



Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Online Themaconferentie Pensioencommunicatie: van inertie tot keuzebegeleiding

Job Krijnen (AFM), Robert Jan de Rooij en Marijke van Putten (Leiden University), Milena Dinkova (UU, CPB), Adriaan Kalwij (UU) & Leo Lentz (UU), Drs. Jelle Strikwerda, Dr. Bregje Holleman en Prof. dr. Hans Hoeken (Universiteit Utrecht), Wändi Bruine de Bruin (University of Southern California)

25 september 2020

Programma

- 14:00 - 14:15 Korte introductie door de Job Krijnen (AFM) over het belang van onderzoek op terrein van inertie/keuzebegeleiding
- 14:15 - 14:45 Deelproject 1: Inertie – het concept
Robert Jan de Rooij en Marijke van Putten (Leiden University)
- 14:45 - 15:15 Deelproject 2: Inertie – het gedrag
Milena Dinkova (CPB & Universiteit Utrecht) en Adriaan Kalwij (Universiteit Utrecht)
- 15:15 - 15:45 Deelproject 3: Keuzehulpen
Jelle Strikwerda, Bregje Holleman en Hans Hoeken (Universiteit Utrecht)
- 15:45 - 16:00 Wrap-up en inzicht in gedragswetenschappen
Wändi Bruine de Bruin (University of Southern California)
- 16:00 - 16:30 Napraten via Zoom, break-outsessies per (deel)project

Pensioentoezicht, gedragswetenschap en inertie

Netspar Themaconferentie - 25 september 2020

Job Krijnen & Louise Nell

Team Consumentengedrag - Expertisecentrum
Autoriteit Financiële Markten (AFM)

job.krijnen@afm.nl

louise.nell@afm.nl

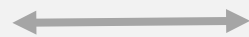
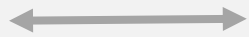


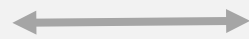
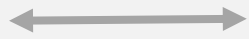
Missie

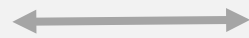
De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.

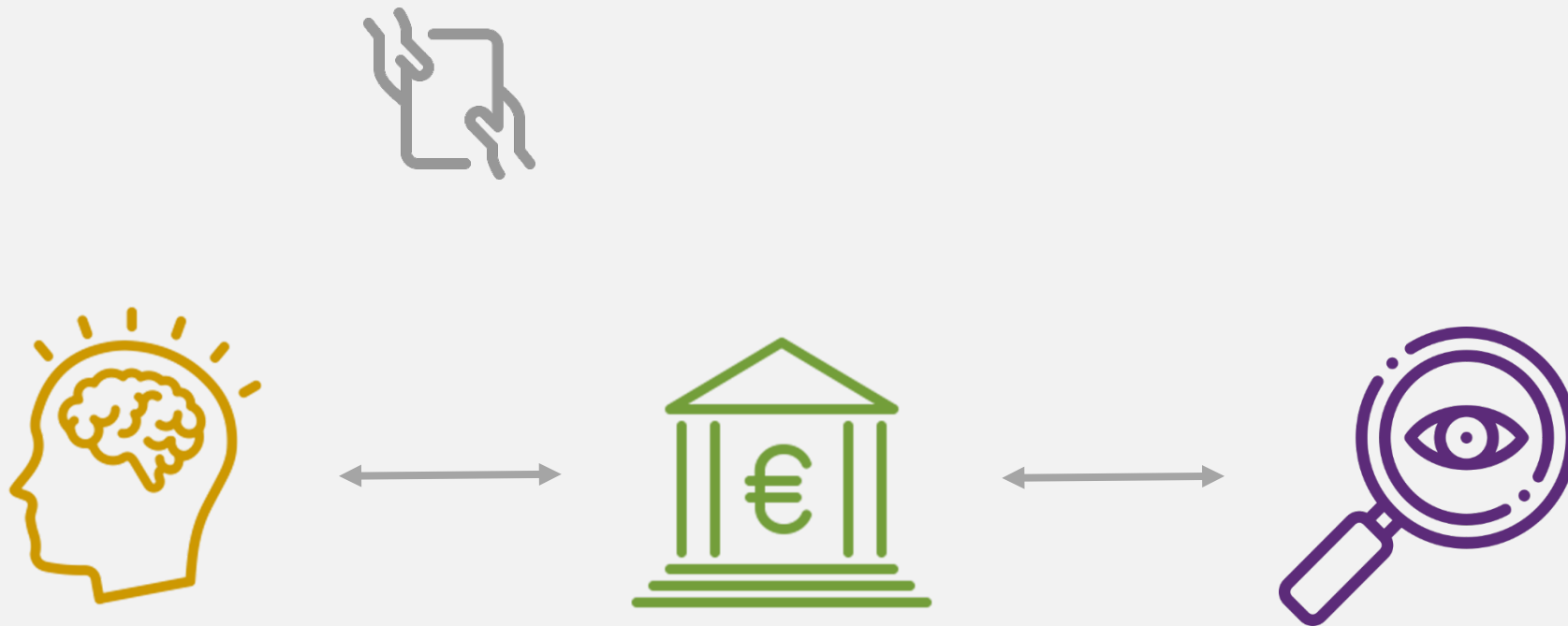
Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

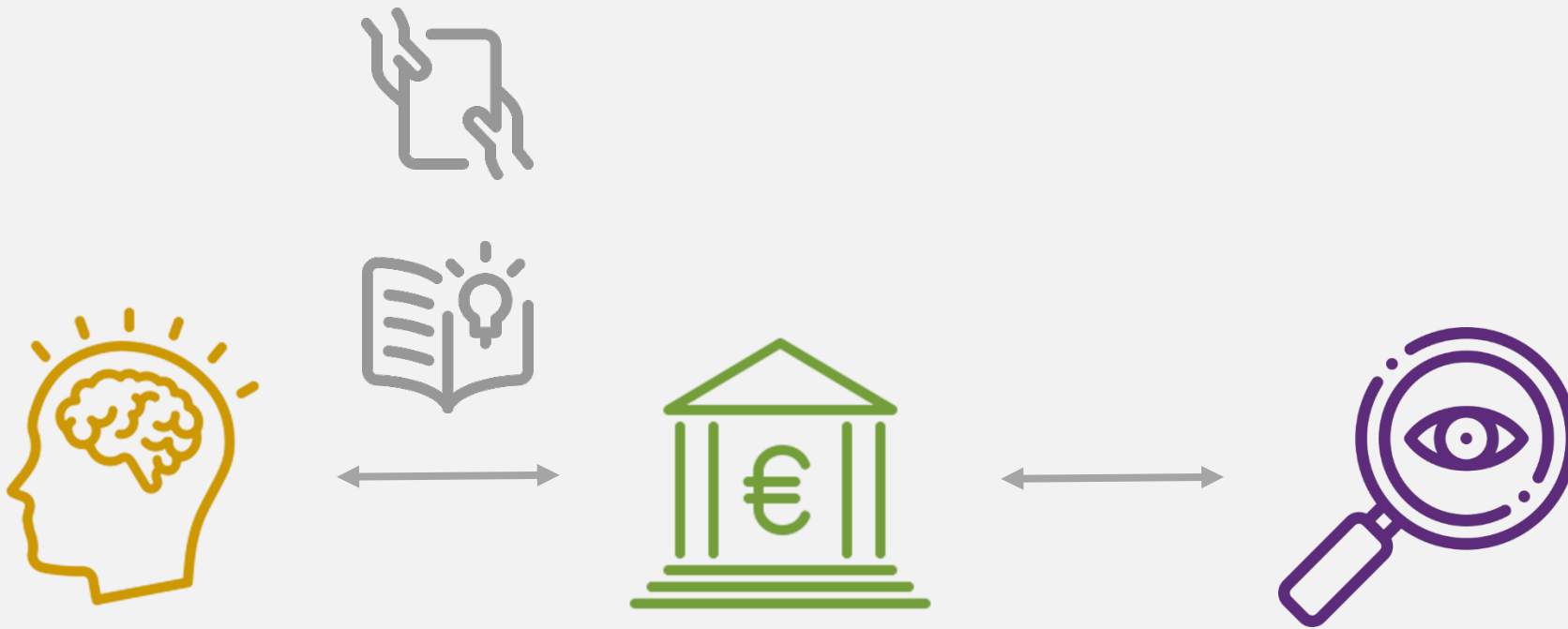














Pensioentoezicht, gedragswetenschap en inertie

Netspar Themaconferentie - 25 september 2020

Job Krijnen & Louise Nell

Team Consumentengedrag - Expertisecentrum
Autoriteit Financiële Markten (AFM)

job.krijnen@afm.nl

louise.nell@afm.nl



Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Financiële Inertie

Robert-Jan de Rooij & Marijke van Putten (Universiteit Leiden)

25 september 2020

Poll

- Wie zijn inert?
- Herken je jezelf in de volgende situaties?

