

Bijlage 1 Onderzoeksresultaten

Een aantal uitspraken uit het onderzoek dat in opdracht van Delta Lloyd Groep is uitgevoerd door onderzoeksbureau Zilver Innovation onder 30 respondenten:

‘Verzekeren betekent voor mij veel gedoe , veel onduidelijkheid. Voorwaarden zijn in een voor mij onduidelijke taal.’

‘Hoe ik denk over verzekeren: Saai, ingewikkeld, ondoorzichtig.’

‘Meer vanuit de klanten denken en minder vanuit het bedrijf zou voor mij wel fijn zijn’

‘Verbeterpunt: duidelijke overzichten sturen van wat wel en wat niet verzekerd is binnen de afgesloten verzekering. Meedenken over wat de best passende verzekering is. Of misschien een echt aansprekende, heldere huisstijl die mij aanspoort de post echt eens te lezen.’

‘Ik zou het fijn vinden als er een soort van eenvoudige 'bijsluiters' bij de polis zou zijn waarin duidelijk staat beschreven wat wel en wat niet verzekerd is !’

Ik weet eigenlijk niet of ik wel goed verzekerd ben. Ik heb weinig tijd gehad om me er echt in te verdiepen, het is best ingewikkeld allemaal. Op een gegeven moment wil je er gewoon van af zijn en kies je voor de verzekering waarvan je denkt dat ie past. Maar zeker weten doe ik het niet.

‘Ik heb het gevoel dat ik aan alle eisen van de verzekeraar voldoe met alle kleine lettertjes enzo. Maar of het nou ook aan mijn eisen voldoet dat is een ander verhaal’.

Een aantal resultaten uit het onderzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid uitgevoerd door TNS Nipo De kwantitatieve onderzoeksresultaten van de deelnemers zijn gebaseerd op actieve deelnemers (n= 1.121 waarvan 174 starters).

Bijna de helft van de deelnemers (49%) is het er wel over eens dat pensioeninformatie te ingewikkeld is. Slechts een kwart van de deelnemers (25%) vindt het niet te ingewikkeld.

Het kwalitatieve onderzoek bestond uit 23 diepte interviews.

Uit het kwalitatieve onderzoek is naar voren gekomen dat pensioeninformatie aantrekkelijker gemaakt kan worden door meer gebruik te maken van visuele en interactieve informatie in plaats van informatie in de vorm van grafieken en veel tekst (dat vaak ook veel vakjargon bevat).

Voor meer begrip is ook een belangrijke voorwaarde dat de informatie op de persoon is afgestemd en inzicht geeft in wat het concreet betekent voor de portemonnee van de deelnemer.

Voor de overzichtelijkheid en duidelijkheid dient voor de deelnemer in één oogopslag

Persbericht

duidelijk te worden wat de hoogte van het pensioeninkomen is en of dit voldoende is. Om dit te kunnen vaststellen, wil men ook niet dat het te veel 'administratieve rompslomp' en rekenwerk met zich mee brengt.