



Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Wat is inertie?

*Marijke van Putten
Robert-Jan Bastiaan de Rooij*

DESIGN PAPER 188

NETSPAR INDUSTRY SERIES

DESIGN PAPERS zijn onderdeel van de **refereed Industry Paper Series**, dat wil zeggen beoordeeld en geacordeerd door de Netspar Editorial Board. Ze bediscussieren het ontwerp van (een component van) een pensioensysteem of -product, analyseren de doelstelling en bieden mogelijkheden voor het verbeteren van de doeltreffendheid ervan. Dit type paper is toegankelijk geschreven voor specialisten uit de sector, verantwoordelijk voor het ontwerpen van de besproken component. Design Papers bevatten een sectie waarin de auteurs naar aanleiding van de analyse hun eigen mening geven. Design Papers worden ter bespreking gepresenteerd bij Netspar evenementen, waarbij de panelleden bestaan uit vertegenwoordigers van academici en partners uit de sector, samen met internationale wetenschappers. Netspar Design Papers worden beoordeeld door de Netspar Editorial Board alvorens tot publicatie wordt overgegaan.

Colofon

Netspar Design Paper 188, september 2021

Editorial Board

Rob Alessie – Rijksuniversiteit Groningen
Mark-Jan Boes – VU Amsterdam
Paul Elenbaas – Nationale Nederlanden
Arjen Hussem – PGGM
Bert Kramer – Rijksuniversiteit Groningen & Ortec Finance
Fieke van der Lecq (voorzitter) – VU Amsterdam
Raymond Montizaan – Universiteit Maastricht
Alwin Oerlemans – APG
Martijn Rijnhart – AEGON
Maarten van Rooij – De Nederlandsche Bank
Peter Schotman – Universiteit Maastricht
Koen Vaassen – Achmea
Peter Wijn – APG
Jeroen Wirschell – PGGM
Tim van de Zandt – MN
Marianne Zweers – a.s.r.

Ontwerp

B-more Design

Vormgeving

Bladvulling, Tilburg

Redactie

Jolanda van den Braak, Nijmegen
Netspar

Design Papers is een uitgave van Netspar. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s).

INHOUD

<i>Samenvatting</i>	4
<i>Abstract</i>	5
1. <i>Wat is inertie?</i>	6
2. <i>Definities van inertie en hun gevolgen</i>	8
3. <i>Psychologische barrières die tot inertie leiden: bewijs uit de zorgverzekeringsmarkt</i>	15
4. <i>Conclusie en discussie</i>	25
<i>Referenties</i>	27

Dankbetuiging

Deze activiteit is (mede) gefinancierd met de PPS-toeslag van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat vanuit CLICKNL. CLICKNL is het topconsortium voor Kennis en Innovatie (TKI) van de Creatieve Industrie.

Affiliaties

Marijke van Putten – Leiden University

Robert-Jan Bastiaan de Rooij – Leiden University

Samenvatting

Er is geen duidelijke en algemene definitie van inertie. Verschillende onderzoekers gebruiken verschillende definities (bijv. Cui, Xin, & Li, 2021; White & Yanamandram, 2004) en meten inertie anders. Afhankelijk van wie het onderzoek heeft gedaan, verschillen zodoende de conclusies over wie inert is en hoe inertie moet worden aangepakt of voorkomen. Waarschijnlijk bieden al deze onderzoeken begrip over een deel van inertie. In dit overzicht geven we inzicht in inertie door verschillende definities ervan te bespreken en te bekijken wat ze inhouden voor het helpen van inerten in de praktijk.

We concluderen dat inerte mensen vaak worden geïdentificeerd als mensen die niet hebben gehandeld of een situatie niet hebben veranderd. Dit betekent dat mensen die zich wel hebben verdiept in een besluit, maar actief hebben besloten hun situatie niet te veranderen, ook inert worden genoemd. We stellen dat het minder nuttig is om deze groepen samen te bestuderen met of hetzelfde aan te spreken als mensen die niet veranderden, omdat ze helemaal geen actie ondernomen hebben. Om hen te helpen bij hun pensioenbeslissingen zal het samenvoegen van deze groepen dan ook minder nuttig zijn.

Specifieker leggen we uit waarom het voor pensioenexperts van nut is om een duidelijk beeld te krijgen van wat inertie is en welke mensen inert zijn als zij deelnemers effectief willen helpen met hun pensioen en om hen goed te informeren over veranderingen in hun pensioen. We delen onze gegevens over inertie in de zorgverzekeringsmarkt. Daarbij splitsen we de groep mensen die niet van zorgverzekering is overgestapt op in mensen die er bewust voor kozen om niet over te stappen en mensen die niet overstapten omdat ze inert waren. Onze resultaten laten zien dat mensen die inert waren meer over hun beslissingen nadenken, meer uitstellen en meer worden beïnvloed door aantrekkelijkere gemiste kansen dan mensen die een weloverwogen beslissing hebben genomen om niet over te stappen. We relateren deze inzichten aan de pensioenbeslissingen en laten zien hoe deze kunnen helpen inzicht te krijgen in inertie en om inerte mensen te helpen met hun pensioen.

Abstract

There is no clear and common definition of inertia. Different researchers use different definitions (e.g., Cui, Xin, & Li, 2021; White & Yanamandram, 2004) and measure inertia differently. As a consequence, the conclusions about who is inert and how to address or prevent inertia differ depending on who did the research. Probably, all these studies give partial understanding of inertia. In this overview, we will give insight into what inertia is by discussing various definitions of inertia and what they imply for helping inert people in practice. We conclude that often inert are identified as people who did not act or change a situation. This means that people who did look into a decision, but actively decided not to change their situation are called inert too. However, these people did act by looking into their decision and did make an informed decision to not make changes. We argue that studying these groups together and targeting them with the same communications will be less helpful in helping either of them with their decisions. More specifically, we explain why getting a clear picture on who is inert and what inertia is, will help pension experts to effectively help people with their pensions and to effectively inform participants about changes in their pensions. We show our data on inertia in the health insurance market, where we split up the group of people who did not switch health insurances in people who deliberately chose to not switch and people who did not switch because they were inert. Our results show that compared to people who made an informed decision not to switch, people who were inert ruminate more about their decisions, procrastinate more, and tend to be more influenced by more attractive missed opportunities. We relate these insights to the pension decisions and show how these might help gain insight in inertia and help inert people with their pensions.

1. Wat is inertie?

1.1 Achtergrond: waarom inertie een probleem kan zijn

Volgens de Nederlandse wet hebben financiële instellingen de plicht om hun deelnemers correct te informeren (Pensioenwet). De pensioenkennis is echter laag. Onlangs hebben we pensioenkennis gemeten nadat we mensen hadden geïnformeerd over hun pensioen (Knoef, Been & van Putten, 2020). Slechts 38 procent wist dat AOW-premies worden gebruikt om pensioenen voor huidige gepensioneerden te betalen en een vijfde van hen wist dat ongeveer 20 procent van het inkomen wordt gebruikt om pensioenpremies te betalen. Eén van de redenen voor dit gebrek aan pensioenkennis kan zijn dat mensen inert zijn – dat ze zich, zonder daarvoor weloverwogen gekozen te hebben, niet verdiepen in hun pensioen. Als ze zich niet verdiepen, hebben ze waarschijnlijk ook minder kennis over hoe het pensioen werkt. Dit kan een probleem zijn als mensen i) minder pensioenuitkeringen ontvangen dan mogelijk is (wie bijvoorbeeld op jongere leeftijd meer beleggingsrisico neemt, zal waarschijnlijk meer sparen voor het pensioen en zal eerder het doel bereiken om 70 procent van het eindloon te ontvangen) of ii) niet de pensioenregeling hebben die bij hun behoeften past (pensioen of pensioenwetten veranderen). Als mensen inert zijn, kijken ze onvoldoende naar hun pensioen om zich hiervan bewust te zijn, laat staan om hun pensioen aan te passen aan hun behoeften. Het informeren van pensioendeelnemers is belangrijk om dit kennisgat op te vullen.

De responspercentages zijn echter laag. Toen de Wet verbeterde premieregeling (Wvp) in 2016 werd ingevoerd, hebben pensioenorganisaties hun deelnemers geïnformeerd over de wetswijzigingen en hoe die van invloed kunnen zijn op hun pensioen. In ons onderzoek ontdekten we dat framing van deze informatiebrieven invloed had op het aantal mensen dat actief naar hun pensioen keek en op het al dan niet aanpassen ervan (Van Putten, Potter van Loon, Turlings, Van Dijk, 2018). Het aantal deelnemers dat op de brief reageerde, was echter erg laag. In Studie 1 pasten slechts 2.105 (2,2 %) van de 94.753 deelnemers die de informatie hadden ontvangen hun pensioen aan. In Studie 2 deden slechts 5.065 van de 44.883 deelnemers (11,3%) pensioenaanpassingen.

In hoeverre is dit te wijten aan inertie en hoeveel mensen besluiten bewust om de pensioenen ongewijzigd te laten? Dit overzichtsartikel geeft een idee van de stand van zaken van het onderzoek naar inertie. We bespreken verschillende definities van inertie en geven aan wat deze definities impliceren als men inertie in de praktijk wil verminderen. Daarna geven we onze inzichten uit eerder onderzoek: welke psychologische barrières kunnen een rol spelen bij inertie? In eerder onderzoek naar inertie

in de zorgverzekeringsmarkt hebben we de scores op verschillende psychologische barrières die een rol kunnen spelen bij inertie vergeleken tussen inerten (mensen die zich niet hebben verdiept in zorgverzekeringen en ook niet van zorgverzekering zijn geswitcht) en niet-inerten. We delen deze inzichten en geven aan waar de inertie in de keuze voor zorgverzekeraar overeen zou kunnen komen met de keuze om wel of niet te verdiepen in het pensioen en waar we verschillen verwachten. Zodoende geven we een overzicht van alle aspecten die een rol kunnen spelen bij inertie en hoe pensioendeelnemers geholpen kunnen worden om inertie te doorbreken.

2. Definities van inertie en hun gevolgen

2.1 Woordenboekdefinities

Er is nog geen duidelijke definitie of algemeen begrip van inertie. Afhankelijk van de gebruikte definitie kunnen de conclusies verschillen over i) hoe inertie te voorkomen, ii) hoe inerte mensen te informeren en iii) hoe hen te helpen bij hun pensioenbeslissingen. Laten we eens kijken naar een paar definities van inertie met dat doel voor ogen, om onszelf te informeren en zo mensen te helpen bij hun pensioenbeslissingen.

In het online woordenboek van Merriam Webster luidt de definitie van inert:

1. het ontbreekt aan de kracht om te bewegen
2. erg traag om te bewegen of te handelen: LANGZAAM.

Synoniemen die worden gegeven: dood, slapend, braak, inactief, latent, uit, ongebruikt, vacant.

De gegeven betekenissen suggereren twee zeer verschillende benaderingen om inerte mensen te helpen met hun pensioen. Definitie 1 wekt de suggestie dat inerte mensen de kracht missen, definitie 2 dat ze in beweging zijn, maar heel langzaam. Volgens de eerste definitie moeten we misschien accepteren dat inerte mensen niet geholpen kunnen worden – kijken we naar de synoniemen, dan moeten we ze uit een doodse toestand wekken. De tweede definitie is hoopvoller: mensen zijn in beweging – weliswaar langzamer dan we hadden verwacht of nodig is, maar desalniettemin in beweging. Hen helpen betekent dan dat ze training krijgen om kracht op te bouwen zodat ze sneller kunnen bewegen (hoewel het trainen van een slak zijn snelheid waarschijnlijk niet verhoogt).

Een derde definitie vinden we in 'The American Heritage Dictionary of the English Language' (n.d.). Hierin staat inertie omschreven als 'weerstand of onwil tot beweging, actie of verandering'. Als inerte pensioendeelnemers zich inderdaad tegen verandering verzetten, doen we er wellicht goed aan allereerst te gaan begrijpen waarom ze zich verzetten tegen verandering. Vervolgens kunnen we dan proberen ze te laten inzien waarom verandering beter voor hen kan uitpakken.

De drie definities rechtvaardigen dus drie verschillende benaderingen om inerte mensen te helpen met hun pensioen. De wetenschappelijke definities die we in 2.2 bespreken, leiden opnieuw tot verschillende benaderingen van inertie.

2.2 Wetenschappelijke definities

Switching costs

In economische tijdschriften wordt inertie regelmatig gezien als een *switching cost*-fenomeen. Volgens dit perspectief zijn mensen inert wanneer de overstapkosten hoger zijn dan de baten van inertie (bijv. Andersen, Campbell, Nielsen & Ramadorai, 2020; Handel, 2013; Handel & Kolstad, 2015; Heiss, McFadden, Winter, Wuppermann & Zhou, 2016). Zo operationaliseerde Handel (2013) inertie in zijn econometrische model als het bedrag in dollars dat mensen bereid zijn te accepteren om te handelen. Hoe hoger het bedrag, hoe hoger de inertie. Deze benadering suggereert dat we inerte mensen kunnen helpen door ze voldoende financiële prikkels te geven – een beloning voor handelen. Eerder onderzoek in de Netspar-reeks laat ook zien dat een financiële prikkel het aantal mensen dat de pensioenwebsite bezocht verhoogde met 52 procent (Bauer, Eberhardt, & Smeets, 2017).