Wie zijn inert?



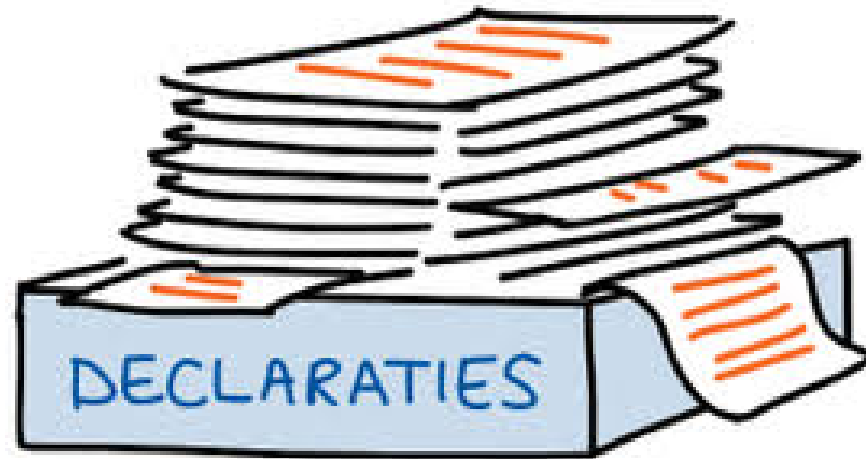
- <https://static.telefoonabonnement.nl/img/logo.png>

Wie zijn inert?



- <https://www.fiew.nl/wp-content/uploads/2017/10/Handleiding-Uitdraai-wwm.mijnpensioenoverzicht-versie-1.1.pdf>

Wie zijn inert?



- <https://www.informapp.nl/wp-content/uploads/2019/09/image-1.png>

Uitslag poll

Waarom komen mensen niet in actie?

- Wij onderzoeken waar inertie uit bestaat (psychologisch construct) en hoe inertie te meten is (anders dan met een gedragsmaat)

Onderzoek opzet

- Wat gebeurt er bij mensen die (niet) kijken naar hun financiële settings en die (geen) financiële beslissingen nemen
- Online studie
- 300 participanten (150 USA en 150 UK)

Onderzoek opzet



•Bronnen:

•<https://www.infinance.nl/wp-content/uploads/2020/07/Pensioen-1-351x185.jpg>; https://lh3.googleusercontent.com/G5hHQ-A8peLCejkOr1sWoUVyV08ws8WBa8Dr31U_Urt6HTzphiE6xNNIPuwTMTbRnMG=s128

•<https://beste-energievergelijker.com/wp-content/uploads/2019/02/gas-en-licht-vergelijken-featured-image.jpg>; https://image.freepik.com/free-vector/businessman-watering-dollar-plant-growth-wealth-investment-concept-bank-building-exterior_48369-19931.jpg

Onderzoek opzet



Introduction pension

In this part of the survey, we are interested in your experience with pension decisions. Some people have the option to change one or more of their pension settings while others might have no choice in the matter. For example, some people can select their monthly inlay amount or choose a risk profile that determines how much risk the pension fund can take while investing the pensions. In contrast, people who have no choice with regards to their pension have a default setting that has been preselected by their pension provider.

We are interested in your thoughts and beliefs, emotions and feelings, behaviors and actions, and motivation with respect to your pension decisions; also if you have not looked into your options or made an adjustment.

Please answer the following questions by typing as many responses as you can think of in the response boxes below the questions. Use only one response box per answer. If you can think of more than five responses, you can put multiple responses in one the boxes. If you can think of less than five examples, that is fine too.

Onderzoek opzet

Thoughts and beliefs (1/2)

When you consider whether or not to look into your pension, what do you think about?

Try to be as specific as possible. For example, instead of "nothing", explain what you think about instead.

1

2

3

4

5

Onderzoek opzet

In this part of the survey, we are interested in whether or not you looked into specific financial domains. These questions are with respect to the past 12 months.

	No	Yes	Prefer not to answer
Did you look into your pension?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Did you look into your healthcare plan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Did you look into your utility services?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Did you look into your banking services?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

In this part of the survey, we are interested in whether or not you made any adjustment(s) within specific financial domains. These questions are with respect to the past 12 months.

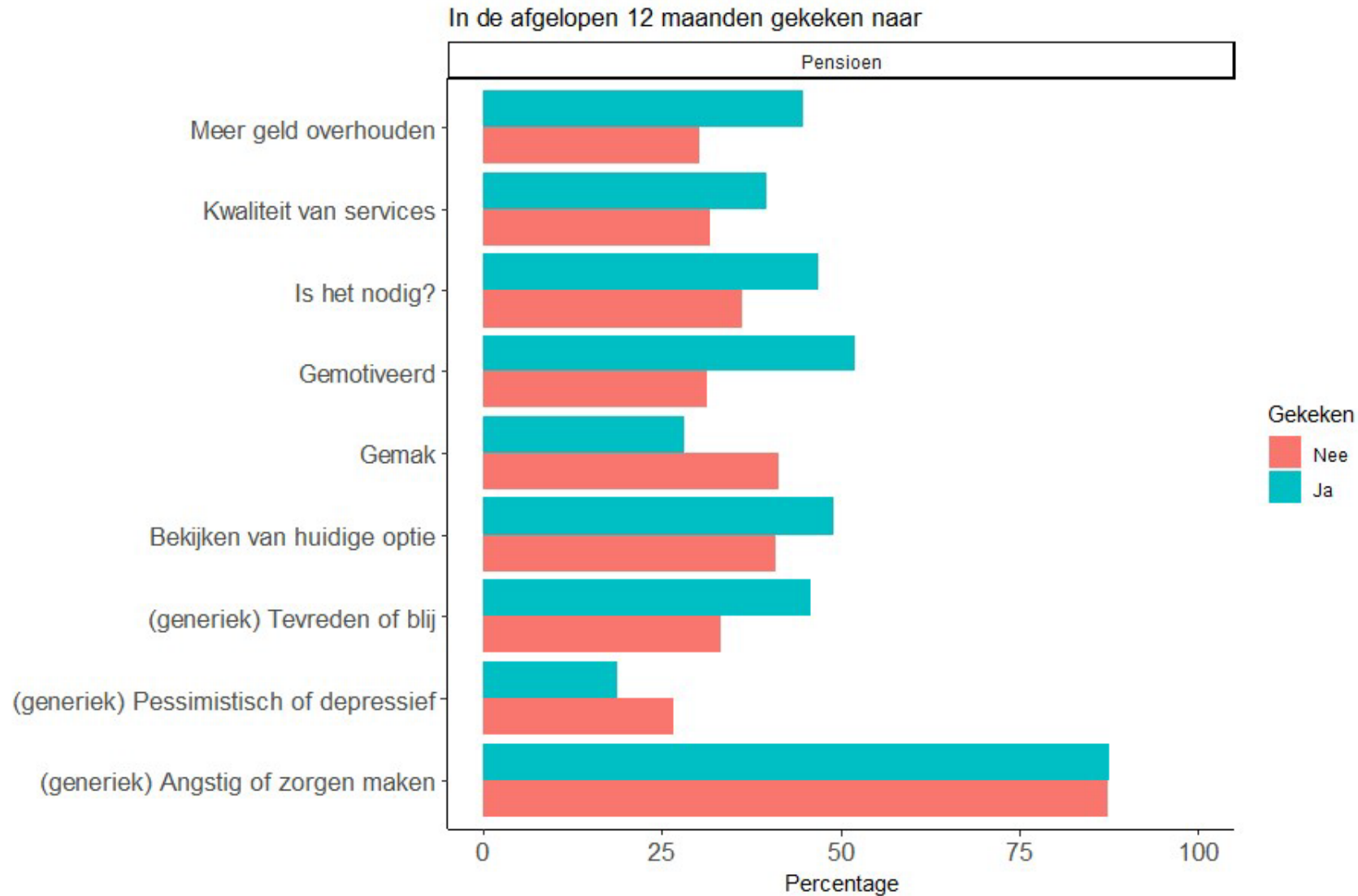
	No	Yes	Prefer not to answer
Did you adjust your pension?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Did you adjust your healthcare plan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Did you adjust your utility services?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Did you adjust your banking services?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Resultaten: Pensioen Top 10

Top Pensioen	
1	(generiek) Angst of zorgen maken
2	Hulp of informatie krijgen van anderen
3	Een goede of betere toekomst hebben
4	(generiek) Toekomst
5	Niet begrijpen
6	Verbeteren van financiële situatie
7	Gemotiveerd
8	Onduidelijk of besluiteloos
9	Timing van pensioen
10	Plannen voor de toekomst

