

PERSBERICHT

Nieuw model voor pensioencommunicatie leidt nauwelijks tot beter vindbare informatie

Pensioen 1-2-3, het nieuwe model voor pensioencommunicatie, leidt nog niet direct tot beter vindbare informatie over pensioenen. Ook de gebruiksvriendelijkheid kan beter. Dat blijkt uit een eerste analyse die Netspar-onderzoekers Leo Lentz en Henk Pander Maat kort na invoering van de nieuwe regels uitvoerden onder de twintig grootste pensioenfondsen van Nederland.

Het model Pensioen 1-2-3 biedt deelnemers drie informatielagen, die steeds meer details bieden. Het idee is dat informatie zo toegankelijker en beter vindbaar wordt. In de praktijk blijkt echter bij meer dan de helft van de bekeken websites Pensioen 1-2-3 niet vindbaar op de homepage. Twaalf van de twintig websites bieden bovendien geen navigatiemogelijkheden binnen Pensioen 1-2-3, waardoor het zoeken naar informatie moeizaam verloopt. Slechts vier fondsen bieden de mogelijkheid om op basis van vraag en antwoord op een interactieve manier snel tot relevante informatie te komen.

Antwoorden niet vindbaar

Met vier realistische pensioenvragen is de kwaliteit van de informatie beoordeeld. Het gebruik van vakjargon blijft een probleem; een term als uitkeringsovereenkomst wordt in de meeste gevallen niet uitgelegd. Bij negen fondsen was er op vragen als: 'Wie telt wel of niet mee als partner?' Of: 'Is het voor mij mogelijk om te starten met een lager pensioenbedrag?' geen antwoord te vinden. Doordat veel fondsen het model aanbieden naast de eigen informatie, heeft de deelnemer bovendien vaak te maken met een verdubbeling van de hoeveelheid informatie waar hij zijn weg in moet vinden.

Aanbevelingen

Zo kort na de verplichtstelling van Pensioen 1-2-3 (per 1 juli 2016) is er nog veel ruimte voor verbetering. Met name op het gebied van integratie binnen de website, navigatiemogelijkheden tussen de lagen, het bieden van informatie 'op maat' en het verminderen van vakjargon. De onderzoekers pleiten voor beleidsruimte voor pensioenorganisaties om Pensioen 1-2-3 vanuit de praktijk te verbeteren.

Over Netspar

Netspar, Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement is een denktank en kennisnetwerk. Netspar is gewijd aan het bevorderen van een beter begrip van de economische en sociale gevolgen van pensioenen, vergrijzing en 'de oude dag' in Nederland en Europa. Met kennisontwikkeling door onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek en kennisdeling door publicaties, evenementen en onderwijs draagt Netspar actief bij aan de maatschappelijke dialoog tussen beleidsmakers, academici en de pensioen- en verzekeringspraktijk.

Over de onderzoekers

Leo Lentz en Henk Pander Maat werken aan de Universiteit Utrecht en doen onderzoek op het terrein van taal en communicatie. Zij leiden een team van zes onderzoekers op het terrein van financiële communicatie, met bijzondere aandacht voor pensioenen, hypotheek en incasso. Het pensioenonderzoek is door Netspar en NWO gefinancierd.

Over de Netspar Brief



Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

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.

NOOT VOOR DE REDACTIE; NIET VOOR PUBLICATIE

Neem voor meer informatie of interviewverzoeken contact op met Femke Trommels, communicatieadviseur Netspar (info@netspar.nl/013 466 2685).