

Naar meer effectieve informatieverstrekking?

Aanknopingspunten voor verbetering uit de
behavioural sciences

Janneke Toussaint
Strategie, Beleid en Internationale zaken
EIOPA



- Pensioenen soberder
- Pensioenrisico's
- Verwachtingmanagement en vertrouwen



Doel: deelnemer anticipeert en gaat actiever financieel plannen

- ✓ Verstrek actief totaaloverzicht
- ✓ Juiste referentiepunten
- ✓ Help omgaan met onzekerheid
- ✓ Aandacht voor vorm en structuur
- ✓ Betrek uw deelnemers



Stel beeld bij: Geen *homo economicus*

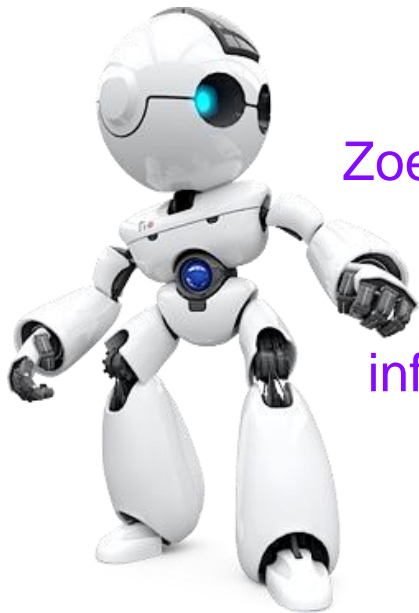
Homo economicus ➤ Pensioendeelnemer

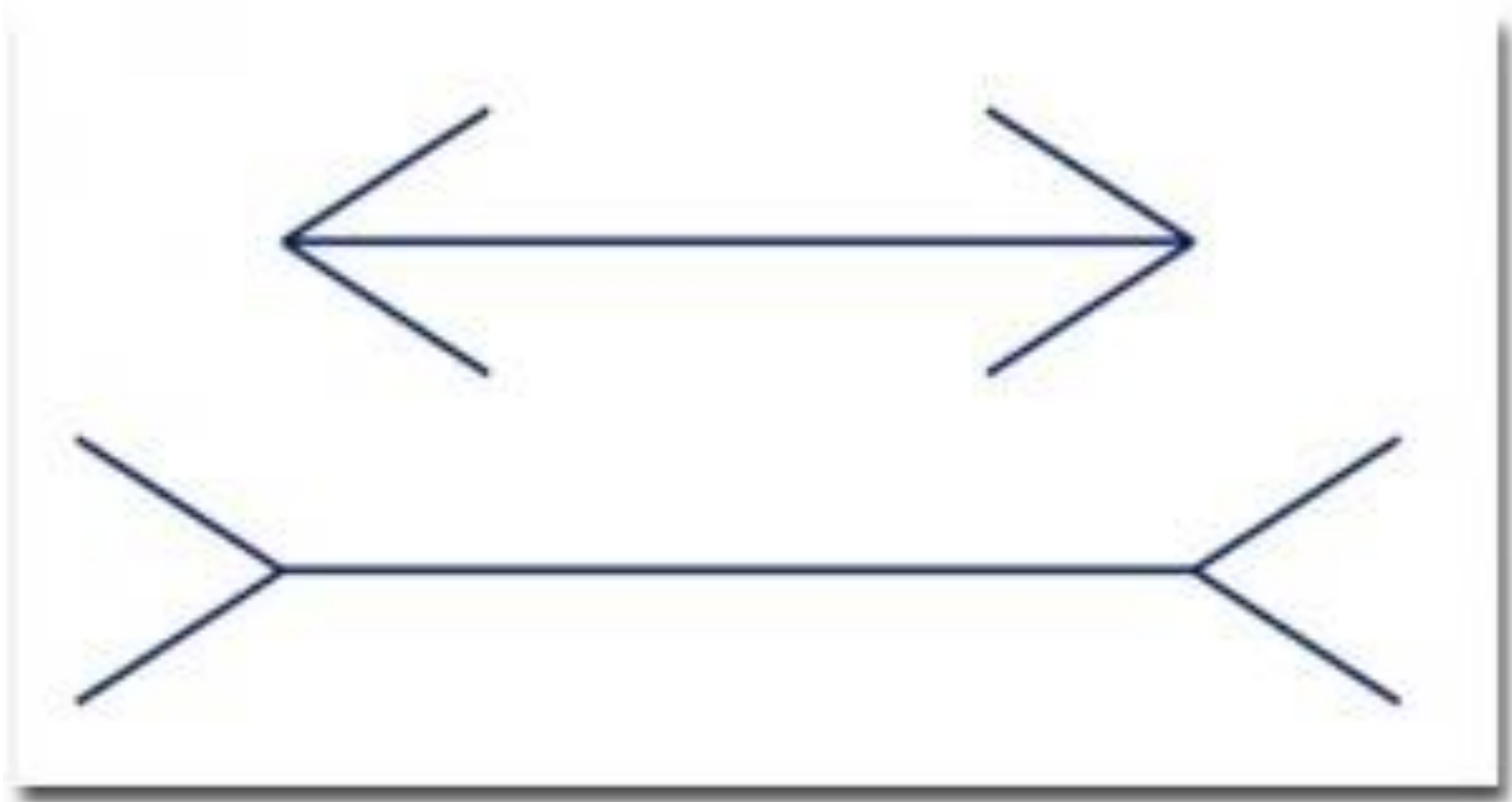
Leest informatie ➤ Leest beperkt

Zoekt meer informatie ➤ Zoekt beperkt