- 1 (generiek) Angst of zorgen maken
- 2 Hulp of informatie krijgen van anderen
- 3 Een goede of betere toekomst hebben
- 4 (generiek) Toekomst
- 5 Niet begrijpen
- 6 Verbeteren van financiële situatie
- 7 Gemotiveerd
- 8 Onduidelijk of besluiteloos
- 9 Timing van pensioen
- 10 Plannen voor de toekomst

Resultaten: Pensioen opvallende categorieën



Poll

- Ik ben het meest geïnteresseerd in:
 1. Verschillen tussen pensioen en andere domeinen (zorgverzekering, nutsvoorziening, en bankieren)
 2. Toepassingen van een inertie schaal
 3. Volgende stappen in het onderzoek

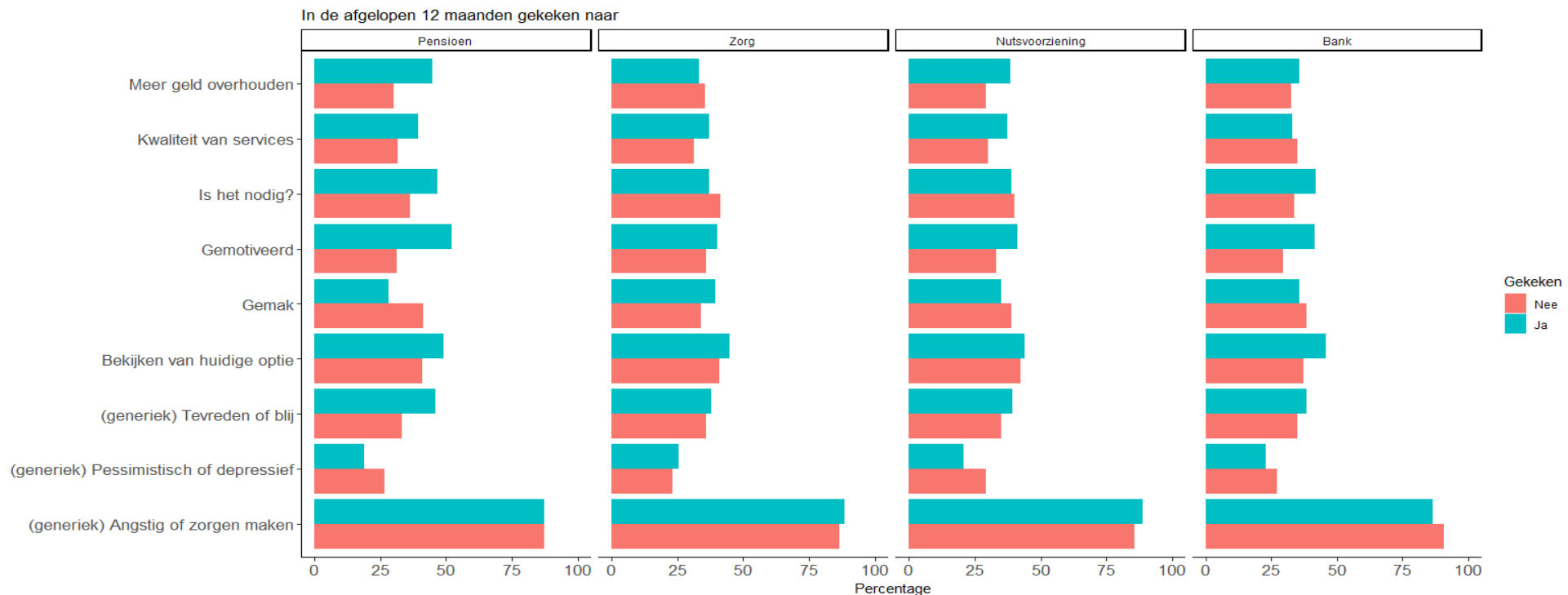
Verschillen tussen domeinen

- Top 10 meest genoemde categorieën per domein

Top	Pensioen	Zorg	Nutsvoorziening	Bank
1	(generiek) Angst of zorgen maken	(generiek) Angst of zorgen maken	De kosten of prijs van services	(generiek) Angst of zorgen maken
2	Hulp of informatie krijgen van anderen	De kosten of prijs van services	Geld besparen	Financiële markt
3	Een goede of betere toekomst hebben	Dekking van verzekering	(generiek) Angst of zorgen maken	Voordelen en cadeau's
4	(generiek) Toekomst	(generiek) Gezondheid	(generiek) Boosheid of frustratie	De kosten of prijs van services
5	Niet begrijpen	Is het nodig?	Betere of beste optie willen hebben	Hulp of informatie krijgen van anderen
6	Verbeteren van financiële situatie	(generiek) Boosheid of frustratie	Mileubewust	Gemak
7	Gemotiveerd	Voorzichtig of overwegend	Niet geïnteresseerd of niet gemotiveerd	Vergelijken en bespreken van opties
8	Onduidelijk of besluiteloos	Het beste willen voor geliefden	Hulp of informatie krijgen van anderen	Kwaliteit van consumentenservice
9	Timing van pensioen	Bekijken van huidige optie	Tijd en moeite	Geld besparen
10	Plannen voor de toekomst	Betere of beste optie willen hebben	Gemak	Verbeteren van financiële situatie

