen. Op de tweede testdag is in overleg met de opdrachtgever besloten om de tekst niet meer voor te leggen.

Na afloop van de eerste interviewdag is besloten om de concepten op een aantal punten nog aan te passen:

- De vraagstelling boven de afbeeldingen is gewijzigd van:
  - ‘Hoeveel is uw pensioen straks waard?’ en ‘Krijgt u ook de waarde van uw pensioen?’
  - ‘Houdt uw pensioen zijn waarde?’
- naar:
  - ‘Wat gebeurt er waarschijnlijk met de koopkracht van uw pensioen?’ en ‘Krijgt u ook de waarde van uw pensioen?’
  - ‘Wat kan er gebeuren met de koopkracht van uw pensioen en hoe zeker is dat?’
- De percentages van de indexatiemaat zijn vervangen door de termen veel minder/gelijk/veel meer.
- De middelste categorie van de risicomaat is vervangen door ‘niet zeker, niet onzeker’.

De aangepaste concepten zijn getoond aan acht van de twintig respondenten. Aan hen is steeds in eerste instantie het geïntegreerde ontwerp getoond, omdat we graag een uitspraak willen doen over de communicatieve werking hiervan. Omdat het geïntegreerde concept steeds als eerste is getoond, kunnen geen harde uitspraken worden gedaan over de communicatieve werking van de aangepaste concepten, waarbij beide maten in een aparte afbeelding zijn weergegeven.

De concepten zijn steeds in roulerende volgorde getoond.

## 5 Selectie

De steekproef is als volgt samengesteld:

- alle respondenten zijn (gewezen) deelnemers van een pensioenregeling;
- elf mannen, negen vrouwen;
- gespreid naar leeftijd (van 26 tot 58 jaar), opleidingsniveau en affiniteit met financiën en pensioenen;
- gespreid naar betrokkenheid bij het pensioen;
- gespreid naar pensioenfondsen waarvan men deelnemer is;
- voor minimaal de helft van de respondenten is de keuze van het pensioenfonds binnenkort relevant of recent relevant geweest. Bijvoorbeeld door wisseling van baan, het afsluiten van een nieuw pensioen, scheiding van partner, pensioenleeftijd die in zicht komt, etc;

- zeven respondenten wonen in Amsterdam, dertien respondenten wonen in de wijde omgeving (Almere, Leiden, Utrecht, Amersfoort, etc).

De selectie is uitgevoerd door een professioneel selectiebureau. De respondenten hebben een passende vergoeding voor deelname ontvangen.

## Resultaten

### 1 Overkoepelende bevindingen

#### Algemeen

De mate waarin de respondenten betrokken zijn bij hun pensioen varieert sterk (hier zijn de respondenten ook op geselecteerd). Voor vrijwel alle respondenten geldt echter dat zij, als zij over hun pensioen praten, vooral denken in termen van het totaal ingelegde bedrag en de hoogte van hun pensioenuitkering en niet in termen van behoud van koopkracht. Men vindt het met name belangrijk om te weten welk bedrag men heeft opgebouwd op het moment dat men met pensioen gaat.

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat men er in het dagelijks leven niet bij stilstaat dat de waarde van het ingelegde bedrag daalt als gevolg van inflatie en dat dit ervoor zorgt dat de koopkracht van het pensioen vermindert. Het indexatielabel heeft voor hen dan ook zowel een attenderende, als een waarschuwende werking:

- de respondenten worden zich ervan bewust dat het belangrijk is om na te gaan hoe hun pensioenverzekeraar omgaat met het compenseren van de inflatie;
- en dat zij actie moeten ondernemen als deze de inflatie niet of slechts zeer beperkt wordt gecompenseerd (extra sparen, een aanvullend pensioen of een lijfrente afsluiten).

Ook zegt men dat het label kan worden gebruikt om een keuze te maken uit verschillende pensioenverzekeraars of om te beslissen of men een pensioen opgebouwd bij een eerdere werkgever wel of niet wil oversluiten. Desondanks blijkt dat men bij zo'n vergelijking toch vaak de denkfout maakt, dat het gaat om een inschatting van de hoogte van het pensioen en niet over de mate van koopkrachtbehoud.

