



Wat leren we van onderzoek naar gezondheids- communicatie?

Vier thema's in pensioencommunicatie

11 juni 2018

Leo Lentz



Universiteit Utrecht

Faculteit Geesteswetenschappen

Vier thema's

- Maatwerk in pensioencommunicatie
- Health literacy / Financial literacy
- Mandatory disclosure – Verplichte communicatie
- Keuzehulpen



Achtergrond

Begrijpelijke financiële communicatie: hypotheeken, incasso en pensioenen



Leo Lentz
Henk Pander Maat
Tom Koole
Marloes Herijgers
Louise Nell

→ **Sanne Elling**
→ **Milena Dinkova**
→ **Adriaan Kalwij**

NWO
Netspar
a.s.r.



1. Maatwerk

Twee leidende publicaties:

- Hawkins, R.P. et al. (2008). Understanding tailoring in communicating about health. *Health education research*. Vol.23 (3) 454–466.
- Kiesler, D. J., & Auerbach, S. M. (2006). Optimal matches of patient preferences for information, decision-making and interpersonal behavior: Evidence, models and interventions. *Patient Education and Counseling*, 61(3), 319-341.



1. Maatwerk: tailoring - Hawkins

Wat is tailoring?

“creating communications in which information about a given individual is used to determine what specific content he or she will receive”

- Leeftijd
- Geslacht
- Pensioenopbouw
- Levensmoment
- Opleiding? Geletterdheid?
- Surfgedrag? Facebook data?



