

# De nieuwe regels voor pensioencommunicatie in de praktijk

*Leo Lentz  
Henk Pander Maat*

EDITIE 06  
S E P T  
2016

**NETSPAR BRIEF**



De **Netspar Brief** is bedoeld om onderzoeksresultaten gericht voor het voetlicht te brengen onder een brede kring van pensioenprofessionals, beleidsmakers en wetenschappers. Daarmee worden bouwstenen aangereikt voor een goed geïnformeerd Nederlands pensioendebat. In de Netspar Brief wordt onderzoek op het gebied van pensioen en vergrijzing samengevat en staan analyse en duiding centraal.

## Colofon

### Auteurs

Leo Lentz – Universiteit Utrecht  
Henk Pander Maat – Universiteit Utrecht

### Ontwerp

B-More, Tilburg

### Vormgeving

Bladvulling, Tilburg

### Redactie

Netspar  
Postbus 90153, 5000 LE Tilburg  
info@netspar.nl

De Netspar Brief is een uitgave van Netspar. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s).

# Samenvatting

De nieuwe wet Pensioencommunicatie trad per 1 juli 2016 in werking. Een belangrijke gedachte in die wet is dat pensioeninformatie gelaagd moet worden aangeboden. Daartoe is het idee ontwikkeld van het Pensioen 1-2-3. Na het lezen van laag 1 kent de deelnemer de belangrijkste elementen van zijn pensioenregeling. De deelnemer kan vervolgens zelf bepalen of hij meer wil weten. Hij kan voor meer details doorklikken naar laag 2 (pensioen in 30 minuten) of laag 3 met specifieke documenten over het pensioen. Per 1 juli 2016 moest elke pensioenorganisatie zijn eigen Pensioen 1-2-3 aanbieden. Wat is er in de praktijk tot nu toe gerealiseerd van dit concept van pensioeninformatie?

Voor een antwoord op die vraag hebben we de websites van de twintig grootste pensioenorganisaties geanalyseerd. De vindbaarheid via Google was redelijk goed: bij 17 van de twintig pensioenfondsen was Pensioen 1-2-3 op die manier vindbaar. Maar op de eigen website was hun Pensioen 1-2-3 slechts bij negen van de twintig organisaties direct zichtbaar. Twee pensioenfondsen hebben hun website helemaal omgebouwd naar het model voor Pensioen 1-2-3 en bieden op die manier een optimale vindbaarheid.

Voor de gebruiksvriendelijkheid bekeken we of de bezoeker goed blijft zien dat hij in Pensioen 1-2-3 zit en in welke laag hij zich bevindt. Acht van de twintig pensioenfondsen helpen de bezoeker daar goed bij. We keken ook naar de mogelijkheid om binnen en tussen lagen van Pensioen 1-2-3 te navigeren, omdat alleen dan het idee van gelaagdheid effectief is. Acht van de twintig fondsen stellen de bezoeker in staat tussen de eerste twee lagen te navigeren en negen fondsen stellen de bezoeker in staat binnen de omvangrijke tweede laag te navigeren. Bij vier fondsen wordt de bezoeker ook geholpen bij het zoeken in de derde laag. Meestal vindt men daar slechts een lijst met verplichte documenten, waar de bezoeker aan zijn lot wordt overgelaten. Onze conclusie is dat de gebruiksvriendelijkheid van Pensioen 1-2-3 bij de meeste fondsen nog flink verbeterd kan worden.

We hebben ten slotte gekeken naar de kwaliteit van de aangeboden informatie. We werkten met vier realistische vragen van deelnemers. De kwaliteit van de informatie is matig. Geen enkele vraag wordt door alle fondsen in Pensioen 1-2-3 beantwoord. Daarnaast lijkt er een flinke verdubbeling te zijn: veel informatie is zowel in Pensioen 1-2-3 te vinden als op de rest van de website.

Dit onderzoek leidt tot een aantal aanbevelingen aan pensioenorganisaties. Het lijkt ons wenselijk dat pensioenorganisaties de eerste laag van Pensioen 1-2-3 beter integreren met de rest van de website en dat zij de derde laag beter

laten aansluiten op de rest van Pensioen 1-2-3. De gebruiksvriendelijkheid van Pensioen 1-2-3 kan beter worden door navigatie mogelijk te maken binnen de tweede laag en tussen de verschillende lagen, waarbij meer maatwerk mogelijk is, zodat mensen alleen de informatie krijgen die aansluit op hun situatie. Ook voor de koepels, de AFM en de overheid formuleren we aanbevelingen. Wij sluiten ons aan bij het advies van de AFM dat pensioenverzekeraars Pensioen 1-2-3 aanbieden zonder inlogdrempel, zolang dit document geen persoonlijke informatie bevat. Onderzoek naar de manier waarop de verzekeraars Pensioen 1-2-3 presenteren lijkt ons zeer wenselijk. Verder pleiten wij voor beleidsruimte voor pensioenorganisaties om Pensioen 1-2-3 vanuit de praktijk te verbeteren. Toekomstige commissies zouden niet moeten werken aan een uitbreiding en detaillering van de regels voor pensioencommunicatie, maar moeten overwegen onder welke voorwaarden bepaalde wettelijke informatieverplichtingen versoberd of opgeheven kunnen worden.

# Inleiding

De nieuwe wet Pensioencommunicatie is per 1 juli 2016 in werking getreden. Een belangrijke gedachte in die wet is dat pensioeninformatie gelaagd moet worden aangeboden. Door informatie gelaagd aan te bieden, hoopt de wetgever een probleem op te lossen: werknemers verdiepen zich nu niet of nauwelijks in hun pensioensituatie. In deze publicatie vatten we eerst de literatuur samen over wettelijke regels voor complexe informatie. Vervolgens gaan we in op de regels die de nieuwe wet stelt voor pensioencommunicatie. Daarna bespreken we de vraag hoe het staat met de implementatie van die regels in de praktijk van de twintig grootste pensioenfondsen van Nederland. De kernvraag van die analyse is: in hoeverre voldoet de huidige implementatie van Pensioen 1-2-3 aan elementaire eisen wat betreft vindbaarheid en toegankelijkheid?