De respondenten weten veelal niet waar de term 'indexatie' voor staat. Deze term wordt soms geassocieerd met de beursindex, en derhalve met de mate waarin het pensioen goed belegd wordt. "Koopkracht" en "Koopkrachtbehoud" zijn termen die door de doelgroep goed worden geduid, en die bovendien sterk betrokken worden op de persoonlijke situatie: wat is mijn pensioen straks in termen van koopkracht waard? Wat kan ik voor mijn pensioenuitkering kopen?

### **Eerste versie concepten**

Tijdens het onderzoek is in eerste instantie een aantal concepten aan de respondenten getoond, waarin de indexatiemaat werd uitgedrukt door middel van een percentage. Dit roept bij de respondenten veel verwarring op. De combinatie van het gebruik van een percentage en de vraagstelling:

- Geïntegreerd: Houdt uw pensioen zijn waarde?
- Niet geïntegreerd: Hoeveel is uw pensioen straks waard?/Krijgt u ook de waarde van uw pensioen?

zorgt ervoor dat de respondenten niet zozeer aan het behoud van koopkracht of aan compensatie van inflatie denken, maar aan wat er gebeurt met het door hen ingelegde bedrag. Men gaat er vanuit dat het percentage aangeeft welk deel van het eindbedrag men overhoudt (dus 30%, 100% of 200% van het totaal ingelegde en in de tijd aangegroeide bedrag). Het gebruik van percentages zorgt ervoor dat bij de respondenten associaties ontstaan met andere aspecten van het pensioen. Men heeft bijvoorbeeld associaties als: '70% van het laatst verdiende salaris' en het pensioengat.

Omdat men beide maten (indexatie en risico) op het totale bedrag van het pensioen betreft, heeft men het idee dat deze elkaar tegenspreken. Dit geldt met name bij de combinaties: '200% en erg onzeker' en '30% en heel zeker'. Tevens heeft men hierdoor het idee dat de categorieën 30% en 200% niet erg logisch zijn. Het kan volgens de respondenten toch niet zo zijn dat je nog maar 30% van je ingelegde bedrag overhoudt? Ook vindt men het onrealistisch dat je ingelegde bedrag of de beoogde eindsom zouden verdubbelen.

### **Schriftelijke uitleg indexatielabel**

Het fenomeen indexatie wordt volgens de respondenten in de uitleg duidelijk beschreven. De respondenten die de schriftelijke uitleg bij het indexatielabel hebben gelezen, gaan er bij het zien van het label echter nog steeds vanuit dat het label betrekking heeft op het eindbedrag van hun pensioen en niet uitsluitend op de indexatie ervan. De uitleg zorgt er niet voor dat de respondenten het label beter begrijpen. De uitleg heeft wel een sterk attenderende werking: de meeste respondenten hadden er nog niet bij stil gestaan dat het door hen ingelegde bedrag in waarde kan dalen. Men vindt het een onaangenaam idee, maar is positief over het feit dat men hierop geattendeerd wordt en besluit na te gaan hoe de eigen pensioenverzekeraar hiermee omgaat.

### **Tweede versie concepten**

Uit het voorgaande blijkt dat om het indexatielabel correct te kunnen duiden, het belangrijk is om het label in de juiste context plaatsen. Uit deze context moet duidelijk worden dat het label alleen betrekking heeft op indexatie (koopkrachtbehoud) en niet op de totale pensioenhoogte of pensioenuitkering. Ook blijkt dat het belangrijk is om geen percentages te gebruiken voor de



indexatiemaat: zelfs als men dit begrijpt, blijven associaties met het pensioen als geheel bestaan.

Daarom is na afloop van de eerste dag besloten om de vier concepten als volgt aan te passen:

- De vraagstelling is veranderd in:
  - Geïntegreerd concept: Wat kan er gebeuren met de koopkracht van uw pensioen en hoe zeker is dat?
  - Niet geïntegreerde concepten: Wat gebeurt er waarschijnlijk met de koopkracht van uw pensioen? Krijgt u ook de waarde van uw pensioen?
- De mate van indexatie is niet meer uitgedrukt in percentages (30%, 100%, 200%) maar door middel van de termen: veel minder, gelijk, veel meer.

Door het veranderen van de vraagstelling is de context waarbinnen men het label moet plaatsen (indexatie/behoud van koopkracht) veel duidelijker voor de respondenten. Het geïntegreerde concept komt hierdoor veel beter over: men begrijpt nu dat beide maten (indexatie en risico) op het behoud van koopkracht slaan. Dit komt hoogstwaarschijnlijk ook door het feit dat door de formulering van de vraagstelling duidelijk is dat beide vragen op de koopkracht slaan.