Vanuit psychologisch perspectief impliceert dit dat inertie een motivatiekwesitie is. De gedachte zou zijn dat inerte mensen de macht hebben om te handelen, maar niet de motivatie om dat te doen. Een externe motivatie – een beloning of straf – zal hen dan motiveren om te handelen. Ook sommige organisaties lijken dit perspectief te gebruiken om klanten te motiveren om over te schakelen naar hun dienst; denk aan energiebedrijven of gsm-providers die bonussen geven bij het ondertekenen van een nieuw abonnement. Het probleem kan zijn dat het bieden van externe motivaties, zoals geld als beloning, een eventueel aanwezige intrinsieke motivatie teniet kan doen.

Twee klassieke onderzoeken illustreren dit reductie-effect. Intrinsieke motivatie betekent dat mensen iets doen omdat ze het heel erg leuk vinden of er bijvoorbeeld van leren – dus omdat de activiteit zelf als waardevol gezien wordt. Het eerste onderzoek dat illustreert dat beloningen de intrinsieke motivatie kunnen verlagen, is onderzoek met kleuters van 4 en 5 jaar oud. Lepper & Greene (1975) hebben gemeten hoe graag kleuters puzzels wilden maken nadat zij die twee weken eerder ook allemaal al eens gemaakt hadden. De ene helft kreeg twee weken eerder voorafgaand aan het puzzelen leuk speelgoed te zien (auto's, garages, mooie poppen, etc.). De experimentleider vroeg of de kinderen daar graag mee wilden spelen. Was het antwoord ja, dan zei de experimentleider dat dit mocht als ze goed hun best hadden gedaan op het maken van zes puzzels. Het speelgoed was dus een beloning voor het goed maken van de puzzels. Na het puzzelen kregen de kleuters te horen dat zij het hartstikke goed gedaan hadden en mocht ieder kind tien minuten met het leuke speelgoed spelen.

De andere helft van de groep kreeg niet te horen dat zij met het leuke speelgoed mochten spelen als zij goed hun best deden. De kleuters in deze groep maakten de zes puzzels en mochten daarna onverwacht tien minuten spelen met het leuke speelgoed.

Twee weken later werden de puzzels in een speelkamer gelegd met ander speelgoed. Dezelfde kleuters mochten spelen met wat ze maar wilden. De kinderen die pas met het speelgoed mochten spelen na het maken van de zes puzzels speelden twee weken later minder vaak met de puzzels dan de kinderen die onverwacht met het speelgoed mochten spelen. Het idee: de kleuters die hadden gepuzzeld om de beloning te krijgen waren minder gemotiveerd om de puzzels voor de lol te maken (Lepper & Greene, 1975).

Een ander onderzoek dat specifieker laat zien dat geldbeloningen de intrinsieke motivatie kunnen verlagen, is onderzoek naar het *motivation crowding out effect* (Frey & Oberhauser Gee, 1997). In dit onderzoek werd mensen gevraagd of ze het goed vonden dat er een kernafvalopslag in hun buurt gebouwd werd. Zonder het aanbod van een financiële compensatie stemde 50,8 procent toe. Wanneer er een compensatie tegenover stond, variërend van een bedrag van 2.175 dollar tot 6.526 dollar, daalde dit percentage tot 24,6. De hoogte van het geldbedrag had geen invloed op het aantal toestemmingen. Het aanbieden van geld verlaagde dus de toestemming. Het idee achter deze bevinding was dat het geld, een externe beloning, de intrinsieke motivatie om mee te werken wegneemt (Frey & Oberhauser Gee, 1997). Dit onderzoek illustreert dat hoewel financiële prikkels mensen wel degelijk kunnen motiveren om zich te verdiepen in hun pensioen, er ook een keerzijde kan bestaan, namelijk: dat mensen zich na het ontvangen van een beloning later minder snel uit eigen beweging in hun pensioen zullen willen verdiepen.

De kosten van overstappen kunnen financiële kosten zijn, maar ook kosten in tijd of moeite. Dit suggereert dat we inerte mensen ook zouden kunnen helpen door het verminderen van de tijd en moeite die het kost om pensioenbeslissingen te nemen – door het vereenvoudigen van pensioeninformatie, zodat het minder moeite kost om ernaar te kijken en het te begrijpen (bijv. Beshears, Choi, Laibson, & Madrian, 2013; Dellaert, 2010) of door het op maat maken van informatie zodat het gemakkelijker wordt om te verwerken (bijvoorbeeld Dinkova, Elling, Kalwij & Lentz, 2019). Deze verschillende manieren om de kosten en moeite van het kijken naar pensioeninformatie en het nemen van pensioenbeslissingen te verlagen en de baten ervan te verhogen, zijn in principe gebaseerd op dit *switching cost*-perspectief van inertie. Op deze manier zijn er dus ook al mensen geactiveerd; waarschijnlijk mensen die de capaciteiten hebben om te beslissen, geen weerstand hebben tegen verandering en

die zullen handelen zodra de kosten opwegen tegen de baten. De vraag is of dat de inertien zijn óf dat dit soort maatregelen weer een andere specifieke groep helpen, maar niet de inertien.

Repeat purchase

In marketingliteratuur wordt inertie soms gedefinieerd als een herhaling van hetzelfde gedrag (Alison et al., 2015; Alós-Ferrer & Hügelschäfer, & Li, 2016; Greenfield, 2005; Pitz, 1969; White & Yanamandram, 2004). Inertien worden gezien als mensen die dezelfde aankoop nogmaals doen, ondanks dat de uitkomst is veranderd (bijvoorbeeld als een formule van een shampoo of een recept van een snack is veranderd of als een product duurder is geworden). Inertie is volgens deze ideeën het uitblijven van een verandering in perceptie of in gedrag (zie Alós et al., 2016, Greenfield, 2005). Dit kan komen doordat mensen consistent willen zijn. Inertien zouden dan bijvoorbeeld niet veranderen, omdat ze al vaak geld en energie in hetzelfde product hebben gestopt of omdat ze denken dat het moeilijk is om dat wat ze altijd hebben gedaan te veranderen (bv. Polites & Kaharanna, 2012). Dit is dus een andere reden voor inertie dan een kostenbatenanalyse van de hoeveelheid tijd en/of geld en/of energie die het kost en oplevert om van pensioen te veranderen. Deze reden is meer psychologisch van aard, namelijk dat inertie wordt gebruikt om moeilijke situaties of negatieve emoties te vermijden.

Bij pensioenregelingen is het herhalen van dezelfde keuze geen actieve keuze, maar een automatische voortzetting of een standaardkeuze omdat mensen niet tot verandering overgaan. Het lijkt daarom minder waarschijnlijk dat hier sprake is van onwil om te veranderen vanwege consistentie omdat er eerder al zoveel tijd en/of geld geïnvesteerd is. Het kan wel zijn dat mensen het idee hebben dat verandering in pensioenregeling moeilijk is en dat ze daarom niks doen. In dat geval zijn het vooral de psychologische barrières die mensen opwerpen die hen tot inertie aanzetten, bijvoorbeeld de voorspelling dat een verandering te moeilijk is. Dit – dat inertien zich geen raad weten met pensioeninformatie – kan een juiste voorspelling zijn. Maar het kan ook zijn dat inertien geneigd zijn te denken dat dit zo is en op basis van die gedachte niks doen – terwijl ze de verandering wellicht, als ze het zouden proberen, niet zo moeilijk vinden als ze gedacht hadden.

Gebrek aan motivatie/gebrek aan interesse/gewoontegedrag

Andere onderzoekers voegen hieraan toe dat inerte mensen herhalingsaankopen doen om extra inspanningen te vermijden (bijv. Huang & Yu, 1999; Polites & Karahanna, 2012; Solomon & Bamossy, 2013). Dit kan zijn i) uit gewoonte (Bawa; 1990),

ii) omdat het ze niet interesseert (Bozzo, 2002; Lee & Neale, 2012), iii) omdat ze er geen zin in hebben of iv) omdat ze tevreden zijn (Howcroft, Hamilton & Hewer, 2007; McMullan & Gilmore; 2003). Ze suggereren dat deze herhalingsaankopen niet met veel (of enige) inspanning worden gedaan. Bijvoorbeeld: in de supermarkt kiezen ze uit gewoonte Ariël-wasmiddel, ook al is de formule al een paar keer veranderd en is het eigenlijk niet meer het wasmiddel dat ze eerder actief hebben gekozen. Bij pensioen-beslissingen pakken mensen echter niet actief telkens dezelfde polis of hetzelfde risicoprofiel uit de kast. Dat wordt automatisch gecontinueerd. Hier zouden we inerten juist willen activeren, zodat ze aandacht hebben voor hun pensioen en zich erin verdiepen. Dit komt meer overeen met Kahnemans Systeem 1/Systeem 2-theorie (Kahneman, 2011). In het kort zegt deze theorie dat de meeste beslissingen automatisch worden genomen – naar schatting tussen 90 en 98 procent – met Systeem 1-denken. Dit zijn beslissingen op basis van gewoonten, emoties of intuïtie, stereotypen of andere *mental shortcuts* om informatie snel en zonder veel inspanning te verwerken. Systeem 2-denken is het actief en diep verwerken van informatie. Dit denken wordt geactiveerd wanneer iets plotseling of onverwacht gebeurt of als iets 'gevaar' signaleert. Zo bezien zouden mensen kunnen worden geactiveerd door hen te verrassen of op een andere manier hun aandacht te vragen zodat Systeem 2 aangaat. Een voorbeeld hiervan is het gebruiken van levensgebeurtenissen om mensen te motiveren om naar hun pensioen te kijken.

Levensgebeurtenissen zijn ingrijpende gebeurtenissen, zoals geboorten, sterfgevallen, maar ook verandering van baan of een verhuizing. Voor veel mensen zijn dit *wake-up calls* en bewezen is dat die effectief zijn in het activeren van mensen met een intuïtievare denkstijl met weinig inspanning (zie Kahnemans Systeem 1) naar een meer deliberatieve denkstijl met veel inspanning (zie Kahnemans Systeem 2; Koschate-Fischer, Hoyer, Stokburger-Sauer, & Engling, 2018).

Psychologische barrières

De perspectieven op inertie zoals hiervoor besproken lijken vergelijkbare modellen te gebruiken voor inertie en actie. Mensen handelen als de kosten opwegen tegen de baten en zijn inert als ze dat niet doen. Of mensen veranderen van gewoonte als ze gemotiveerd zijn om er moeite voor te doen, maar zijn inert als ze dat niet doen. Psychologen suggereren dat inertie op zichzelf een reden kan dienen (bijv. Krijnen, Breugelmans, & Zeelenberg, 2016). Dit lijkt op het idee hiervoor besproken, namelijk dat inerten consistent willen zijn en moeilijke situaties willen vermijden en daarom geen verandering willen. Maar er zijn ook andere psychologische redenen, bijvoorbeeld om negatief affect te vermijden (Luce, 1998), om spijt over een beslissing te

voorkomen (bijvoorbeeld Zeelenberg & Pieters, 2004) of om accuraat te willen zijn (Anderson, 2003). Het kan ook zijn dat mensen de cognitieve vaardigheden missen. Dit laatste is erg interessant en onderscheidt zich ook het sterkst van eerdere perspectieven.

Het missen van cognitieve vaardigheden betekent niet letterlijk dat inertien geen hersencapaciteit hebben of de intelligentie missen om hun situatie te veranderen. Maar door psychologische factoren kan dat tijdelijk wel zo lijken. Om beslissingen te nemen die een diepe verwerking vragen en veel aandacht en overwegingen, is energie nodig. Door externe factoren kan die energie verlaagd zijn, waardoor de capaciteit om de beslissingen te nemen afneemt. Onderzoek laat zien dat als mensen veel zorgen hebben, bijvoorbeeld geldzorgen, dit zoveel energie kost dat ze lager scoren op IQ-tests dan wanneer ze geen zorgen hebben. Dit wordt ook wel financiële schaarste genoemd (Mullainathan & Shafir, 2014).