# Wettelijke regels voor complexe informatie

In een vorige wet, die dateert van 2007, verplichtte de overheid pensioenuitvoerders informatie over het pensioen aan te bieden via de *startbrief*. Dat was een document dat elke nieuwe deelnemer krijgt bij het in dienst treden bij een bedrijf. In de toelichting op de nieuwe wet zegt de minister dat de startbrief te lang en te weinig aansprekend is. "De startbrief is een omvangrijk document geworden, waar de deelnemer niet snel de meest relevante informatie uit kan halen<sup>1</sup>." Pensioenorganisaties waren verplicht in de startbrief te informeren over een lijst van 19 onderwerpen. In een rapport van de AFM (2010) wordt geconcludeerd dat geen enkele van de onderzochte pensioenorganisaties alle verplichte onderdelen in de startbrief heeft opgenomen. Over de begrijpelijkheid van de startbrieven is de AFM evenmin tevreden; men spreekt over te lange teksten met een vaak onduidelijke structuur, te veel jargon en te veel pensioentechniek. Dat de omvang van de startbrief tot problemen leidt, bleek ook uit het onderzoek van Nell, Lentz en Pander Maat (2016). Daarbij kregen 200 proefpersonen de opdracht specifieke informatie te zoeken; zij konden voor minder dan de helft van de vragen de juiste locatie aanwijzen. Ook veel pensioenuitvoerders waren niet gelukkig met de verplichte startbrief. In interviews zeiden zij deze wet als een hindernis te ervaren in het doelgericht communiceren met deelnemers (Nell en Lentz, 2013). Vaak vulden zij de startbrief aan met een brochure of magazine waarin op een handzamer manier verteld werd wat de kern van de pensioenregeling was. Zo werd de verplichte startbrief als het ware gepasseerd door een "vrij" document, dat er aantrekkelijker uitzag en waarin slechts een selectie van die verplichte onderwerpen werd aangeroerd.

Zo gaat het wel vaker met *verplichte communicatie* (in de literatuur spreekt men van *mandatory discourse* of *mandated disclosure*, zie Ben Shahaar en Schneider, 2010). De overheid maakt zich regelmatig zorgen over de communicatie van organisaties met hun doelgroep, en besluit dat er een wettelijke verplichting komt waarin regels voor die communicatie worden vastgelegd. Vaak zijn dat regels over de inhoud: er is dan een lijst met onderwerpen waarover verplicht informatie moet worden aangeboden. Soms gaan die regels ook over de vorm waarin dat moet gebeuren. Voorbeelden van zulke regelingen vinden we zowel in de financiële als in de gezondheidssector.

Zo is voor de medische bijsluiter bij geneesmiddelen – een tekst waar veel onderzoek naar is gedaan – precies vastgelegd over welke onderwerpen de patiënt moet worden geïnformeerd, in welke volgorde dat moet gebeuren en onder welke kopjes die informatie gepresenteerd moet worden. De farmaceu-

---

1 Brief van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 29 juni 2015

tische industrie krijgt alleen toestemming voor het op de markt brengen van een geneesmiddel als de bijsluiter aan die voorwaarden voldoet. Het onderzoek naar de effectiviteit van de bijsluiter biedt weinig bemoedigende resultaten (Berry, e.a., 2003). De bijsluiter wordt slecht gelezen (Raynor, 2007) en patiënten hebben moeite de juiste informatie te vinden (Pander Maat en Lentz, 2010). Ook apothekers, die dagelijks met patiënten over geneesmiddelen praten, zijn niet gelukkig met die verplichte bijsluiter en hebben een eigen bijsluiter ontwikkeld die zij aan de patiënten meegeven als die het medicijn komen ophalen. Zo wordt ook deze verplichte tekst gepasseerd door de eigen bijsluiter van de apotheek. Het gevolg is dat de patiënt twee bijsluiters aantreft: in het doosje (van de farmaceut) en in de tas (van de apotheek).

Het is niet eenvoudig om een wettelijke verplichting voor communicatie zo in te richten dat de producenten er goed mee uit de voeten kunnen en de consumenten er tevreden over zijn. Ben Shahar & Schneider (2010) hebben een reeks van die wettelijke verplichtingen geanalyseerd en komen zelfs tot de conclusie dat wettelijke informatie- en communicatieverplichtingen tot mislukken gedoemd zijn. Verplichte communicatie heeft volgens hen meestal geen enkel effect en soms zelfs een tegengesteld effect.

Waarom is het zo moeilijk om goede regels te maken voor verplichte communicatie? Ben-Shahar en Schneider (2010) noemen twee belangrijke oorzaken. Ten eerste hebben communicatieregels doorgaans een generiek karakter, terwijl de doelgroep heterogeen is. Daarmee hindert de regelgeving maatwerk door organisaties. Dit probleem noemden de pensioenorganisaties ook al in Nell en Lentz (2013): met die startbrief konden zij geen maatwerk bieden aan hun deelnemers en daarom maakten zij parallelle communicatieproducten.

Ten tweede lijden de makers van regels enigszins aan 'informatie-obesitas'; zij kunnen zich niet beperken tot hoofdlijnen en hebben de neiging te veel vast te willen leggen. Ook dat zien we bij regels voor pensioencommunicatie. In Nell en Lentz (2013) concludeerden we dat in de regelgeving een balans moet worden gezocht tussen volledigheid en begrijpelijkheid. Meestal slaat de wetgever door naar volledigheid en dat gaat ten koste van zowel de vindbaarheid als de begrijpelijkheid van informatie. De informatie-obesitas is ook op hoger niveau aan de orde, namelijk wat betreft de hoeveelheid domeinen van verplichte communicatie. De gewone burger krijgt dagelijks zoveel verplichte informatie te verwerken, dat hij welhaast gedwongen is het grootste deel daarvan te negeren. Wie heeft de tijd en de motivatie om voor elke website de verplichte informatie over het cookiebeleid te bestuderen? Wie bestudeert de verplichte product-

informatie op al het voedsel dat hij dagelijks nuttigt? Wetgevende instanties die een regel ontwikkelen voor verplichte communicatie, beseffen vaak niet dat hun specifieke domein voor de gewone burger slechts een van de talloze domeinen is waar hij zich in zou moeten verdiepen.