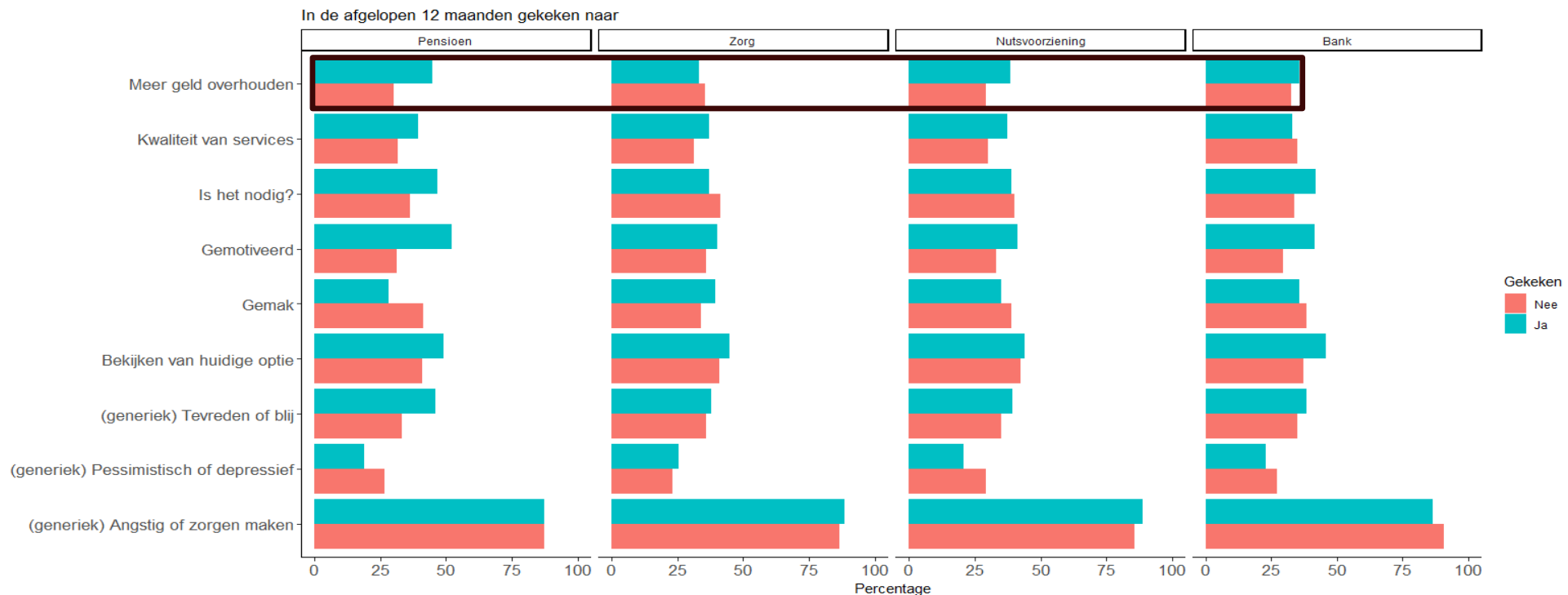
Verschillen tussen domeinen

- Opvallende categorieën pensioen ten opzichte van andere domeinen



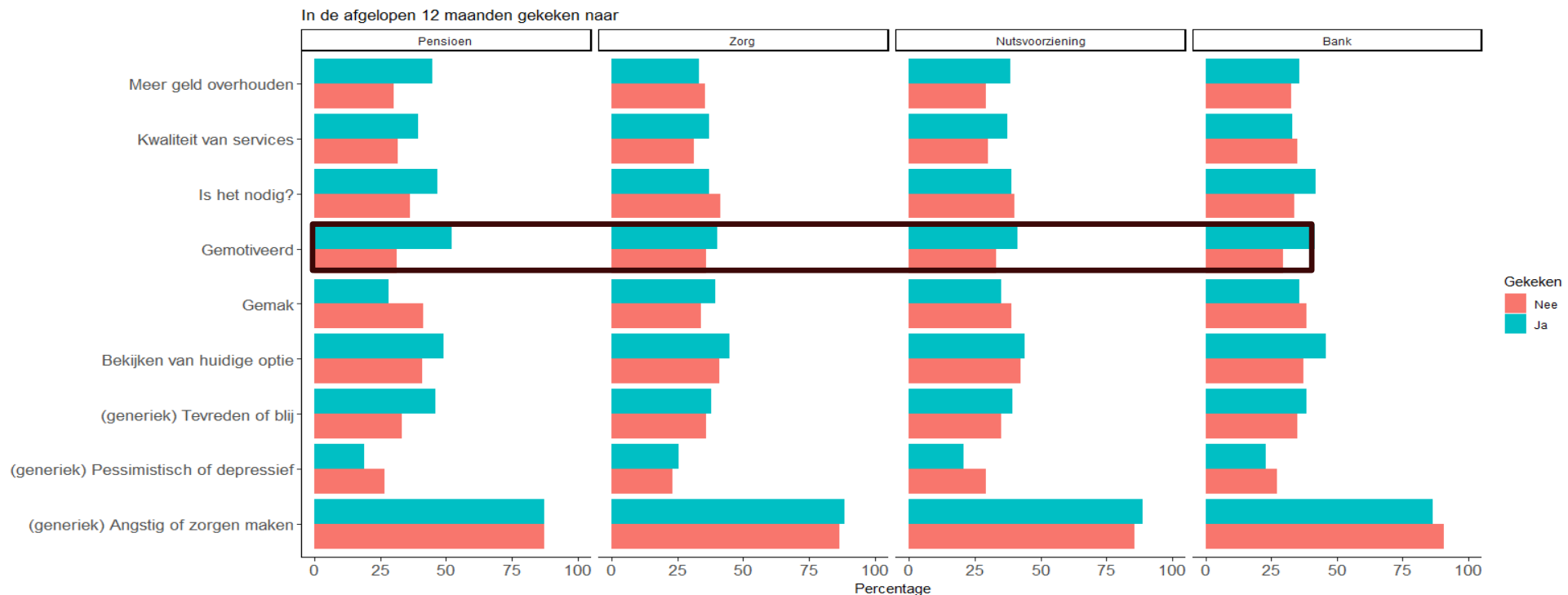
Verschillen tussen domeinen

- Opvallende categorieën pensioen ten opzichte van andere domeinen



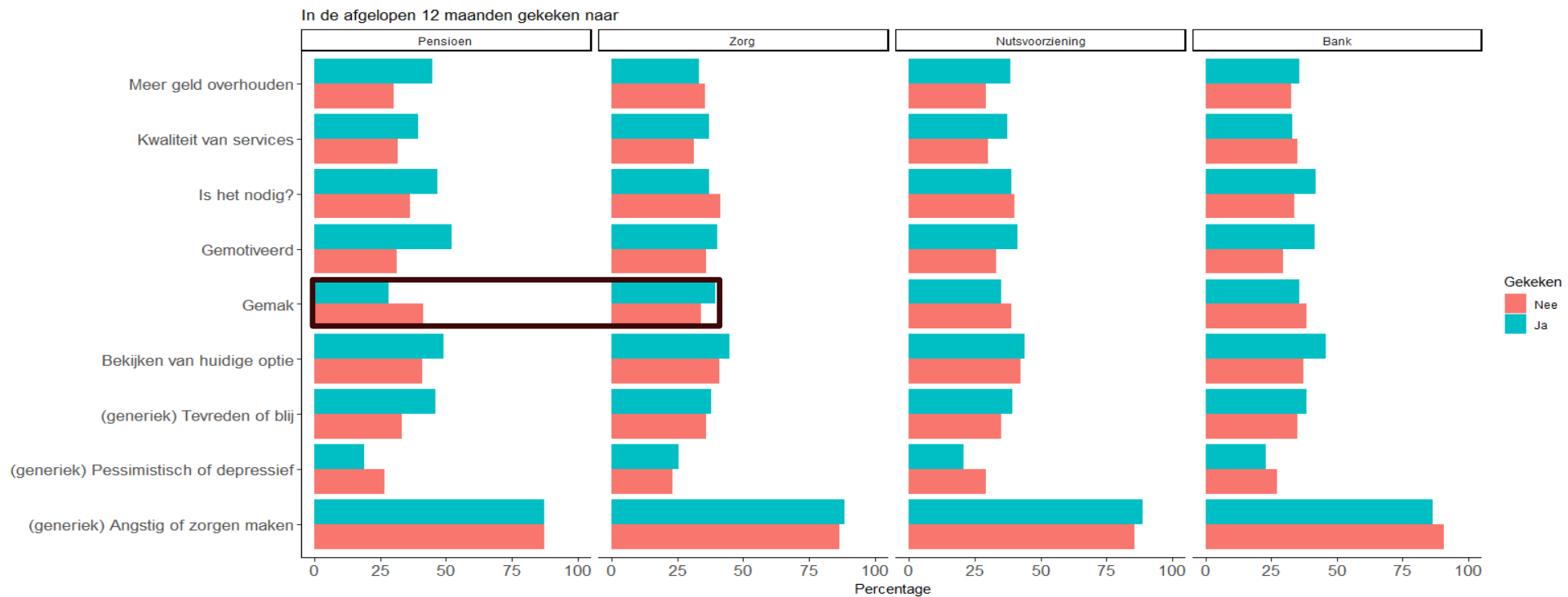
Verschillen tussen domeinen

- Opvallende categorieën pensioen ten opzichte van andere domeinen



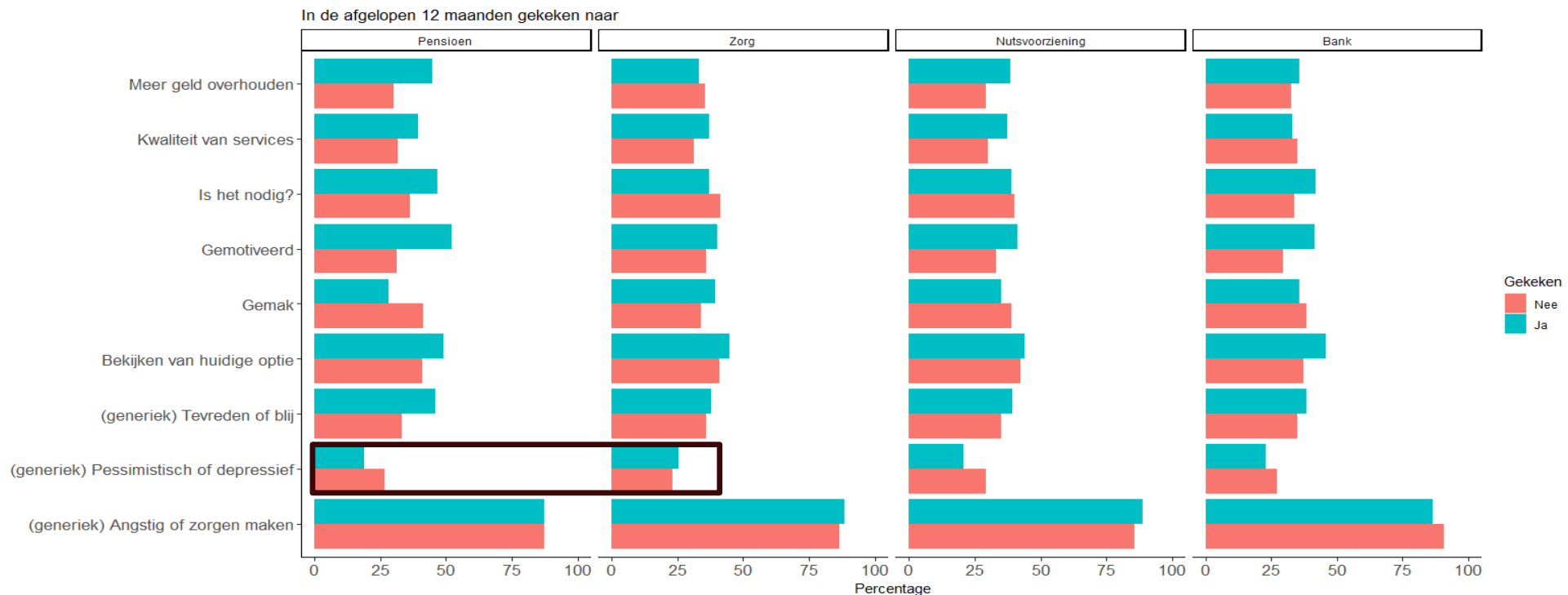
Verschillen tussen domeinen

- Opvallende categorieën pensioen ten opzichte van andere domeinen



Verschillen tussen domeinen

- Opvallende categorieën pensioen ten opzichte van andere domeinen



Toepassingen voor een inertie vragenlijst

- Experts informeren mensen en schrijven voor hoe zij keuzes zouden moeten maken omtrent pensioen, maar bij pensioenbeslissingen komt meer kijken dan alleen financiële keuzes (b.v. gevoelens van angst of besluiteloosheid).
- Sommige mensen zijn meer inert dan anderen en het is waardevol om te weten wie dat zijn, zodat we kunnen voorspellen welke klanten meer geneigd zijn om te blijven, of welke klanten meer geneigd zijn om informatie op te zoeken of aanpassingen te doen (of te switchen).
- Onderzoeken welke interventies financiële inertie verlagen. We zien dat de gedragsmaten sterk oververtegenwoordigd worden door mensen die geen actie ondernemen.