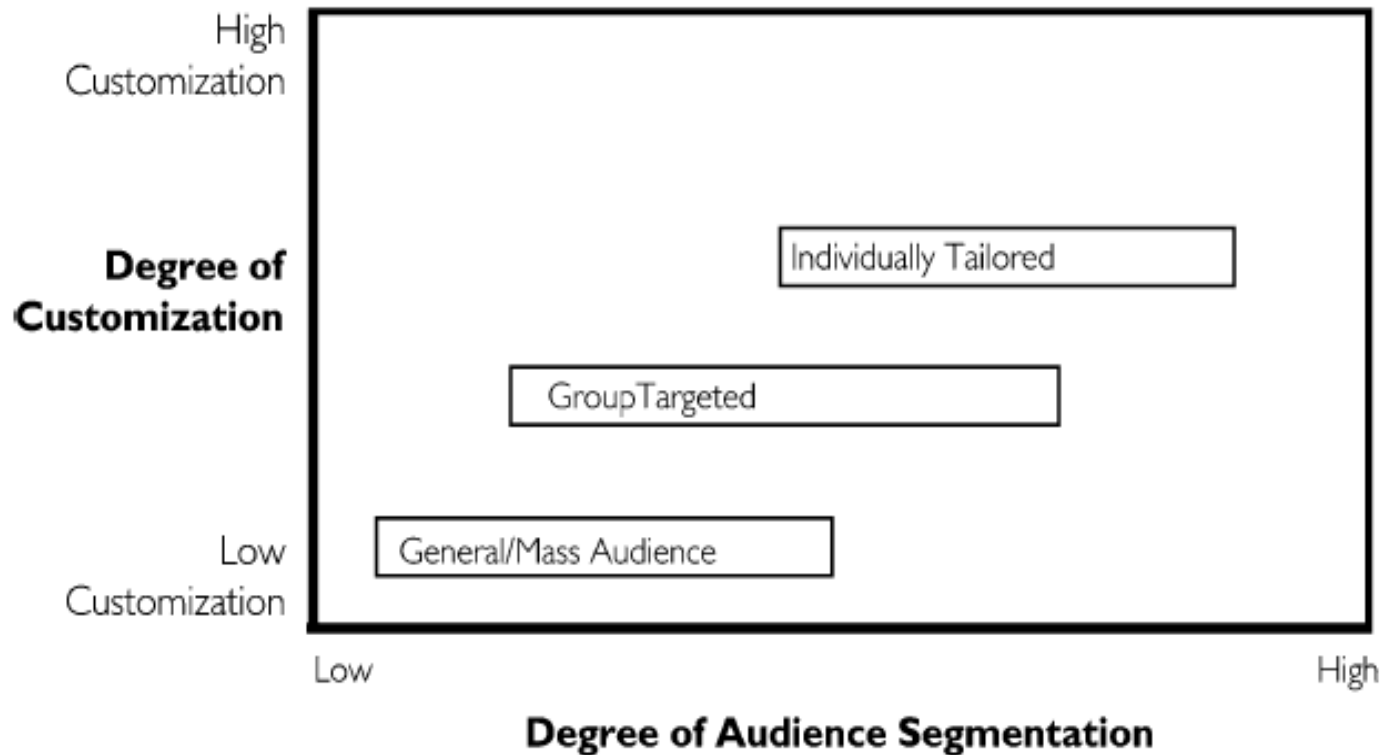
1. Maatwerk: tailoring

Conclusie Hawkins:

- The US National Cancer Institute has – since the early 1990s - invested more or less 130 million dollar in the effects of tailored information research
- Most often studies in the medical domain have shown that tailoring information was more effective than undifferentiated messages, though some studies have found no differences.



1. Maatwerk: tailoringmodel Hawkins



1. Maatwerk: tailoring Kiesler

Maatwerk in de communicatie op *voorkeuren* van patiënten heeft als effect dat de behandeling effectiever is (review van 69 studies).

Wat voor soort voorkeuren?

- type en hoeveelheid informatie (need for cognition)
- mate van participatie (bij het nemen van beslissing)
- interactiestijl (dominant – passief)



1. Maatwerk: tailoring in Utrecht

Twee studies:

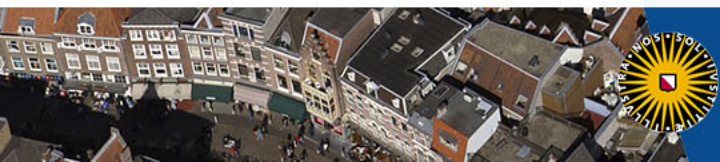
- Veldverkenning onder 20 pensioenorganisaties naar de vraag hoe zij omgaan met maatwerk in pensioencommunicatie.
- Twee experimenten in samenwerking met a.s.r.
- Geen maatwerk op voorkeuren onderzocht



1. Maatwerk: Experiment Utrecht

Wat is het object van tailoring (op kenmerken)?

- De trigger: maatwerk in de uitnodiging (exp. 1)
- De navigatie: maatwerk in de structuur (exp. 2)
- De inhoud: maatwerk in het UPO, Pensioen 1-2-3



1. Maatwerk: Experiment 1

- Vraag: heeft maatwerk op leeftijd en geslacht in de uitnodigingsmail effect op de verwerking van informatie?
- Populatie: werknemers van a.s.r.
- Effect van maatwerk toetsen op de kenmerken:
 - leeftijd
 - geslacht
 - leeftijd en geslacht
- Uitnodiging met link naar Pensioencheck



Werkwijze

- Afhankelijke variabelen:
 - Klik op link naar Pensioencheck in uitnodiging?
 - Inlog op Pensioencheck met DigID?
 - Tijd in de Pensioencheck (langste sessie)
 - Afronding pensioencheck
- Onafhankelijke variabelen
 - Leeftijdscategorie
 - Geslacht
 - Maatwerkversie (leeftijd, geslacht, geslacht&leeftijd, generiek)



Voorbeeld uitnodiging (jonge vrouw)

"Ik vroeg me af of het wel nodig is om op mijn leeftijd al met mijn pensioensituatie bezig te zijn. Toch ben ik blij dat ik de PensioenCheck gedaan heb. Wat fijn om nu overzicht te hebben! Ik heb nu een idee waar ik aan toe ben..."