Onze conclusie is dat de overheid voorzichtig zou moeten zijn met wettelijke regels voor pensioencommunicatie; ten eerste omdat overheidsregels voor verplichte communicatie nu eenmaal niet zo snel tot een succesvolle praktijk leiden (door het generieke karakter en de neiging tot obesitas), en ten tweede omdat de pensioenmaterie zo complex is dat voortdurende innovatie van onderop misschien meer kans van slagen heeft dan verplichtingen die van bovenaf worden opgelegd.



# Gelaagde pensioeninformatie in Pensioen 1-2-3

Uit de toelichting op de nieuwe wet Pensioencommunicatie zou men kunnen opmaken dat de wetgever zelf ook concludeert dat de voorgaande wet met de verplichte startbrief mislukt is. Die startbrief werd immers afgeschaft omdat hij onaantrekkelijk en te lang was, waardoor deelnemers er niet goed de weg in konden vinden. In plaats daarvan komt nu het idee van het gelaagde Pensioen 1-2-3: een digitale omgeving waarin pensioeninformatie wordt aangeboden in drie verschillende lagen, waarin per laag meer detaillering over een onderwerp geboden wordt. De deelnemer navigeert via de verschillende lagen naar het antwoord op zijn vraag. Het voordeel van zo'n ontwerp is dat de lezer niet direct geconfronteerd wordt met een omvangrijk document waar hij zijn weg in moet vinden. Wanneer het navigatieproces succesvol verloopt, komt hij op een eenvoudige manier uit bij de informatie die voor hem op dat moment relevant is. In het vervolg bekijken we eerst de richtlijnen voor Pensioen 1-2-3, daarna analyseren we de implementatiepraktijk van twintig pensioenfondsen.

De kwaliteit van het model voor Pensioen 1-2-3 is belangrijk, omdat uit eerder onderzoek blijkt (Nell, e.a. 2016a) dat we gelaagdheid niet moeten zien als panacee voor de complexiteit van pensioeninformatie. In dit onderzoek manipuleerden we een startbrief zodanig dat een traditionele brief naast een gelaagde startbrief voorgelegd kon worden aan 200 proefpersonen. De ene helft kreeg de traditionele startbrief op een scherm (als pdf) te zien, zonder links voor navigatie. De andere helft navigeerde via een menu met dezelfde titels (nu aanklikbaar als link) in drie lagen naar de gewenste informatie. Het resultaat van die vergelijking was dat informatie in de gelaagde versie niet beter gevonden werd. Gelaagdheid bleek weer nieuwe obstakels op te leveren: in een gelaagd ontwerp is de lezer veel meer afhankelijk van de kwaliteit van titels of labels dan in een traditioneel ontwerp, omdat in een traditioneel ontwerp een verkeerde interpretatie van een onduidelijke titel snel bijgesteld wordt door het scannen van de eerste alinea, die immers direct zichtbaar is. In een digitaal gelaagd ontwerp verdwalen lezers sneller wanneer de titels verkeerde verwachtingen wekken over de inhoud van een volgende laag. Dat betekent dat een gelaagd ontwerp van de startbrief geen kwestie kan zijn van het opknippen van onderdelen en verdelen van die onderdelen in verschillende lagen. Er is een herontwerp nodig dat optimaal is toegesneden op de verwachtingen die deelnemers hebben tijdens het navigatieproces.

Aan een nieuw ontwerp is dan ook hard gewerkt door het Verbond van Verzekeraars en de Pensioenfederatie. Een werkgroep heeft richtlijnen uitgewerkt die pensioenorganisaties moeten hanteren bij de presentatie van het verplichte

Pensioen 1-2-3. In het model dat door de werkgroep van de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars is ontwikkeld, wordt per laag de te geven informatie vastgelegd. Niet alleen de onderwerpen worden voorgeschreven, ook de vorm waarin de informatie wordt aangeboden ligt voor een groot gedeelte vast. Volgens de nieuwe regels moeten alle pensioenuitvoerders hun deelnemers in Pensioen 1-2-3 informeren over de thema's die in Figuur 1 zijn weergegeven. De titels voor die thema's zijn verplicht.

Figuur 1. Verplichte onderdelen van laag 1 en 2 in Pensioen 1-2-3.

- Wat krijgt u in onze pensioenregeling?
- Wat krijgt u in onze pensioenregeling niet?
- Hoe bouwt u pensioen op?
- Welke keuzes heeft u zelf?
- Hoe zeker is uw pensioen?
- Welke kosten maken wij?
- Wanneer moet u in actie komen?

In de tweede laag ziet de deelnemer meer details bij elk onderwerp, verdeeld over een reeks subtitels. We zien ook dat maatwerk niet goed mogelijk is: mensen met een modaal of laag inkomen krijgen ook informatie over de extra regeling voor inkomens van boven de ton. Singles krijgen informatie over partnerpensioen, en kinderloze paren krijgen informatie over het bedrag waar kinderen recht op hebben bij het overlijden van de pensioendeelnemer. Dat is het gevolg van de wettelijke verplichting. In de toelichting op de wet stimuleert de minister maatwerk, maar met deze verplichting verhindert zij dat op voor de hand liggende onderwerpen. Voor veel andere onderwerpen is echter verdedigbaar dat die voor elke deelnemer relevant zijn.

Hierboven merkten we op dat gelaagdheid alleen goed werkt als in het ontwerp de titels goed aansluiten op de verwachtingen van deelnemers. Nu die titels vastliggen, hebben pensioenuitvoerders op dat cruciale punt dus geen vrijheid. Zij kunnen niet experimenteren en via onderzoek uitvinden hoe de navigatie het best ondersteund kan worden. Daarmee hangt er veel af van de keuzes die in het voorgeschreven model zijn gemaakt.

Het model schrijft voor dat in de derde laag een reeks documenten wordt gepresenteerd. Opvallend is dat Pensioen 1-2-3 voor die laatste laag geen vaste vorm en structuur kent.

- Pensioenreglement
- Uitvoeringsovereenkomst
- Jaarverslag
- Verklaring beleggingsbeginselen
- Herstelplan (indien van toepassing)
- Financieel crisisplan (idem).

Figuur 2. Lijst met verplichte documenten in laag 3 van Pensioen 1-2-3.