Bij het niet geïntegreerde concept was dit effect minder aanwezig, omdat hier de vraagstelling bij de risicomaat 'Krijgt u ook de waarde van uw pensioen' de respondenten nog steeds op het verkeerde been zetten.

Bij de niet geïntegreerde concepten ziet men beide maten (indexatiemaat en risicomaat) vaak als twee losstaande dingen: het is dan niet duidelijk dat de risicomaat hoort bij de mate van indexatie.

## 2 Overall learnings design

### Beeld

In vrijwel alle concepten wordt de risicomaat niet alleen uitgedrukt in de termen 'erg onzeker', 'zeker', 'heel zeker', maar ook nog eens op twee manieren verbeeld:

- visjes (geïntegreerd):
  - vis heel of alleen graat;
  - in hoeverre het dekseltje van het blikje opgerold is.
- boterham:
  - hele boterham of happen eruit;
  - van helemaal wit tot helemaal zwart gekleurd.
- appels:
  - hele appel of happen eruit;
  - wit of zwart gekleurd.

Een groot deel van de respondenten geeft aan dat zij de mate van risico liever slechts op één manier verbeeld zien. Bij het geïntegreerde concept, waar ook nog de mate van indexatie is verbeeld, zorgt dit ervoor dat de afbeelding moeilijk te doorgronden is.

De manier waarop de indexatiemaat en de risicomaat verbeeld worden, komt voor het gevoel van de respondenten niet altijd overeen met de bijbehorende percentages/teksten. Concreet heeft men de volgende verwachtingen:

- Indexatiemaat:
  - Bij 100% / 'gelijk' verwacht men:
    - i) hetzelfde aantal visjes in het blikje als op het blikje afgebeeld staan (in een aantal gevallen staan er vijf visjes op het blikje en zitten er maar drie in);
    - ii) een boterham met één plak kaas, i.p.v. een boterham met drie plakken kaas (drie plakken kaas vindt men erg overdreven, dat doet men nu ook niet);
    - iii) een mandje dat gelijkmatiger gevuld is met appels, zodat het mandje in balans is.
  - Bij 30% / 'veel minder' verwacht men:
    - i) Minder visjes in het blikje, dan op het blikje afgebeeld staan (komt overeen met het gekozen beeld);
    - ii) Een boterham met een halve plak kaas, i.p.v. één hele plak kaas;
    - iii) Een mandje met daarin maar één appel (dan klopt de verhouding met '3 appels staat voor 100%).
  - Bij 200% / 'veel meer' verwacht men:
    - i) meer visjes in het blikje dan op het blikje afgebeeld staan (in een aantal gevallen staan er vijf visjes op het blikje en zitten er ook vijf in);
    - ii) een boterham met twee plakken kaas, i.p.v. vijf, of twee boterhammen met ieder één plak kaas;
    - iii) een mandje met meer appels dan in de 100% situatie en dat er goed gevuld uit ziet.
- Risicomaat:
  - Bij de middelste categorie 'zeker' verwacht men:
    - i) een hele boterham, zonder een hap eruit;
    - ii) een hele appel, zonder een hap eruit.
  - Bij de categorie 'erg onzeker' kan er wel een partje uit de appel of een hap uit de boterham.

Een deel van de respondenten geeft aan dat men het niet logisch vindt dat 100% wordt uitgebeeld door bijvoorbeeld drie vissen en dat 200% dan wordt uitgebeeld door vijf vissen. Zij hadden zes vissen verwacht (200% van drie vissen).

### **Categorieën, aantal en naamgeving**

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat men de indexatiemaat het liefst ziet weergegeven door middel van vijf categorieën. Voor de risicomaat varieert de voorkeur van drie tot vijf categorieën.

De indexatiemaat werd in eerste instantie weergegeven door middel van percentages (30%, 100% en 200%). In de tweede versie van de concepten werd gebruik gemaakt van de termen 'veel minder', 'gelijk' en 'veel meer'. Omdat men een voorkeur heeft voor het gebruik van vijf categorieën denkt men zelf aan de termen: 'veel minder', 'minder', 'gelijk', 'meer' en 'veel meer'.

Een deel van de respondenten die de tweede versie van de concepten heeft gezien, geeft aan dat men liever een concreet getal zou zien.

