



Universiteit Utrecht

“Pensioen? Daar is veel om te doen!”

Een onderzoek naar de begrijpelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht (UPO)

Door:

Sanne Brand [3657388, S.Brand@students.uu.nl]

Onder begeleiding van prof. dr. Leo Lentz

Tweede begeleider: dr. Henk L. W. Pander Maat

Eindwerkstuk Communicatie

Bachelor Nederlandse taal en cultuur

Universiteit Utrecht

1 juli 2013 [Blok 4]

Jongeren weten te weinig over pensioenen. Zij weten bijvoorbeeld niet wat de termen 'pensioenaangroei', 'uitkeringsovereenkomst' en 'waardeoverdracht' betekenen. Ook ik behoorde tot die categorie. Maar dat is nu verleden tijd. In het kader van mijn bachelorstudie Nederlandse taal en cultuur heb ik samen met vier andere studenten onderzoek gedaan naar de begrijpelijkheid van pensioeninformatie. En daar heb ik heel wat van opgestoken. Pensioeninformatie is veel minder saai en ingewikkeld dan ik had verwacht. Dus hierbij een oproep aan alle jongeren om je eens te verdiepen in je pensioen!

Dit onderzoek richtte zich specifiek op de begrijpelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht zoals dat was voorgesteld door de Pensioenfederatie. In dit eindwerkstuk zal ik veelvuldig de afkorting 'UPO' gebruiken. Het onderzoek is uitgevoerd in een werkgroep met in totaal vijf studenten in blok vier van het studiejaar 2012-2013. In blok drie was er ook al door studenten van de Universiteit Utrecht onderzoek gedaan naar de begrijpelijkheid van pensioeninformatie. Zij gebruikten alleen een ander UPO. Zij construeerden een UPO op basis van zeven werkelijk bestaande UPO's. De testen die zij gebruikten, hebben wij gereviseerd, maar de strekkingen van de testen zijn hetzelfde gebleven. Ook de invalshoeken voor de deelonderzoeken van de studenten zijn niet veranderd. Ik heb uiteindelijk gekozen voor dezelfde invalshoek als Kay Raaijmakers had in blok drie. Dit verdient hier de aandacht, omdat ik in grote lijnen dezelfde opbouw voor het eindwerkstuk heb gebruikt als Kay. Maar ik heb er, vanzelfsprekend, voor de rest compleet mijn eigen eindwerkstuk van gemaakt. De resultaten van dit onderzoek zijn totaal anders en geven nog meer inzicht in de begrijpelijkheid van pensioeninformatie. En het mondt uit in gerichte aanbevelingen voor het UPO van de Pensioenfederatie. Het is dus van maatschappelijk belang.

Tot slot wil ik graag de begeleider van onze werkgroep, Leo Lentz, bedanken voor al zijn hulp en inzet tijdens de bijeenkomsten, maar ook daarnaast. Voor vragen over mijn eindwerkstuk kon ik altijd bij hem terecht. Ook bedank ik mijn tweede begeleider Henk Pander Maat, vooral voor zijn hulp bij de statistische analyses.

Sanne Brand

Meerkerk, 30 juni 2013

SAMENVATTING

Je verdiepen in je pensioen is belangrijk voor later. Er wordt veel onderzoek gedaan om ervoor te zorgen dat pensioeninformatie dan ook begrijpelijk is. Maar in deze tijden van crises lijkt niets zeker te zijn, ook je pensioen niet. Kortom, er is veel te doen om pensioen. Omdat het moeilijk is grip te krijgen op de toekomst, is er in dit onderzoek gekeken naar iets waar we wel wat aan zouden kunnen doen: de begrijpelijkheid van het Uniform Pensioen Overzicht (UPO).

In deze studie lag de focus op het voorspellen van prestaties van UPO-lezers op basis van verschillende vraagkenmerken en op basis van voorkennis. De vindbaarheid en de begrijpelijkheid van informatie in het UPO stonden daarbij centraal. De resultaten wijzen uit dat zowel de vindbaarheid als de begrijpelijkheid van informatie redelijk goed te voorspellen zijn op basis van vraagkenmerken. Voorkennis speelt geen duidelijke rol in de voorspelling.

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	5
2. Theoretisch kader	6
2.1 Vraag-antwoord processen	6
2.2 Voorkennis	9
2.3 De begrijpelijkheid van pensioeninformatie	10
3. Vraagstelling	10
4. Methode	11
4.1 Proefpersonen en procedure	11
4.1.1 Attitudetest vooraf	
4.1.2 Demografische gegevens	
4.1.3 Woordenschattest/clozetest	
4.1.4 Pensioenkenntest	
4.1.5 UPO-test	
4.1.6 Attitudetest achteraf	
4.1.7 Volgorde van de tests	
4.2 Manier van scoren moeilijkheidsniveau UPO-vragen (Mosenthal 1998) ...	13
4.3 Materiaal	13
5. Resultaten	16
5.1 Respondenten	16
5.1.1 Leeftijd, geslacht, opleiding en type dienstverband	
5.1.2 UPO-gebruik	
5.1.3 Taalvaardigheid en algemene pensioenkenntest	
5.2 Resultaten vind-en begripsscores	18
5.2.1 Resultaten vind-en begripsscores per vraagkenmerk	
5.2.2 Persoonskenmerken	
5.3 Resultaten regressieanalyse op vind-en begripsscores	20
5.3.1 Correlaties tussen de vraagkenmerken als predictoren	
5.3.2 Invloed van vraagkenmerken en voorkennis op vind-en begripsscores	
5.3.2.1 Resultaten regressieanalyse op de vindcores	
5.3.2.2 Resultaten regressieanalyse op de begripsscore	
5.4 Resultaten van de kwalitatieve analyse van de UPO-vragen	23
6. Conclusies en aanbevelingen	26
6.1 Conclusie	26

6.2 Op weg naar een beter UPO	26
7. Discussie	27
7.1 Het onderzoek en de resultaten	27
7.2 Vervolgonderzoek	28
Literatuur	29
<u>Bijlagen</u>	
Bijlage A – De testbatterij	32
A1 – Mening vooraf	32
A2 – Demografische gegevens	35
A3 - Woordenschatstest	36
A4 – Clozetest	42
A5 – Pensioenkenntest	44
A6 – UPO-test	51
A7 – Mening achteraf	59
Bijlage B – Het scoringsformulier voor de proefleider bij de UPO-test	62
Bijlage C – Analyse van het moeilijkheidsniveau van de UPO-vragen	66
C1 – Uitgebreide analyse van het moeilijkheidsniveau van de UPO-vragen (vraag 2 t/m 9)	66
C2 – Beknopte weergave van de analyse van het moeilijkheidsniveau van de UPO-vragen	79
Bijlage D – Vind-en begripsscores voor de vraagkenmerken en significantietoetsen..	87

“Pensioen? Daar is veel om te doen!”

1. INLEIDING

“Pensioen is de bevrijding van een gevangen vlinder op het moment dat zijn vleugels beginnen af te brokkelen” (Rick Bayan)

Ans is 54 jaar en ze verloor zes jaar geleden haar man Gert bij een auto-ongeluk. Ans stond er opeens alleen voor in de zorg voor hun twee kinderen. Het was een moeilijke tijd. En niet alleen emotioneel gezien. Er kwamen ook nog financiële zorgen bij voor Ans. Haar man had altijd gezegd dat ze haar goed achter zou laten, maar dat bleek niet zo te zijn. Gert werkte bij een bedrijf dat een paar jaar geleden met hun hele pensioenregeling was overgestapt naar een andere verzekeraar. Daardoor ontstond er voor alle werknemers een pensioengat in het nabestaandenpensioen. En daar ondervindt Ans nu de gevolgen van. Ze krijgt nog geen €700 aan nabestaandenpensioen per maand. En met haar parttime baan komt daar niet heel veel bij. Het ziet ernaar uit dat ze niet in hun huis kan blijven wonen. Het huis waar ze zo veel dierbare en mooie herinneringen aan haar man heeft. Hadden ze zich maar beter verdiept in hun pensioen...