Er zijn dus vormeisen voor de eerste twee lagen terwijl de derde laag vormvrij is. Je zou daarom kunnen zeggen dat Pensioen 1-2-3 eigenlijk slechts twee lagen bevat, met daarnaast een loshangende verzameling van aanvullende documenten. Het model verplicht niet dat de pensioenuitvoerder vanuit de meer gedetailleerde informatie in laag 2 over bijvoorbeeld extra pensioen rechtstreeks een relatie legt met de passage in het reglement over bijsparen, hoewel de stijlgids bij het model dit wel stimuleert: "In laag 2 van de digitale Pensioen 1-2-3 onder elk icoon *zo mogelijk* een link naar specifieke passages over het betreffende onderwerp. Dit bevordert de toegankelijkheid van het Pensioen 1-2-3 voor de deelnemer." (Pensioenfederatie en Verbond van Verzekeraars, 2016, blz. 3). Over het verplichte karakter van het model zegt de AFM:

*Alleen de kopjes en iconen staan vast. De gebruikte iconen zijn afhankelijk van de regeling. De begeleidende tekst is vrij, maar de teksten moeten wel gaan over het onderwerp waar het icoon voor staat. Ten behoeve van de vergelijkbaarheid ligt het format (de volgorde) voor de eerste laag vast. De verschillende lagen mogen aangepast worden op de huisstijl.<sup>2</sup>*

De vormeisen van Pensioen 1-2-3 gaan dus vrij ver: zij bevatten eisen over de volgorde van de elementen, over de formulering van de titels en de specifieke passages in laag 1 en over de iconen die voor de thema's ontwikkeld zijn.

Pensioen 1-2-3 moest per 1 juli 2016 beschikbaar zijn op de website van de pensioenuitvoerders. Zij mogen hun communicatie met deelnemers digitaal uitvoeren als de deelnemer daar toestemming voor heeft gegeven. De eerste laag is bedoeld voor actieve verstrekking, per mail of via een portal. Deelnemers die geen digitale communicatie willen, krijgen die eerste laag op papier (niet meer

<sup>2</sup> AFM, Vragen en antwoorden bij de AFM-seminars over de nieuwe wet Pensioencommunicatie (juni 2015, blz. 7)

dan twee pagina's) toegestuurd. Op een vraag over de relatie met de overige informatie op de website van de pensioenuitvoerder zegt de AFM dat integratie in een portal mogelijk is, zolang deelnemers hun Pensioen 1-2-3 kunnen bewaren, bijvoorbeeld met een pdf.

# Vindbaarheid, oriëntatie en navigatie in Pensioen 1-2-3

In de periode van 1 juli – 10 augustus 2016 hebben we de websites van 20 pensioenfondsen geraadpleegd. Websites van verzekeraars vielen buiten dit onderzoek, omdat zij hun Pensioen 1-2-3 achter een inlog presenteren. We selecteerden de twintig grootste fondsen naar belegd vermogen, zoals gerapporteerd door IP Nederland in januari 2013.

1. Pensioenfonds ABP	265.683
2. Pensioenfonds Zorg en Welzijn	130.002
3. Pensioenfonds Metaal en Techniek (PMT)	40.883
4. Bedrijfstak Pensioenfonds Bouwnijverheid	32.756
5. Pensioenfonds Metalektro (PME)	28.479
6. Shell Pensioenfonds	18.470
7. Rabobank Pensioenfonds	15.945
8. Pensioenfonds ING	15.931
9. Philips Pensioenfonds	14.738
10. Pensioenfonds Beroepsvervoer over de weg	12.629
11. Pensioenfonds ABN AMRO	11.755
12. Pensioenfonds voor de Grafische Bedrijven	11.740
13. Spoorwegpensioenfonds	11.685
14. Pensioenfonds voor de Detailhandel	10.558
15. Pensioenfonds voor de Landbouw	9.395
16. Pensioenfonds voor de Huisartsen	7.594
17. Pensioenfonds voor de Woningcorporaties	6.839
18. Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM	6.498
19. Pensioenfonds Medisch Specialisten	6.077
20. Pensioenfonds Hoogovens	5.977

Figuur 3. De geselecteerde pensioenfondsen voor de analyse van Pensioen 1-2-3 met belegd vermogen in miljoen Euro per 2013.

De kernvraag van de analyse is: *In hoeverre voldoet de huidige implementatie van Pensioen 1-2-3 aan elementaire eisen wat betreft vindbaarheid en toegankelijkheid?* Meer specifiek stellen we ons de volgende vragen:

- 1) In hoeverre is Pensioen 1-2-3 vindbaar via Google en op de startpagina van het pensioenfonds?
- 2) Hoe verhoudt de presentatie van Pensioen 1-2-3 zich tot de website met overige informatie voor de deelnemer? Is Pensioen 1-2-3 een verdubbeling van informatie of is het de basis van het ontwerp van die website?

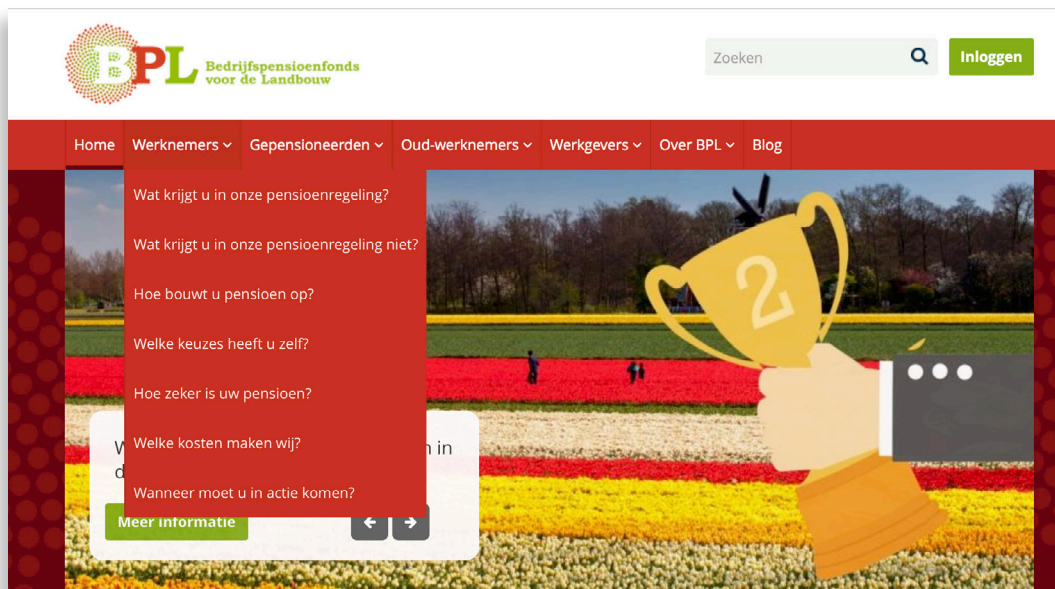
- 3) In hoeverre biedt het ontwerp van Pensioen 1-2-3 de bezoeker een goede oriëntatie, zodat duidelijk blijft in welke laag hij zich bevindt en hij het overzicht over de structuur behoudt?
- 4) In hoeverre biedt het ontwerp de bezoeker de mogelijkheid om te navigeren binnen de verschillende lagen van Pensioen 1-2-3?
- 5) In hoeverre biedt het ontwerp de bezoeker de mogelijkheid om te navigeren binnen de tweede (meer omvangrijke) laag van Pensioen 1-2-3?
- 6) In hoeverre is de derde laag geïntegreerd in de presentatie van Pensioen 1-2-3?
- 7) In hoeverre wordt er maatwerk geboden aan de bezoeker, zodanig dat hij alleen de informatie krijgt aangeboden die op zijn situatie betrekking heeft?

