

Vertrouwen in partijen in het Nederlandse pensioenveld

“Pensioendeelnemers moeten kunnen vertrouwen op partijen die met hen communiceren.”

Jelle Strikwerda, Bregje Holleman en Hans Hoeken (UU)

Het zijn vaak pensioenaanbieders, werkgevers of de overheid die deelnemers informeren en begeleiden bij het maken van pensioenkeuzes. Het gaat hierbij om complexe materie, waardoor deelnemers op die partijen moeten kunnen vertrouwen. In dit paper hebben we 46 diepte-interviews gehouden met deelnemers, consultants en adviseurs om zo verschillende factoren te identificeren die het vertrouwen in die verschillende partijen beïnvloeden. We hebben hierbij gekeken naar vier verschillende dimensies: *Communication, Congruence, Character-Competence* en *Context*.

Bevindingen op hoofdlijnen

- Diverse pensioendeelnemers ervaren een gebrek aan transparante communicatie van hun pensioenaanbieder en hebben het gevoel dat niet altijd in hun belang gehandeld wordt.
- In een een-op-een-gesprek met een consultant of adviseur vinden veel deelnemers echter de communicatie die ze zoeken.
- Zowel sommige consultants als deelnemers vinden dat bij de werkgever voldoende kennis en deskundigheid vaak ontbreekt. Over pensioenambassadeurs zijn geïnterviewden wel positief.
- Volgens veel deelnemers heeft de overheid als politieke beleidsbepaler zich op het gebied van pensioenen in het verleden onbetrouwbaar opgesteld.

Kernboodschap voor de sector

- Pensioendeelnemers moeten kunnen vertrouwen op pensioenaanbieders, werkgevers en de overheid, omdat deze partijen met hen communiceren over pensioenen en het maken van pensioenkeuzes.
- Negatieve ervaringen uit het verleden kunnen doorwerken in vertrouwen in de toekomst.
- Transparantie over kosten en beleggingen, (laagdrempelig) persoonlijk contact met een consultant of adviseur en meer kennis bij de werkgever kunnen bijdragen aan het vergroten van dat vertrouwen.



Meer weten? Lees het paper

'Vertrouwen in partijen in het Nederlandse pensioenveld'