Dit voorbeeld van Ans is “gelukkig” verzonnen, maar het kan zeker voorkomen in de werkelijkheid. Het lijkt pessimistisch, maar dat is het niet. Het is de harde waarheid van dit moment. De pensioenkennis van de gemiddelde Nederlander laat te wensen over. Uit een onderzoek van TNS NIPO (2012) blijkt dat maar liefst 69% van de werknemers “volledig pensioenonbewust” is. Deze groep was niet op de hoogte van het pensioeninkomen, wist niet of het pensioeninkomen toereikend was en kende de mogelijkheden niet om meer pensioen op te bouwen. Tijd om er wat aan te doen. En dat kan ook. Dat is de optimistische kant van het verhaal. Pensioeninformatie hoeft niet ingewikkeld te zijn als je er maar even in verdiept. Zorgen voor later lijkt het devies te zijn. Want iedereen wil er dan toch warmpjes bij zitten, wat er ook gebeurt?

Ten tijde van het schrijven van dit artikel (juni 2013) is het een onzekere periode wat betreft de economie. De crisis duurt voort en in ieder nieuwsblok op de radio hoor je wel iets over bezuinigingen. Is het niet op het onderwijs, dan wordt er wel bezuinigd op de thuiszorg. Het kabinet Rutte-II heeft een zware taak. Ook pensioenfondsen blijven niet buiten schot. Maar liefst 54 pensioenfondsen waren genoodzaakt om op 1 april 2013 pensioenen te verlagen (Pensioen kijker, 2013).

Juist in tijden van onzekerheid is het belangrijk dat je goed op de hoogte bent. Maar de vraag blijft waarom dat vaak niet zo is. Waarom weten de meeste Nederlanders zo weinig over hun pensioen? Het antwoord op die vraag is niet eenvoudig. Het kan twee kanten op. Ten eerste is het zo dat mensen geen zin hebben om zich te verdiepen in hun pensioen. De interesse in zaken over pensioenen ontbreekt (Van Rooij et al., 2011). “Pff pensioenen, daar snap ik toch niets van!”, “Pensioen? Oo, dat is nog zo ver weg!” en “Het verandert nog wel een keer of tien voordat ik eindelijk met pensioen kan”. Dat zijn reacties die je vaak hoort wanneer je mensen naar hun pensioen vraagt. Uit een onderzoek van TNS NIPO in opdracht van het ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid blijkt dat maar liefst 71% van alle actieve deelnemers niet openstaat voor pensioeninformatie (TNS NIPO, 2012). Uit hetzelfde onderzoek kwam naar voren dat 44% van de deelnemers er tegenop ziet om zich in hun pensioensituatie verdiepen. Vooral jongeren beschouwen pensioen als een ‘ver-van-mijn-bedshow’.

Toch is het wel belangrijk om je te verdiepen in je pensioen. En het welbekende en alom gebruikte spreekwoord 'jong geleerd, is oud gedaan' is ook hierbij van toepassing. Iedereen ziet toch die heerlijke tijd van onbezorgdheid voor zich na een leven lang hard werken.

Ten tweede kan het zo zijn dat pensioeninformatie te ingewikkeld is. Juist nu is het van belang dat pensioeninstellingen duidelijk communiceren naar hun klanten toe. Want als mensen toch de moeite nemen om informatie op te doen over hun pensioen, dan moet die informatie wel begrijpelijk zijn.

In 2007 is de pensioenwet ingevoerd in Nederland (Nell en Lentz, 2012). Daarin staat dat pensioenfondsen verplicht zijn om de deelnemers te informeren over hun pensioensituatie. Dat moeten zij doen door middel van twee documenten: de startbrief en het zogeheten Uniform Pensioen Overzicht (UPO). Voor de startbrief, een document dat elke nieuwe deelnemer aan een pensioenfonds ontvangt, is in de wet een lijst met onderwerpen opgenomen die verplicht aan de orde moeten komen. Het UPO, het jaarlijkse overzicht, is zelfs gestandaardiseerd (Lentz, 2011). Het UPO geeft deelnemers inzicht in het bedrag dat ze aan pensioen zullen krijgen. Ook staat er bijvoorbeeld vermeld wat er gebeurt met het pensioen bij arbeidsongeschiktheid. Door deze standaardisatie zal het UPO begrijpelijk moeten zijn. Of dat echt zo is, valt te betwisten.

De Autoriteit Financiële Markten (AFM, 2010) heeft een onderzoek uitgevoerd naar de begrijpelijkheid van het UPO. De belangrijkste conclusie was dat het UPO beter te begrijpen is voor de consumenten als zij bij de hand genomen worden en stap voor stap door het UPO worden geleid. Maar ook hieruit kwam naar voren dat de desinteresse van de consument een belangrijke rol speelt in de begrijpelijkheid.

Het probleem is dus tweeledig. Aan de ene kant is het de desinteresse van de mensen over pensioenen. Daar zou wat aan gedaan kunnen worden door bijvoorbeeld reclamespotjes te maken en mensen op allerlei andere manieren enthousiast te maken. Misschien zou het nuttig zijn dat mensen op een bepaalde leeftijd een pensioenkennistest moeten doen, net zoals het theorie-examen bij het halen van je rijbewijs verplicht is. Of dat werkt is natuurlijk maar de vraag. Aan de andere kant is pensioeninformatie niet altijd begrijpelijk. En daar zal het in dit onderzoek om draaien. Er wordt vooral aandacht besteed aan het proces dat de lezer doorloopt om informatie uit het UPO te vinden en te begrijpen. Want hier is nog maar weinig over bekend. Niet alleen de manier waarop de informatie in de tekst is ondergebracht is op dit proces van invloed, maar ook het karakter van de vraagstelling speelt een belangrijke rol (Brown, 2003). Daarnaast zal ook de rol die voorkennis speelt in dit proces worden onderzocht.

In het volgende hoofdstuk bespreek ik de theoretische achtergronden bij dit onderzoek. In hoofdstuk drie wordt de centrale onderzoeksvraag gepresenteerd. In hoofdstuk vier volgt de onderzoeksmethode en in hoofdstuk vijf worden alle resultaten besproken. Hoofdstuk zes bevat de conclusie en het artikel eindigt met een discussie in hoofdstuk zeven.

2. THEORETISCH KADER

2.1 Vraag-antwoord processen

Duffy en Kabance (1982) onderscheiden drie soorten leesprocessen: reading-to-asses, reading-to-learn en reading-to-do. Bij reading-to-asses lees je een tekst zo, dat je na het lezen een beslissing over het onderwerp kunt nemen. Je weegt dan verschillende tekstelementen tegen elkaar af. Wanneer je iets leest en de informatie daarna opslaat om die op een ander tijdstip te

kunnen gebruiken, is er sprake van reading-to-learn. Tot slot gaat een lezer bij reading-to-do de tekst door met een specifieke vraag in gedachten. Dat wordt ook wel zoekend lezen genoemd. In dit onderzoek zal het draaien om het vraag-antwoord proces "reading-to-do". Lezers raadplegen het UPO namelijk vaak met een bepaalde vraag in gedachten en hopen in het UPO de informatie te vinden om die vraag te kunnen beantwoorden.

Duffy en Kabance onderscheiden daarnaast vier dimensies van tekstbruikbaarheid: toegankelijkheid, correctheid, volledigheid en begrijpelijkheid. De lezer moet in staat zijn om relevante informatie op te kunnen zoeken. Als de lezer de relevante informatie gevonden heeft, dan moet de informatie wel geschreven zijn op het niveau van de lezer. Er moeten bijvoorbeeld niet te veel vaktermen worden gebruikt.