Volgende stappen in het onderzoek

Korte termijn

Creatie inertie schaal

- Huidige studie leverde categorieën op die van invloed zijn bij financiële beslissingen. categorieën zijn belangrijk als deze vaak genoemd worden of er verschillen zitten in hoe vaak deze genoemd worden door actie en geen-actie groepen. Deze categorieën worden aangevuld met constructen uit de literatuur
- Representativiteitsstudie: we leggen participanten de situaties voor waarin financiële inertie op kan treden. Daarna vragen wij aan participanten hoe representatief zij de categorieën vinden voor die situaties.
- Item selectie studie: we leggen participanten de categorieën met de hoogste representativiteitsscores voor en destileren de onderliggende componenten om zo de items voor de inertie schaal te selecteren.

Lange termijn

Inzichten uit experimenten van factoren die invloed hebben op inertie (e.g., context, effectiviteit van interventies)

Vragen? Stel ze om 16.00u in de zoom-meeting!

Appendix A - Resultaten: Algemene Top 10

Top	Antwoordcategorie
1	(generiek) Angst of zorgen maken
2	De kosten of prijs van services
3	Hulp of informatie krijgen van anderen
4	Geld besparen
5	Niet geïnteresseerd of niet gemotiveerd
6	Betere of beste optie willen hebben
7	(generiek) Boosheid of frustratie
8	Bekijken van huidige optie
9	Nieuwsgierig of geïnteresseerd
10	Is het nodig?

Appendix B - Alle vragen Qualtrics

Thoughts and beliefs (1/2)

When you consider whether or not to look into your pension, what do you think about?

Behaviors and actions (1/2)

When you consider whether or not to look into your pension, which behaviors would describe you best?

Emotions and feelings (1/2)

When you consider whether or not to look into your pension, what do you feel? What emotions would describe you best?

Motivation (1/2)

When you consider whether or not to look into your pension, what motivates you?

Thoughts and beliefs (2/2)

When you consider whether or not to adjust your pension, what do you think about?

Behaviors and actions (2/2)

When you consider whether or not to adjust your pension, which behaviors would describe you best?

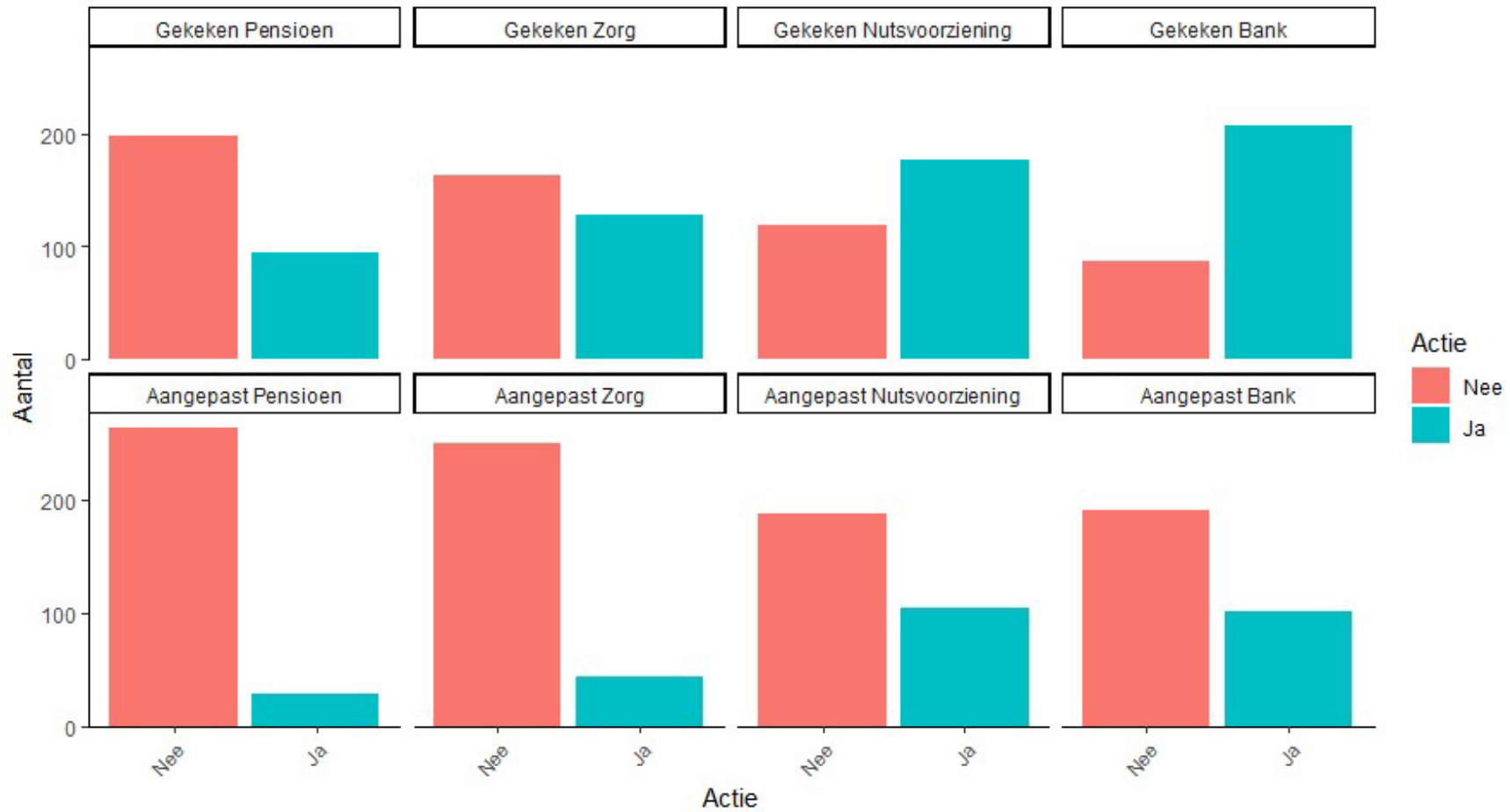
Emotions and feelings (2/2)

When you consider whether or not to adjust your pension, what do you feel? What emotions would describe you best?

Motivation (2/2)

When you consider whether or not to adjust your pension, what motivates you?

Appendix C - Gekeken en aangepast tussen domeinen





Bron: Counseling4carree

Intentions versus actions: Preparing for retirement in the Netherlands

Milena Dinkova (UU, CPB, Netspar), Adriaan Kalwij (UU, Netspar) & Leo Lentz (UU, Netspar)

Poll

Heeft u het afgelopen half jaar gekeken naar uw pensioenoverzicht?

