

## Pensioenbewustzijn verhogen met brieven en sociale media

“Brieven met een zorgwekkende toon zijn effectief in het verhogen van basiskennis over pensioen”

**Marike Knoef, Jim Been en Marijke van Putten** – Leiden University i.s.m. Pensioenlab

De maatschappelijke houdbaarheid van een nieuw pensioencontract staat of valt met de communicatie ervan. Daarvoor is het belangrijk inzicht te hebben in de mate waarin mensen pensioenbewust zijn. De pensioengeletterdheid is laag; zo'n 60% van de mensen denkt bijvoorbeeld dat AOW-premies deels belegd worden en bijna een derde denkt dat pensienkorting alleen voor gepensioneerden gelden. Met behulp van brieven blijkt de basiskennis effectief verbeterd te kunnen worden, zeker wanneer die brieven een zorgwekkende toon hebben. Dit geldt voor zowel ouderen als jongeren. Berichten via sociale media zijn effectiever om mensen naar mijnpensioenoverzicht.nl te leiden en zijn bovendien veel goedkoper.

### Bevindingen op hoofdlijnen

- In dit onderzoek kregen mensen brieven die aanspoorden tot nieuwsgierigheid, of die een zorgwekkende toon hadden. Daarnaast heeft Pensioenlab een Facebookbericht geplaatst, gericht op mensen tussen 20 en 40 jaar.
- Informatieve brieven met 'fear appeal' verhoogden de basiskennis over het pensioenstelsel. Dit effect geldt over een langere tijd en leidde niet tot meer zorgen over pensioen.
- Een brief is tweemaal effectiever in het verhogen van pensioengeletterdheid dan Facebook, maar Facebook is veel goedkoper én leidt meer mensen naar mijnpensioenoverzicht.nl



### Kernboodschap voor de sector

- Bij het informeren van jongeren en ouderen over pensioen, geldt dat informatie uit een brief met 'fear appeal' beter beklijft dan informatie uit een brief met 'curiosity appeal'.
- De kosteneffectiviteit van een social media bericht is hoog en een social media bericht is beter geschikt dan een brief om mensen door te verwijzen naar een website.



**Meer weten?** Lees het paper '**Pensioenbewustzijn verhogen via brieven en sociale media: bewijs van een gerandomiseerd en quasi-experiment**' (engelstalig)