Bij het beantwoorden van vragen over een bepaalde tekst kan men verschillende zoekstrategieën toepassen om de benodigde informatie te vinden. Als de benodigde informatie gevonden is, dan moet men die informatie uit de tekst begrijpen om een antwoord op de vraag te kunnen formuleren (Cerdán et al., 2009). Er is een aantal modellen ontwikkeld die de mentale processen bij het zoeken van informatie in kaart brengen en waarmee vervolgens het moeilijkheidsniveau van een vraag of een taak kan worden bepaald. Deze modellen richten zich of op het zoeken van informatie in een tekst op papier of op het zoeken van informatie op het Internet. Hieronder zullen verschillende modellen worden besproken.

Li en Belkin (2008) hebben een schema opgesteld om taken te kunnen classificeren op basis van hun moeilijkheid. Dat deden zij aan de hand van vier dimensies: complexiteit gedefinieerd als het aantal noodzakelijke stappen die nodig zijn om het doel van de taak te kunnen bereiken, het product van de taak, het object van informatie en de aard van het doel van de taak. Zo wordt een taak bijvoorbeeld moeilijker wanneer er meer stappen nodig zijn om het doel van de taak te kunnen bereiken.

Mosenthal (1998) heeft een puntensysteem ontwikkeld waarmee de moeilijkheid van een vraag kan worden bepaald. In dit model is een stappenplan geconstrueerd, gebaseerd op de denkstappen die lezers moeten maken bij het beantwoorden van een vraag. Bij deze stappen worden elementen genoemd die invloed hebben op de complexiteit van de taak. Om te beginnen moet de lezer op basis van de vraag een doel formuleren waarmee hij de tekst raadpleegt (stap 1). Daarna haalt hij de gegeven en de benodigde informatie uit de vraag (stap 2). Er zijn verschillende typen benodigde informatie die overeenkomen met de moeilijkheidsgraad van de vraag. Aan concrete begrippen worden lagere moeilijkheidsscores toegekend dan aan abstracte begrippen:

- Aan het identificeren van personen en locaties wordt +1 toegekend (concrete begrippen);
- Aan het identificeren van tijd en hoeveelheid wordt +2 toegekend (concrete begrippen);
- Er wordt +3 toegekend aan het identificeren van problemen en oplossingen (abstracte concepten);
- Er wordt +4 toegekend aan het benoemen van oorzaken en effecten (abstracte concepten);
- Tot slot wordt +5 toegekend aan het identificeren van equivalenten en thema's (abstracte concepten).

Bij de volgende stap (stap 3) moet de lezer zoeken naar informatie in de tekst die overeenkomt met de gegeven informatie in de vraag. Hierbij speelt allereerst de match tussen de gegeven en de gevonden informatie een rol. Informatie is makkelijker te vinden wanneer de lezer de zoektermen op voorhand krijgt aangereikt. De lezer hoeft dan zelf geen vertaalslag te maken.

Daarnaast speelt bij deze stap het type taak een rol. Mosenthal (1998) onderscheidt vier soorten zoektaken:

- *Locate task* (+1): de lezer kan de benodigde informatie voor het beantwoorden van de vraag op één plaats in de tekst vinden.
- *Cycle task* (+2): de benodigde informatie is over verschillende plaatsen in het document verspreid. De lezer moet dus meerdere zoekacties uitvoeren.
- *Integrate task* (+3): de lezer moet twee of meer informatie-elementen identificeren en deze aan elkaar relateren op basis van de specificatie in de vraag. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om relaties op basis van overeenkomsten, verschillen of probleem-oplossing relaties.
- *Generate strategy* (+5): de lezer moet twee of meer informatie-elementen lokaliseren en deze met elkaar in verband brengen. De vraag geeft alleen in dit geval niet de manier aan waarop de tekstelementen moeten worden verbonden. De lezer moet deze relatie dus zelf bedenken.

Tot slot wordt het zoekproces (stap 3) nog bemoeilijkt door de aanwezigheid van afleiders. Dit houdt in dat er in de tekst informatie aanwezig is die een overeenkomst heeft met de informatie uit de vraag, maar deze informatie is niet de juiste, benodigde informatie. Het leidt de lezer niet naar het juiste antwoord.

In de laatste fase van het stappenplan (stap 4 en 5) moet de lezer het antwoord op de vraag formuleren. De moeilijkheidsgraad van het antwoord neemt toe wanneer het uit meerdere onderdelen bestaat en wanneer het niet letterlijk in de tekst staat. Als allerlaatste moet de lezer controleren of de geïdentificeerde, benodigde informatie wel toereikend is.

Blackmon et al. (2005) hebben binnen de digitale media een formule ontwikkeld waarmee voorspeld kan worden hoeveel clicks bezoekers van een website nodig hebben om op de plaats van bestemming te komen. Hierbij gaat het dus ook om het vinden van informatie. De auteurs hielden bij het opstellen van deze formule rekening met vier belangrijke navigatieproblemen:

1. *Concurrerende kop*: er is een ander kopje dat even aantrekkelijk lijkt als het correcte kopje en dat semantisch overeenkomt met dit kopje, maar dat bevat niet de juiste link die nodig is om het doel van de gebruiker te bereiken.
2. *Concurrerende link*: er is een andere link die semantisch overeenkomt met de gegeven informatie van de bezoeker, maar deze link is niet correct om het doel van de gebruiker te bereiken.
3. *Correcte link met een zwakke geurvlag (weak scent)*: die link wordt vaak gemist, omdat die semantisch gezien niet dicht genoeg bij het doel van de gebruiker ligt, maar het is wel de correcte link.
4. *Onbekende correcte link*: de bezoeker van de website begrijpt het label van de link niet omdat hij of zij niet over genoeg achtergrondkennis beschikt. Dit kan bijvoorbeeld zo zijn bij woorden die niet vaak voorkomen.

Deze modellen over vraag-antwoordprocessen geven inzicht in de obstakels die lezers moeten overbruggen om een taak succesvol uit te voeren. De moeilijkheidsgraad van de taak wordt bepaald door zeer veel verschillende factoren. De twee belangrijkste factoren hierbij zijn: het aantal zoekacties die moeten worden uitgevoerd en de aanwezigheid van afleiders.

In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van het puntensysteem van Mosenthal (1998). Dit model is zeer concreet en ook goed toepasbaar op de vragen die gesteld worden in de UPO-test.

Met behulp van dit model wordt onderzocht welke vraagkenmerken invloed hebben op het vinden en het begrijpen van informatie in het UPO.

2.2 Voorkennis

Pensioeninformatie valt onder het financiële domein en daarin wordt voorkennis ook wel aangeduid met de term “financiële geletterdheid”. Het speelt een belangrijke rol bij het nemen van beslissingen over pensioenen. Mensen die namelijk over meer financiële kennis beschikken, zijn eerder geneigd om hun pensioen te plannen (Van Rooij et al., 2011). Financiële geletterdheid is de mogelijkheid om geïnformeerde beslissingen en doeltreffende besluiten te nemen met betrekking tot het gebruik en beheer van geld. Financiële geletterdheid is dus een combinatie van iemands vaardigheden, kennis, attitudes en uiteindelijk het gedrag met betrekking tot geld (ANZ, 2011). De term bestaat uit vijf componenten:

1. *Het bijhouden van financiën*: bijvoorbeeld door toezicht te houden op rekeningafschriften en huishoudelijke uitgaven;
2. *Vooruit plannen*: bijvoorbeeld door uit te zoeken wat je later aan pensioen zal krijgen. Het gaat hierbij om het plannen van de financiële toekomst;
3. *Kiezen van financiële producten*: bijvoorbeeld door financiële producten met elkaar te vergelijken en te kijken welke het beste bij jouw situatie past;
4. *Op de hoogte blijven*: door bijvoorbeeld regelmatig gebruik te blijven maken van financiële informatie;
5. *Financiële controle*: controle van de algemene financiële situatie en eventuele schulden.

