

Keuzebegeleiding bij pensioenen: Is alleen een online tool voldoende?

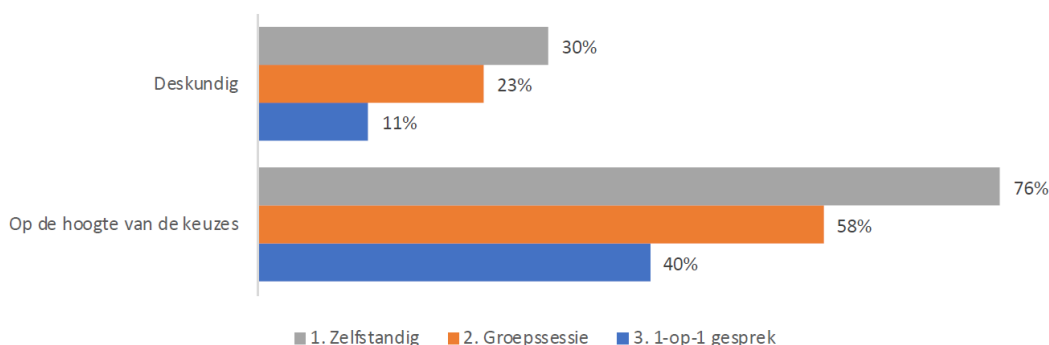
“Online tools faciliteren keuzes, maar helpen deelnemers niet bij het overzien van de consequenties”

M. van der Werf (MU) en L. Brüggem (MU)

Het aanbieden van keuzebegeleiding via een online tool wordt gezien als een veelbelovende manier om ondersteuning op maat te bieden aan grote groepen pensioendeelnemers. Maar het is nog onduidelijk of deelnemers dezelfde pensioenkeuzes maken met behulp van een online tool als met een pensioenadviseur, en of ze de consequenties begrijpen van de keuzes gemaakt via online keuzebegeleiding. We hebben de geschiktheid van online tools onderzocht door deelnemers te vergelijken die zelfstandig een online tool gebruikten, of in een groep, of tijdens een 1-op-1 gesprek met een financieel adviseur.

Bevindingen op hoofdlijnen

- Het gebruik van de online tool tijdens een 1-op-1 gesprek resulteerde in meer interactie met de tool en een beter begrip van de financiële consequenties van de gemaakte keuzes.
- Een groepssetting was de minst populaire optie.
- Het type keuzebegeleiding bleek niet van invloed op de pensioenkeuze van de deelnemers en niet op hun vertrouwen in die keuzes.
- Wel is duidelijk geworden dat deelnemers die meer begeleiding van een adviseur kregen, zichzelf als minder deskundig op het gebied van pensioenen beschouwen – waarschijnlijk omdat ze een beter beeld hebben van de grenzen van hun eigen kennis.



Figuur: Percentage deelnemers dat aangaf zich (heel) deskundig te voelen of het (helemaal) eens was met de stelling ‘Vóór het onderzoek was ik op de hoogte van de keuzes die ik rondom pensioendatum kan maken’ (N = 98)

Kernboodschap voor de sector

- Online tools kunnen deelnemers helpen om actief over hun pensioenkeuzes na te denken, maar de effectiviteit van deze tools moet niet worden overschat.
- Deelnemers die zelf een tool doorliepen, overschatten hun eigen deskundigheid vaker en begrijpen de financiële gevolgen van minder goed.



Meer weten? Lees het paper

‘Waardebepalingen, ethische kwesties en oplossingsmethoden voor geautomatiseerd financieel advies’