Mani, Mullainathan, Shafir en Zhao (2013) testten de intelligentie van Indiaase boeren vlak voor hun jaarlijkse oogst en vlak erna. Ze gebruikten een test voor zogenaamde *fluid intelligence*, dat vooral het logisch redeneren, flexibel en creatief denken en probleemoplossend vermogen meet. De boeren oogsten eenmaal per jaar en van de opbrengsten leven ze het hele jaar. Vlak na de oogst hebben ze heel veel geld, vlak ervoor zijn ze heel arm. De onderzoeksresultaten lieten zien dat deze groep boeren voor de oogst gemiddeld significant lager scoorden op de intelligentietest dan erna. Na het controleren voor allerlei variabelen bleek dit verschil het beste te verklaren door het verschil in geld voor en na de oogst. Zo bezien zou het kunnen zijn dat inertien meer zorgen hebben – om geld of om andere redenen – waardoor ze minder in staat zijn om de inspanning op te brengen die nodig is om het pensioen te veranderen.

Dat inertien cognitieve capaciteiten missen, suggereren ook Thaler en Benartzi. In hun onderzoek beargumenteren ze dat mensen vooral gebruikmaken van *mental shortcuts*, dus van het automatische Systeem 1-denken dat weinig tot geen inspanning kost (Benartzi & Thaler, 2007). Hun idee is dat het makkelijker zal zijn voor mensen om goede pensioenkeuzes te maken wanneer die pensioenkeuzes zo zijn aangepast dat ze meer in lijn zijn met Systeem 1-denken (denk aan defaults en automatisch sparen). Hierop is dan ook hun Save More for Tomorrow (SMarT)-programma in de VS gebaseerd dat heel effectief is gebleken (Thaler & Benartzi, 2004).

Deze perspectieven lijken meer op de woordenboekdefinities van inertie, namelijk dat mensen weerstand bieden aan verandering (omdat ze negatieve gevoelens die verband houden met actie willen vermijden) of niet de kracht hebben om te handelen (omdat hun cognitieve vaardigheden uitgeput zijn). Wanneer we ze toepassen om

Tabel 1. Verschillende perspectieven op inertie op een rij

Inertieperspectief	Referenties
Switching cost	e.g. Andersen, Campbell, Nielsen & Ramadorai, 2020; Handel, 2013; Handel & Kolstad, 2015; Heiss, McFadden, Winter, Wuppermann & Zhou, 2016
Gewoonte/gebrek aan motivatie	e.g. Huang & Yu, 1999; Solomon & Bamossy, 2013
Gebrek aan interesse	e.g. Bozzo, 2002; Lee & Neale, 2012
Repeat purchase	e.g. Huang & Yu, 1999; Solomon & Bamossy, 2013; White & Yanamandram, 2004
Niet tot actie kunnen komen	e.g. Alison et al., 2015; Greenfield, 2005
Weerstand tegen verandering	e.g. Alós-Ferrer et al., 2016; Laumer, Maier, & Eckhardt, 2010; Pitz, 1969; Polites & Karahanna, 2012
Psychological barriers	e.g. Krijnen, Breugelmans, & Zeelenberg, 2016; Van Putten, Van der Schors, Van Dijk, Van Dijk, 2016

pensioendeelnemers te helpen, suggereren deze perspectieven enerzijds om de beslissingen voor hen te nemen – bijvoorbeeld met defaults (vergelijk Beshears, Choi, Laibson, & Madrian, 2009, Thaler & Benartzi, 2004; 2007 – en anderzijds om pensioenbeslissingen minder stressvol te maken door onzekerheid te verminderen of door negatieve effecten of angst voor slechte uitkomsten te verminderen. Dat laatste lijkt moeilijk, omdat pensioenbeslissingen risico's en vooral ambiguïteit met zich meebrengen. Het is nooit met 100 procent zekerheid te voorspellen hoe markten zullen veranderen en de deelnemers te vertellen wat de exacte gevolgen van hun beslissing zullen zijn. Er zijn echter manieren om stress en negatief affect rond de beslissing zelf te verminderen. Deelnemers weten dan weliswaar nog steeds niet precies wat de toekomst brengt, maar kunnen er zeker van zijn dat hun besluitvorming met zorg en zekerheid tot stand is gekomen en dat ze binnen de beschikbare opties het beste hebben gedaan.

Samenvattend kunnen we uit de literatuur meerdere aspecten van inertie destilleren die allemaal bewezen effect hebben op het gedrag van mensen. Vragen die blijven na het lezen van deze definities zijn: welke factoren zijn gerelateerd aan inertie en welke zijn factoren van actieve beslissingen om niet te verdiepen of geen keuze te maken? Welke factoren zijn centraal voor inertie en welke zijn meer perifeer? Met andere woorden: welke factoren zijn belangrijker om mensen te activeren en welke werken wel in een experimentele setting, maar zullen in de praktijk minder invloed hebben?

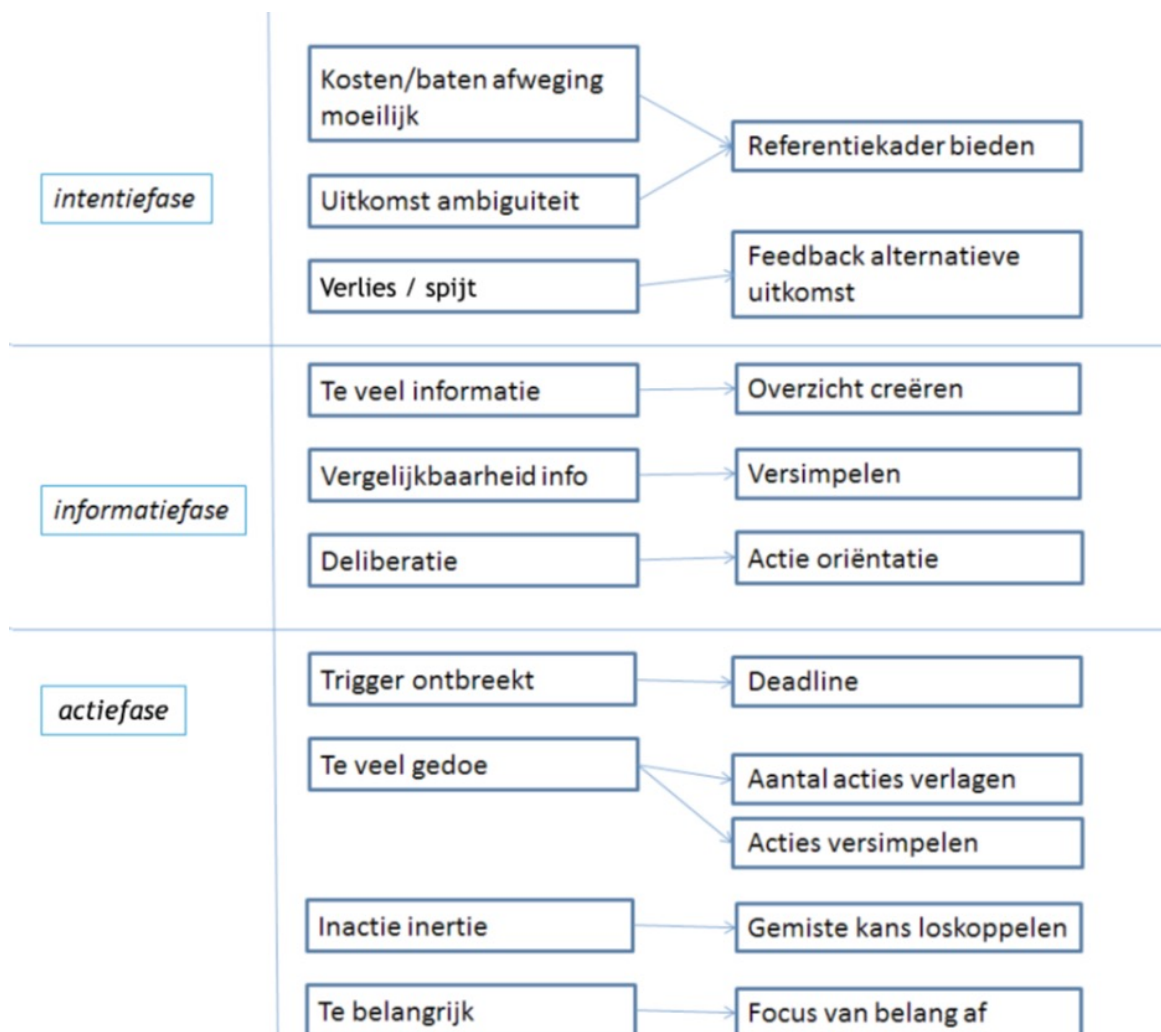
3. Psychologische barrières die tot inertie leiden: bewijs uit de zorgverzekeringsmarkt

Een deel van de vragen waarmee we hoofdstuk 2 afsluiten kan beantwoord worden met de bevindingen uit ons eerdere onderzoek naar inertie in de zorgverzekeringsmarkt. In dit onderzoek hebben we verschillende factoren gemeten die tot inertie kunnen leiden bij mensen die wel en niet van zorgverzekering waren geswitcht.

De context van de ziektekostenverzekering is interessant om inertie te begrijpen, omdat het gedrag heel duidelijk is gedefinieerd: aan het einde van het jaar wisselen of veranderen mensen wel of niet van zorgverzekeringspakket. In onderzoeken worden deelnemers opgesplitst in switchers en niet-switchers. Tot de groep niet-switchers behoren de inerten. Een deel van de groep kan echter na vergelijking van alternatieven doelbewust besloten hebben om bij het huidige verzekeringspakket te blijven en dus niks te veranderen. Deze mensen behoren weliswaar tot de groep van niet-overstappers, maar waren eigenlijk heel actief en namen de stappen die men idealiter door een actieve deelnemer wil laten nemen. Bij het verdelen van deelnemers in switchers en niet-switchers is het daarom niet duidelijk wie inert is of wie doelbewust bij zijn of haar verzekering blijft. Deze context bood ons daarom een kans om te kijken welke factoren wel een rol spelen bij inertie, maar niet bij mensen die weloverwogen niet overstappen. We waren vooral geïnteresseerd in de verschillen in barrières tussen enerzijds de mensen die naar hun ziektekostenverzekering kijken en vervolgens besluiten bij hun huidige verzekering te blijven en anderzijds de mensen die inert zijn – dus degenen die niet overstappen en ook helemaal niet naar hun ziektekostenverzekering kijken. In deze context konden wij dus onderzoeken wat belangrijke factoren zijn voor inertie in plaats van 'niks doen' in het algemeen.

In opdracht van het ministerie van VWS en in samenwerking met Centerdata hebben we getest welke factoren barrières vormen voor mensen om over te schakelen van zorgverzekering (Elshout, Van Giesen, Zeelenberg, Culenaere, Van Putten & Van der Schors, 2017). We hebben de groep deelnemers opgesplitst in drie groepen: 1) switchers, 2) bewuste blijvers en 3) inerten. We hebben getest welke barrières meer van toepassing waren op inerten dan op de anderen. In een eerder onderzoek brachten we in kaart welke barrières van toepassing zouden kunnen zijn op mensen in de zorgverzekeringsmarkt die mogelijk tot inertie kunnen leiden (Van Putten, Van der Schors, Van Dijk, Van Dijk, 2016). In het onderzoek voor VWS hebben we van dit model een vragenlijst gemaakt die meet in hoeverre elke barrière een rol speelde bij de beslissing om al dan niet van zorgverzekeraar te switchen.

Figuur 1. Barrières die kunnen leiden tot inertie (Van Putten e.a., 2016)



3.1 Barrières die leiden tot inertie

In ons eerdere onderzoek hebben we een aantal barrières gevonden die mensen ervan zouden kunnen weerhouden om van zorgverzekeraar te switchen. Deze barrières zijn gebaseerd op onderzoek in theorie en praktijk. Vanuit de praktijk hebben we gekeken naar de resultaten van enquêtes over het aantal mensen dat van ziektekostenverzekering overstapt en met welke reden. Mensen in deze onderzoeken gaven onder andere aan dat ze overstappen veel gedoe vonden of dat ze alle zorgverzekeringen op elkaar vonden lijken. We combineerden deze inzichten met psychologische theorieën over onder meer het vermijden van beslissingen en uitstelgedrag. Zo treedt uitstelgedrag volgens een bekende theorie vaker op bij mensen die geen idee hebben wat ze moeten doen of die geen duidelijke deadline hebben waarop ze hun beslissing genomen moeten hebben (Steel, 2007). Uit de literatuur over het vermijden van beslissingen weten we dat mensen beslissingen die een negatieve emotie geven

– zoals een gevoel van onzekerheid of spijt (voor een overzicht, zie Anderson, 2003)
– over het algemeen eerder willen vermijden. Deze en andere theorieën hebben we gecombineerd met de praktijkonderzoeken, wat resulteerde in een model waarin we verschillende barrières hebben geïdentificeerd en de mogelijke middelen om die barrières te verlagen (Zie Figuur 1). Zoals in Figuur 1 te zien is, hebben we het beslismodel opgesplitst in drie fases.