Sanne Mulder (27 jaar)

Beste <VOORNAAM>,

Je pensioen voelt waarschijnlijk nog erg ver weg, maar kijk toch alvast eens hoe je ervoor staat. Het is prettig om overzicht te hebben!

nu ook.
or staat.
ige tool

Quote+
naam en
leeftijd

De PensioenCheck geeft je in een paar eenvoudige stappen antwoord op drie vragen: hoeveel je pensioen krijgt, hoe lang je pensioen duurt en hoe vaak je pensioen krijgt. Het is goed om te weten dat

Als je maatregelen neemt nu je nog jong bent, leveren ze het meeste op.

Urgentie

Neem even tien minuten de tijd om je situatie te bekijken. Je logt in met je DigiD, zodat je in een veilige omgeving je persoonlijke situatie kunt bekijken. Houd je DigiD inloggegevens dus bij de hand.

<Ga naar de PensioenCheck van xxx>

Met vriendelijke groet,

XYZ

directeur Pensioenen

[Pay off

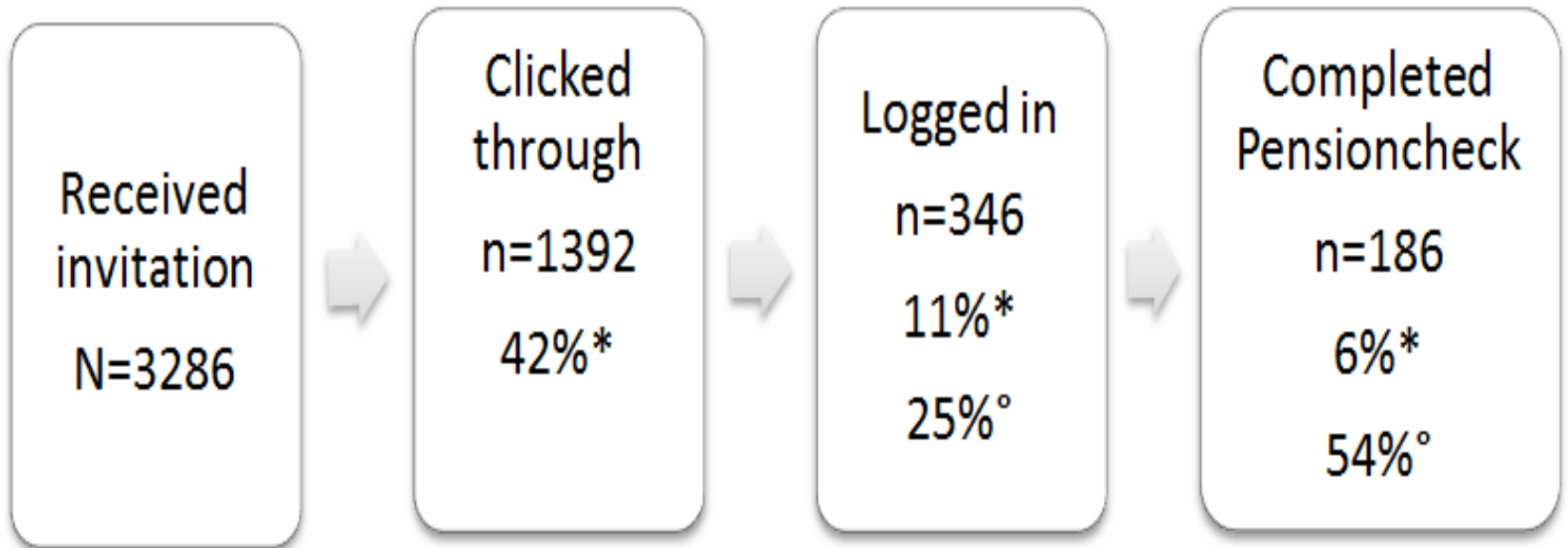
Onderaan de mailing staat een generieke pay off zin:]

Pensioen, we werken er gemiddeld een dag per week voor!