In de eerste versie van de concepten zijn de volgende termen gebruikt om de risicomaat uit te drukken:

- 'erg onzeker', 'zeker', 'heel zeker';
- 'erg onzeker', 'veilig', 'heel zeker'.

Een deel van de respondenten geeft aan dat zij het niet logisch vinden dat je naast de categorie 'zeker' ook nog een categorie 'heel zeker' hebt: je was er immers toch al zeker van? De term 'veilig' vindt men niet goed passen bij de termen 'heel zeker' en 'erg onzeker'. Bovendien blijken de termen 'zeker' en 'veilig' een andere lading te hebben, dan beoogd. Beoogd was om een 'neutrale maat te communiceren, terwijl zowel 'zeker' als 'veilig' een positieve lading hebben. Daarnaast wordt aan 'veilig' een andere betekenis toegekend dan aan 'zeker': 30% indexatie is niet bepaald veilig redeneert men.

In de tweede versie van de concepten is de middelste categorie veranderd in: 'niet zeker, niet onzeker'. De respondenten die deze concepten hebben gezien, geven aan dat zij dit geen logische naam vinden, omdat het eerste en het tweede deel elkaar tegenspreken. Als men gevraagd wordt om zelf de categorieën een naam te geven, komt men bijvoorbeeld met: '(heel) onzeker', 'neutraal', '(heel) zeker'.

### **Legenda**

Een deel van de respondenten geeft aan dat men, om de afbeelding goed te kunnen duiden en correct in te kunnen schatten hoe het met de eigen situatie gesteld is, het essentieel vindt om te zien hoe beide maten kunnen variëren. Dit zou volgens de respondenten bijvoorbeeld kunnen door het afbeelden van een soort van legenda, of een schaal waarin alle mogelijke categorieën zijn weergegeven.

### **Naam afbeelding**

Vrijwel alle respondenten hebben een voorkeur voor de naam indexatiemeter, als hen gevraagd wordt om een keuze te maken uit 'indexatielabel' of 'indexatiemeter'. De term 'meter' geeft volgens hen beter aan dat er meerdere, oplopende, categorieën zijn. Een deel van de respondenten is ook gevraagd wat zij van de naam 'koopkrachtmeter' vinden. Deze naam spreekt meer tot de verbeelding dan 'indexatiemeter', omdat men een beter beeld heeft bij koopkracht dan bij indexatie. Ook is door een aantal respondenten opgemerkt dat de term 'koopkracht(behoud)' dichterbij komt (dat je het meer op jezelf betreft) dan bijvoorbeeld de term 'inflatiecorrectie'.

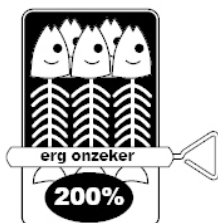
## Resultaten op uitvoeringsniveau

In dit hoofdstuk worden alleen concrete aanwijzingen ten aanzien van de uitvoering/executie van de verschillende concepten beschreven. Het begrip van de verschillende concepten is reeds in de paragraaf 'Overkoepelende bevindingen' behandeld.

### 1 Visjes (geïntegreerd)

Een groot deel van de respondenten geeft aan dat men niet direct een verband ziet tussen de ingeblikte sardientjes en het onderwerp: (koopkrachtbehoud van) het pensioen. Enkele respondenten zien wel een verband: vette vis associëren zij met een goed pensioen. Een enkeling heeft een negatieve associatie bij dit concept: als sardientjes in een blik.

Houdt uw pensioen zijn waarde?



Wat kan er gebeuren met de koopkracht van uw pensioen en hoe zeker is dat?



Wat kan er gebeuren met de koopkracht van uw pensioen en hoe zeker is dat?



- De combinatie van het feit dat de risicomaat op twee manieren is verbeeld (door middel van de vis(graten) en het oprollen van het dekseltje) en dat in dit concept beide maten (indexatiemaat en risicomaat) zijn geïntegreerd, maakt dat het voor de respondenten moeilijk is om dit concept te doorgronden: er zijn teveel dingen die om aandacht vragen.
- Het aantal vissen afgebeeld op het blikje is niet bij alle varianten van het concept gelijk: er staan drie of vijf vissen op het deksel van het blikje afgebeeld. Dit zorgt ervoor dat de mate van indexatie uitgebeeld door het aantal visjes in het blikje in vergelijking met het aantal visjes op het deksel voor de respondenten niet duidelijk overkomt. Men geeft aan dat bij alle varianten van het geïntegreerde concept drie vissen op het deksel moeten worden afgebeeld.
- Bij de categorie 100%/'gelijk' moet volgens de respondenten het aantal vissen in het blikje overeenkomen met het aantal vissen op het deksel. Dat is in het huidige concept niet altijd het geval.