Intentiefase

In de eerste fase vormen mensen een intentie om zich te verdiepen in zorgverzekeringen. Toch gaan zij hier niet toe over. Hun beslissing wordt gehinderd door factoren die een barrière opwerpen waardoor zij niet eens een begin maken met het uitzoeken van de informatie over zorgverzekeringen. Op basis van praktijkonderzoeken en psychologische literatuur hebben we drie barrières gevonden die elk gerelateerd zijn aan de verwachtingen van mensen over de beslissing. Het idee is dat mensen meer inertie vertonen als ze:

- 1) verwachten dat het meer tijd en energie kost dan het oplevert om een en ander uit te zoeken;
- 2) verwachten dat het switchen van zorgverzekering een verlies oplevert, waarna ze spijt zullen hebben van de beslissing om te switchen;
- 3) niet weten wat de uitkomst van hun beslissing zal zijn (ambigüiteit) in deze context, bijvoorbeeld rondom de vraag welke zorg ze nodig zullen hebben en of de keuze van verzekering achteraf gezien de juiste is.

Informatiefase

In de tweede fase hebben mensen al wel de intentie gevormd om zich te verdiepen in hun zorgverzekering, maar lopen ze tijdens het verzamelen van informatie tegen barrières aan. In ons literatuuronderzoek vonden we dat inertie in deze fase kan voorkomen uit:

- 1) een teveel aan informatie, waardoor 'de beste optie' moeilijk te kiezen is;
- 2) een grote gelijkheid tussen de aangeboden informatie, waardoor niet precies duidelijk is welke optie beter is;
- 3) het blijven piekeren en blijven hangen in deliberatie. Om tot een keuze te komen moeten mensen overgegaan tot actie. Zonder actie zijn ze in het algemeen minder geneigd een beslissing te nemen.

Actiefase

In de laatste fase weten mensen wat ze willen, maar blijft de werkelijke beslissing of het uitvoeren van de actie uit. Barrières die tot inertie kunnen leiden, zijn:

- 1) de afwezigheid van een duidelijke deadline of andere trigger om de actie uit te voeren, waardoor mensen de beslissing voor zich uit blijven schuiven;
- 2) (de ervaring) dat het overgaan tot actie te veel gedoe is;
- 3) de gedachte aan eerdere, aantrekkelijkere aanbiedingen, waardoor mensen de huidige aanbieding niet meer willen;
- 4) de beslissing wordt als zó belangrijk gezien, dat mensen haar uitstellen. Het idee hierachter is dat belangrijke beslissingen meer tijd en energie vergen, wat leidt tot de gedachte dat een ander moment daar beter geschikt voor is.

Alle genoemde barrières zijn verwerkt in een vragenlijst, met drie tot vijf vragen per barrière (voor een overzicht van alle vragen, zie Tabel 2). Deze vragenlijst is gebruikt in ons onderzoek voor VWS om erachter te komen welke barrières de grootste rol spelen bij inertie.

3.2 Welke barrières spelen een grotere rol bij inertie?

Allereerst hebben we datapaneldeelnemers uit Centerdata gevraagd of ze het jaar daarvoor zijn overgestapt van zorgverzekering. De antwoordmogelijkheden waren:

- 1) ja
- 2) nee, maar ik heb ernaar gekeken en heb besloten niet over te schakelen
- 3) nee, en ik heb er niet naar gekeken.

De eerste groep noemden we *switchers*, de tweede groep bewuste blijvers en de laatste groep inertie. Vervolgens stuurden we alle drie de groepen (groepen van gelijke grootte) een vragenlijst met uitspraken gerelateerd aan de barrières uit Figuur 1. Zo werd de eerste barrière (kostenbatenanalyse) bevraagd met de statements:

- het uitzoeken/vergelijken van zorgverzekeringen kost veel tijd
- ik vind het het waard om uit te zoeken of er een betere zorgverzekering voor mij is
- het is makkelijk om uit te zoeken of er een betere zorgverzekering voor mij is
- met het uitzoeken van een zorgverzekering kan ik erop vooruit gaan.

De vragen verschillen in hoe ze gesteld zijn. Bij de eerste vraag betekent een hoge score een hogere ervaren barrière. Bij de andere drie vragen is dit omgekeerd: hoe hoger de score, hoe lager de ervaren barrière. Daarom zijn deze laatste drie vragen gehercodeerd, zodat een hogere score voor alle vragen betekent dat mensen een

hogere barrière ervaren. Proefpersonen gaven voor elk statement aan in hoeverre ze het eens waren met de uitspraken (1 = helemaal mee oneens; 7 = heel erg mee eens). De volledige vragenlijst staat in Tabel 2.

We hebben getest of mensen die inert zijn in de mate waarin ze het eens waren met deze uitspraken verschilden ten opzichte van bewuste blijvers en overstappers. Tabel 3 geeft een samenvatting van de resultaten. Omdat niet alle vragen over één barrière samen te voegen waren naar een betrouwbaar construct, zijn sommige barrières opgesplitst. Bijvoorbeeld 'trigger ontbreekt' bleek na analyse twee factoren te kennen: 1) geen aanleiding hebben om te switchen en 2) de beslissing vooruit blijven schuiven.

Tabel 2. Variabelen die psychologische barrières meten zoals gebruikt in Elshout et al. (2007, p. 33-37) gegroepeerd per beslisfase en per construct

Intentiefase
<i>Kostenbatenafweging</i>
1. Het uitzoeken/vergelijken van zorgverzekeringen kost veel tijd.
2. Ik vind het het waard om uit te zoeken of er een betere zorgverzekering voor mij is. [R]
3. Het is makkelijk om uit te zoeken of er een betere zorgverzekering voor mij is. [R]
4. Met het uitzoeken van een zorgverzekering kan ik erop vooruit gaan. [R]
<i>Uitkomstambigüiteit</i>
1. Het was me niet duidelijk waarom ik mij zou verdiepen in mijn zorgverzekering.
2. Ik had een duidelijke reden om mij te verdiepen in de zorgverzekering. [R]
3. Het was me duidelijk wat het mij zou opleveren als ik mij zou verdiepen in zorgverzekeringen. [R]
<i>Spijtaversie</i>
1. Ik wil niet dat ik door te veranderen van zorgverzekering een verkeerde keuze maak.
2. Ik ben bang om spijt te krijgen als ik van zorgverzekering verander.
3. Ik denk dat het achteraf kan tegenvallen als je van zorgverzekering verandert.
Informatiefase
<i>Te veel informatie</i>
1. Ik had geen idee waar ik moest beginnen met het uitzoeken/vergelijken van zorgverzekeringen.
2. Bij de keuze tussen de verschillende zorgverzekeringen zijn er te veel verzekeringen om te vergelijken.
3. Bij de keuze tussen de verschillende zorgverzekeringen zijn er te veel kenmerken tussen de verzekeringen om te vergelijken (bv. vergoedingen, premie, keuzevrijheid van zorg, service).
4. Er is te veel informatie om door te nemen als je zorgverzekeringen gaat vergelijken.
<i>Vergelijkbaarheid van informatie</i>
1. Het kost mij weinig moeite om te ontdekken hoe zorgverzekeringen van elkaar verschillen. [R]
2. Het is makkelijk verschil te maken tussen de verschillende zorgverzekeringen. [R]
3. Ik zou snel het overzicht kwijtraken bij het vergelijken van zorgverzekeringen.
4. Ik snap de informatie bij het vergelijken van zorgverzekeringen. [R]
5. Bij het vergelijken van zorgverzekeringen is de informatie in begrijpelijke taal uitgelegd. [R]
<i>Deliberatie</i>
1. Ik ben iemand die lang nadenkt over welke zorgverzekering ik moet kiezen.
2. Als ik eenmaal alle informatie over zorgverzekeringen zou hebben verzameld, vind ik het moeilijk om knopen door te hakken.
3. Ik kan goed een keuze maken tussen de verschillende zorgverzekeringen. [R]

Actiefase
<i>Trigger ontbreekt</i>
1. Ik blijf het uitzoeken of mijn zorgverzekering nog bij me past maar voor me uitschuiven.
2. Ik vind het moeilijk om op tijd een moment te kiezen om van zorgverzekering te veranderen.
3. Ik heb een duidelijke aanleiding om op tijd in actie te komen om van zorgverzekering te veranderen. [R]
<i>Te veel gedoe</i>
1. Ik heb het idee dat ik na mijn keuze om over te stappen veel moet doen om de overstap te regelen.
2. Ik vind het veel gedoe om de overstap naar een andere zorgverzekeraar te regelen.
3. Als ik eenmaal weet welke zorgverzekering ik wil, is het overstappen makkelijk geregeld. [R]
<i>Inactie-inertie</i>
1. Ik heb het idee dat het voordeel dat ik nu haal met een overstap van zorgverzekeraar kleiner is dan als ik eerder zou zijn overgestapt.
2. Ik denk dat het verstandiger was geweest om in voorgaande jaren over te stappen dan om nu over te stappen.
3 Er zijn vast in het verleden wel eens aantrekkelijkere kansen geweest om over te stappen van zorgverzekeraar. Ik ben bang om nu nog spijt te krijgen dat ik toen niet ben overgestapt.
<i>Te belangrijk</i>
1. Het is belangrijk de juiste zorgverzekering te kiezen.
2. Het is belangrijk om een goede zorgverzekering te hebben.
3. Het is voor mij erg belangrijk de juiste zorg te kunnen krijgen wanneer ik die nodig heb.
4. Het is belangrijk om geen foute keuze te maken in je zorgverzekering.
5. Het kan me niet zoveel schelen of ik een goede zorgverzekering heb. [R]

Noot: alle vragen werden beantwoord op schalen van 1 (helemaal mee oneens) tot 7 (helemaal mee eens). Vragen waarachter [R] staat zijn gehercodeerd, zodat voor alle vragen geldt dat een hogere score staat voor het ervaren van een hogere barrière.

Uit de resultaten bleek dat inertien gemiddeld op veel uitspraken verschilden van bewuste blijvers en switchers. Voor elke barrière was er een verschil tussen de groepen in hoeverre de barrière van toepassing op hen was (alle F 's $> 7,34$, p 's $\leq .001$). Zoals in Tabel 3 te zien is, lijkt de trend voor veel barrières dat switchers het minst last hebben van de barrières, de inertien het meest en dat de bewuste blijvers daar tussenin zitten. Inertien verschilden op alle barrières van switchers, behalve in het belang dat zij zeiden te hechten aan het vinden van de juiste zorgverzekering; dat vonden beiden groepen erg belangrijk. De inertien verschilden ook in bijna alle barrières van de bewuste blijvers, behalve in hoe erg spijt of angst voor verlies een rol speelt en in de hoeveelheid informatie. Dit geeft aan dat hoewel ook bewuste blijvers hun ziektekostenverzekering niet wijzigen, ze wel op bijna alle barrières verschilden van inertien in de manier waarop ze tot die beslissing komen. Op drie barrières verschilden switchers en bewuste blijvers niet en verschilden inertien wel. Inertien bleven over het algemeen meer piekeren over beslissingen en konden moeilijker knopen doorhakken dan de andere groepen. Inertien gaven ook aan beslissingen meer voor zich uit te schuiven dan de andere twee groepen. Deze twee vragen waren algemener gesteld dan de andere vragen. Dit lijkt daarom te duiden op een verschil

Tabel 3. Gemiddelden (standaarddeviaties) van de invloed van barrières vergeleken tussen switchers, bewuste blijvers en inerten

	Switchers M (SD)	Bewuste blijvers M (SD)	Inerten M (SD)
Kosten/baten van switchen zijn onduidelijk	5,80 (1,06) _a	5,39 (1,25) _b	4,25 (1,48) _c
Uitkomst ambiguïteit: duidelijke reden om te switchen ontbreekt	5,55 (0,86) _a	4,97 (1,01) _b	3,93 (0,98) _c
Angst voor verlies/spijt nadat een switch is gemaakt	4,12 (1,17) _a	4,71 (1,31) _b	4,92 (1,37) _b
Er is teveel informatie over zorgverzekeringen	4,49 (1,26) _a	4,78 (1,20) _b	5,00 (1,15) _b
Zorgverzekeringen lijken allemaal op elkaar	4,21 (1,12) _a	3,87 (1,08) _b	3,60 (1,11) _c
Piekeren over wat de juiste beslissing is	3,28 (1,32) _a	3,51 (1,35) _a	3,98 (1,36) _c
Trigger ontbreekt: geen aanleiding om te switchen	3,34 (1,57) _a	4,11 (1,60) _b	4,63 (1,54) _c
Uitstellen van switchen	3,31 (1,57) _a	3,47 (1,58) _a	3,94 (1,62) _b
Switchen is teveel gedoe	2,72 (1,26) _a	3,33 (1,30) _b	4,03 (1,31) _c
Inactie-inertie; invloed van een gemiste betere kans op de beslissing om nu te switchen	3,17 (1,15) _a	3,20 (1,13) _a	3,53 (0,97) _b
Zorgverzekering en goede zorg zijn erg belangrijk	5,88 (0,83) _a	6,09 (0,81) _b	5,88 (0,87) _a

Noot: scores per construct zijn de gemiddelden van de vragen die gesteld zijn om het construct te meten, lopend van 1–7. Hogere scores betekenen dat dit construct een grotere rol speelde bij de beslissing om te switchen of niet. Verschillende gemiddelden met verschillend subscript a, b en c per rij verschillen significant van elkaar (Tukey post hoc $p \leq .005$; het significantieniveau na Bonferroni correctie, omdat we 11 variabelen toetsen).

in persoonlijkheid tussen inerten aan de ene kant en bewuste blijvers en switchers aan de andere kant, in meer piekergedrag en meer uitstelgedrag in het algemeen. Tot slot ondervonden inerten meer invloed van gemiste aantrekkelijkere kansen (inaction inertia) dan de andere twee groepen.

