

Life events en de betrokkenheid van pensioendeelnemers

Artikel: Blakstad, M., Brüggem, E., & Post, T. (2017). Life events and participant engagement in pension plans. *Netspar design paper 93*.

https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20171211_DP093_Brüggen.pdf

Het artikel in het kort

Dit artikel bespreekt het gebruik van life events (bijvoorbeeld trouwen of een nieuwe baan starten) voor het creëren van effectieve pensioencommunicatie. Pensioendeelnemers zijn vaak niet erg betrokken bij hun pensioenplanning, waardoor ze soms onrealistische verwachtingen vormen over hun financiële gesteldheid tijdens hun pensioen. Het tijdig en gericht toesturen van pensioencommunicatie rondom een levensgebeurtenis zou de betrokkenheid van pensioendeelnemers kunnen bevorderen. In de praktijk blijkt echter dat de effectiviteit van deze pensioencommunicatie tijdens life events sterk afhankelijk is van de aard van de gebeurtenis en welke (niet-)economische gevolgen hiermee gepaard gaan. Meer onderzoek is nodig om pensioencommunicatie rondom levensgebeurtenissen succesvol in te zetten.

Achtergrond

Pensioendeelnemers staan vaak niet open voor pensioencommunicatie en houden zich niet bezig met hun pensioenplanning. Deze lage mate van betrokkenheid creëert twee potentiële uitdagingen. Enerzijds kan het mensen die te weinig pensioen opbouwen verhinderen om corrigerende maatregelen te treffen. Anderzijds kunnen mensen die voldoende pensioen opbouwen bezorgd zijn over hun financiële toekomst, ook al is er geen objectieve reden voor bezorgdheid, als ze niet betrokken zijn bij hun pensioensparen. Het is daarom belangrijk om dit gebrek aan betrokkenheid te overwinnen. Pensioendeelnemers kunnen hierdoor realistische verwachtingen vormen over hun financiële gesteldheid tijdens hun pensioen. Ze kunnen vroeg genoeg gaten ontdekken in hun pensioen zodat ze de nodige maatregelen kunnen treffen. En ze zouden negatieve emoties en bezorgdheid om hun pensioen door onterechte verwachtingen kunnen vermijden.

Het toesturen van pensioencommunicatie rondom belangrijke levensgebeurtenissen kan een effectieve manier zijn om betrokkenheid te vergroten. Belangrijke levensgebeurtenissen zijn vaak leermomenten en gaan gepaard met meer openheid voor pensioencommunicatie en planning.

Het onderzoek

In dit onderzoek wordt de bestaande literatuur over levensgebeurtenissen als leermomenten samengevat. Levensgebeurtenissen die als leermomenten zouden kunnen dienen zijn bijvoorbeeld; trouwen, een kind krijgen, het starten van een nieuwe baan, of het verliezen van een dierbare. De onderzoekers kijken welke levensgebeurtenissen het meest geschikt zijn om pensioenbetrokkenheid te verhogen.

De resultaten

Er zijn een aantal belangrijke zaken waar men rekening mee moet houden als men levensgebeurtenissen wil gebruiken om pensioenbetrokkenheid te bevorderen. Ten eerste zijn de leermomenten die gecreëerd worden door levensgebeurtenissen niet van lange duur. Het is dus van belang voor een pensioenaanbieder om levensgebeurtenissen tijdig te identificeren en direct de gewenste communicatie in te zetten. Ten tweede, lijken levensgebeurtenissen op zich niet sterk genoeg om gedragsverandering te veroorzaken. Zonder aanvullende communicatie rondom de levensgebeurtenis, kan er geen groot effect verwacht worden. Ten derde, creëren levensgebeurtenissen een variëteit aan reacties (zoals emoties, stress) die tegenovergestelde invloeden hebben op het openstaan voor communicatie.

Conclusie

Het aanhaken op levensgebeurtenissen voor effectieve pensioencommunicatie lijkt in theorie een goed idee. Vooral is echter het bewijs van het gebruik van levensgebeurtenissen voor effectieve pensioencommunicatie gelimiteerd. Dus voordat men levensgebeurtenis-gerelateerde communicatie verstuurd, is het belangrijk dat meer onderzoek wordt gedaan. Vooral belangrijk is welke economische en niet-economische gevolgen (zoals stress) getriggerd worden door de gebeurtenis en hoe deze gerelateerd zijn aan pensioen en lange-termijn-planning.

1. DOEL VAN HET ONDERZOEK

De effectiviteit van pensioencommunicatie rondom life events in kaart brengen.

2. OPMERKELIJK

Life events op zich zijn niet voldoende om gedragsverandering te veroorzaken. Aanvullende communicatie is nodig voor een gewenst effect.

3. NUT

Als pensioencommunicatie goed aanhaakt op belangrijke gebeurtenissen in iemands leven kan dit leiden tot een grotere betrokkenheid onder pensioendeelnemers.

4. BELANGRIJKSTE BEVINDING

Voordat levensgebeurtenis-gerelateerde pensioencommunicatie wordt verstuurd is het belangrijk om eerst meer onderzoek te doen naar het effect hiervan bij verschillende soorten life events.