Handelings-
perspectief



Overzicht steekproef



Note: *Denotes a percentage of the total sample and ° denotes a percentage of the previous subsample.



Resultaat: Geen serieus maatwerk-effect

- **Negatief** maatwerkeffect voor jonge vrouwen en mannen van middelbare leeftijd (klikgedrag en inloggedrag)
- **Positief** maatwerkeffect voor jonge deelnemers (tijd in Pensioencheck)



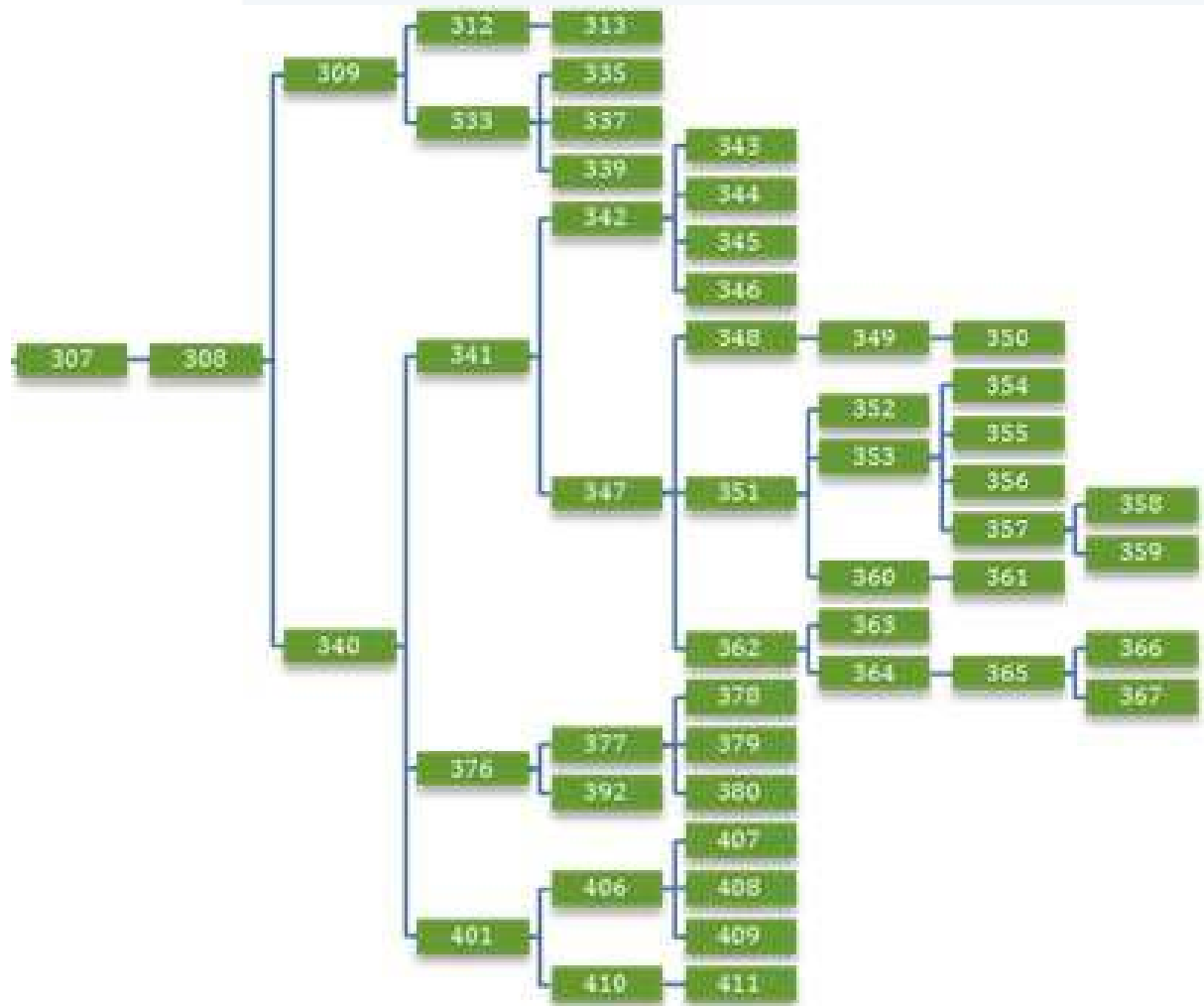
1. Maatwerk: Experiment 2

Vraag: heeft maatwerk in de structuur van de *mijnomgeving* effect op de verwerking van informatie?