Op basis van deze inzichten kunnen we concluderen dat er binnen de groep niet-switchers verschillen bestaan tussen mensen in de mate waarin zij barrières ervaren bij hun beslissing om te switchen van verzekeringen. Als we de groep opsplitsen in inerten en bewuste blijvers blijkt dat we beter kunnen onderscheiden wat specifiek hun inertie motiveert in plaats van 'niks doen' in het algemeen. Dit is ook relevant in wat inertie definieert. Op basis van deze resultaten is het idee bevestigd dat inertie niet hetzelfde is als 'niks doen' – zoals definities die inertie zien als *switching cost*, gebrek aan motivatie of interesse of als *repeat purchase* wel lijken te veronderstellen. Dit inzicht stelt ons in staat om een aanpak te ontwerpen die is toegesneden op de

specifieke drijfveren die van toepassing zijn op inerte mensen en hen te helpen hun barrières te overwinnen. Op basis van deze resultaten helpen we inertes dus *niet* met hun ziektekostenverzekeringen door ze te adviseren om heel erg goed na te denken – dat weerhoudt hen juist van het ondernemen van actie. We kunnen ze juist helpen de knoop door te hakken door een deadline of een andere duidelijke trigger te geven. Verder lijkt het niet handig om hun een vergelijking met eerdere kansen te geven die laat zien dat als ze eerder waren geswitcht van verzekering, ze meer hadden kunnen besparen.

3.3 Overeenkomsten en verschillen verdiepen in pensioen en in zorgverzekering

Het onderzoek naar inertie in zorgverzekeringen betrof specifiek het beter begrijpen van inertie in de zorgverzekeringenmarkt. Toch kunnen de inzichten uit dit onderzoek ook interessant zijn voor ons begrip van inertie bij pensioenbeslissingen. We zien een aantal overeenkomstige redenen voor mensen om niet naar zorgverzekeringen te kijken en zich niet in het pensioen te verdiepen.

In ons onderzoek naar ziektekostenverzekeringen dachten inerte mensen dat het gemiddeld langer duurde om naar een andere zorgverzekering over te stappen dan mensen die overstapten en degenen die bewust bij hun zorgverzekering bleven. Uit onderzoek van Wijzer in Geldzaken (2020) naar het aantal mensen dat zich verdiept in hun pensioen, bleek ook dat vooral mensen die nog nooit naar hun pensioen hebben gekeken, de tijd overschatten die het kost om naar hun pensioen te kijken. Ter vergelijking: 40 procent van de mensen die naar hun pensioen hadden gekeken, gaf aan hieraan minder dan een half uur te hebben besteed. Slechts 12 procent van de mensen die niet naar hun pensioen hadden gekeken, schatte dat het deze tijd zou kosten, 53 procent had geen idee en de rest dacht dat het hun een tot vier uur zou kosten – wat wezenlijk verschilt van de werkelijke tijd die mensen die wel hebben gekeken daaraan kwijt waren.

Bij de beslissing om te switchen van zorgverzekering vonden inertes het in het algemeen moeilijker om een kostenbatenafweging te maken dan de bewuste blijvers en de switchers. De kostenbatenafweging werd onder andere gemeten door te vragen in hoeverre mensen het de moeite waard vonden om te switchen van verzekering. Mensen in het onderzoek van Wijzer in Geldzaken meldden ook dat ze er de meerwaarde niet van inzagen om naar hun pensioen te kijken. Aan het einde van het rapport van Wijzer in Geldzaken zijn de vragen opgenomen die de deelnemers over pensioen hadden. Vele daarvan gingen over het missen van een duidelijke reden om (nu) naar hun pensioen te kijken en over onzekerheid over hoe het pensioenstelsel gaat veranderen. Dit lijkt overeen te komen met de inertes uit ons onderzoek die

vaker dan de andere groepen aangaven dat ze een duidelijke reden misten en dat ze de ambiguïteit over de uitkomst van hun keuze als barrière zagen om een overstap te maken. Zeker nu, met de introductie van het nieuwe pensioenstelsel, lijken dit gegronde vragen en daarmee goede inzichten om mee te nemen in de hulp aan pensioendeelnemers om passende pensioenkeuzes te maken en bij het informeren naar wat het nieuwe pensioenstelsel voor hen gaat betekenen.

Zoals in Figuur 1 aangegeven helpt het mensen die moeite hebben om een kosten-batenafweging te maken en die niet weten wat hun beslissing oplevert (ambiguïteit) om een referentiekader te bieden. Bijvoorbeeld, mensen krijgen een beter beeld wanneer ze inzicht krijgen in wat vergelijkbare mensen/mensen zoals zij in eenzelfde situatie doen en welke behoeften mensen zoals zij later, na hun pensioen, krijgen. Dit soort informatie kan verkregen worden door gegevens te verzamelen van mensen uit zelfde regio, met een vergelijkbaar inkomen, vergelijkbare gezinssamenstelling en van de eigen leeftijd. Je zou zelfs de gegevens kunnen ophalen van mensen die eerder in een vergelijkbare situatie zaten en nu met pensioen zijn om te laten zien wat voor leven zij doorgaans na hun pensioen leiden en hoeveel pensioen ze daarvoor nodig hebben. Dergelijke informatie zal helpen om mensen die uit een gebrek aan inzicht over hoeveel pensioen ze straks nodig hebben, richting te geven. Het geeft hun een beter beeld van wat voor hun groep als normaal wordt gezien en kan hen geruststellen dat ze niet de enigen zijn die een bepaalde keuze voor hun pensioen maken.

Als we onze resultaten over inertie bij zorgverzekeringen generaliseren naar inertie bij pensioenbeslissingen, dan helpen we inertie juist niet met hun pensioenbeslissingen door ze erop te wijzen dat ze vooral heel erg goed moeten nadenken (dat weerhoudt hen er juist van actie te ondernemen). Willen we hen helpen de knoop door te hakken, dan kunnen we ze beter een deadline of andere duidelijke trigger geven. Dit lijkt in lijn met eerdere onderzoeken die *life events* gebruiken om mensen te activeren. Behalve dat *life events* een diepere en actievere verwerking van informatie kunnen activeren (Systeem 2 van Kahneman), kunnen ze ook een trigger zijn waardoor mensen stoppen met wikken en wegen en wel de knoop doorhakken. Net zoals het naderen van een deadline voor het inleveren van werk ertoe kan leiden dat keuzes sneller gemaakt worden, kan een *life event* een deadline worden die motiveert om naar het pensioen te kijken, denk aan het kopen van een huis, een huwelijk ziekte of overlijden van een partner.

Tot slot lijkt het, als we onze data over zorgverzekeringen generaliseren naar pensioenbeslissingen, niet handig om deelnemers een vergelijking met eerdere kansen te geven. Soms laten pensioenexperts weleens zien wat er had kunnen gebeuren als

mensen hun pensioen eerder hadden aangepast – waarschijnlijk om mensen meer inzicht te geven in hoe cumulatieve groei van vermogen werkt. Ons onderzoek naar inertie in pensioenbeslissingen laat zien dat dit juist inertie in de hand kan werken (Krijnen, Zeelenberg, Breugelmans, Van Putten, 2020). Amerikaanse proefpersonen die werden herinnerd aan wat ze hadden kunnen sparen als ze eerder waren begonnen, waren minder geneigd om met pensioensparen te beginnen dan proefpersonen die hier niet aan werden herinnerd. Dit effect was sterker als het verschil in jaarlijkse uitkering groot was dan wanneer dit verschil klein was. Ook was het effect groter bij een vergelijking met tien jaar eerder dan bij een vergelijking met één jaar eerder. Werd de focus gelegd op het verschil in nu beginnen met sparen of later beginnen met sparen, dan verdween dit effect van gemiste kansen. Om inzicht te geven in bijvoorbeeld het verschil in uitkomst met het verschil in risicoprofiel is het dus handiger om 'nu' met de toekomst te vergelijken ('Wat als u pas gaat beleggen met hoog risico over 5 jaar?') dan ook het verleden mee te nemen ('Wat als u was gaan beleggen met hoog risico toen u 25 was?').

4. Conclusie en discussie

Op basis van onderzoeken naar inertie blijkt dat er veel verschillende definities zijn en dat meerdere aspecten relevant zijn voor inertie of inertie kunnen veroorzaken. Waarschijnlijk zijn ze allemaal een beetje waar en zijn ze geen van alle helemaal waar. Omdat de meeste definities geen onderscheid maken tussen mensen die vrijwillig bij hetzelfde pensioenplan blijven en mensen die blijven omdat ze inert zijn, worden inerten en bewuste blijvers vaak op dezelfde manier benaderd. Uit onze data over de zorgverzekeringsmarkt blijkt, dat als je inerten en bewuste blijvers apart bekijkt, inerten meer last hebben van barrières en sommige barrières zelfs alleen gelden voor inerten (bewuste blijvers en switchers scoren op de betreffende barrières hetzelfde). Waarschijnlijk hebben deze twee groepen dus verschillende interventies nodig om geactiveerd te worden.

Het inzicht dat mensen die hun pensioen niet aanpassen niet allemaal inert zijn, kan relevant zijn voor pensioenexperts om te begrijpen waarom sommige programma's of communicatievormen beter werken dan andere. We weten nu dat deelnemers die hun pensioen nog niet hebben gewijzigd, wellicht wel naar hun pensioen hebben gekeken en alternatieven hebben vergeleken. Voor deze groep is het overbodig om informatie toe te sturen of communicatie in te zetten om ze te activeren. Deze groep kan wellicht beter geholpen worden bij het beslissingsproces, bijvoorbeeld door betrouwbare informatie te verstrekken over risico's en verwachte pensioenuitkomsten of door ze te begeleiden bij wat in hun situatie het beste werkt. Inerten daarentegen zijn nog niet zo ver; zij moeten eerst geactiveerd worden, bijvoorbeeld door hun gepersonaliseerde informatie te sturen waaruit zij kunnen opmaken dat niets doen slechter voor hen uitpakt en wat zij wel zouden kunnen doen. Defaults en geautomatiseerde processen helpen hen waarschijnlijk meer dan de bewuste blijvers.

De suggesties hierboven zijn gebaseerd op de inzichten uit de zorgverzekeringsmarkt en op de aanname dat de resultaten van het Wijzer in Geldzaken-onderzoek betrekking hebben op dezelfde barrières binnen pensioenbeslissingen. Voor meer inzicht in inertie bij pensioenbeslissingen is het interessant om te meten welke barrières vooral voor inerten een rol spelen. Daarvoor is het dan belangrijk om een duidelijke definitie te hanteren, om te kunnen bepalen wie tot de groep inerten behoort en wie tot de groep bewuste blijvers. Door het specifiek(er) onderscheiden van een doelgroep, kunnen barrières beter onderzocht worden en kunnen ook communicatievormen beter op deze doelgroep worden toegespitst. Bovendien geeft het bestuderen van de motivaties en barrières die vooral voor inerten relevant zijn, belangrijke inzichten waarmee mensen geholpen kunnen worden hun inertie te

overwinnen. Kortom: het beperken van de doelgroep tot 'wie is inert?' – in plaats van het algemenere 'wie heeft geen wijzigingen aangebracht?' – leidt tot meer bruikbare klantinzichten.

Al met al geeft dit overzicht goed weer welke factoren allemaal een rol spelen bij inertie – van relatief rationele kostenbatenoverwegingen tot emotionele/gevoelmatige overwegingen om spijt of onzekerheid te vermijden. Onze volgende stap is het formuleren van een definitie die onderscheid maakt tussen de centrale en meer perifere kenmerken van het begrip inertie (De Rooij, Van Putten Zeelenberg, Van Dijk, 2021). Met zo'n definitie hoeven we immers niet meer alle kenmerken van inertie mee te nemen in onze doelgroepenanalyse, maar kunnen we de doelgroepen baseren op de centrale kenmerken van inertie. Hebben we de centrale kenmerken van inertie eenmaal vastgesteld, dan maken we ook een vragenlijst om te meten wie inert is en wie niet. Dit helpt de doelgroepen te onderzoeken en de communicatie en keuzearchitectuur te testen die specifiek voor inertien van nut zullen zijn.