## Vindbaarheid

Voor de analyse van de vindbaarheid in Google hebben we voor elk pensioenfonds in Google ingevoerd: [naam fonds] [Pensioen 1-2-3]. We scoorden een positief resultaat als Pensioen 1-2-3 zichtbaar was bij de eerste tien resultaten. Op die manier bleek voor 17 van de 20 pensioenfondsen dat Pensioen 1-2-3 goed vindbaar was.

Voor de analyse van de vindbaarheid op de eigen website gingen we naar de startpagina van het fonds en kozen – als dat nodig was – de specifieke startpagina voor deelnemers aan het fonds. We scoorden een positief resultaat als Pensioen 1-2-3 direct zichtbaar was in de menubalk of zonder te scrollen zichtbaar was onder die balk. Nu was het resultaat minder positief: op negen van de twintig sites was Pensioen 1-2-3 direct zichtbaar. Op één site was Pensioen 1-2-3 zichtbaar na scrollen, op een andere kwam Pensioen 1-2-3 soms langs als een van de acht banners. Onze conclusie is dat de vindbaarheid van Pensioen 1-2-3 voor deelnemers via Google redelijk is, maar niet via de startpagina van de pensioenfondsen.

De invoering van Pensioen 1-2-3 kan door fondsen ervaren worden als een lastige plicht of als een uitdaging. Sommige fondsen hebben duidelijk gekozen voor de uitdaging. Deze fondsen hebben een nieuw ontwerp gemaakt voor de website dat het idee achter Pensioen 1-2-3 omarmt. Een voorbeeld is het pensioenfonds voor de landbouw, waar men het idee van Pensioen 1-2-3 als basis gebruikt voor het informatie-ontwerp. Wie in het menu op *werknemer* klikt, ziet een uitklapmenu met de zeven vragen van Pensioen 1-2-3, overigens zonder dat daar Pensioen 1-2-3 als label aan wordt toegevoegd.



Figuur 4. De startpagina van het pensioenfonds voor de landbouw met een integratie van Pensioen 1-2-3 in het ontwerp van de website.

Bij dit fonds is Pensioen 1-2-3 optimaal vindbaar, omdat het de kern van de website is geworden. Ook het Shell-pensioenfonds hanteert Pensioen 1-2-3 als basis voor de structuur van de informatiesite. De integratie van Pensioen 1-2-3 met de website van het pensioenfonds is bij deze beide fondsen ver doorgevoerd. Wat betreft de vindbaarheid scoren deze beide pensioenfondsen hoog, omdat de deelnemer niet hoeft te zoeken naar Pensioen 1-2-3: hij zit daar automatisch in.

### Oriëntatie van de deelnemer

Voor de analyse van de oriëntatie en navigatie hebben we gewerkt met vier scenario's (De Jong en Lentz 2006). Een scenario is een beknopte omschrijving van een taak die een deelnemer met Pensioen 1-2-3 zou moeten kunnen vervullen. Die taken hebben we afgeleid uit een analyse van de belangrijkste functies van pensioencommunicatie (Nell, e.a. 2016b):

- 1) *De deelnemer weet wat voor soort pensioenregeling hij heeft;*
- 2) *De deelnemer weet of zijn partner recht heeft op pensioen als hij voortijdig overlijdt;*
- 3) *De deelnemer weet welke risico's er aan het pensioen verbonden zijn en hoe het pensioenfonds ervoor staat;*
- 4) *De deelnemer weet welke keuzes hij kan maken, met name ten aanzien van de start met een lager pensioen en daarna hoger pensioen.*

Wij hebben een analyseschema ontwikkeld voor de score bij elk scenario op de zeven eerder genoemde vragen. Vervolgens hebben wij met die scenario's onafhankelijk van elkaar een analyse uitgevoerd op de websites van de twintig pensioenfondsen en de scores in het schema ingevoerd. Vervolgens hebben wij onze bevindingen vergeleken. Wanneer er verschillen waren, leidden die soms tot een precisering van de criteria voor de beoordeling en soms tot herziening van de scores.

Bezoekers van websites verdwalen gemakkelijk, dus een goede oriëntatie is van groot belang. Voor Pensioen 1-2-3 formuleerden we drie criteria voor een goede oriëntatie. Als Pensioen 1-2-3 voortdurend zichtbaar blijft in het menu, kan de deelnemer altijd makkelijk naar het topniveau terugkeren, mocht hij bijvoorbeeld in laag 3 verdwaald zijn en opnieuw willen beginnen. Een tweede criterium is dat de deelnemer altijd kan zien in welke van de drie lagen hij zich bevindt. Een derde criterium is dat de deelnemer, wanneer hij de omgeving van Pensioen 1-2-3 verlaat, daarop geattendeerd wordt.