Achterliggend idee:

- Biedt relevante informatie voor doelgroep meer prominent zichtbaar aan:
 - Hoger in de hiërarchie van de structuur
 - Hoger in de lijst met onderwerpen





Werkwijze

- Gecontroleerd veldexperiment bij nieuwe deelnemers van het werknemerspensioen van De Amersfoortse
- Maatwerk op leeftijd
 - Drie versies en een generieke versie
 - Effect op *navigatiegedrag*: klikgedrag van deelnemers tijdens het doorlopen van pensioeninformatie
- Gerandomiseerde toewijzing naar een klantreis op maat of generieke versie



Overzicht steekproef

- Totale steekproef: 8767 deelnemers
- ...van 346 werkgevers
- 5% logde in met DigID =>
- 447 deelnemers aan het experiment



Operationalisering

Prominence (by age category)				
Goal	young	middle	old	generic
Know how their pension is arranged	high	low	low	medium
Know whether on track with saving for retirement	low	medium	high	medium
<i>Operationalisation</i>	<i>Level 3</i>	<i>Level 2</i>	<i>Level 1</i>	<i>Level 2</i>
within pension arrangement	medium	medium	high	medium
<i>Operationalisation</i>	<i>Level 2</i>	<i>Level 2</i>	<i>Level 1</i>	<i>Level 2</i>

Notes: Level 1 refers to page (visible to all the time to the participants), level 2 refers to title of dropdown menus (only visible if at respective page) and level 3 refers to the final page where participants are redirected to content with more specific information/other pension tools.



Geen maatwerk

1. Welkom bij het Werknemers Pensioen
2. Goed om te weten
 - Hoe is je pensioen geregeld?
 - Lig je op koers met je pensioen?**
 - Welke keuzes heb je?
 - Wanneer moet je in actie komen?
 - Wij communiceren digitaal
3. Meer weten?



Jong maatwerk

1. Welkom bij het Werknemers Pensioen

2. Pensioen in vijf minuten

Hoe is je pensioen geregeld?

Wanneer moet je in actie komen?

Welke keuzes heb je?

3. Wil je meer weten?

Lig je op koers met je pensioen?



Midden maatwerk

1. Welkom bij het Werknemers Pensioen

- Lig je op koers met je pensioen?**
- Wat kun je doen om extra pensioen op te bouwen?
- Wanneer moet je in actie komen?
- Welke keuzes heb je?