Referenties

- Alison, L., Power, N., van den Heuvel, C., Humann, M., Palasinski, M., & Crego, J. (2015). Decision inertia: Deciding between least worst outcomes in emergency responses to disasters. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 88*(2), 295–321.
- Alós-Ferrer, C., Hügelschäfer, S., & Li, J. (2016). Inertia and decision making. *Frontiers in Psychology, 7*, 169.
- Anderson, C. J. (2003). The psychology of doing nothing: forms of decision avoidance result from reason and emotion. *Psychological bulletin, 129*(1), 139.
- Andersen, S., Campbell, J. Y., Nielsen, K. M., & Ramadorai, T. (March 6, 2020). Sources of inaction in household finance: Evidence from the Danish mortgage market. *American Economic Review, Forthcoming*, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2463575> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2463575>
- Bauer, R., Eberhardt, I., & Smeets, P. (2017). Financial incentives beat social norms: A field experiment on retirement information search. *SSRN Electron.*
- Bawa, K. (1990). Modeling inertia and variety seeking tendencies in brand choice behavior. *Marketing Science, 9*(3), 263–278.
- Benartzi, S., & Thaler, R. (2007). Heuristics and biases in retirement savings behavior. *Journal of Economic Perspectives, 21*(3), 81–104.
- Beshears, J., Choi, J. J., Laibson, D., & Madrian, B. C. (2009). The importance of default options for retirement saving outcomes: Evidence from the United States. In *Social Security Policy in a Changing Environment* (pp. 167–195). University of Chicago Press.
- Beshears, J., Choi, J. J., Laibson, D., & Madrian, B. C. (2013). Simplification and saving. *Journal of Economic Behavior & Organization, 95*, 130–145.
- Bozzo, C. (2002). Understanding inertia in an industrial context. *Journal of Customer Behaviour, 1*(3), 335–355.
- Cui, R., Xin, S., & Li, Z. (2021). Interrogating and redefining the concept of consumer inertia. *Journal of Consumer Behaviour, 20*(1), 21–31.
- De Rooij, R.J.B., Van Putten, M., Zeelenberg, M., Van Dijk, E. (2021). *A prototype analysis of financial inertia*. Manuscript in preparation.
- Dellaert, B. (2010). Interactive online decision aids for complex consumer decisions. *Netspar Panel Paper, 19*
- Dinkova, M., Elling, S., Kalwij, A., & Lentz, L. (2019). Het effect van maatwerk in pensioen-informatie op navigatiegedrag. *Netspar Design paper, 118*
- Elshout, M., Van Giesen R., Zeelenberg, M., Culenaere B, Van Putten M. & Van der Schors A. (2017), Keuzegedrag verzekeren (Rapport onderzoek naar inertie in zorgverzekeringmarkt voor Ministerie van VWS). Tilburg: CentERdata.. Tilburg, The Netherlands: CentERdata. Geraadpleegd van <https://zorgenz.nl/wp-content/uploads/2017/11/keuzegedrag-verzekeren.pdf>
- Frey, B. S., & Oberholzer-Gee, F. (1997). The cost of price incentives: An empirical analysis of motivation crowding-out. *The American Economic Review, 87*(4), 746–755.
- Greenfield, H. I. (2005). Consumer inertia: A missing link?. *American Journal of Economics and Sociology, 64*(4), 1085–1089.
- Handel, B. R. (2013). Adverse selection and inertia in health insurance markets: When nudging hurts. *American Economic Review, 103*(7), 2643–2682. <https://doi.org/10.1257/aer.103.7.2643>
- Handel, B. R., & Kolstad, J. T. (2015). Health insurance for "humans": Information frictions, plan choice, and consumer welfare. *American Economic Review, 105*(8), 2449–2500.

- Heiss, F., McFadden, D., Winter, J., Wuppermann, A., & Zhou, B. (2016). Inattention and switching costs as sources of inertia in medicare part d (*NBER Working Paper No. w22765*). <http://dx.doi.org/10.3386/w22765>
- Howcroft, B., Hamilton, R., & Hewer, P. (2007). Customer involvement and interaction in retail banking: an examination of risk and confidence in the purchase of financial products. *Journal of Services Marketing*, 21, 481–491. <https://doi.org/10.1108/08876040710824843>
- Huang, M. H., & Yu, S. (1999). Are consumers inherently or situationally brand loyal?—A set intercorrelation account for conscious brand loyalty and nonconscious inertia. *Psychology & Marketing*, 16(6), 523–544. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1520-6793\(199909\)16:6%3C523::AID-MAR5%3E3.O.CO;2-B](https://doi.org/10.1002/(SICI)1520-6793(199909)16:6%3C523::AID-MAR5%3E3.O.CO;2-B)
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. Macmillan.
- Knoef, M., Been, J. & Van Putten, M. (2020) Pensioenbewustzijn verhogen via brieven en sociale media: Bewijs van een gerandomiseerd en quasi-experiment. *Netspar Design Paper 147*
- Koschate-Fischer, N., Hoyer, W. D., Stokburger-Sauer, N. E., & Engling, J. (2018). Do life events always lead to change in purchase? The mediating role of change in consumer innovativeness, the variety seeking tendency, and price consciousness. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 46(3), 516–536.
- Krijnen, J. M. T., Breugelmans, S. M., & Zeelenberg, M. (2016). Overcoming inertia in retirement saving: Why now and how? (*NETSPAR Industry series*). NETSPAR.
- Krijnen, J. M., Zeelenberg, M., Breugelmans, S. M., & van Putten, M. (2020). Inaction inertia in retirement saving. *Journal of Behavioral Decision Making*, 33(1), 52–62.
- Kuo, Y., Hu, T., & Yang, S. (2013). Effects of inertia and satisfaction in female online shoppers on repeat-purchase intention. *Managing Service Quality: An International Journal*, 23(3), 168–187. <https://doi.org/10.1108/09604521311312219>
- Laumer, S., Maier, C., & Eckhardt, A. (2010). Why do they resist?—an empirical analysis of an individual's personality trait resistance regarding the adoption of new information systems. *ECIS 2010 Proceedings*. 31. <https://aisel.aisnet.org/ecis2010/31>
- Lee, R., & Neale, L. (2012). Interactions and consequences of inertia and switching costs. *Journal of Services Marketing*, 26, 365–374. <https://doi.org/10.1108/08876041211245281>
- Lepper, M. R., & Greene, D. (1975). Turning play into work: Effects of adult surveillance and extrinsic rewards on children's intrinsic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 31, 479–486
- Luce, M. F. (1998). Choosing to avoid: Coping with negatively emotion-laden consumer decisions. *Journal of Consumer Research*, 24(4), 409–433.
- Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E., & Zhao, J. (2013). Poverty impedes cognitive function. *Science*, 341(6149), 976–980.
- McMullan, R., & Gilmore, A. (2008). Customer loyalty: An empirical study. *European Journal of Marketing*, 42, 1084–1094. <https://doi.org/10.1108/03090560810891154>
- Merriam Webster. (z.d.). Inert. Geraadpleegd op 20 januari 2021, van <https://www.merriam-webster.com/dictionary/inert>
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why having too little means so much*. Times Books/ Henry Holt and Co.
- Pitz, G. F. (1969). An inertia effect (resistance to change) in the revision of opinion. *Canadian Journal of Psychology/Revue canadienne de psychologie*, 23(1), 24.
- Polites, G. L., & Karahanna, E. (2012). Shackled to the status quo: The inhibiting effects of incumbent system habit, switching costs, and inertia on new system acceptance. *MIS quarterly*, 21–42.

- Solomon, M. R., & Bamossy, G. (2013). *Consumer Behaviour* (5de editie). London, United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Steel, P. (2007). The nature of procrastination: A meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure. *Psychological Bulletin*, *133*(1), 65–94.
- Thaler, R. H., & Benartzi, S. (2004). Save more tomorrow™: Using behavioral economics to increase employee saving. *Journal of Political Economy*, *112*(S1), S164–S187.
- The American Heritage® Dictionary of the English Language (z.d.). Inertia. Geraadpleegd op 15 mei 2020, van <https://www.wordnik.com/words/inert>
- Van Putten, M., Potter van Loon, R., Turlings, M., & Van Dijk, E. (2018). Framing in pensioenkeuzes. Het effect van framing in de keuze voor beleggingsprofiel in DC-plannen naar aanleiding van de Wet verbeterde premieregeling. *Netspar Design Paper* 112.
- Van Putten, M., van der Schors, A., van Dijk, E., & Van Dijk, W. (2016). Consumenteninertie in de keuze van contracten van dienstenmarkten. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2016/12/08/consumenteninertie-in-de-keuze-van-contracten-van-dienstenmarkten>
- White, L., & Yanamandram, V. (2004). Why customers stay: reasons and consequences of inertia in financial services. *Managing Service Quality: An International Journal*, *14*(2/3), 183–194. <https://doi.org/10.1108/09604520410528608>
- Wijzer in Geldzaken (2020). Pensioenmonitor. Geraadpleegd van <https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/pensioenmonitor-2020-wijzer-in-geldzaken.pdf>
- Zeelenberg, M., & Pieters, R. (2004). Beyond valence in customer dissatisfaction: A review and new findings on behavioral responses to regret and disappointment in failed services. *Journal of Business Research*, *57*(4), 445–455.

OVERZICHT UITGAVEN IN DE DESIGN PAPER SERIE

- 1 Naar een nieuw pensioencontract (2011)
Lans Bovenberg en Casper van Ewijk
- 2 Langlevensrisico in collectieve pensioencontracten (2011)
Anja De Waegenaere, Alexander Paulis en Job Stigter
- 3 Bouwstenen voor nieuwe pensioencontracten en uitdagingen voor het toezicht daarop (2011)
Theo Nijman en Lans Bovenberg
- 4 European supervision of pension funds: purpose, scope and design (2011)
Niels Kortleve, Wilfried Mulder and Antoon Pelsser
- 5 Regulating pensions: Why the European Union matters (2011)
Ton van den Brink, Hans van Meerten and Sybe de Vries
- 6 The design of European supervision of pension funds (2012)
Dirk Broeders, Niels Kortleve, Antoon Pelsser and Jan-Willem Wijckmans
- 7 Hoe gevoelig is de uittredeleeftijd voor veranderingen in het pensioenstelsel? (2012)
Didier Fouarge, Andries de Grip en Raymond Montizaan
- 8 De inkomensverdeling en levensverwachting van ouderen (2012)
Marika Knoef, Rob Alessie en Adriaan Kalwij
- 9 Marktconsistente waardering van zachte pensioenrechten (2012)
Theo Nijman en Bas Werker
- 10 De RAM in het nieuwe pensioenakkoord (2012)
Frank de Jong en Peter Schotman
- 11 The longevity risk of the Dutch Actuarial Association's projection model (2012)
Frederik Peters, Wilma Nusselder and Johan Mackenbach
- 12 Het koppelen van pensioenleeftijd en pensioenaanspraken aan de levensverwachting (2012)
Anja De Waegenaere, Bertrand Melenberg en Tim Boonen
- 13 Impliciete en expliciete leeftijdsdifferentiatie in pensioencontracten (2013)
Roel Mehlkopf, Jan Bonenkamp, Casper van Ewijk, Harry ter Rele en Ed Westerhout
- 14 Hoofdlijnen Pensioenakkoord, juridisch begrepen (2013)
Mark Heemskerk, Bas de Jong en René Maatman
- 15 Different people, different choices: The influence of visual stimuli in communication on pension choice (2013)
Elisabeth Brügggen, Ingrid Rohde and Mijke van den Broeke
- 16 Herverdeling door pensioenregelingen (2013)
Jan Bonenkamp, Wilma Nusselder, Johan Mackenbach, Frederik Peters en Harry ter Rele
- 17 Guarantees and habit formation in pension schemes: A critical analysis of the floor-leverage rule (2013)
Frank de Jong and Yang Zhou
- 18 The holistic balance sheet as a building block in pension fund supervision (2013)
Erwin Fransen, Niels Kortleve, Hans Schumacher, Hans Staring and Jan-Willem Wijckmans
- 19 Collective pension schemes and individual choice (2013)
Jules van Binsbergen, Dirk Broeders, Myrthe de Jong and Ralph Kojien
- 20 Building a distribution builder: Design considerations for financial investment and pension decisions (2013)
Bas Donkers, Carlos Lourenço, Daniel Goldstein and Benedict Dellaert

