

# Effectief communiceren

*Hoe toetst het bestuur of het effectief communiceert? Een checklist.*

1

## Onderzoek naar behoefte en kenmerken van doelgroepen

Wat verwacht een doelgroep, wat zijn de kenmerken, waartoe moet communicatie leiden om effectief te kunnen zijn?

## Toets de inzet van communicatiemiddelen vooraf

Het is aan te bevelen een communicatiemiddel te toetsen op effectiviteit (doet het wat het moet doen, bereiken we resultaat). Niet alleen achteraf, maar juist ook vooraf. Betrek de doelgroep bij conceptontwikkeling. En monitor gebruik, reacties en signalen tussentijds.

2

3

## Evalueer regelmatig

Veranderen de omstandigheden, zit er ontwikkeling in de effectiviteit? Communiceren is ook experimenteren; evaluatie is hard nodig.

## Toets de beleving van de doelgroep

Verifieer regelmatig of wat het fonds communiceert (zowel zendt als ontvangt) aansluit op wat het fonds doet of zou moeten doen. Communicatie staat immers niet los van pensioenregeling, uitvoeringsprocessen en dienstverlening (het is een onderdeel van het gehele pensioenproduct).

4

5

## Maak gebruik van inzichten

Uitdagingen voor communicatie kunnen per pensioenfonds verschillen, maar er is zeer veel overlap tussen wat pensioenfondsen doen. Wat is er bij andere pensioenfondsen bekend over wat wel/niet werkt bij communicatie? Maar ook: wat is er buiten onze sector bekend over communicatie met onze doelgroep, via specifieke middelen of over financiële producten? Je kan ook kijken of en hoe (elders) succesvolle marketing- en communicatietechnieken toepasbaar zijn voor de eigen organisatie.