---

Wat kan er gebeuren met de koopkracht van uw pensioen en hoe zeker is dat?



- Bij de eerste versie van het geïntegreerde concept geeft een aantal respondenten aan het niet logisch te vinden dat bij een verwachte indexatie van 200% vijf vissen in het blikje zijn afgebeeld: men verwacht eigenlijk zes vissen, 200% van drie vissen. Bij de categorie 30% wordt één vis in het blikje afgebeeld. Dit vindt men wel logisch als er drie vissen op het deksel van het blikje worden afgebeeld (één vis is ongeveer gelijk aan 30% van drie vissen).
- De visgraten die gebruikt zijn om de risicomaat 'erg onzeker' te verbeelden, trekken wel erg sterk de aandacht. Dit beeld is zo overheersend dat de respondenten als de verwachte mate van indexatie 200% of 'veel meer' is, alsnog een sterk negatief gevoel hebben.
- Een deel van de respondenten geeft aan het logischer te vinden als de risicocategorie 'erg onzeker' zou worden verbeeld door een blikje dat (bijna) helemaal gesloten is in plaats van een blikje dat heel ver open is gedraaid. Het is dan immers 'onzeker' wat er in het blikje zit. Een opengedraaid blikje past volgens hen beter bij de categorie 'heel zeker': je weet wat er in zit.

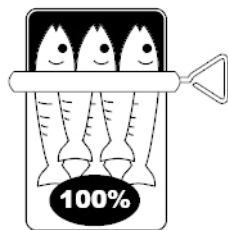
## 2 Visjes (niet geïntegreerd)

Ook voor dit concept geldt dat men, net als bij het geïntegreerde concept, geen duidelijk verband ziet tussen de ingeblikte sardientjes en het onderwerp: koopkrachtbehoud van het pensioen.

### Visjes: indexatiemaat

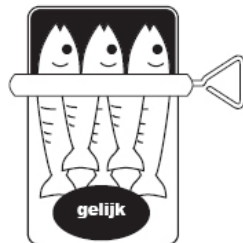
---

Hoeveel is uw pensioen straks waard?




---

Wat gebeurt er waarschijnlijk met de koopkracht van uw pensioen?



- Men geeft aan dat bij alle categorieën het aantal vissen afgebeeld op het deksel van het blikje drie zou moeten zijn, in plaats van vijf.
- Een deel van de respondenten geeft aan dat men het niet logisch vindt, dat bij de categorie 100% / 'gelijk' het aantal vissen in het blikje (drie) niet overeenkomt met het aantal vissen op het deksel (vijf).
- Bij de categorie 200% geeft een deel van de respondenten aan dat men het logisch zou vinden als er zes vissen in het blikje worden afgebeeld in plaats van vijf: 200% van drie vissen. De keuze om één vis af te beelden in het blikje voor de categorie 30% vindt men logisch: één vis is ongeveer 30% van drie vissen.
- Wel is men van mening dat de manier waarop de drie sardientjes het blikje precies vullen, goed verbeeldt dat het om 100% gaat.

### Visjes: risicomaat

Krijgt u ook de waarde van uw pensioen?



Krijgt u ook de waarde van uw pensioen?



Krijgt u ook de waarde van uw pensioen?



- Het afbeelden van een vis met een stuk eruit of een visgraat bij de categorieën 'zeker' en 'heel onzeker', trekt sterk de aandacht van de respondenten en roept bij hen een uitgesproken negatief gevoel op.
- De afbeelding van een halve vis past volgens de respondenten niet goed bij de categorie 'zeker': dit geeft de respondenten geen zeker en zelfs geen neutraal gevoel.



### 3 Appels

Een groot deel van de respondenten ziet een duidelijk verband tussen de appels en (koopkracht behoud van het) pensioen: een appeltje voor de dorst. Men geeft aan dat men deze beeldspraak sterker vindt dan bij de concepten met de vissen of de boterhammen. Als men de tweede versie van het appelconcept heeft gezien met de vraagstelling 'Wat gebeurt er waarschijnlijk met de koopkracht van uw pensioen?', geeft men bovendien aan dat men het mandje goed vindt passen bij het begrip '(behoud van) koopkracht': men ziet het mandje als een boodschappenmandje dat beter gevuld is naarmate (het behoud van) de koopkracht stijgt.