- 21 Escalerende garantietoezeggingen: een alternatief voor het StAr RAM-contract (2013)
Seraas van Bilsen, Roger Laeven en Theo Nijman
- 22 A reporting standard for defined contribution pension plans (2013)
Kees de Vaan, Daniele Fano, Herialt Mens and Giovanna Nicodano
- 23 Op naar actieve pensioenconsumenten: Inhoudelijke kenmerken en randvoorwaarden van effectieve pensioencommunicatie (2013)
Niels Kortleve, Guido Verbaal en Charlotte Kuiper
- 24 Naar een nieuw deelnemergericht UPO (2013)
Charlotte Kuiper, Arthur van Soest en Cees Dert
- 25 Measuring retirement savings adequacy; developing a multi-pillar approach in the Netherlands (2013)
Marika Knoef, Jim Been, Rob Alessie, Koen Caminada, Kees Goudswaard, and Adriaan Kalwij
- 26 Illiquiditeit voor pensioenfondsen en verzekeraars: Rendement versus risico (2014)
Joost Driessen
- 27 De doorsneesystematiek in aanvullende pensioenregelingen: effecten, alternatieven en transitiepaden (2014)
Jan Bonenkamp, RYanne Cox en Marcel Lever
- 28 EIOPA: bevoegdheden en rechtsbescherming (2014)
Ivor Witte
- 29 Een institutionele beleggersblik op de Nederlandse woningmarkt (2013)
Dirk Brounen en Ronald Mahieu
- 30 Verzekeraar en het reële pensioencontract (2014)
Jolanda van den Brink, Erik Lutjens en Ivor Witte
- 31 Pensioen, consumptiebehoeften en ouderenzorg (2014)
Marika Knoef, Arjen Hussem, Arjan Soede en Jochem de Bresser
- 32 Habit formation: implications for pension plans (2014)
Frank de Jong and Yang Zhou
- 33 Het Algemeen pensioenfonds en de taakafbakening (2014)
Ivor Witte
- 34 Intergenerational Risk Trading (2014)
Jijia Cui and Eduard Ponds
- 35 Beëindiging van de doorsneesystematiek: juridisch navigeren naar alternatieven (2015)
Dick Boeijen, Mark Heemskerk en René Maatman
- 36 Purchasing an annuity: now or later? The role of interest rates (2015)
Thijs Markwat, Roderick Molenaar and Juan Carlos Rodriguez
- 37 Entrepreneurs without wealth? An overview of their portfolio using different data sources for the Netherlands (2015)
Mauro Mastrogiacomo, Yue Li and Rik Dillingh
- 38 The psychology and economics of reverse mortgage attitudes. Evidence from the Netherlands (2015)
Rik Dillingh, Henriëtte Prast, Mariacristina Rossi and Cesira Urzì Brancati
- 39 Keuzevrijheid in de uittreedleeftijd (2015)
Arthur van Soest
- 40 Afschaffing doorsneesystematiek: verkenning van varianten (2015)
Jan Bonenkamp en Marcel Lever
- 41 Nederlandse pensioenopbouw in internationaal perspectief (2015)
Marika Knoef, Kees Goudswaard, Jim Been en Koen Caminada
- 42 Intergenerationele risicodeling in collectieve en individuele pensioencontracten (2015)
Jan Bonenkamp, Peter Broer en Ed Westerhout
- 43 Inflation Experiences of Retirees (2015)
Adriaan Kalwij, Rob Alessie, Jonathan Gardner and Ashik Anwar Ali
- 44 Financial fairness and conditional indexation (2015)
Torsten Kleinow and Hans Schumacher
- 45 Lessons from the Swedish occupational pension system (2015)
Lans Bovenberg, RYanne Cox and Stefan Lundbergh

- 46 Heldere en harde pensioenrechten onder een PPR (2016)
Mark Heemskerk, René Maatman en Bas Werker
- 47 Segmentation of pension plan participants: Identifying dimensions of heterogeneity (2016)
Wiebke Eberhardt, Elisabeth Brüggem, Thomas Post and Chantal Hoet
- 48 How do people spend their time before and after retirement? (2016)
Johannes Binswanger
- 49 Naar een nieuwe aanpak voor risicoprofiel-meting voor deelnemers in pensioenregelingen (2016)
Benedict Dellaert, Bas Donkers, Marc Turlings, Tom Steenkamp en Ed Vermeulen
- 50 Individueel defined contribution in de uitkeringsfase (2016)
Tom Steenkamp
- 51 Wat vinden en verwachten Nederlanders van het pensioen? (2016)
Arthur van Soest
- 52 Do life expectancy projections need to account for the impact of smoking? (2016)
Frederik Peters, Johan Mackenbach en Wilma Nusselder
- 53 Effecten van gelaagdheid in pensioen-documenten: een gebruikersstudie (2016)
Louise Nell, Leo Lentz en Henk Pander Maat
- 54 Term Structures with Converging Forward Rates (2016)
Michel Vellekoop and Jan de Kort
- 55 Participation and choice in funded pension plans (2016)
Manuel García-Huitrón and Eduard Ponds
- 56 Interest rate models for pension and insurance regulation (2016)
Dirk Broeders, Frank de Jong and Peter Schotman
- 57 An evaluation of the nFTK (2016)
Lei Shu, Bertrand Melenberg and Hans Schumacher
- 58 Pensioenen en inkomensongelijkheid onder ouderen in Europa (2016)
Koen Caminada, Kees Goudswaard, Jim Been en Marike Knoef
- 59 Towards a practical and scientifically sound tool for measuring time and risk preferences in pension savings decisions (2016)
Jan Potters, Arno Riedl and Paul Smeets
- 60 Save more or retire later? Retirement planning heterogeneity and perceptions of savings adequacy and income constraints (2016)
Ron van Schie, Benedict Dellaert and Bas Donkers
- 61 Uitstroom van oudere werknemers bij overheid en onderwijs. Selectie uit de poort (2016)
Frank Cörvers en Janneke Wilschut
- 62 Pension risk preferences. A personalized elicitation method and its impact on asset allocation (2016)
Gosse Alserda, Benedict Dellaert, Laurens Swinkels and Fieke van der Lecq
- 63 Market-consistent valuation of pension liabilities (2016)
Antoon Pelsser, Ahmad Salahnejhad and Ramon van den Akker
- 64 Will we repay our debts before retirement? Or did we already, but nobody noticed? (2016)
Mauro Mastrogiacomo
- 65 Effectieve ondersteuning van zelfmanagement voor de consument (2016)
Peter Lapperre, Alwin Oerlemans en Benedict Dellaert
- 66 Risk sharing rules for longevity risk: impact and wealth transfers (2017)
Anja De Waegenaere, Bertrand Melenberg and Thijs Markwat
- 67 Heterogeniteit in doorsneeproblematiek. Hoe pakt de transitie naar degressieve opbouw uit voor verschillende pensioenfondsen? (2017)
Loes Frehen, Wouter van Wel, Casper van Ewijk, Johan Bonekamp, Joost van Valkengoed en Dick Boeijen
- 68 De toereikendheid van pensioenopbouw na de crisis en pensioenhervormingen (2017)
Marike Knoef, Jim Been, Koen Caminada, Kees Goudswaard en Jason Rhuggenaath

- 69 De combinatie van betaald en onbetaald werk in de jaren voor pensioen (2017)
Marleen Damman en Hanna van Solinge
- 70 Default life-cycles for retirement savings (2017)
Anna Grebenchtchikova, Roderick Molenaar, Peter Schotman en Bas Werker
- 71 Welke keuzemogelijkheden zijn wenselijk vanuit het perspectief van de deelnemer? (2017)
Casper van Ewijk, Roel Mehlkopf, Sara van den Bleeken en Chantal Hoet
- 72 Activating pension plan participants: investment and assurance frames (2017)
Wiebke Eberhardt, Elisabeth Brügggen, Thomas Post en Chantal Hoet
- 73 Zerotopia – bounded and unbounded pension adventures (2017)
Samuel Sender
- 74 Keuzemogelijkheden en maatwerk binnen pensioenregelingen (2017)
Saskia Bakels, Agnes Joseph, Niels Kortleve en Theo Nijman
- 75 Polderen over het pensioenstelsel. Het debat tussen de sociale partners en de overheid over de oudedagvoorzieningen in Nederland, 1945–2000 (2017)
Paul Brusse
- 76 Van uitkeringsovereenkomst naar PPR (2017)
Mark Heemskerk, Kees Kamminga, René Maatman en Bas Werker
- 77 Pensioenresultaat bij degressieve opbouw en progressieve premie (2017)
Marcel Lever en Sander Muns
- 78 Bestedingsbehoeften bij een afnemende gezondheid na pensionering (2017)
Lieke Kools en Marike Knoef
- 79 Model Risk in the Pricing of Reverse Mortgage Products (2017)
Anja De Waegenaere, Bertrand Melenberg, Hans Schumacher, Lei Shu and Lieke Werner
- 80 Expected Shortfall voor toezicht op verzekeraars: is het relevant? (2017)
Tim Boonen
- 81 The Effect of the Assumed Interest Rate and Smoothing on Variable Annuities (2017)
Anne G. Balter and Bas J.M. Werker
- 82 Consumer acceptance of online pension investment advice (2017)
Benedict Dellaert, Bas Donkers and Carlos Lourenço
- 83 Individualized life-cycle investing (2017)
Gréta Oleár, Frank de Jong and Ingmar Minderhoud
- 84 The value and risk of intergenerational risk sharing (2017)
Bas Werker
- 85 Pensioenwensen voor en na de crisis (2017)
Jochem de Bresser, Marike Knoef en Lieke Kools
- 86 Welke vaste dalingen en welk beleggings-beleid passen bij gewenste uitkeringsprofielen in verbeterde premiereregelingen? (2017)
Johan Bonekamp, Lans Bovenberg, Theo Nijman en Bas Werker
- 87 Inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdragen in de langdurige ouderenzorg: een levenslopperspectief (2017)
Arjen Hussem, Harry ter Rele en Bram Wouterse
- 88 Creating good choice environments – Insights from research and industry practice (2017)
Elisabeth Brügggen, Thomas Post and Kimberley van der Heijden
- 89 Two decades of working beyond age 65 in the Netherlands. Health trends and changes in socio-economic and work factors to determine the feasibility of extending working lives beyond age 65 (2017)
Dorly Deeg, Maaïke van der Noordt and Suzan van der Pas
- 90 Cardiovascular disease in older workers. How can workforce participation be maintained in light of changes over time in determinants of cardiovascular disease? (2017)
Dorly Deeg, E. Burgers and Maaïke van der Noordt
- 91 Zicht op zzp-pensioen (2017)
Wim Zwinkels, Marike Knoef, Jim Been, Koen Caminada en Kees Goudswaard

- 92 Return, risk, and the preferred mix of PAYG and funded pensions (2017)
Marcel Lever, Thomas Michielsen and Sander Muns
- 93 Life events and participant engagement in pension plans (2017)
Matthew Blakstad, Elisabeth Brügggen and Thomas Post
- 94 Parttime pensioneren en de arbeidsparticipatie (2017)
Raymond Montizaan
- 95 Keuzevrijheid in pensioen: ons brein wil niet kiezen, maar wel gekozen hebben (2018)
Walter Limpens en Joyce Vonken
- 96 Employability after age 65? Trends over 23 years in life expectancy in good and in poor physical and cognitive health of 65–74-year-olds in the Netherlands (2018)
Dorly Deeg, Maaïke van der Noordt, Emiel Hoogendijk, Hannie Comijs and Martijn Huisman
- 97 Loslaten van de verplichte pensioenleeftijd en het organisatieklimaat rondom langer doorwerken (2018)
Jaap Oude Mulders, Kène Henkens en Harry van Dalen
- 98 Overgangseffecten bij introductie degressieve opbouw (2018)
Bas Werker
- 99 You're invited – RSVP! The role of tailoring in incentivising people to delve into their pension situation (2018)
Milena Dinkova, Sanne Elling, Adriaan Kalwij en Leo Lentz
- 100 Geleidelijke uittreding en de rol van deeltijdpensioen (2018)
Jonneke Bolhaar en Daniël van Vuuren
- 101 Naar een model voor pensioencommunicatie (2018)
Leo Lentz, Louise Nell en Henk Pander Maat
- 102 Tien jaar UPO. Een terugblik en vooruitblik op inhoud, doelen en effectiviteit (2018)
Sanne Elling en Leo Lentz
- 103 Health and household expenditures (2018)
Raun van Ooijen, Jochem de Bresser en Marike Knoef
- 104 Keuzevrijheid in de uitkeringsfase: internationale ervaringen (2018)
Marcel Lever, Eduard Ponds, Rik Dillingh en Ralph Stevens
- 105 The move towards riskier pension products in the world's best pension systems (2018)
Anne G. Balter, Malene Kallestrup-Lamb and Jesper Rangvid
- 106 Life Cycle Option Value: The value of consumer flexibility in planning for retirement (2018)
Sonja Wendel, Benedict Dellaert and Bas Donkers
- 107 Naar een duidelijk eigendomsbegrip (2018)
Jop Tangelder
- 108 Effect van stijging AOW-leeftijd op arbeidsongeschiktheid (2018)
Rik Dillingh, Jonneke Bolhaar, Marcel Lever, Harry ter Rele, Lisette Swart en Koen van der Ven
- 109 Is de toekomst gearriveerd? Data science en individuele keuzemogelijkheden in pensioen (2018)
Wesley Kaufmann, Bastiaan Starink en Bas Werker
- 110 De woontevredenheid van ouderen in Nederland (2018)
Jan Rouwendal
- 111 Towards better prediction of individual longevity (2018)
Dorly Deeg, Jan Kardaun, Maaïke van der Noordt, Emiel Hoogendijk en Natasja van Schoor
- 112 Framing in pensioenkeuzes. Het effect van framing in de keuze voor beleggingsprofiel in DC-plannen naar aanleiding van de Wet verbeterde premieregeling (2018)
Marijke van Putten, Rogier Potter van Loon, Marc Turlings en Eric van Dijk
- 113 Working life expectancy in good and poor self-perceived health among Dutch workers aged 55–65 years with a chronic disease over the period 1992–2016 (2019)
Astrid de Wind, Maaïke van der Noordt, Dorly Deeg and Cécile Boot
- 114 Working conditions in post-retirement jobs: A European comparison (2019)
Ellen Dingemans and Kène Henkens