2. Meer weten?



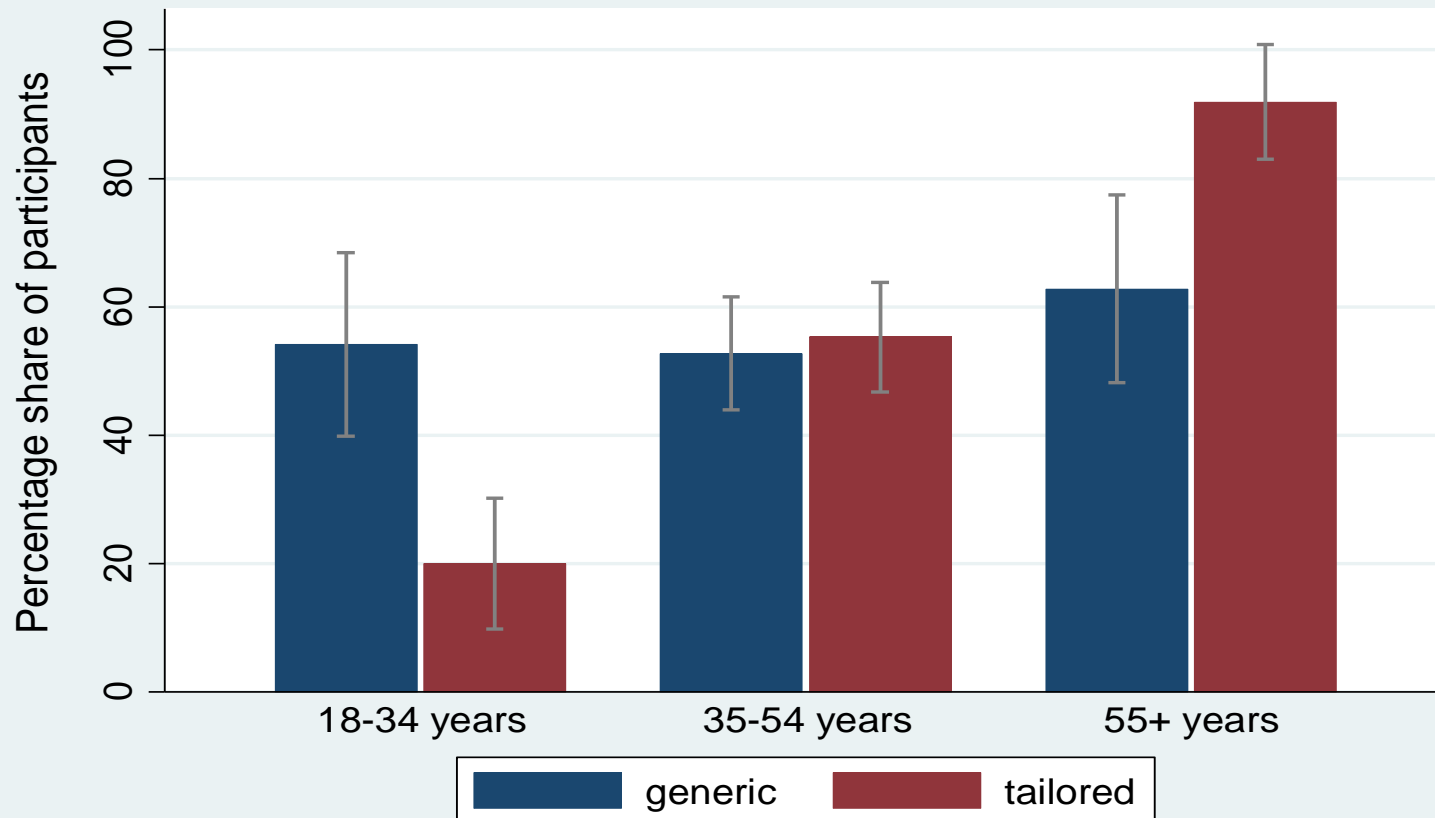
Senior maatwerk

1. Welkom bij het Werknemers Pensioen
2. **Lig je op koers met je pensioen?**
3. Keuzes als je met pensioen gaat
4. Welke keuzes heb je nog meer?
5. Meer weten?



Doel 2: Weten of je op koers ligt

Are you on track?



Conclusie Utrechts onderzoek naar maatwerk

- Geen serieus effect van maatwerk in de uitnodiging om pensioeninformatie te bekijken
 - Maar misschien was de manipulatie niet optimaal
 - Misschien is maatwerk op andere kenmerken meer succesvol
- Wel serieus effect van maatwerk op leeftijd in de structuur van de mijnomgeving
- Geen onderzoek naar combinaties van maatwerk en naar maatwerk op voorkeuren



2. Health / Financial Literacy

- In beide domeinen veel aandacht voor geletterdheid.
- In beide domeinen problematische definities
 - Wat is precies geletterdheid?
 - Welke kennis is er aan de orde?
 - Ook rekenvaardigheden?
 - Ook attitudes, intenties, gedrag?