#### Appels indexatiemaat:

---

Wat gebeurt er waarschijnlijk met de koopkracht van uw pensioen?




---

Hoeveel is uw pensioen straks waard?




---

Wat gebeurt er waarschijnlijk met de koopkracht van uw pensioen?



- Bij de categorie 100% zou het mandje volgens de respondenten gelijkmatiger met de appels gevuld moeten zijn, door de appels gelijkmatig over de breedte van het mandje te verdelen.
- Bij de categorie 200% mogen de appels over meerdere rijen verdeeld worden: drie op de onderste rij en nog twee daarboven. Op dit moment heeft men bij deze afbeelding het idee dat hij bij de 100% categorie hoort, omdat het mandje hier gelijkmatig gevuld is met appels.
- De afbeelding van het mandje is niet voor alle respondenten duidelijk: één respondent denkt dat de appels in een koelvitrine zijn afgebeeld, een andere respondent denkt aan een trein en weer een andere respondent denkt aan een lunchtrommel.
- Een aantal respondenten geeft aan dat de appels wel erg netjes in het mandje zitten, dit zou iets minder stijf mogen.
- Een enkeling heeft het idee dat de streepjes aan de zijkant van het mandje een betekenis hebben: dat zij een bepaalde schaal weergeven.

### Appels risicomaat:

Krijgt u ook de waarde van uw pensioen?



Krijgt u ook de waarde van uw pensioen?



Krijgt u ook de waarde van uw pensioen?



- Men vindt het niet logisch dat de kleur van de appels verschillend is, men zou liever zien dat alle drie de appels dezelfde kleur hebben: bij voorkeur wit.
- Een aantal respondenten geeft aan dat men een appel met happen eruit een vies beeld vindt. Men ziet liever dat er een partje uit de appel wordt gesneden.
- Men vindt dat een appel met een hap eruit niet goed aansluit bij de categorie 'zeker': het geeft geen zeker en zelfs ook geen neutraal gevoel. Zelf zou men kiezen voor de volgende afbeeldingen bij de verschillende categorieën:
  - één hele appel voor de categorie zeker;
  - twee hele appels voor de categorie 'heel zeker';
  - één appel met een partje eruit voor de categorie 'erg onzeker'.

#### 4 Boterham

Een groot deel van de respondenten ziet een verband tussen de boterhammen en het onderwerp (koopkrachtbehoud van het) pensioen: er moet immers nadat je gestopt bent met werken nog steeds brood op de plank komen. Wel vindt men de beeldspraak minder sterk dan bij het concept van de appels.

##### Boterham: indexatiemaat



- De afbeelding van een boterham met drie plakken kaas, behorende bij de categorie 100%/'gelijk', roept sterke reacties bij de respondenten op. Men vindt het overdreven om drie plakken kaas op één boterham te doen, dat doet men normaal gesproken zelf nooit. Men vindt dit dan ook niet passen bij de situatie waarin de koopkracht behouden blijft.
- Zelf zou men de categorieën als volgt verbeelden:
  - 100%/'gelijk': één boterham met één plak kaas;
  - 200%/'veel meer': ofwel een boterham met twee plakken kaas ofwel twee boterhammen met ieder één plak kaas;
  - 30%/'veel minder': één boterham met een halve plak kaas.
- Enkele respondenten merken op dat de plakken kaas niet op de boterham liggen, maar erboven zweven. Dit vindt men onlogisch.

## Boterham: risicomaat

Krijgt u ook de waarde van uw pensioen?



Krijgt u ook de waarde van uw pensioen?



Krijgt u ook de waarde van uw pensioen?



- Men vindt het overbodig dat de risicomaat op twee manieren wordt verbeeld: verandering in kleur van wit naar zwart en een hele boterham of een boterham met hapen eruit. Bij voorkeur zou men alleen met een kleurverandering de verschillende categorieën verbeelden.
- Een deel van de respondenten interpreteert de boterham waar een hap uit is/meerder hapen uit zijn als volgt: een deel van het opgebouwde pensioen is opgesnoept.
- Een boterham met een hap eruit past volgens de respondenten dan ook niet bij de term 'veilig'. Deze afbeelding geeft de respondenten geen veilig en zelfs geen neutraal gevoel.
- De zwarte boterham associeert een deel van de respondenten met een boterham die te lang in de broodrooster gezeten heeft. Dit past volgens hen niet bij de categorie 'heel zeker'.