❖ Ja

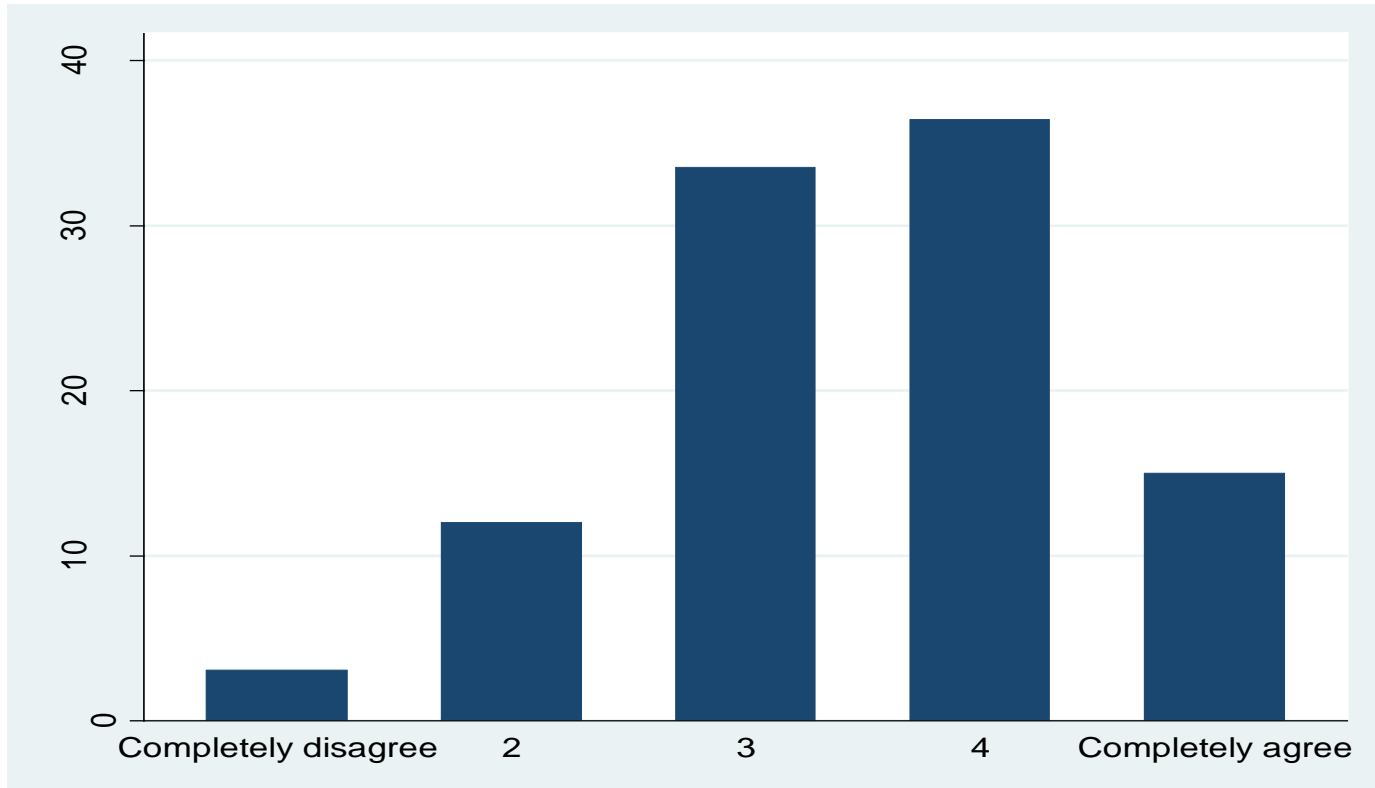
❖ Nee

❖ Ik weet het niet

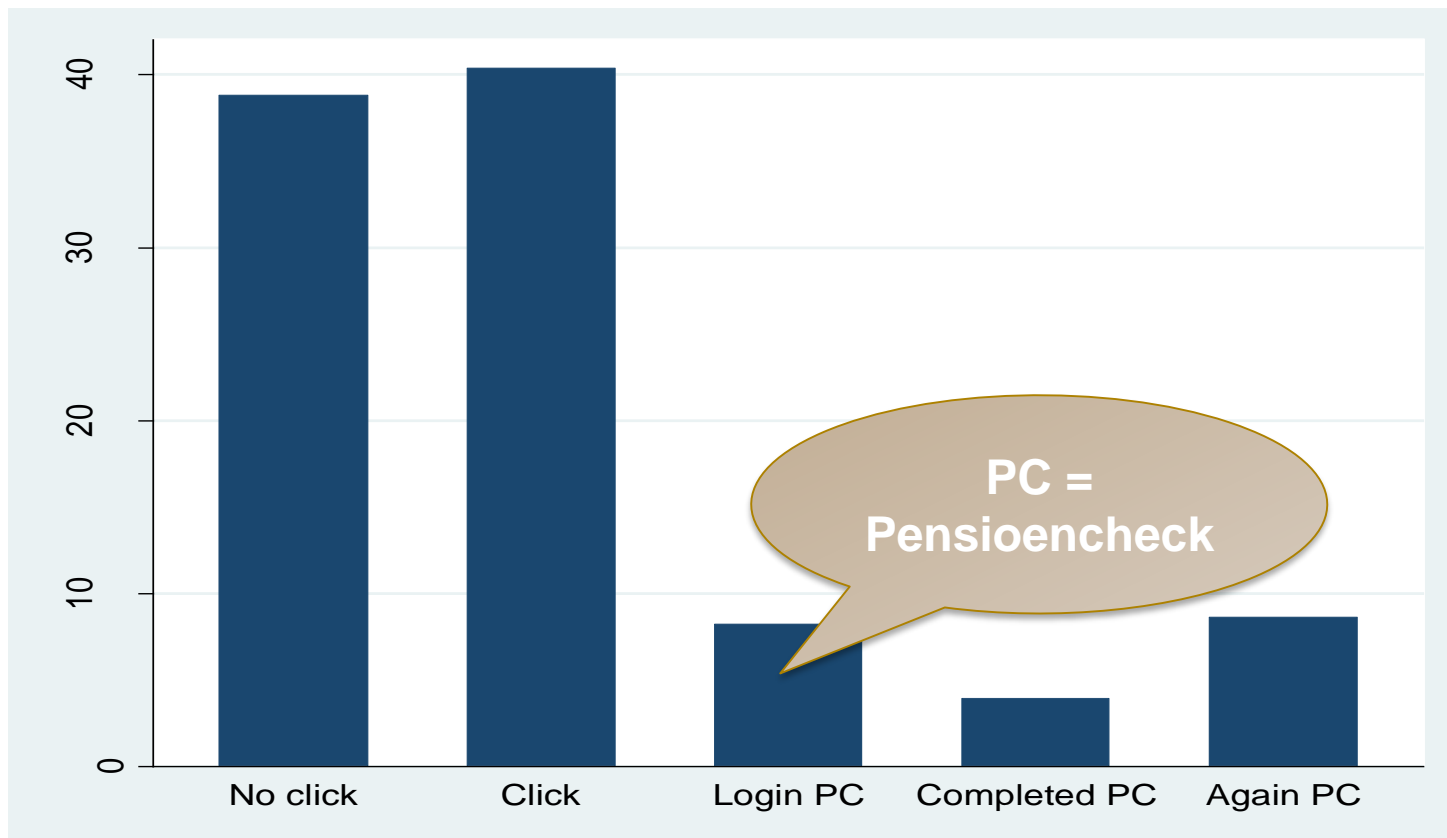
Ons onderzoek in het kort

- Deel van Netspar project Keuzetools (2019-2023)
- Wat zijn de verschillen tussen het **voornemen** van mensen om zich te verdiepen in hun pensioen (intentie) en het **daadwerkelijk bekijken** van hun pensioen informatie (actie)? En hoe hangen deze eventuele verschillen samen met persoonskenmerken?
- Bijdrage aan de literatuur over uitstelgedrag en inertie en hoe we pensioenvoorbereiding kunnen stimuleren.
- Enquête en veldexperiment met ongeveer 1,000 pensioendeelnemers bij een verzekeraar.

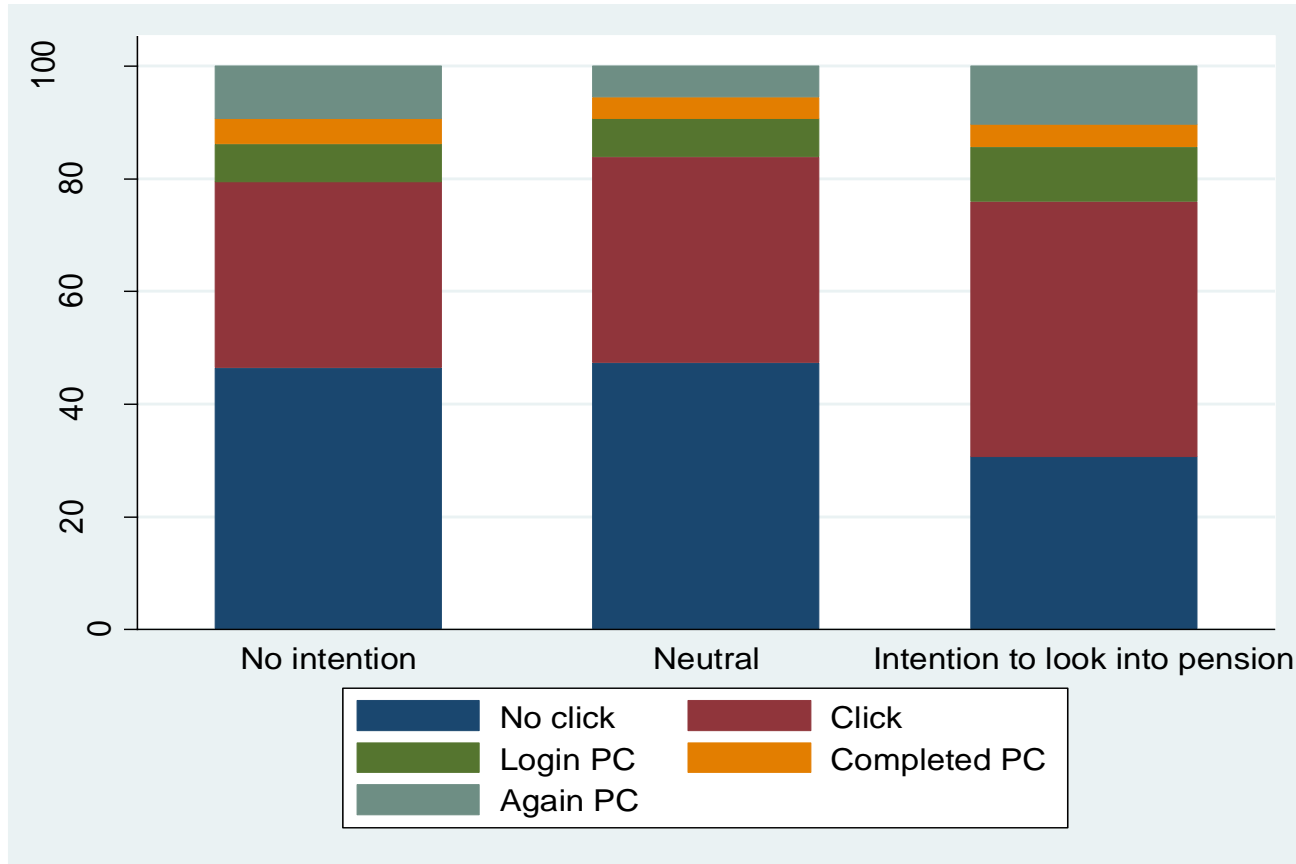
Ik ben van plan om mij binnenkort te verdiepen in mijn pensioen...