2. Health / Financial Literacy

Leidende publicaties:

- Remund, D. L. (2010). Financial literacy explicated: The case for a clearer definition in an increasingly complex economy. *Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 276–295
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2011). Financial literacy around the world: an overview. *Journal of Pension Economics and Finance*, 10(4), 497–508.
- Huston, S. J. (2010). Measuring financial literacy. *Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 296–316.



Utrechtse benadering

- We maken een onderscheid tussen:
 - Voorkennis (gezondheid / financiën)
 - Geletterdheid
- Voorkennis:
 - Kennis van het *domein* (financiën)
 - Kennis van *topic* (pensioen, incasso, hypotheek)
- Geletterdheid
 - Woordenschat
 - Leesvaardigheid (proza, grafieken, figuren, tabellen)
- Gecijferdheid (staat los van literacy)



Wat blijkt uit ons onderzoek?

- Woordenschat en leesvaardigheid voorspellen prestaties beter dan opleiding en voorkennis.
- Woordenschat en leesvaardigheid correleren met elkaar, maar zijn niet hetzelfde.
- Woordenschat kan ook onderscheiden worden naar algemene en domein-woordenschat (correlatie van 60%).



Waarom die aandacht voor geletterdheid?

- Optimalisering van pensioencommunicatie moet vooral de lager geletterden ten goede komen
- Interventies kunnen leiden tot Mattheüs-effect: de kloof wordt groter door optimalisering
- Doel: maak de kloof kleiner (Martinuseffect).
 - Dat is bereikt bij MPO (Neill 2017)
 - En bij de dagvaarding (Sikkema 2018)



3. Verplichte communicatie

Leo Lentz

Let op: Begrip verplicht!

Begrijpelijkheid als
norm in de wet

Universiteit Utrecht
Faculteit Geesteswetenschappen



In beide domeinen is een ruime hoeveelheid verplichte communicatie

Gezondheid

Sigaretten
Alcohol
Ingrediënten
Allergie-info
Informed consent
Bijsluiter
Kies bewust
EKO-labels

Financieel

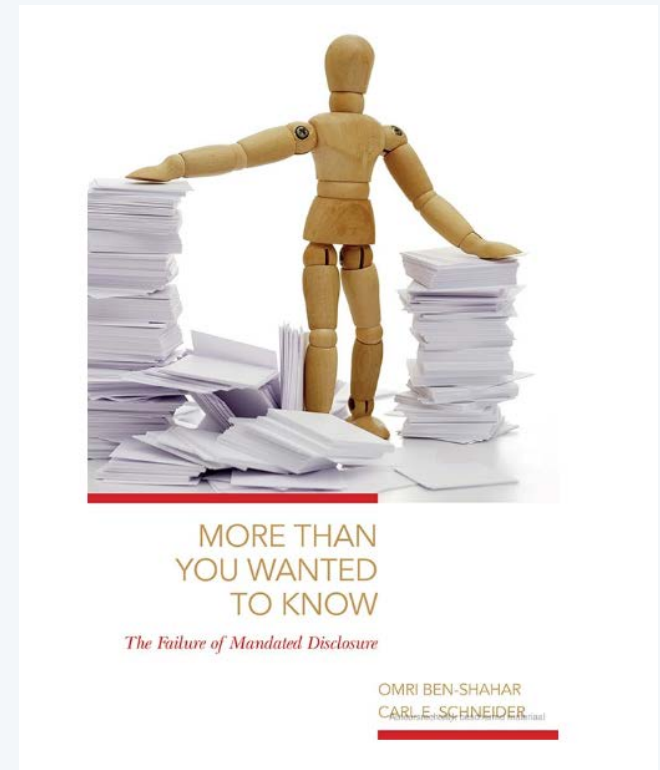
UPO
Pensioen 1-2-3
MPO
Beleggingen
Hypotheken
Credit Card
Leningen