Acht van de twintig pensioenfondsen helpen de deelnemer bij die oriëntatie. Een goed voorbeeld is de werkwijze van pensioenfonds PME.

Figuur 5. Laag 2 van Pensioen 1-2-3 op de website van Pensioenfonds PME.



We zien een aantal sterke punten in dit ontwerp. Zo is voor de bezoeker, waar hij zich ook bevindt, het Pensioen 1-2-3 steeds zichtbaar in het menu aan de bovenzijde van de pagina. Bovendien ziet hij precies in welke laag hij zich bevindt, met de optie om weer terug te keren naar een hogere laag. Minder



sterk is dat de bezoeker in laag 3 soms onverwacht de ruimte van Pensioen 1-2-3 verlaat en in een nieuw scherm belandt.

### Navigeren tussen de lagen 1 en 2

In een gebruiksvriendelijk Pensioen 1-2-3 kan de deelnemer op een eenvoudige manier vanuit een onderwerp in laag 1 navigeren naar meer details over dat onderwerp in laag 2 en van daaruit weer terugkeren. Dat kan bij acht van de twintig pensioenfondsen. We zien grote verschillen op dit punt van het gebruiksgemak. Zeven van de twintig pensioenfondsen laten in ons corpus een uitwerking zien waarbij dat onmogelijk is. Elke link gaat naar een download van een pdf-bestand. Wie van laag 1 naar laag 2 wil, moet dus terug naar het overzicht en daar laag 2 downloaden, waarin dezelfde informatie met meer detailering wordt aangeboden. De lagen zijn van elkaar losgeknipt, waardoor de deelnemer die meer wil weten gehinderd wordt in zijn zoektocht.

### Navigeren binnen laag 2

Zoals we hierboven besproken hebben, is laag 2 qua vorm en structuur identiek aan laag 1. Er wordt in die tweede laag echter meer informatie aangeboden over de verschillende onderwerpen. Dit betekent dat de tweede laag tamelijk omvangrijk kan zijn; daarom is de digitale deelnemer gebaat bij navigatiemogelijkheden binnen de laag. Bij negen van de twintig pensioenfondsen is die mogelijkheid er niet. In het menu zijn de drie lagen wel duidelijk zichtbaar, maar wie in laag 2 bijvoorbeeld op zoek gaat naar de mogelijkheid om te starten met een lager pensioen (onze vierde scenariovraag), moet daar een heel eind naar beneden scrollen, omdat in laag 2 geen navigatie wordt aangeboden; voor elke keuze wordt alle informatie in laag 2 direct in het scherm getoond. Het is gebruiksvriendelijker om laag 2 in kleine stukjes aan te bieden, die aansluiten bij het thema waarover informatie wordt gezocht. Dat gebeurt wel in de overige 11 gevallen.

### Is de derde laag geïntegreerd met Pensioen 1-2-3?

Volgens het model van Pensioen 1-2-3 bevat laag 3 een reeks documenten die in Figuur 2 staan opgesomd. Het idee is dat de veeleisende deelnemer hier precies kan zien hoe bijvoorbeeld de voorwaarden voor een lagere pensioenuitkering bij de start eruitzien. Pensioenfonds PME laat zien dat laag 3 heel goed geïntegreerd kan worden. In Figuur 6 zien we dat de deelnemer die meer wil weten over de dekkingsgraden in laag 3 binnen dezelfde omgeving blijft en van daaruit weer terug kan naar de hogere lagen.

Figuur 6. Een geïntegreerde presentatie van laag 3 bij het pensioenfonds PME.



Bij de grote meerderheid van de pensioenfondsen staat laag 3 helemaal los van Pensioen 1-2-3. Slechts vier van de twintig fondsen hebben een ontwerp gemaakt waarin laag 3 een herkenbaar onderdeel is van de omgeving van Pensioen 1-2-3.

### Is er maatwerk?

Vaak moet een deelnemer bij de interpretatie van pensioeninformatie een vertaalslag maken van de algemeen geformuleerde informatie naar zijn specifieke situatie. Een digitale presentatie van Pensioen 1-2-3 kan daarbij helpen door de deelnemer een vraag te stellen over zijn situatie en vervolgens het antwoord te bieden dat op die situatie betrekking heeft. Dat noemen wij maatwerk. Maatwerk is ook mogelijk als het pensioenfonds, na een inlog door de deelnemer, op basis van kenmerken van die deelnemer, de informatie differentieert. Zulke

Figuur 7. Maatwerk in de tweede laag van het pensioenfonds voor de Metaal en Techniek.



voorbeelden hebben we niet gezien, omdat de pensioenfondsen Pensioen 1-2-3 voor de inlog aanbieden. We zien wel enkele voorbeelden van maatwerk in laag 3, zoals bij het fonds voor Metaal en Techniek, dat daar gericht doorverwijst naar specifieke passages uit documenten. Een voorbeeld komt uit ons scenario met een vraag over starten met een lager pensioen (zie Figuur 7). Aan de linkerkant van het scherm zien we een heldere uitleg over hoger of lager pensioen en rechts zien we de route naar een detaillering in laag 3, afhankelijk van drie relevante situaties van de deelnemer.

De deelnemer die voor de tweede optie kiest, krijgt vervolgens nog twee vragen en daarna een bijzonder relevant en specifiek antwoord op zijn vraag in laag 3 (zie Figuur 8). Deze uitwerking verdient een compliment, omdat de deelnemer via Pensioen 1-2-3 in de derde laag een heldere uitleg krijgt over de mogelijkheden voor een start met een lager pensioen.

**PENSIOEN 1-2-3**  
Hoe is uw pensioen geregeld?

[Terug naar Laag 2](#) | [Terug naar Laag 1](#) | U bevindt zich in [Laag 3](#)

**Beginnen met een hoger of lager pensioen**

Kies één van onderstaande opties als u meer informatie wilt:

Hoog-laag pensioen als u volledig vervroegd met pensioen gaat

**Hoog-laag pensioen als u gedeeltelijk vervroegd met pensioen gaat**

Mogelijkheid hoog-laag pensioen als u op uw AOW-leeftijd met pensioen gaat

Bent u voor 1-1-1999 al gaan werken bij een werkgever in de sector Techniek?  Ja  Nee

**Bijna met pensioen**

**Pensioenregeling in het kport**

**Vervroegd (gedeeltelijk) met pensioen**

In 2016 kan u vanaf 58 jaar (gedeeltelijk) vervroegd met pensioen. Dit pensioen is dan minimaal 10% en maximaal 100% van de wettelijke arbeidsduur.