In dit onderzoek zal onderzocht worden welke rol deze kennis speelt in het begrijpen en vinden van informatie in het Uniform Pensioenoverzicht.

Er zijn veel factoren van invloed op tekstbegrip. Het gaat hierbij niet alleen om de tekst, bijvoorbeeld om de complexiteit van het onderwerp en de stijl van de auteur, maar ook om de lezer en de taak die uitgevoerd moet worden. Diverse lezerskenmerken kunnen van invloed zijn op tekstbegrip: motivatie, ervaringen, capaciteiten en voorkennis (Armbruster et al. 2003).

Ozuru et al. (2009) deden onderzoek naar de invloed van voorkennis en leesvaardigheid op taken die verschillende niveaus van tekstbegrip benaderden. De proefpersonen kregen verschillende vragen voorgelegd. Er waren vragen bij die beantwoord konden worden met behulp van expliciete informatie in de tekst. Maar er waren ook vragen waarbij de lezer verschillende tekstelementen met elkaar in verband moesten brengen. Deze vragen gingen over het situatiemodel van de lezer. Dat zijn vragen waarbij voorkennis geactiveerd moet worden (Zwaan en Rapp 2006). Uit de resultaten van het onderzoek van Ozuru et al. (2009) kwam naar voren dat bij vragen die refereerden aan het situatiemodel 28% van de variantie in de begripsscores verklaard werd door voorkennis. Leesvaardigheid speelde hierin geen rol.

Kennis van het domein of expertise heeft een significant effect op taakprestaties en op zoekgedrag (Wildemuth 2004). Duggan en Payne (2008) hebben ook een positieve correlatie gevonden tussen voorkennis en de zoekprestaties. Zwaan en Rapp (2006) geven aan dat voorkennis het begrijpen van een tekst makkelijker maakt, mits deze voorkennis geactiveerd wordt bij het lezen van een tekst.

Kortom, uit eerder wetenschappelijk onderzoek blijkt dat voorkennis dus een positieve invloed kan hebben op het vinden en begrijpen van informatie in teksten. Alleen blijft het de vraag op welke manier dat gebeurt en welke rol het type vraag daarin heeft.

2.3 De begrijpelijkheid van pensioeninformatie

Er is in Nederland al wel wat onderzoek gedaan naar de begrijpelijkheid van pensioeninformatie. Zo is in de inleiding al het onderzoek van de Autoriteit Financiële Markten besproken naar de begrijpelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht. De AFM heeft ook onderzoek gedaan naar de volledigheid en begrijpelijkheid van de startbrief (2010), het document dat elke nieuwe deelnemer aan een pensioenfonds ontvangt. De AFM kwam daarin tot een zorgwekkende conclusie. De startbrieven blijken namelijk niet goed gestructureerd te zijn en het taalgebruik is lang niet voor iedereen begrijpelijk. De pensioenuitvoerders gebruiken veel jargon. Bovendien toetsen maar weinig pensioenuitvoerders de begrijpelijkheid door middel van een deelnemersonderzoek. Dat zijn schokkende conclusies. Laten we hopen dat het met de begrijpelijkheid van het UPO in dit onderzoek beter gesteld is.

3. VRAAGSTELLING

Het uiteindelijke doel van het onderzoek waarvan in dit artikel verslag wordt gedaan, is het begrijpelijker maken van het Uniform Pensioenoverzicht. Dat is een persoonlijke en maatschappelijke noodzaak zoals in de inleiding al naar voren is gekomen. Om dit doel te kunnen bereiken, wordt er in dit onderzoek gekeken naar zowel de begrijpelijkheid als de vindbaarheid van informatie in het UPO. In deze studie kregen de respondenten een stel vragen voorgelegd die zij met behulp van het pensioenoverzicht moesten beantwoorden.

De precieze focus in dit onderzoek ligt op de denkstappen die nodig zijn bij het vinden en begrijpen van bepaalde informatie in het UPO. Een voorzichtige, maar ook logische, verwachting hierbij is dat de vraag moeilijker wordt wanneer er meer diepgaande denkstappen zijn vereist.

Op basis van de analyse van verschillende vraagkenmerken wordt de moeilijkheid van iedere vraag bepaald. Daarna wordt gekeken of het mogelijk is om aan de hand van deze vraagkenmerken de vind- en begripsprestaties van de respondenten te voorspellen. Daaruit zal blijken welk vraagkenmerk de sterkste voorspeller is. Tot slot wordt onderzocht welke rol voorkennis speelt in deze voorspelling.

Hetgeen hiervoor is beschreven, resulteert in de volgende onderzoeksvraag:

In hoeverre is het prestatieniveau van UPO-lezers te voorspellen op basis van vraagkenmerken en voorkennis?

In de analyses van vraagkenmerken en voorkennis wordt het al eerder aangegeven onderscheid gemaakt tussen vindprestaties en begripsprestaties. In het volgende hoofdstuk zal de opzet van het onderzoek worden besproken.

4. METHODE

'Het is net Chinees voor mij!' (Respondent nummer 93, 21 jaar)

4.1 Proefpersonen en procedure

Het onderzoek werd afgenomen door vijf studenten. De studenten benaderden de proefpersonen via hun eigen kennissenkring. De proefpersonen werden geselecteerd op basis van leeftijd en opleidingsniveau. Zij moesten ouder zijn dan 20 jaar, omdat je dan ongeveer begint met het opbouwen van pensioen. Qua opleidingsniveau zou de steekproef een representatie moeten worden van de Nederlandse bevolking. De gegevens hiervoor zijn overgenomen van de site van het Centraal Bureau voor de Statistiek (2012). Verder kregen de studenten vooraf instructies over hoe ze als proefleider moesten handelen, over het afnemen van de tests en over het scoren van de gegevens.

Bij iedere afname hield de proefleider een korte introductie. In de introductie benadrukte de proefleider dat de proefpersonen de testen niet als examens moesten zien. Het onderzoek ging juist over de vraag hoe pensioenteksten verbeterd zouden kunnen worden. De resultaten zouden alleen daarvoor gebruikt worden. Verder vertelde de proefleider dat het onderzoek ongeveer drie kwartier zou duren. Na afloop kregen de proefpersonen als dank voor hun deelname, tijd en inzet een VVV-bon ter waarde van €7,50.

De testbatterij bestond uit zes onderdelen die hieronder, in de volgorde waarin ze aan de proefpersonen werden aangeboden, besproken zullen worden. Ieder onderdeel werd voorafgegaan door een korte introductie op papier.

4.1.1 Attitude vooraf

De attitudetest vooraf bevatte in totaal 15 items (zie bijlage A1). 14 daarvan waren stellingen en er was één meerkeuzevraag die betrekking had op het gebruik van het Uniform Pensioenoverzicht. Bij iedere stelling werd een zevenpunts Likert-Schaal als antwoordschaal gebruikt. Optie vier was hierbij de neutrale optie. De stellingen waren geconstrueerd aan de hand van de *Theory of planned behavior* (Ajzen, 1991). Zo waren er stellingen die te maken hadden met de 'attitude ten opzichte van pensioen' en er waren stellingen die gingen over 'de sociale norm'.

4.1.2 Demografische gegevens

In dit formulier werden algemene gegevens van de proefpersonen bevraagd zoals geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, type dienstverband en inkomensschaal (zie bijlage A2).

4.1.3 Woordenschat/clozetest

De woordenschattest bestond uit 25 meerkeuzevragen ($\alpha = 0.80$, zie bijlage A3). Iedere vraag had vijf antwoordopties en wanneer proefpersonen het antwoord op een vraag niet wisten, dan werd hen gevraagd om het alternatief 'ik weet het niet' te kiezen. Op die manier werd voorkomen dat proefpersonen zouden gaan gokken.

