



## Aandachtspunten Pensioen 1-2-3

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 pensioen regeling. 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?

### Onderzoek Netspar

Netspar heeft 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.

Op de eigen website was 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 heeft Netspar gekeken 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. Verder is gekeken naar de mogelijkheid om binnen én 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.

Veelal vindt men in de 3<sup>e</sup> laag slechts een lijst met verplichte documenten, waar de bezoeker aan zijn lot wordt overgelaten.



### Conclusies Netspar

De gebruiksvriendelijkheid van Pensioen 1-2-3 kan bij de meeste fondsen nog flink verbeterd worden. De kwaliteit van de informatie is matig. Geen van de vier realistische vragen van deelnemers 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.

### Reactie pensioenuitvoerders

De pensioenuitvoerders geven aan dat het onderzoek van Netspar 'nuttig' is met goede aandachtspunten voor de verdere implementatie en vormgeving van [Pensioen 1-2-3](#).

Netspar concludeert dat Pensioen 1-2-3 ten opzichte van de vroegere startbrief een stap vooruit betekent, maar ook dat het nog beter kan. Zo is de vindbaarheid van Pensioen 1-2-3 op de openbare websites van een deel van de onderzochte pensioenfondsen volgens Netspar nog niet optimaal, kan de navigatie door de verschillende lagen heen duidelijker worden gestructureerd en is soms sprake van doublures doordat informatie uit Pensioen 1-2-3 ook elders op de website te vinden is.

### Aanbevelingen

Het onderzoek van Netspar bevat een aanbeveling aan de overheid om terughoudend te zijn met detaillering van de regels voor pensioencommunicatie. Het Verbond en de Pensioenfederatie onderschrijven deze aanbeveling, omdat pensioenuitvoerders voldoende ruimte moeten krijgen om de pensioencommunicatie af te stemmen op de informatiebehoeften en kenmerken van hun deelnemers. Voorkomen moet worden dat door wettelijke verplichtingen de informatie te veel wordt, waardoor deelnemers afhaken.

Pensioen 1-2-3 biedt de deelnemer gelaagde informatie over zijn pensioenregeling. De wet Pensioencommunicatie, die 1 juli 2016 in werking trad, schrijft pensioenuitvoerders voor hun informatie op deze gelaagde wijze te presenteren.