Als u eerder met pensioen wilt, moet u dit vanaf zes maanden voor de gewenste pensioendatum zelf aangeven. Uiterlijk vier maanden voor de gewenste ingangsdatum moet uw keuze bij ons bekend zijn.

U kunt kiezen voor een lager **ouderdomspensioen**, waardoor u extra **partnerpensioen** krijgt. Of u wisselt partnerpensioen in voor extra ouderdomspensioen.

U kunt kiezen voor eerst een **hogere en daarna een lagere pensioenuitkering**. Of u kiest voor eerst een lagere en dan een hogere pensioenuitkering.

Telefonisch kunt met onze afdeling **Klanteninformatie** contact opnemen om de mogelijkheden om eerder met pensioen te gaan te bespreken. Het nummer is **070 – 316 08 60** (werkdagen van 08.00 tot 17.30 uur)

U kunt de gevolgen van het (gedeeltelijk) eerder met pensioen gaan, berekenen met de pensioenplanner; klik hiervoor op onderstaande link.

[Pensioenplanner](#)

**Let op:**  
Als u eerder met pensioen gaat ontvangt uw partner, als u overlijdt voor uw AOW-leeftijd, alleen het door u opgebouwde deel van het partnerpensioen.

→ Heeft u gevonden wat u zocht?  Ja  Nee

Figuur 8. De derde laag van het pensioenfonds voor de Metaal en Techniek met maatwerk.

Hier wordt in de diepere lagen van Pensioen 1-2-3 maatwerk geboden, waardoor informatie niet alleen direct zichtbaar wordt voor de deelnemer (in plaats van een zoekopdracht in een reeks documenten) maar ook toegespitst wordt op zijn specifieke situatie.

## Wat is de kwaliteit van de informatie?

Voor elk van de scenariovragen zijn we nagegaan of Pensioen 1-2-3 een antwoord gaf op de vraag en wat over dat onderwerp elders op de website te vinden was. In tabel 1 staat het overzicht per scenario.

Tabel 1. Overzicht van de resultaten van de scenario-analyses op de inhoud van Pensioen 1-2-3 in vergelijking met de informatie op de rest van de website van elk pensioenfonds.

	Pensioen 1-2-3			De rest van de website		
	Volledige informatie	Summiere informatie	Geen informatie	Volledige informatie	Summiere informatie	Geen informatie
<i>Uitleg regeling</i>	2	14	4	5	5	10
<i>Geregistreerd partner</i>	6	14		8	7	5
<i>Financiële situatie fonds</i>	4		16	13		7
<i>Start lager pensioen</i>	11		9	9		11

Tussen Pensioen 1-2-3 en de rest van de website lijkt geen duidelijke 'terreindeelings' te zijn. Bij elke vraag zien we een flinke verdubbeling van het informatieaanbod, hoewel de vraag over de financiële situatie van het pensioenfonds beter beantwoord wordt op de website dan in Pensioen 1-2-3. Dit is misschien verdedigbaar, omdat die informatie niet direct de regeling zelf betreft. Bij geen van de vragen lijkt er een voorkeur te zijn om die volledig via het Pensioen 1-2-3 te beantwoorden. Er is geen enkele vraag waar een, volgens onze criteria, volledig antwoord geboden wordt in Pensioen 1-2-3. Meestal wordt niet uitgelegd wat een uitkeringsovereenkomst is en wanneer een partner wel en niet als partner meetelt in de regeling. Het antwoord op de vraag over een start met een lager pensioen wordt slechts bij 9 van de 11 fondsen gevonden in Pensioen 1-2-3. De websites presteren niet beter.

# Conclusies over vindbaarheid, oriëntatie en navigatie

Wat is nu het algemene beeld dat ontstaat wanneer we de twintig geanalyseerde pensioenfondsen beoordelen op de presentatie van Pensioen 1-2-3 wat betreft de vindbaarheid, oriëntatie en navigatiemogelijkheden? We trekken de volgende conclusies:

- De vindbaarheid via Google is redelijk goed: bij 17 fondsen komen we direct bij Pensioen 1-2-3. Maar op de eigen site van de pensioenfondsen is Pensioen 1-2-3 slechts bij negen fondsen direct zichtbaar. Twee fondsen hebben ervoor gekozen het ontwerp van hun site volledig te richten op de structuur van Pensioen 1-2-3. Op die manier hoeft de deelnemer er niet meer naar te zoeken.
- Hoe meer knoppen en navigatiemogelijkheden, des te meer kans dat de bezoeker verdwaalt. Vandaar het belang van een goede oriëntatie, waarbij de bezoeker zicht houdt op zijn positie binnen het domein van Pensioen 1-2-3 en waarin Pensioen 1-2-3 zelf goed zichtbaar blijft in het hoofdmenu van de website. Acht van de twintig pensioenfondsen slagen daar goed in.
- Een gebruiksvriendelijk Pensioen 1-2-3 stelt de deelnemer in staat te navigeren tussen de verschillende lagen. Er zijn zeven pensioenfondsen die deze mogelijkheid niet bieden. Zij presenteren de verschillende lagen in aparte pdf-bestanden, die telkens afzonderlijk gedownload moeten worden zonder onderlinge navigatiemogelijkheden. De overige fondsen presteren op dit punt beter: de bezoeker kan vanuit laag 1 direct naar een relevant onderdeel in laag 2 navigeren.
- Die tweede laag is een omvangrijk deel van Pensioen 1-2-3. Hij bevat meer gedetailleerde informatie over alle verplichte onderdelen. Sommige fondsen kiezen ervoor in laag 2 het menu van laag 1 zichtbaar te houden, zodat de bezoeker gemakkelijk heen en weer kan in laag 2 via dat menu. Of zij presenteren laag 2 in de vorm van een menu waarin de bezoeker kan kiezen. Elf van de twintig fondsen maken op die manier navigatie binnen laag 2 mogelijk. Bij negen fondsen ontbreekt het op dit punt aan gebruiksvriendelijkheid.
- De derde laag is volgens het model een lijst met verplichte documenten. Alle twintig fondsen voldoen aan deze minimale eis, maar erg gebruiksvriendelijk is dat niet. De deelnemer weet immers vaak niet in welk document hij moet zoeken. En mocht hij daar wel een idee over hebben, dan is de zoektocht binnen dat document vaak ook complex. Slechts vier fondsen integreren de derde laag in het domein van Pensioen 1-2-3 en helpen de bezoeker gericht op weg naar de juiste passage in het specifieke document.