Grondige
informatieverwerking ➤ Snelle
informatieverwerking

Neemt beste
beslissing ➤ Stelt beslissing uit of
tevreden met suboptimale





Zie ook “Brain Tricks” :

<https://www.youtube.com/watch?v=JiTz2i4VHFw>

➤ *Kan ik voldoende pensioeninkomen verwachten?*

➤ *Kan ik de risico's dragen?*

Als nodig

➤ *Wat kan ik doen?*



“Nou, ik denk toch eigenlijk wel minimaal 80 procent.”

Anchoring effect & money illusion



*“En dan heb je heel lang je geld
afgegeven en dan krijg je in één keer
terug, jij denkt het gaat prima, maar
sorry, dat gaat hem niet worden.*

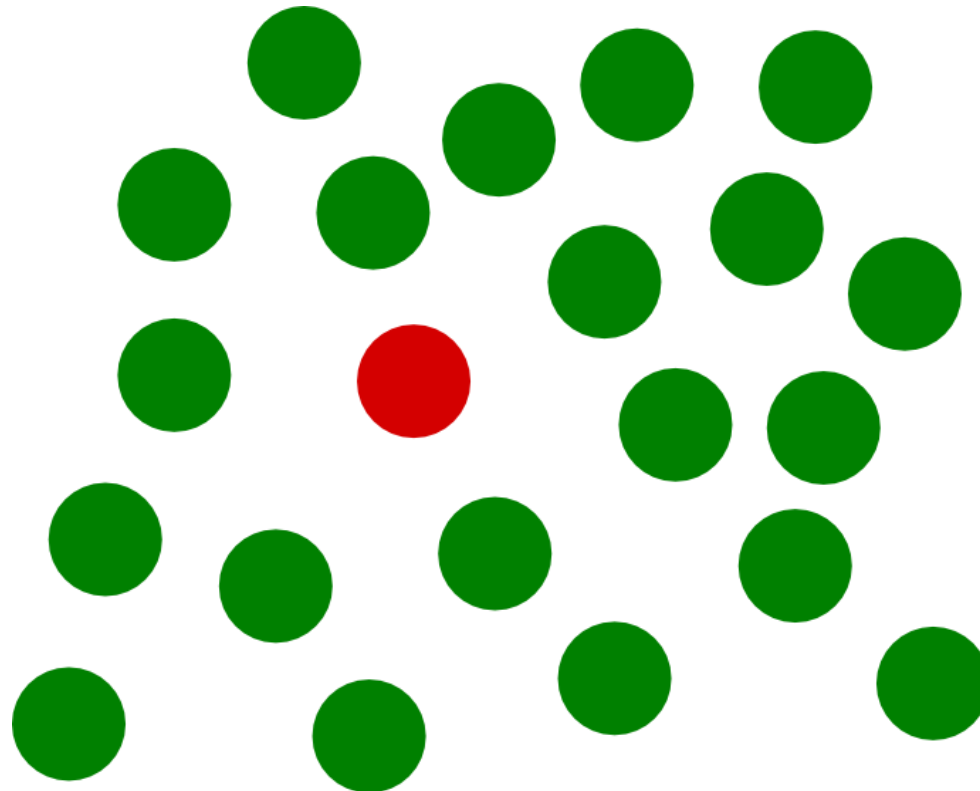
*Die 80 procent gaan we niet redden. Je
mag blij zijn als je 70, 65 procent haalt.
Dan zou ik heel boos worden.”*