- 115 Is additional indebtedness the way to increase mortgage–default insurance coverage? (2019)
Yeorim Kim, Mauro Mastrogiacommo, Stefan Hochguertel and Hans Bloemen
- 116 Appreciated but complicated pension Choices? Insights from the Swedish Premium Pension System (2019)
Monika Böhnke, Elisabeth Brügggen and Thomas Post
- 117 Towards integrated personal financial planning. Information barriers and design propositions (2019)
Nitesh Bharosa and Marijn Janssen
- 118 The effect of tailoring pension information on navigation behavior (2019)
Milena Dinkova, Sanne Elling, Adriaan Kalwij and Leo Lentz
- 119 Opleiding, levensverwachting en pensioenleeftijd: een vergelijking van Nederland met andere Europese landen (2019)
Johan Mackenbach, José Rubio Valverde en Wilma Nusselder
- 120 Giving with a warm hand: Evidence on estate planning and bequests (2019)
Eduard Suari–Andreu, Raun van Ooijen, Rob J.M. Alessie and Viola Angelini
- 121 Investeren in menselijk kapitaal: een gecombineerd werknemers– en werkgeversperspectief (2019)
Raymond Montizaan, Merlin Nieste en Davey Poulissen
- 122 The rise in life expectancy – corresponding rise in subjective life expectancy? Changes over the period 1999–2016 (2019)
Dorly Deeg, Maaïke van der Noordt, Noëlle Sant, Henrike Galenkamp, Fanny Janssen and Martijn Huisman
- 123 Pensioenaanvullingen uit het eigen woningbezit (2019)
Dirk Brounen, Niels Kortleve en Eduard Ponds
- 124 Personal and work–related predictors of early exit from paid work among older workers with health limitations (2019)
Nils Plomp, Sascha de Breij and Dorly Deeg
- 125 Het delen van langlevensrisico (2019)
Anja De Waegenaere, Agnes Joseph, Pascal Janssen en Michel Vellekoop
- 126 Maatwerk in pensioencommunicatie (2019)
Sanne Elling en Leo Lentz
- 127 Dutch Employers’ Responses to an Aging Workforce: Evidence from Surveys, 2009–2017 (2019)
Jaap Oude Mulders, Kène Henkens and Hendrik P. van Dalen
- 128 Preferences for solidarity and attitudes towards the Dutch pension system – Evidence from a representative sample (2019)
Arno Riedl, Hans Schmeets and Peter Werner
- 129 Deeltijdpensioen geen wondermiddel voor langer doorwerken (2019)
Henk–Wim de Boer, Tunga Kantarcı, Daniel van Vuuren en Ed Westerhout
- 130 Spaarmotieven en consumptiegedrag (2019)
Johan Bonekamp en Arthur van Soest
- 131 Substitute services: a barrier to controlling long–term care expenditures (2019)
Mark Kattenberg and Pieter Bakx
- 132 Voorstel keuzearchitectuur pensioensparen voor zelfstandigen (2019)
Jona Linde
- 133 The impact of the virtual integration of assets on pension risk preferences of individuals (2019)
Sesil Lim, Bas Donkers en Benedict Dellaert
- 134 Reforming the statutory retirement age: Policy preferences of employers (2019)
Hendrik P. van Dalen, Kène Henkens and Jaap Oude Mulders
- 135 Compensatie bij afschaffing doorsnee–systematiek (2019)
Dick Boeijen, Chantal de Groot, Mark Heemskerk, Niels Kortleve en René Maatman
- 136 Debt affordability after retirement, interest rate shocks and voluntary repayments (2019)
Mauro Mastrogiacommo

- 137 Using social norms to activate pension plan members: insights from practice (2019)
Joyce Augustus-Vonken, Pieter Verhallen, Lisa Brügggen and Thomas Post
- 138 Alternatieven voor de huidige verplichtstelling van bedrijfstakpensioenfondsen (2020)
Erik Lutjens en Fieke van der Lecq
- 139 Eigen bijdrage aan ouderenzorg (2020)
Pieter Bakx, Judith Bom, Marianne Tenand en Bram Wouterse
- 140 Inrichting fiscaal kader bij afschaffing doorsneesystematiek (2020)
Bastiaan Starink en Michael Visser
- 141 Hervorming langdurige zorg: trends in het gebruik van verpleging en verzorging (2020)
Pieter Bakx, Pilar Garcia-Gomez, Sara Rellstab, Erik Schut en Eddy van Doorslaer
- 142 Genetic health risks, insurance, and retirement (2020)
Richard Karlsson Linnér and Philipp D. Koellinger
- 143 Publieke middelen voor particuliere ouderenzorg (2020)
Arjen Hussem, Marianne Tenand en Pieter Bakx
- 144 Emotions and technology in pension service interactions: Taking stock and moving forward (2020)
Wiebke Eberhardt, Alexander Henkel en Chantal Hoet
- 145 Opleidingsverschillen in levensverwachting: de bijdrage van acht risicofactoren (2020)
Wilma J. Nusselder, José Rubio Valverde en Johan P. Mackenbach
- 146 Shades of Labor: Motives of Older Adults to Participate in Productive Activities (2020)
Sonja Wendel and Benedict Dellaert
- 147 Raising pension awareness through letters and social media: Evidence from a randomized and a quasi-experiment (2020)
Marieke Knoef, Jim Been and Marijke van Putten
- 148 Infographics and Financial Decisions (2020)
Ruben Cox and Peter de Goeij
- 149 To what extent can partial retirement ensure retirement income adequacy? (2020)
Tunga Kantarcı and Jochem Zweerink
- 150 De steun voor een 'zwareberoepenregeling' ontleed (2020)
Harry van Dalen, Kène Henkens en Jaap Oude Mulders
- 151 Verbeteren van de inzetbaarheid van oudere werknemers tot aan pensioen: literatuuroverzicht, inzichten uit de praktijk en de rol van pensioenuitvoerders (2020)
Peter Lapperre, Henk Heek, Pascal Corten, Ad van Zonneveld, Robert Boulogne, Marieke Koeman en Benedict Dellaert
- 152 Betere risicospreiding van eigen bijdragen in de verpleeghuiszorg (2020)
Bram Wouterse, Arjen Hussem en Rob Aalbers
- 153 Doorbeleggen met garanties? (2020)
Roderick Molenaar, Peter Schotman, Peter Dekkers en Mark Irwin
- 154 Differences in retirement preferences between the self-employed and employees: Do job characteristics play an explanatory role? (2020)
Marleen Damman, Dieuwke Zwier en Swenne G. van den Heuvel
- 155 Do financial incentives stimulate partially disabled persons to return to work? (2020)
Tunga Kantarcı and Jan-Maarten van Sonsbeek
- 156 Wijzigen van de bedrijfstakpensioenregeling: tussen pensioenfondsbestuur en sociale partners (2020)
J.R.C. Tangelder
- 157 Keuzes tijdens de pensioenopbouw: de effecten van nudging met volgorde en standaardopties (2020)
Wilte Zijlstra, Jochem de Bresser en Marieke Knoef
- 158 Keuzes rondom pensioen: implicaties op uitkeringssnelheid voor een heterogeen deelnemersbestand (2020)
Servaas van Bilsen, Johan Bonekamp, en Eduard Ponds

- 159 Met big data inspelen op woonwensen en woongedrag van ouderen: praktische inzichten voor ontwerp en beleid (2020)
Ioulia V. Ossokina en Theo A. Arentze
- 160 Economic consequences of widowhood: Evidence from a survivor's benefits reform in the Netherlands (2020)
Jeroen van der Vaart, Rob Alessie and Raun van Ooijen
- 161 How will disabled workers respond to a higher retirement age? (2020)
Tunga Kantarcı, Jim Been and Arthur van Soest
- 162 Deeltijdpensioenen: belangstelling en belemmeringen op de werkvloer (2020)
Hanna van Solinge, Harry van Dalen en Kène Henkens
- 163 Investing for Retirement with an Explicit Benchmark (2020)
Anne Balter, Lennard Beijering, Pascal Janssen, Frank de Jong, Agnes Joseph, Thijs Kamma and Antoon Pelsser
- 164 Vergrijzing en verzuim: impact op de verzekeringsvoorkeuren van werkgevers (2020)
Remco Mallee en Raymond Montizaan
- 165 Arbeidsmarkteffecten van de pensioenpremiestystematiek (2020)
Marika Knoef, Sander Muns en Arthur van Soest
- 166 Risk Sharing within Pension Schemes (2020)
Anne Balter, Frank de Jong en Antoon Pelsser
- 167 Supporting pension participants: Three lessons learned from the medical domain for better pension decisions (2021)
Jelle Strikwerda, Bregje Holleman and Hans Hoeken
- 168 Variable annuities with financial risk and longevity risk in the decumulation phase of Dutch DC products (2021)
Bart Dees, Frank de Jong and Theo Nijman
- 169 Verloren levensjaren als gevolg van sterfte aan Covid-19 (2021)
Bram Wouterse, Frederique Ram en Pieter van Baal
- 170 Which work conditions can encourage older workers to work overtime? (2021)
Raymond Montizaan and Annemarie Kuenn-Nelen
- 171 Herverdeling van individueel pensioenvermogen naar partnerpensioen: een stated preference-analyse (2021)
Raymond Montizaan
- 172 Risicogedrag na een ramp; implicaties voor pensioenen (2021)
Martijn de Vries
- 173 The Impact of Climate Change on Optimal Asset Allocation for Long-Term Investors (2021)
Mathijs Cosemans, Xander Hut and Mathijs van Dijk
- 174 Beleggingsbeleid bij onzekerheid over risicobereidheid en budget (2021)
Agnes Joseph, Antoon Pelsser en Lieke Werner
- 175 On the Resilience of ESG Stocks during COVID-19: Global Evidence (2021)
Gianfranco Gianfrate, Tim Kievid & Mathijs van Dijk
- 176 De solidariteitsreserve juridisch ontrafeld (2021)
Erik Lutjens en Herman Kappelle
- 177 Hoe vertrouwen in politiek en maatschappij doorwerkt in vertrouwen in pensioeninstellingen (2021)
Harry van Dalen en Kène Henkens
- 178 Gelijke rechten, maar geen gelijke pensioenen: de gender gap in Nederlandse tweedepijlerpensioenen
Suzanne Kali, Jim Been, Marika Knoef en Albert van Marwijk Kooy
- 179 Completing Dutch pension reform (2021)
Ed Westerhout, Eduard Ponds and Peter Zwaneveld
- 180 When and why do employers hire and rehire employees beyond normal retirement age? (2021)
Orlaith C. Tunney and Jaap Oude Mulders
- 181 Family and government insurance: Wage, earnings, and income risks in the Netherlands and the U.S. (2021)
Mariacristina De Nardi, Giulio Fella, Marika Knoef, Gonzalo Paz-Pardo and Raun van Ooijen

- 182 Het gebruik van data in de pensioenmarkt (2021)
Willem van der Deijl, Marije Kloek, Koen Vaassen en Bas Werker
- 183 Applied Data Science in the Pension Industry: A Survey and Outlook (2021)
Onaopepo Adegunle, Michel Dumontier and Arno Riedl
- 184 Individual differences in accessing personalized online pension information: Inertia and a digital hurdle (2021)
Milena Dinkova, Adriaan Kalwij & Leo Lentz
- 185 Transitie: gevoeligheid voor veronderstellingen en omstandigheden (2021)
Anne Balter, Jan Bonenkamp en Bas Werker
- 186 De voordelen van de solidariteitsreserve ontrafeld (2021)
Servaas van Bilsen, Roel Mehlkopf en Antoon Pelsser
- 187 Consumption and time use responses to unemployment (2021)
Jim Been, Eduard Suari-Andreu, Marike Knoef en Rob Alessie
- 188 Wat is inertie? (2021)
Marijke van Putten en Robert-Jan Bastiaan de Rooij



Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Dit is een uitgave van:
Netspar
Telefoon 013 466 2109
E-mail info@netspar.nl
www.netspar.nl

September 2021