Bij de clozetest ontbraken er 20 woorden ($\alpha = 0.69$, zie bijlage A4). Aan de proefpersonen de taak om op de lege plaatsen de goede woorden in te vullen. De proefpersonen mochten een vraagteken noteren als zij het niet wisten.

De ene helft van de proefpersonen kreeg een woordenschattest en de andere helft een clozetest. Het waren allebei maten voor de taalvaardigheid en daarmee ook de leesvaardigheid van de proefpersonen. Daarnaast zou de clozetest gebruikt kunnen worden ter validatie van de

pensioenkenntest die in de volgende paragraaf besproken zal worden. Een clozetest is namelijk ook een middel om voorkennis te meten.

4.1.4 Pensioenkenntest

De pensioenkenntest bevatte 21 meerkeuzevragen ($\alpha = 0.73$). Met deze test werd de mate van voorkennis over pensioenen van de proefpersoon gemeten. Ook hierbij was de antwoordoptie 'ik weet het niet' bij alle vragen opgenomen. De vragen waren onderverdeeld in verschillende categorieën. Zo waren er vragen over 'de hoogte van het pensioen en AOW' en over 'partnerpensioen' (zie bijlage A5).

4.1.5 UPO-test

De UPO-test was de enige test die niet schriftelijk afgenomen werd, maar mondeling. Elke respondent kreeg een pensioenoverzicht uit 2012 van pensioenfondsen 'Het Goede Voorbeeld' voorgelegd met daarbij het eerste deel van het Pensioen-123 dat als toelichting op het overzicht diende. Voordat de test daadwerkelijk begon, kregen de proefpersonen de mogelijkheid om de documenten dertig seconden door te bladeren. Vervolgens kregen zij 14 vragen op kaartjes gepresenteerd (zie bijlage A6). Sommige vragen bestonden uit meerdere onderdelen, waardoor ze in totaal 20 vragen moesten beantwoorden. Bij elke vraag moest de respondent aanwijzen waar het antwoord gevonden werd. De proefleider noteerde vervolgens de zoektijd op een scoringsformulier (zie bijlage B). Op dit formulier stonden tevens de goede antwoorden in steekwoorden vermeld. In tabel 1 staat de manier waarop deze steekwoorden gescoord werden.

Tabel 1: Wijze van score van de steekwoorden bij de UPO-test

Waarde	Steekwoord genoemd?
0	'Nee, fout'
1	'Ja, in eigen woorden'
2	'Ja, letterlijk opgelezen'
4	'Nee, de proefpersoon heeft de tekst niet gebruikt'
5	'Ja, maar de proefpersoon heeft de tekst niet gebruikt'

Als een proefpersoon het antwoord niet kon vinden binnen twee minuten, dan wees de proefleider de passage aan waar het antwoord gevonden kon worden en kreeg hij of zij alsnog de kans om een antwoord te formuleren.

4.1.6 Attitude achteraf

Tot slot kregen de respondenten een test die de attitude van de respondent zou meten na het maken van alle tests (zie bijlage A7). De attitudetest achteraf bevatte in totaal 16 items en kwam sterk overeen met de attitudetest vooraf. De eerste veertien stellingen waren namelijk precies hetzelfde. Daarnaast waren er nog twee stellingen toegevoegd die betrekking hadden op de prestaties op de UPO-taak.

Uit deze test kon worden opgemaakt of de houdingen van de respondenten ten opzichte van pensioeninformatie veranderd waren binnen dit korte tijdsbestek. Misschien hadden zij zichzelf wel onderschat en vonden ze het UPO makkelijker te lezen dan ze verwacht hadden.

4.1.7 Volgorde van de tests

De proefleider kon op het formulier van de demografische gegevens ook invullen in welke volgorde de proefpersoon de tests had ontvangen. Tabel 2 laat zien op welke manier de opeenvolging van de tests steeds werd afgewisseld.. Dit werd gedaan om een volgorde-effect te

voorkomen. Het kan bijvoorbeeld van invloed zijn als je eerst de pensioenkennistest maakt en daarna de clozetest. Of het maakt wellicht uit of je een woordenschattest maakt of een clozetest.

Tabel 2: Volgorde van de tests

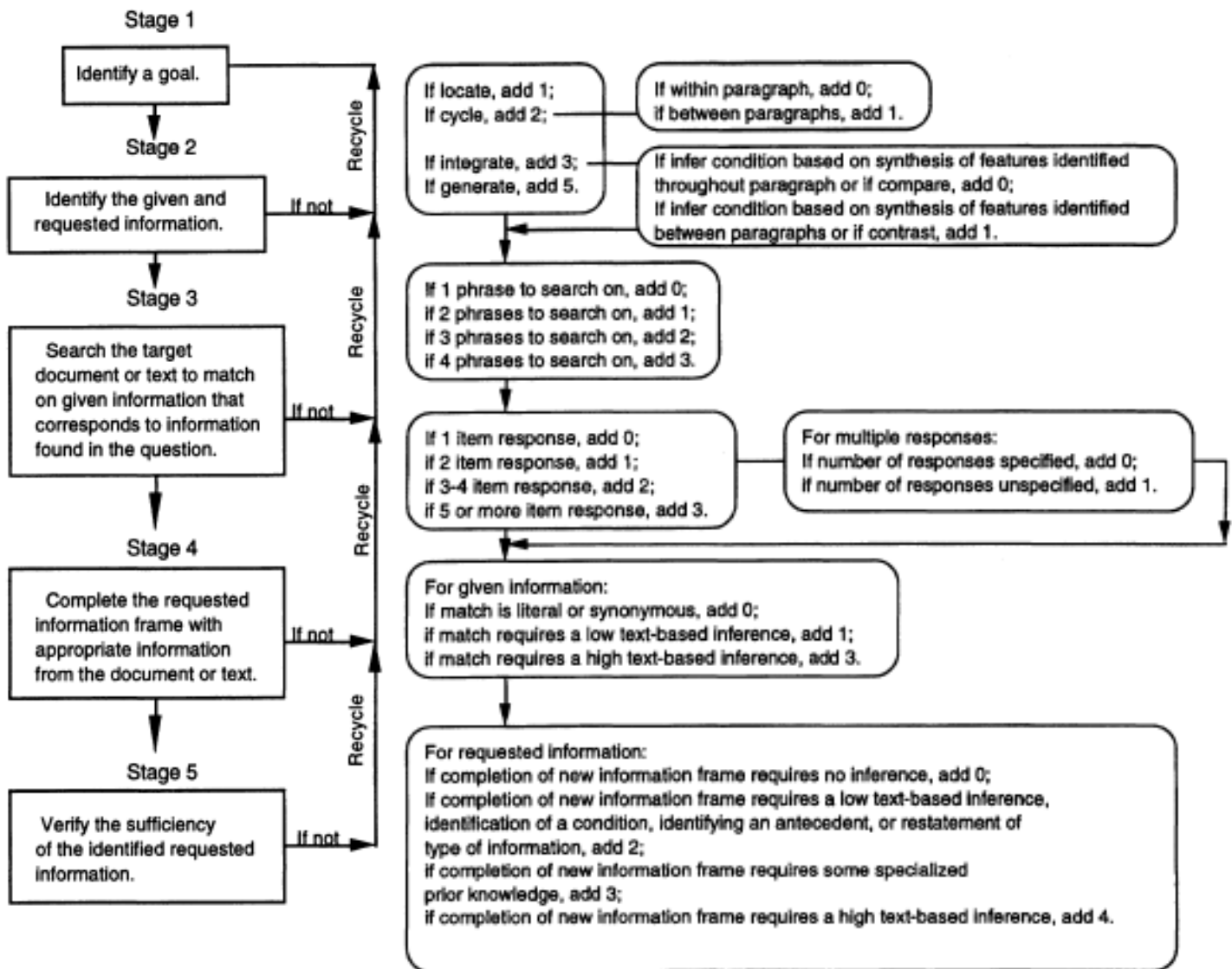
Nr.	Volgorde
1	Eerst de pensioenkennistest en daarna de clozetest
2	Eerst de pensioenkennistest en daarna de woordenschattest
3	Eerst de clozetest en daarna de pensioenkennistest
4	Eerst de woordenschattest en daarna de pensioenkennistest