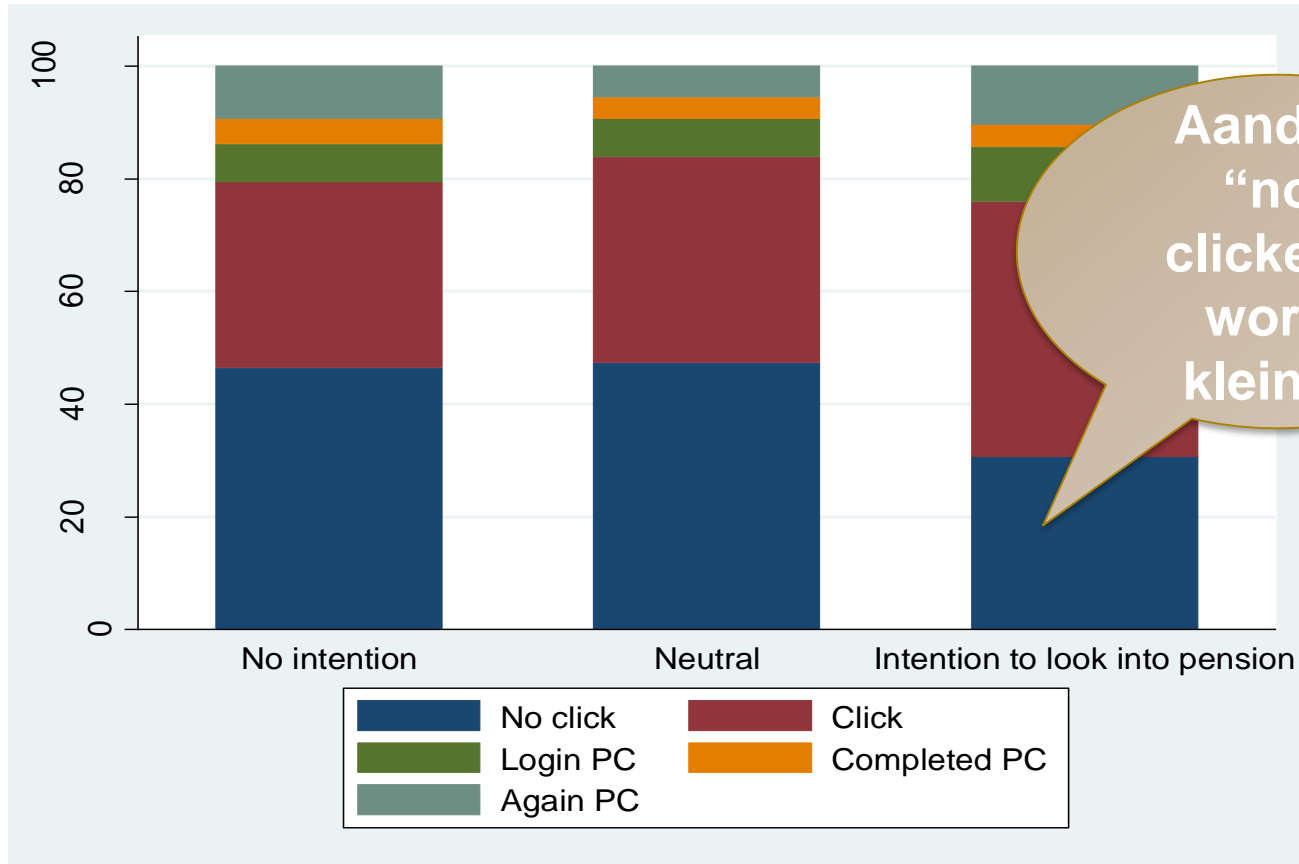
Gemeten acties in een pensioeninformatie omgeving



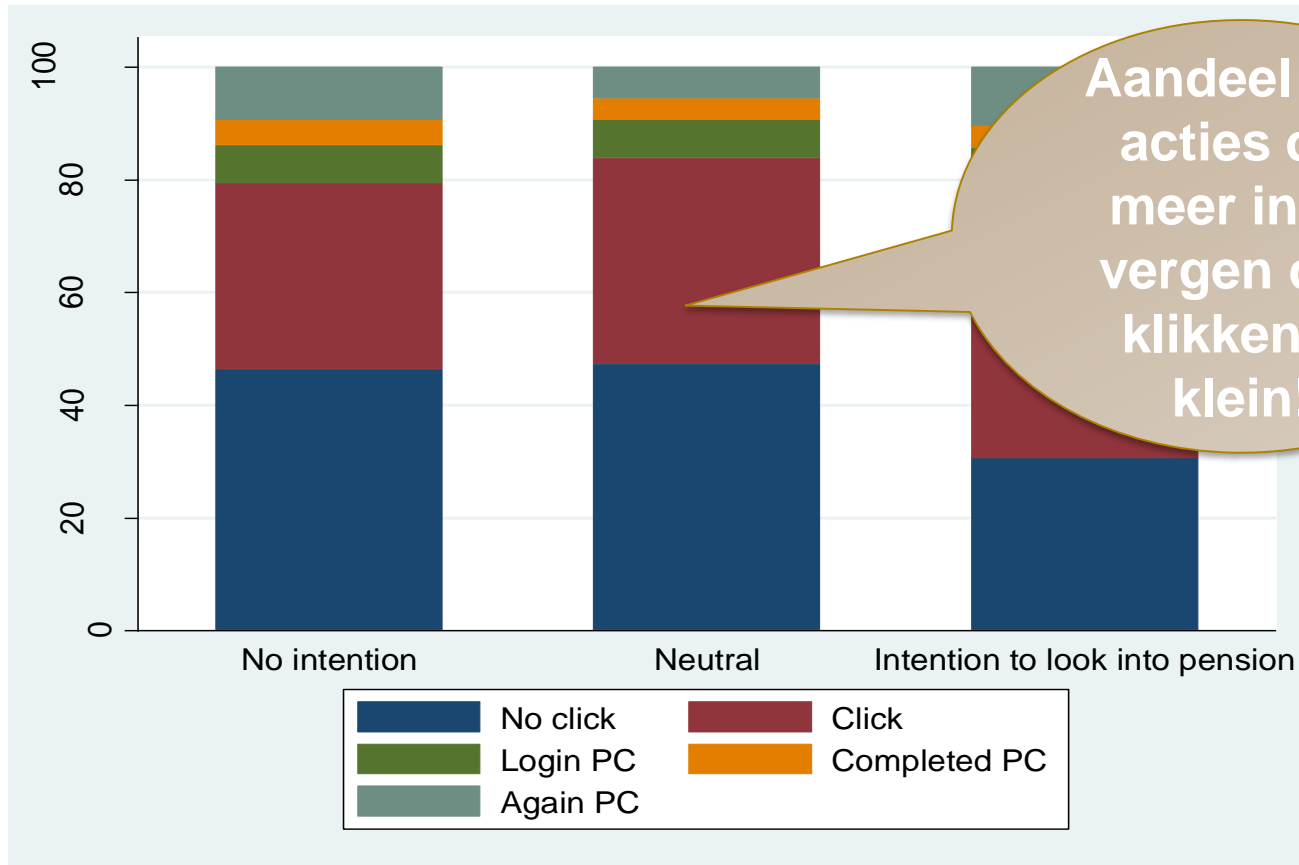
Acties per intentie categorieën (in %)



Acties per intentie categorieën (in %)



Acties per intentie categorieën (in %)



Resultaten: Voorspellers van intentie en actie

- We zien verschillen in intentie en actie voor:
 - **Leeftijd** (ouderen meer goede intenties, jongeren meer actie),
 - **Toekomstgerichtheid** (positieve correlatie met intentie, negatief met actie),
 - **Cognitiebehoefte** (positieve correlaties met intentie en actie)
- Wat lijkt geen verschil te maken?
 - Financiële geletterdheid, houding tegenover pensioeninformatie, geslacht en inkomen

Resultaten: Voorspellingen voor geselecteerde groepen

- De kans dat iemand zich in zijn (of haar) pensioen situatie verdiept is **30% hoger voor personen met “goede” intenties** dan voor personen die geen intenties hebben zich te verdiepen in hun pensioen situatie.
- Dat geldt **min of meer voor alle groepen** (op basis van leeftijd, cognitiebehoefte, of mate van kortzichtigheid).