3. Verplichte communicatie

Leidende publicaties

- Ben-Shahar, O. en C.E. Schneider (2011). The failure of mandated disclosure. *University of Pennsylvania Law Review* 159 (3), 647-749
- Loewenstein, G., Sunstein, C. R., & Golman, R. (2014). Disclosure: Psychology changes everything. *Annual Review of Economics* (6), 391-419



Naïef optimisme over effectiviteit

- De burger zou minimaal een dag per week nodig hebben om alle verplichte communicatie te lezen. Negeren is een overlevingsstrategie.
- Niet alles wat nuttig is hoeft verplicht te zijn
- Verplichte communicatie is vrijwel altijd zeer complexe informatie.
- Begrijpelijkheidsnormen in de regels zijn vaak tegenstrijdig en onuitvoerbaar.



4. Keuzehulpen

Leidende publicaties

O'Connor, A., et al., (2007) Do patient decision aids meet effectiveness criteria of the international Patient Decision Aid Standards Collaboration? A systematic review and meta-analysis. *Medical Decision Making*, sept-oct 554 – 574.

Stacey D, et. al., (2017). Decision aids for people facing health treatment or screening decisions. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (4).



Wat is kenmerkend voor PDA's?

- Structureren het proces van de keuze door het opknippen in kleinere stappen en uitleg over elk onderdeel
- Biedt voor elk aspect van de keuze zicht op de praktische gevolgen
- Maakt duidelijk welke doelen en waarden van belang zijn bij die keuze
- Vraagt aan de patiënt welke positie die inneemt op die waarden
- Biedt zelfdiagnose (heb ik het begrepen?)
- Biedt geen advies maar verwijst wel voor advies



Een voorbeeld



Lees voor A A A Startpagina

Informatie

Vergelijk Opties

Belangrijke Punten

Uw Keuze

Afsluiting

▼ Informatie

Wat is een gebroken pols?

[Welke behandelingen zijn mogelijk?](#)

▼ Gips

▼ Operatie

Wat is een gebroken pols?

De onderarm bestaat uit twee botten: (1) het spaakbeen en (2) de ellepijp. De uit-eindes van deze botten vormen samen een gedeelte van het polsgewricht. Met een gebroken pols bedoelen we meestal dat het uiteinde van het spaakbeen gebroken is (afbeelding). Soms is dan ook een klein stukje van de ellepijp afgebroken. Dit stukje geneest meestal vanzelf.

Bij u is het gebroken bot ook verschoven. De verschoven botdelen zijn weer tegen elkaar aan gezet. De botten van de ellepijp groeien meestal mooi tegen elkaar aan. Als het spaakbeen verschoven is, is er een kans de het bot niet mooi geneest. Het bot blijft dan scheef staan of is te kort.



Effecten van PDA's (Stacey 2017)

Compared to the usual care, decision aids led to:

- more knowledge and patients felt better informed
- more accurate risk assessments
- decisions that were more in line with the users' value preferences
- more positive subjective experiences
- less decisional conflict
- less uncertainty about their personal values
- patients were more active in making choices



Nieuw onderzoeksvoorstel

The effectiveness of decision aids in pension communication for different levels of literacy

- Universiteit Utrecht (Taal & Communicatie + Economie)
- Achmea
- a.s.r.
- APG/ABP
- Fonds voor de bakkers



Samenvattend

- Maatwerk in pensioencommunicatie biedt veel kansen
 - Onderscheid trigger, navigatie, content
 - Onderscheid tailoring op kenmerken en voorkeuren
 - Uitdagingen: big data, privacy, content management
- Geletterdheid verdient meer aandacht
 - Maak onderscheid tussen voorkennis, gecijferdheid en geletterdheid (en laat attitude of gedrag erbuiten)
- Wees voorzichtig met het opleggen van verplichte communicatie
- Investeer in (onderzoek naar) keuzehulpen