Unrealistic optimism & availability heuristic

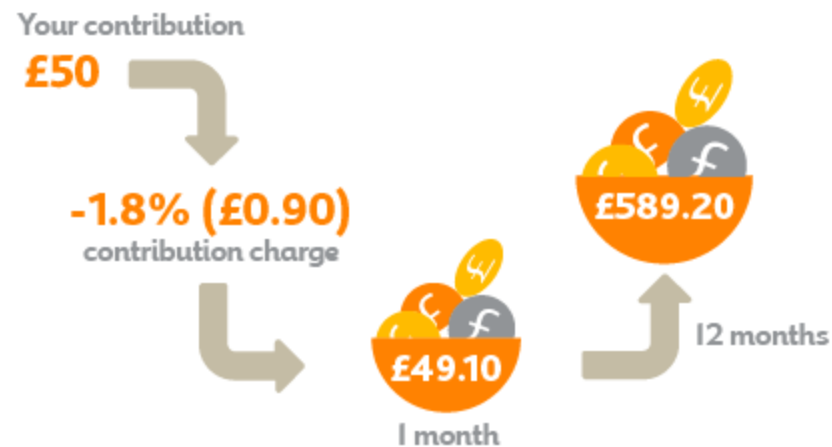


“Ze kunnen ook nog wel vaak met grafieken werken... en niet iedereen is thuis in grafieken.”

Saliency



- Pensioenfonds NEST - UK
- Deense Verbond van Verzekeraars



- ✓ Geeft antwoorden op de vragen van pensioendeelnemers
- ✓ Biedt eerst gecomprimeerd totaaloverzicht
- ✓ Legt risico's uit aan de hand van scenario's en geeft handelingsperspectief
- ✓ Houdt rekening met het gebruik van referentiepunten
- ✓ Is aantrekkelijk vormgegeven en begrijpelijk
- ✓ Wordt beter aan hand van onderzoek

Dank u wel voor uw aandacht



Janneke Toussaint

janneke.toussaint@afm.nl

Behavioural Insights Team UK (2010). Mindspace: <http://www.instituteforgovernment.org.uk/our-work/better-policy-making/mindspace-behavioural-economics>

EIOPA (2013). Good practices on information provision for DC schemes
https://eiopa.europa.eu/fileadmin/tx_dam/files/publications/reports/Report_Good_Practices_Info_for_DC_schemes.pdf

Kahneman (2011). Thinking fast and slow. New York: Farrar, Straus and Giroux.

Kuiper, van Soest en Dert (2013). Naar een nieuw deelnemer gericht UPO. Netspar:
<http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=130840>

NEST Research reports

<http://www.nestpensions.org.uk/schemeweb/NestWeb/public/whatIsNEST/contents/research-and-insights.html>

Sunstein, C.R. (2011). Empirically informed regulation. The university of Chicago Law Review. Vol (78), p. 13491429. Available on the internet:

http://lawreview.uchicago.edu/sites/lawreview.uchicago.edu/files/uploads/78_4/Sunstein_Essay.pdf

Thaler & Sunstein (2008). Nudge. Improving decisions about health wealth and happiness. New Haven: Yale University Press.

Tiemeijer W.L., Thomas, C.A. and Prast, H.M. (Eds.) (2009). De menselijke beslisser. Over de psychologie van keuze en gedrag. WRR: Amsterdam University Press.

http://www.wrr.nl/fileadmin/nl/publicaties/PDF-verkenningen/De_menselijke_beslisser.pdf