4.2 Manier van scoren moeilijkheidsniveau UPO-vragen (Mosenthal)

Om de moeilijkheidsgraad van de UPO-vragen te bepalen is het systeem van Mosenthal (1998) gebruikt. Dit systeem werkt aan de hand van de denkstappen die lezers moeten zetten om een antwoord op de vraag te kunnen vinden. Het gaat uit van zeven vraagkenmerken, verdeeld over drie categorieën: type informatie, type match en de aanwezigheid van afleiders. De type match is weer onderverdeeld in vijf subcategorieën: type taak, aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden, aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat, de match tussen gegeven en gevonden informatie en de match tussen benodigde en gevonden informatie. In bijlage C staan de uitgewerkte analyses van het bepalen van het moeilijkheidsniveau van de veertien UPO-items. In figuur 1 op de volgende pagina is het stappenplan van Mosenthal te zien en in figuur 2 het uitgewerkte voorbeeld van vraag 2a.

4.3 Materiaal

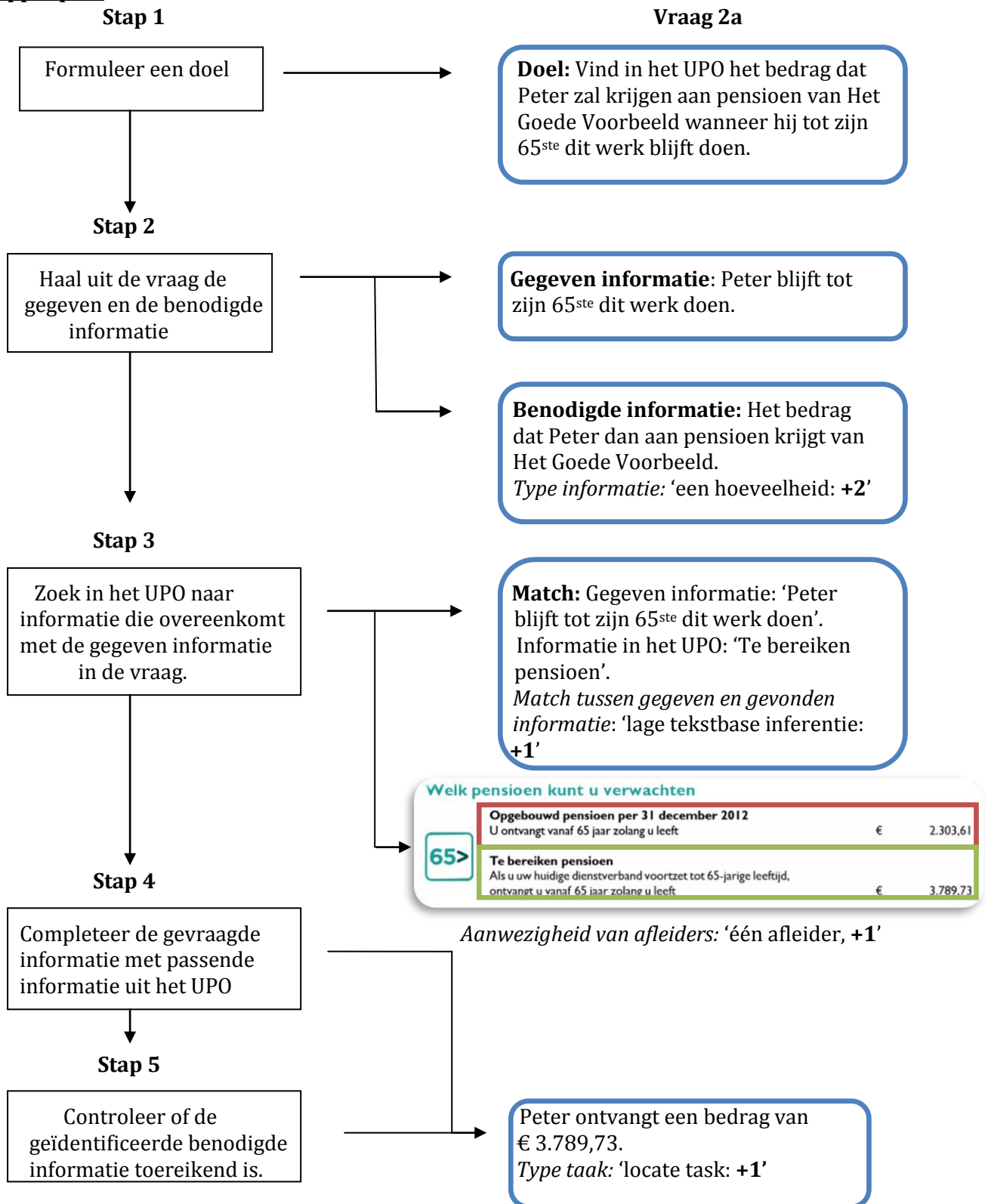
Het UPO dat in de test gebruikt is, betreft een voorstel van de Pensioenfederatie. De missie van de Pensioenfederatie is onder andere het verbeteren van pensioencommunicatie voor pensioendeelnemers (Pensioenfederatie, 2013). Door dit UPO te gebruiken en te vergelijken met andere UPO's, kan gekeken worden of aan deze missie voldaan wordt.



Figuur 1: Het systeem, met de denkstappen die lezers moeten zetten om het antwoord te vinden, van Mosenthal waarmee het moeilijkheidsniveau van vragen bepaald kan worden.

Vraag 2a: Stel, Peter blijft tot zijn 65^{ste} dit werk doen. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van Het Goede Voorbeeld?

Stappenplan



Totaal moeilijkheidsniveau vraag 2a: 5

Figuur 2: Scoring van het moeilijkheidsniveau van UPO-vraag 2 op basis van het systeem van Mosenthal (1998)

5. RESULTATEN

In dit hoofdstuk zullen eerst algemene kenmerken van de respondenten in beeld worden gebracht. Daarna worden de resultaten besproken van de vind-en begripsscores bij de UPO-test per vraagkenmerk. Met behulp van een logistische regressieanalyse wordt onderzocht welke vraagkenmerken van invloed zijn op de vind-en begripssprestaties van de respondenten. De statistische analyses zijn uitgevoerd in IBM SPSS Statistics 21.0.

5.1 Respondenten

5.1.1 Leeftijd, geslacht, opleiding en type dienstverband

Aan het onderzoek hebben in totaal 100 mensen meegedaan. De leeftijden van de respondenten lopen uiteen van 20 tot en met 78 jaar. De gemiddelde leeftijd van de hele steekproef was 37 jaar (SD = 15.78). Er deden 37 mannen mee en 63 vrouwen.

Het was de bedoeling dat de steekproef een representatie zou worden van de Nederlandse bevolking wat betreft opleidingsniveau. Tabel 3 geeft dit weer. Mannen en vrouwen zijn gelijk verdeeld over opleidingsniveau ($X^2 = 7.95$; $df = 10$; $p = .63$).