## Samenvattende conclusies

Het doel van het onderzoek was niet zozeer om alle concepten afzonderlijk te testen, maar om aanwijzingen te krijgen voor de verdere ontwikkeling van een optimaal indexatielabel. Het onderzoek heeft onderstaande inzichten en aanwijzingen opgeleverd.

Het eigen pensioen wordt vooral benaderd vanuit de vraag: "Hoeveel geld krijg ik als ik met pensioen ga?" (in termen van maanduitkering of in termen van eindsom). Indexatie leeft nauwelijks bij de doelgroep. Men denkt niet in termen van compensatie voor geldontwaarding, en is zich veelal niet bewust dat dit een aspect is, waarmee rekening dient te worden gehouden.

De term "indexatie" spreekt niet voor zich. Men weet veelal niet waar indexatie voor staat. Deze term wordt soms geassocieerd met de beursindex, en derhalve met de mate waarin het pensioen goed belegd wordt. "Koopkracht" en "Koopkrachtbehoud" zijn termen die door de doelgroep goed worden geduid, en die bovendien sterk betrokken worden op de persoonlijke situatie: wat is mijn pensioen straks in termen van koopkracht waard? Wat kan ik voor mijn pensioenuitkering kopen?

Het indexatielabel blijkt niet alleen een informerende functie te hebben, maar vooral ook een attenderende en waarschuwende functie. Het zet het thema indexatie op de agenda. Het leidt tot bewustwording dat indexatie belangrijk is, en zet (indien de boodschap juist geïnterpreteerd wordt) aan tot actie wanneer blijkt dat er onvoldoende geïndexeerd wordt. Communicatie van het fenomeen indexatie wordt belangrijk gevonden.

Doordat indexatie niet 'top of mind' is bij pensioenverzekerden en doordat een duidelijke context bij het indexatielabel ontbreekt, kan men wanneer men het indexatielabel te zien krijgt zonder enige uitleg, de betekenis hiervan absoluut niet duiden. Het is onvoldoende duidelijk dat het label geen informatie geeft over het gehele pensioenbedrag, maar alleen over de mate van indexatie en de zekerheid waarmee de pensioenverzekeraar deze mate van indexatie daadwerkelijk kan aanbieden.

Bij aanbieding van het indexatielabel is het dan ook van cruciaal belang dat de context waarin het label geplaatst moet worden duidelijk wordt gecommuniceerd. Duidelijk moet worden dat het puur en alleen om indexatie gaat. Dit blijkt een belangrijke randvoorwaarde voor begrip van de boodschap. “Koopkracht” of “koopkrachtbehoud” blijken de meest duidelijke termen. Deze termen laten echter nog steeds ruimte over voor meerdere interpretaties. Immers, koopkracht(behoud) van het pensioen wordt ook bepaald door of er wel of niet goed belegd is, denkt men. Als er goed is belegd, heeft men meer koopkracht dan verwacht.

Communicatie van beide maten leidt tot verwarring: de indexatiemaat wordt veelal gezien als een garantie. In dat licht begrijpt men niet dat de mate van indexatie onzeker kan zijn. Verwarring komt vooral voor wanneer er sprake is van twee tegenovergestelde uitersten in indexatie en risico (bijvoorbeeld bij de combinatie 200% en ‘erg onzeker’). Wanneer beide maten los aangeboden worden, dan betreft men de risicomaat veelal niet op indexatie. Wanneer beide maten geïntegreerd worden aangeboden, dan begrijpt men in ieder geval dat beide maten iets met elkaar te maken hebben.

De vraagstelling die bij de geïntegreerde versie gehanteerd wordt “Wat kan er gebeuren met de koopkracht van uw pensioen en hoe zeker is dat?”, plaatst zowel de indexatiemaat als de risicomaat in dezelfde context van koopkracht. Om die reden, en omdat beide maten in één afbeelding worden weergegeven, lijkt een geïntegreerde versie het meest in staat de boodschap over te brengen. Koopkracht is echter iets anders dan koopkrachtbehoud. Nog steeds is er een kans dat de boodschap niet geheel overkomt. Wij raden aan te onderzoeken of “koopkrachtbehoud” een goede term is, of dat een andere term nog beter in staat is de gewenste context neer te zetten.