Eerste conclusies



- Een mogelijk groot verschil tussen wat mensen **zeggen** en wat (wij observeren dat) zij **doen**
- Mensen die zeggen **dát** ze wat willen doen, doen het wel vaker
- Wat zijn verklaringen voor deze resultaten? Technische drempels? Sociaal-wenselijke antwoorden? Misconceptie?



Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement

Effectiviteit van keuzetools voor pensioendeelnemers

Drs. Jelle Strikwerda, Dr. Bregje Holleman en Prof. dr. Hans Hoeken (Universiteit Utrecht)

Project Keuzetools (2019-2023)

Hoe kunnen keuzetools pensioenkeuzes optimaal begeleiden?

Project Keuzetools (2019-2023)

Aanleiding/relevantie:

- Pensioendeelnemers staan voor complexe keuzes
 - Met verschillende voor- en nadelen die voor kunnen komen
 - Beste keuze hangt af van individuele waarden/voorkeuren
- Die keuzes zijn vaak niet bekend
 - Of worden niet goed begrepen
- Dit resulteert in onzekerheid
 - Of verwachtingen die niet waargemaakt worden
 - En mogelijk in teleurstelling achteraf

Medisch domein

- Gebruik keuzetools voor complexe beslissingen
- Veel onderzoek naar keuzetools


Stacey et al. (2017): [use decision aids..] when there is more than one option and neither is clearly better, or when options have benefits and harms that people value differently

Keuzetools:

- Benadrukken de kern van de keuze
- Helpen bepalen wat iemand belangrijk vindt
- Gebruiken eenvoudige, visuele hulpmiddelen

Keuzetools: functies (1)

Benadrukken de kern van de keuze zodat de alternatieven eenvoudiger te vergelijken zijn

 Borstkanker keuzehulp pat28825 ▾

[1. Uw diagnose ▾](#) [2. Borstsparend of -verwijdering? ▾](#) [3. Reconstructie? ▾](#) [4. Samenvatting](#)

1b. Uw diagnose

Uw zorgverlener gaf u een uitreikvel met uw situatie. Vink hieronder uw situatie aan. Dan krijgt u in de volgende stappen informatie die daarbij past.

<p>Uw opties Voor welke opties komt u volgens uw dokter in aanmerking?</p>	<p>Borstsparende behandeling</p> <p><input checked="" type="radio"/> is mogelijk zonder vooraf chemotherapie</p> <p><input type="radio"/> is beter mogelijk na chemotherapie</p> <p><input type="radio"/> is alleen mogelijk na succesvolle chemotherapie</p> <p>Volledige borstverwijdering</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> zonder reconstructie</p> <p><input type="checkbox"/> met directe reconstructie</p> <p><input type="checkbox"/> met uitgestelde reconstructie</p>
---	--

Uw keuzes

U heeft de volgende keuzes:

Borstsparende behandeling of volledige borstverwijdering?
U heeft de keuze tussen een borstsparende behandeling en een volledige borstverwijdering.

Keuzetools: functies (2)

Helpen bepalen wat iemand belangrijk vindt en hoe dit aansluit bij de voor- en nadelen van de alternatieven

Borstkanker keuzehulp pat28825

1. Uw diagnose 2. Borstsparend of -verwijdering? 3. Reconstructie? 4. Samenvatting

2b. Uw afwegingen

U heeft de informatie over de opties gelezen. Hier zet u op een rij wat u belangrijk vindt.


U leest telkens twee stellingen. Schuif het bolletje naar de stelling die het beste bij u past.

Daarna geeft u zelf aan wat uw voorkeur heeft. De keuzehulp geeft u geen advies.

Reden voor: Borstsparende behandeling	Reden voor: Borstverwijdering
Ik heb er vertrouwen in dat borstsparend behandelen alle kanker verwijdert	Ik maak me zorgen dat borstsparend behandelen niet alle kanker verwijdert
Past het beste bij mij	Past het beste bij mij
Neutraal	Neutraal
Ik wil graag een deel van mijn borst behouden	Behoud van mijn borst vind ik minder belangrijk
Past het beste bij mij	Past het beste bij mij
Neutraal	Neutraal
Ik vind bijwerkingen van bestraling acceptabel, als ik daardoor een deel van mijn borst kan behoud	Ik heb moeite met bijwerkingen van bestraling
Past het beste bij mij	Past het beste bij mij
Neutraal	Neutraal
Langere behandelduur en dagelijks vervoer bij bestraling vind ik geen probleem	Ik heb moeite met de behandelduur en het dagelijks vervoer bij bestraling
Past het beste bij mij	Past het beste bij mij
Neutraal	Neutraal

Keuzetools: functies (3)

Gebruiken eenvoudige, visuele hulpmiddelen om statistieken en *probabilities* begrijpelijker te maken

Borstsparende behandeling	Volledige borstverwijdering
Na een borstsparende operatie worden bij ongeveer 4 🧑 van de 100 vrouwen tumorresten gevonden in het snijvlak. In dat geval is een heroperatie of aanvullende bestraling nodig.	Na een volledige borstverwijdering is vrijwel nooit een heroperatie nodig.
	

Poll

Welke van deze drie *features* zou het belangrijkste zijn om in een pensioenkeuzetool op te nemen?

- A. Het benadrukken van de kern van de keuze zodat de alternatieven eenvoudiger te vergelijken zijn;
- B. Het helpen bepalen wat iemand belangrijk vindt en hoe dit aansluit bij de voor- en nadelen van de alternatieven;
- C. Het gebruik van simpele, visuele hulpmiddelen om statistieken en *probabilities* begrijpelijker te maken;
- D. Alle drie even belangrijk.

Lage geletterdheid

- **Algemene geletterdheid:**
 - Woordenschat en leesvaardigheid
 - Belangrijk voor het begrijpen van pensioeninformatie
 - Ca. 1 op de 6 Nederlanders heeft moeite met lezen, schrijven of rekenen
- **Financiële geletterdheid:**
 - Vaak beperkt tot financiële gecijferdheid en de vaardigheden om met risico-rendementsverhoudingen om te gaan
 - Helpt bij het maken van goede financiële keuzes en de motivatie om die te maken
 - Is over het algemeen laag in Nederland

Door lage geletterdheid: “*the rich get richer and the poor poorer*”

→ keuzetools kunnen helpen die kloof te verkleinen

Poll

Op basis van het voorgaande, is het zinvol om keuzetools:

- A. Alleen voor de inlog te gebruiken;
- B. Alleen achter de inlog te gebruiken;
- C. Zowel voor als achter de inlog te gebruiken.

Toekomstige activiteiten

- **Achterhalen van de kern van verschillende pensioenkeuzes**
 - Op basis van interviews met consulenten, adviseurs en deelnemers
- **Ontwerpen van verschillende varianten van keuzetools**
- **Evalueren welke varianten beter werken**
 - Op basis van gebruikersonderzoek
- **Testen van de effectiviteit van keuzetools**
 - Op basis van experimenten

Team

Universiteit Utrecht – Taal & Communicatie:

Prof. dr. Leo Lentz, Dr. Henk Pander Maat, Dr. Jacqueline Evers-Vermeul

University of Southern California – Public Policy, Psychology, and Behavioral Science

Prof. dr. Wändi Bruine de Bruin

Partners

Achmea, APG, a.s.r., TKP



Wrap-up en inzicht in gedragswetenschappen

Video met Wändi Bruine de Bruin (University of Southern California)

Dank u voor uw aandacht

Graag ontmoeten de sprekers u in een van de Zoom break-outsessies van het gewenste (deel)project om na te praten.
(Links staan in de chat en in de eerder ontvangen mail.)