Tabel 3: Opleidingsniveau: landelijk (CBS 2012, Nederlandse beroepsbevolking) in vergelijking met de steekproef in percentages (N = 100)

Hoogst voltooide opleiding of nog mee bezig	Opleidingsniveau	CBS 2012	Steekproef
1. Basisschool	Laag	24%	18%
2. LBO, huishoudschool e.d.			
3. VMBO Basis/ beroeps/ Kader/ Gemengde Leerweg			
4. VMBO-T of MAVO			
5. MBO niveau 2	Middelbaar	37%	38%
6. MBO niveau 3			
7. MBO niveau 4			
8. MULO	Hoog	39%	44%
9. HAVO			
10. VWO			
11. HBO			
12. Universiteit			
Totaal		100%	100%

Kijkend naar het type dienstverband, valt het op dat er onder de mensen die in loondienst werken meer een parttime baan hebben (34%) dan een fulltime baan (29%). Daarnaast is 15% student en 12% heeft geen type dienstverband en is ook niet werkzoekend. 5% is zelfstandig ondernemer en 4% is op dit moment op zoek naar werk. De overgebleven 1% behoorde tot de restcategorie.

5.1.2 UPO-gebruik

Uit de laatste vraag van de attitudetest vooraf, de meerkeuzevraag over het UPO-gebruik van de respondent, blijkt dat 21% nog nooit een UPO heeft ontvangen. Van de respondenten die wel eens een UPO hebben gekregen (N = 79), kijkt 67% er globaal naar en stopt het dan bij de administratie. 20% kijkt er niet eens naar; zij stoppen het direct bij de administratie. Slechts 9%

bestudeert het UPO grondig, stopt het bij de administratie en onderneemt actie indien nodig. En zelfs 4% gooit het UPO gewoon weg.

5.1.3 Taalvaardigheid en algemene pensioen kennis

Zoals in de methode is aangegeven, werd de taalvaardigheid en daarmee ook de leesvaardigheid van de respondenten gemeten met een woordenschatstest of een clozetest.

Bij de woordenschatstest liepen de scores uiteen van 9 tot 25. Het gemiddelde was 18.84 (SD = 3.85). Leeftijd en opleidingsniveau hebben geen effect op de score van de woordenschatstest.

Bij de clozetest waren er twee manieren van nakijken. Bij de eerste manier, de ruime manier, werd niet alleen het exacte woord dat weggelaten was goed gerekend, maar ook synoniemen. De scores hierbij liepen uiteen van 3 tot 17 en het gemiddelde was 11.53 (SD = 3.30). Er is een significant effect van leeftijd op de score van de clozetest ($F = 15.59$; $df = 1, 49$; $p < .001$), zie tabel 4. De oudere respondenten, de 50-plussers, presteerden beter op de clozetest dan de respondenten die jonger zijn dan 50 jaar. Zij hebben over het algemeen meer voorkennis en ze zijn taalvaardiger. Er was geen effect van opleidingsniveau.

Bij de tweede manier, de strikte manier, werd alleen het woord dat weggelaten was goed gerekend. De scores liepen uiteen van 2 tot 14 en het gemiddelde was 8.02 (SD = 2.84). Het effect van leeftijd op de score van de clozetest blijft behouden ($F = 14.6$; $df = 1, 49$; $p < .001$), zie tabel 4. Ook hierbij was er geen effect van opleidingsniveau.

Tabel 4: Gemiddelden en standaarddeviaties op de clozetest uitgesplitst voor de variabele leeftijd verdeeld over twee groepen per nakijkmethode (score op een schaal van 0 tot 20, $N(1) = 32$, $N(2) = 17$)

Nakijkmethode	Leeftijdsgroep (N)	Gemiddelde (en standaarddeviatie)
Ruim	1. Jonger dan 50 jaar (32)	9.68 (0.59)
	2. 50-plussers (17)	13.35 (0.72)
Strikt	1. Jonger dan 50 jaar (32)	6.41 (0.51)
	2. 50-plussers (17)	9.44 (0.61)

De scores op de pensioenkennistest varieerden van 0 tot 16. Het gemiddelde was 7.89 (SD = 3.77). Er is een significant effect van leeftijd op de pensioenkennistest ($F = 18.04$; $df = 1, 100$; $p < .001$), zie tabel 5. De oudere respondenten, de 50-plussers, hebben meer pensioen kennis dan de respondenten die jonger zijn dan 50 jaar. Er blijkt geen effect van opleidingsniveau op de pensioenkennistest te zijn.

Tabel 5: Gemiddelden en standaarddeviaties op de pensioenkennistest uitgesplitst voor de variabele leeftijd verdeeld over twee groepen (score op een schaal van 0 tot 21, $N(1) = 65$, $N(2) = 35$)

Leeftijdsgroep (N)	Gemiddelde (en standaarddeviatie)
1. Jonger dan 50 jaar (65)	6.63 (0.53)
2. 50-plussers (35)	9.96 (0.58)

5.2 Resultaten vind- en begripsscores

5.2.1 Resultaten vind-en begripsscores per vraagkenmerk

Tabel 6 geeft de vind-en begripsscores weer van de 100 respondenten op de 19 vragen van de UPO-test. Er waren oorspronkelijk 20 vragen, maar vraag 1 ('Wat is het Uniform Pensioenoverzicht?') is bij de analyses buiten beschouwing gelaten, omdat het antwoord op deze vraag niet expliciet in de tekst stond. De vindcores en zoektijden voor deze vraag zijn dus ook niet genoteerd. Bij de begripsscores is een vraag goed gerekend, wanneer de respondent minimaal 50% van de steekwoorden had genoemd. Bij de steekwoorden zijn 1 ('ja, in eigen woorden') en 2 ('letterlijk opgelezen') goed gerekend en 0 ('fout antwoord'), 4 ('nee, zonder tekstgebruik') en 5 ('ja, zonder tekstgebruik') fout gerekend. Optie 5 is ook fout gerekend, omdat het daarbij gaat om voorkennis en dat is bij de UPO-test niet relevant. Het UPO zou immers zonder voorkennis begrijpelijk moeten zijn. In bijlage D staat een uitgebreidere versie van de tabel. Daarin staat precies weergegeven welke niveaus per vraagkenmerk significant van elkaar verschillen. De belangrijkste bevindingen staan hieronder opgesomd:

- Het type informatie heeft invloed op de vindbaarheid van informatie. Informatie waarbij het gaat om hoeveelheden (type 2) of om problemen en oplossingen (type 3) is vaker te vinden dan informatie waarbij het gaat om oorzaken en effecten (type 4). Daarnaast heeft het type informatie ook invloed op de begripsscores. Informatie van het type 2 wordt beter begrepen dan type 3 en 4. Dat heeft waarschijnlijk te maken met de mate van abstractheid. Informatie van type 3 en 4 zijn abstracter dan informatie van type 2.
- Het type taak heeft invloed op de vindbaarheid van informatie. Bij taken waarbij de lezer de informatie op één plaats kan vinden (type 1: locate task), wordt informatie vaker gevonden dan bij taken waarbij de lezer meerdere plaatsen met informatie-elementen moet lokaliseren en combineren (type 2: cycle task). Voor de begripsscores is het effect hetzelfde. Bij de taken waarbij informatie op één plaats te vinden is (type 1: locate task) is het begrip groter dan bij de taken waarbij de lezer het antwoord uit verschillende plaatsen in het document moet halen (type 2: cycle task).
- Het aantal frases waarop het antwoord moet worden gezocht is van invloed op zowel het vinden als op het begrijpen van informatie. De informatie is makkelijker te vinden en te begrijpen wanneer het antwoord gezocht moet worden op een frase dan op twee, drie of vier frases. Verder valt hierbij op dat de informatie makkelijker te vinden en te begrijpen is wanneer het antwoord gezocht moet worden op drie frases dan op twee frases.
- Bij het aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat, is het resultaat nogal diffuus. Wanneer het antwoord bestaat uit twee onderdelen, dan wordt de informatie makkelijker gevonden en begrepen dan wanneer het antwoord bestaat uit een onderdeel of uit drie of vier onderdelen. Maar het resultaat bij het antwoord dat uit vijf onderdelen bestaat, is het meest frappant. Hierbij wordt de informatie namelijk het vaakst gevonden en het best begrepen. Het heeft dus een positief effect op de vindbaarheid en de begrijpelijkheid wanneer een antwoord uit vijf onderdelen bestaat. Dat komt misschien omdat het maar één vraag betreft en dat de onderdelen waaruit de vraag bestaat, onderling sterk samenhangen.
- Bij de match tussen gegeven en gevonden informatie geldt dat informatie minder vaak wordt gevonden als er een bepaalde mate van tekstbase inferentie nodig is. Dat wil zeggen dat de lezer dan zelf de zoekterm moet construeren. De vind- en begripsscores nemen sterk af wanneer er een hoge tekstbase inferentie vereist is.