- Twee van de vier gaan nog een stapje verder en bieden een vorm van maatwerk aan in laag 3. Zij stellen enkele vragen over de achtergrond van de bezoeker en passen de geleverde informatie daar op aan.
- Geen enkel pensioenfonds presenteert een combinatie waarbij enerzijds Pensioen 1-2-3 het uitgangspunt vormt voor het ontwerp van de website en anderzijds laag 3 geïntegreerd wordt in datzelfde ontwerp.
- De kwaliteit van de informatie die nodig is voor de beantwoording van de vier scenariovragen is matig. Geen enkele vraag wordt door alle fondsen in Pensioen 1-2-3 volledig beantwoord. Daarnaast lijkt er een flinke verdubbeling te zijn: informatie is zowel in Pensioen 1-2-3 te vinden als op de rest van de website.

# Aanbevelingen

Dit onderzoek leidt tot een aantal aanbevelingen aan pensioenorganisaties:

- Het lijkt ons wenselijk dat pensioenorganisaties de eerste laag van Pensioen 1-2-3 beter integreren met de rest van de website en dat zij de derde laag beter laten aansluiten op de rest van Pensioen 1-2-3.
- De gebruiksvriendelijkheid van Pensioen 1-2-3 kan beter worden door navigatie mogelijk te maken binnen de tweede laag en tussen de verschillende lagen, waarbij meer maatwerk mogelijk is, zodat mensen alleen de informatie krijgen die aansluit op hun situatie.

Ook voor de koepels, de AFM en de overheid formuleren we aanbevelingen:

- Het lijkt ons wenselijk dat zij pensioenverzekeraars stimuleren Pensioen 1-2-3 aan te bieden zonder inlogdrempel, tenzij de verzekeraar de inlog gebruikt om de deelnemer gepersonaliseerde informatie aan te bieden: over de regeling die op hem of haar van toepassing is, maar vooral ook in laag 2 en 3 toegespitst op de kenmerken van de deelnemer die in de database beschikbaar zijn.
- Verder pleiten wij voor beleidsruimte voor pensioenorganisaties om Pensioen 1-2-3 vanuit de praktijk te verbeteren. Toekomstige commissies zouden niet moeten werken aan een uitbreiding en detaillering van de regels voor pensioencommunicatie, maar moeten overwegen onder welke voorwaarden bepaalde wettelijke informatieverplichtingen versoerd of opgeheven kunnen worden.

Tenslotte twee aanbevelingen voor vervolgonderzoek:

- Het lijkt ons wenselijk dat dit onderzoek wordt uitgebreid naar de implementatie van Pensioen 1-2-3 bij verzekeraars.
- Daarnaast achten wij gebruikersonderzoek nodig naar de gebruiksvriendelijkheid en begrijpelijkheid van Pensioen 1-2-3. De ervaring leert dat onderzoek met deelnemers altijd weer zicht biedt op onverwachte problemen.

# Literatuur

- AFM (2010). *Rapport volledigheid en begrijpelijkheid startbrief. Onderzoek naar de informatieverstrekking aan nieuwe deelnemers*. Amsterdam.
- Ben-Shahar, O., Schneider, C. (2010). The failure of mandated disclosure. *University of Pennsylvania Law Review*, 159(647), 647 – 749.
- Berry, D. C., Raynor, D. K., Knapp, P., & Bersellini, E. (2003). Patients' understanding of risk associated with medication use: Impact of European Commission guidelines and other risk scales. *Drug Safety*, 26(1), 1–11.
- Jong, M. D. T., Lentz, L. (2006). Scenario evaluation of municipal web sites: Development and use of an expert-focused evaluation tool. *Government Information Quarterly*, 23(2), 191–206.
- Kostelnick, C. en Hasset, M. (2003). *Shaping information. The rhetoric of visual conventions*. Carbondale, Southern Illinois University Press.
- Lentz, L. & Pander Maat, H. (2013). De gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht. Netspar Occasional Papers.
- Lentz, L., Hofland, K., Dinkova, M. (2016). *Het vernieuwde UPO getest*. Utrecht.
- Nell, L., Lentz, L., Pander Maat, H. (2016a). *Effecten van gelaagdheid in pensioendocumenten*. Netspar Design Paper 53.
- Nell, L., Lentz, L., Pander Maat, H. (2016b). The Pension Information Package: An integrated assessment of purposes and practices. Manuscript ingediend voor publicatie.
- Nell, L., Lentz, L. (2013). *Pensioenorganisaties en communicatiewetgeving. Exploratief onderzoek naar keuzes en verplichtingen*. Netspar Industry Paper 49.
- Okan, Y., Galesic, M., Garcia-Retamero, R. (2016). How People with Low and High Graph Literacy Process Health Graphs: Evidence from Eye-tracking. *Journal of Behavioral Decision Making*, 29, 271–294.
- Pander Maat, H.L.W. (2012). Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie – Vier soorten praktijkstudies. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 34 (1), 74–103.
- Pander Maat, H.L.W., Lentz, L.R. & Raynor, T. (2015). How to Test Mandatory Text Templates: The European Patient Information Leaflet. *PLoS ONE*, 10 (10).
- Pensioenfederatie en Verbond van Verzekeraars (2016). *Pensioen 1–2–3 Stijlgids. Juni 2016*.
- Raynor, D.K., J. Silcock, P. Knapp, H. Edmondson. (2007). How do patients use medicine information leaflets in the UK? *International Journal of Pharmacy Practice*, 15, 209–218.







Dit is een uitgave van:  
Netspar  
Postbus 90153  
5000 LE Tilburg  
Telefoon 013 466 2109  
E-mail [info@netspar.nl](mailto:info@netspar.nl)  
[www.netspar.nl](http://www.netspar.nl)

September 2016