Bij een aantal vraagstellingen van de losse afbeeldingen blijft ruimte over voor de natuurlijke neiging om te denken in termen van de hoogte van het totaal uitgekeerde pensioen en niet in termen van de mate van indexatie en de waarschijnlijkheid dat men die indexatie ook krijgt. Dit is het geval bij de volgende vraagstellingen:

- “Hoeveel is uw pensioen straks waard?” (indexatiemaat).
- “Krijgt u ook de waarde van uw pensioen?” (risicomaat).
- “Houdt uw pensioen zijn waarde?” (risicomaat).

Omdat het onderzoek zich, na aanpassing van de concepten, voornamelijk heeft gericht op het geïntegreerde concept (dat is steeds als eerste aangeboden), is geen inzicht verworven in de reden waarom waardering en begrip van de nieuwe niet geïntegreerde concepten achterbleef bij het nieuwe geïntegreerde concept. Ons inziens kunnen de volgende aspecten de oorzaak zijn van een mindere waardering van de losse varianten:

- de formulering van de vraagstelling bij de risicomaat waarin de term koopkracht niet genoemd is en dus de context minder duidelijk is;
- informatie in twee losse afbeeldingen houdt minder duidelijk verband met elkaar, dan wanneer er sprake is van één afbeelding.

Ook wanneer de informatie niet geheel juist geduid wordt, dan nog heeft communicatie van de twee maten wel effect. Het lijkt de doelgroep niet uit te maken hoe ontwikkelingen van koopkracht tot stand komen. De voornaamste zorg is of men straks voldoende denkt over te houden. Wanneer men vermoedt dat de koopkracht minder zal zijn dan de bedoeling, geeft men aan extra maatregelen te zullen treffen, zoals:

- contact opnemen met de pensioenverzekeraars:
  - bij minder koopkracht
  - bij erg onzekere situaties (risicomaat)
- een aanvullend pensioen, spaarproduct of lijfrente afsluiten, wanneer men (vrij zeker) denkt te weinig pensioen (al dan niet in termen van koopkracht) over te zullen houden.

De term “koopkrachtmeter” wordt het meest gewaardeerd, gevolgd door “indexatiemeter”. Een “meter” geeft de hoogte van iets aan, een “label” niet.

Wat betreft het aantal niveaus is er een voorkeur voor vijf verschillende niveaus voor de mate van indexatie en drie tot vijf voor de risicomaat:

- Van de geteste varianten voor de benaming voor de niveaus van de indexatiemaat is het meest optimaal: “veel meer”, “meer”, “gelijk”, “ minder” en “veel minder” (koopkracht).
- Van de geteste varianten voor de benaming voor de niveaus van de risicomaat is het meest optimaal: “heel zeker”, “zeker”, “neutraal”, “ onzeker” en “heel onzeker”. Wanneer men een voorkeur heeft voor drie niveaus, dan uit men een voorkeur voor het tonen van de extremen.

Voor een juiste duiding van de verbeelde pensioensituatie is inzicht nodig in de verschillende niveaus die voor elk van de maten bestaan, bijvoorbeeld door middel van een legenda.

Wat uitvoering/vormgeving betreft heeft het onderzoek de volgende inzichten opgeleverd:

- De afbeeldingen moeten 'logisch' zijn bij het niveau dat ze verbeelden. Niet alleen opzichzelfstaand, maar ook de onderlinge samenhang (in verhoudingen) moet logisch zijn.
- Wanneer een maat op meer dan één manier tot uitdrukking wordt gebracht, worden te veel denkstappen gevergd. Uitdrukking in tekst lijkt het best te werken. Ondersteuning hiervan in beeld draagt bij aan de communicatieve kracht, mits gekozen wordt voor één ondersteuning in beeld (en niet twee, zoals bijvoorbeeld zowel een hap uit een boterham als een kleurverandering).
- Met name in de geïntegreerde versie worden veel denkstappen gevergd. Een aantal van die verbeeldingen voegen weinig toe aan het begrip en maken het geheel onnodig complex.
- Met name de appels, maar ook de boterhammen, ondersteunen het thema pensioen (appeltje voor de dorst, brood op de plank). Dit is in veel mindere mate het geval bij de visjes.