

## Activeren van pensioendeelnemers

“Sociale normen kunnen pensioenbetrokkenheid vergroten, maar het luistert nauw”

Joyce Augustus-Vonken (APG), Lisa Brügggen, Thomas Post en Pieter Verhallen (Maastricht University)

Het activeren van pensioendeelnemers om zich in hun pensioen te verdiepen en tijdig actie te ondernemen, is voor veel pensioenfondsen en financiële dienstverleners een uitdaging. Inspelen op sociale normen kan zeer effectief zijn om gewenst gedrag te stimuleren. Dat kan heel subtiel en met lage investeringen: een ander woord of plaatje in een brief of kaart kan wonderen doen voor de effectiviteit van pensioencommunicatie. Het luistert echter ook nauw. Een verkeerd gekozen uiting heeft al snel een averechts effect.



Voorbeeld van een sociale norm (rood omcirkeld) aan een poststuk van pensioenfonds ABP. In combinatie met een aantal andere interventies leidde dit tot 30% meer inloggen op MijnABP ten opzichte van een controlegroep (van 1,71% inloggen zonder interventies, naar 2,23% inloggen met interventies).

### Bevindingen op hoofdlijnen

- Mensen spiegelen zich graag aan anderen als het gaat om hun eigen gedrag. Sociale normen kunnen daarom een efficiënt hulpmiddel zijn, met lage investeringen.
- Uit studies van APG, PGGM en Maastricht University blijkt dat het nauw luistert hoe dit wordt toegepast.
- Laat sociale normen duidelijk refereren aan het gewenste gedrag en stel een haalbaar doel.
- Kies een geloofwaardige referentiegroep (peers) waarmee mensen zich kunnen identificeren.
- Pas op met sociale normen bij mensen die het gewenste gedrag al vertonen; dit kan een tegen-gesteld effect teweegbrengen.

### Kernboodschap voor de sector

- Sociale norminterventies kunnen heel waardevol zijn voor pensioencommunicatie en zijn effectiever wanneer bovenstaande tips worden toegepast.
- Subtiel verschillen hebben potentieel zeer negatieve effecten. Het is raadzaam om het inspelen sociale normen vooraf op een kleine groep te testen.
- Gebruik werkelijk bestaande normen; spiegel geen verhaal voor dat anders is dan de werkelijkheid.



Meer weten? Download het paper

'Using social norms to activate pension plan participants: insights from practice'