- Het vraagkenmerk “match tussen benodigde en gevonden informatie” is van invloed op zowel de vindbaarheid als de begrijpelijkheid van informatie. Hoe hogere inferentie er vereist is voor de constructie van het antwoord, des te minder vaak wordt de informatie gevonden en begrepen.
- Tot slot wordt informatie makkelijker gevonden en begrepen wanneer er nul of twee afleiders in de tekst aanwezig zijn dan wanneer er één afleider in de tekst aanwezig is.

Tabel 6: Vind- en begripsscores per vraagkenmerk

Vraagkenmerk	Vindscore	Begripsscore
<i>Type informatie</i>		
2 (o.a. tijd en hoeveelheid) (N = 11)	0.80	0.77
3 (o.a. problemen en oplossingen) (N = 5)	0.79	0.75
4 (o.a. oorzaken en effecten) (N = 3)	0.70	0.62
Totaal (N = 19)	0.78	0.74
<i>Type taak</i>		
Locate task (N = 13)	0.85	0.81
Cycle task (N = 6)	0.63	0.60
Totaal (N = 19)	0.78	0.74
<i>Aantal frases in de vraag waarop het antwoord gezocht moet worden</i>		
1 frase (N = 5)	0.89	0.90
2 frases (N = 2)	0.75	0.69
3 frases (N = 8)	0.80	0.76
4 frases (N = 4)	0.63	0.55
Totaal (N = 19)	0.78	0.74
<i>Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat</i>		
1 onderdeel (N = 5)	0.74	0.75
2 onderdelen (N = 5)	0.86	0.87
3-4 onderdelen (N = 8)	0.75	0.65
5 of meer onderdelen (N = 1)	0.87	0.84
Totaal (N = 19)	0.78	0.74
<i>Match tussen gegeven en gevonden informatie</i>		
Zoekterm staat letterlijk in de tekst (N = 10)	0.84	0.77
De match vereist een lage tekstbase inferentie (N = 8)	0.73	0.75
De match vereist een hoge tekstbase inferentie (N = 1)	0.55	0.43
Totaal (N = 19)	0.78	0.74
<i>Match tussen benodigde en gevonden informatie</i>		
Het antwoord kan letterlijk uit de tekst worden gehaald (N = 13)	0.81	0.80
Er is een lage tekstbase inferentie vereist (N = 5)	0.72	0.64
Er is een hoge tekstbase inferentie vereist (N = 1)	0.75	0.51
Totaal (N = 19)	0.78	0.74
<i>Aanwezigheid van afleiders</i>		
Geen afleidende tekstelementen (N = 5)	0.87	0.84
Eén afleidend tekstelement (N = 10)	0.71	0.67
Twee afleidende tekstelementen (N = 4)	0.85	0.81
Totaal (N = 19)	0.78	0.74

Bovenstaande bevindingen geven de effecten van de vraagkenmerken afzonderlijk aan. Interessanter is het om de vraagvariabelen met elkaar te vergelijken en vervolgens te kijken welke vraagkenmerken de grootste invloed hebben op het vinden en begrijpen van informatie in het UPO. Daarom is een logistische regressieanalyse uitgevoerd die in paragraaf 5.3 zal worden besproken.

5.2.2 Persoonskenmerken

Bij de vind- en begripssprestaties bleken er geen verschillen te zijn tussen mannen en vrouwen en tussen ouderen en jongeren. Tabel 7 laat zien dat er wel een opvallend significant effect is van opleidingsniveau op de vindprestaties ($X^2 = 59.38$; $df = 2$; $p < .001$) en de begripssprestaties ($X^2 = 48.46$; $df = 2$; $p < .001$). Hoger opgeleide respondenten vonden meer informatie dan middelbaar en lager opgeleide respondenten. Daarnaast vonden middelbaar opgeleiden meer informatie dan de lager opgeleiden. Hetzelfde effect kwam voor bij de begripsscores.

Tabel 7: Vind-en begripsscores uitgesplitst voor opleidingsniveau

Opleidingsniveau (N)*	Vindscore	Begripsscore
Laag (18)	0.66	0.63
Middelbaar (38)	0.75	0.72
Hoog (44)	0.86	0.82
Totaal (100)	0.78	0.74

*Opleidingsniveau is ingedeeld in drie categorieën. Laag opgeleid = basisonderwijs, Lager beroepsonderwijs (Lager Technisch Onderwijs, Lager Huishoud- en Nijverheids Onderwijs, Lager Economisch en Administratief Onderwijs, etc.), VMBO (Basisberoepsgericht Leerweg, Kaderberoepsgerichte Leerweg, Gemengde Leerweg en Theoretische Leerweg), MAVO; middelbaar = MBO (niveau 2, 3 en 4) en MULO; hoog = HAVO, VWO, HBO en Universiteit

5.3 Resultaten regressieanalyse op vind-en begripsscores

5.3.1 Correlaties tussen de vraagkenmerken als predictoren

In tabel 8 staan de onderlinge correlaties tussen de vraagkenmerken weergegeven. De correlaties tussen de vraagkenmerken zijn berekend om mogelijk aanwezige problemen van multicollineariteit op het spoor te komen. Van multicollineariteit is sprake als de predictoren onderling sterk samenhangen. Dat zou voor de regressieanalyse onwenselijk zijn, omdat het dan lastig is om duidelijk inzicht te krijgen in welk vraagkenmerk nu de sterkste voorspeller is voor de vind-en begripsscores.

Tabel 8: Correlaties tussen de vraagkenmerken

Predictoren	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1. Type informatie	1.00						
2. Type taak	.28**	1.00					
3. Aantal frases antwoord zoeken	.11**	.48**	1.00				
4. Aantal onderdelen antwoord	.21**	.06*	.28**	1.00			
5. Match gegeven/gevonden informatie	-.24**	.32**	-.02	-.21**	1.00		
6. Match benodigde/gevonden informatie	-.06*	.08**	.38**	.44**	-.43**	1.00	
7. Aanwezigheid afleiders	-.24**	-.10**	.31**	.27**	.22**	.21**	1.00

N = 19, voor correlaties: *significant ($p < .05$); ** significant ($p < .01$)

Vrijwel alle correlaties zijn significant. De samenhang tussen de vraagkenmerken is over het algemeen echter laag. Alle verbanden waarbij de correlatiecoëfficiënt onder de 0.3 ligt, zijn zeer

zwak. Er zijn twee correlaties waarbij het verband nog enigszins noemenswaardig is. Het eerste is tussen type taak en het aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden ($r = .48$; $p < .01$). Dit betekent dat naarmate een antwoord gezocht moet worden op meerdere frases, het vaak gaat om een cycle task. Het tweede verband is tussen de match van gegeven en gevonden informatie en de match van benodigde en gevonden informatie ($r = -.43$; $p < .01$). Dit is een negatief verband. In dit geval houdt dat in dat wanneer er voor de constructie van het antwoord een bepaalde mate van voorkennis nodig is, de zoekterm vaak letterlijk in de tekst staat. En wanneer er voor het construeren van de zoekterm een hogere tekstbase inferentie nodig is, dan kan het antwoord vaak letterlijk uit de tekst worden gehaald.

Correlaties op zich zeggen nog niet alles. Daarom zijn er verschillende regressieanalyses uitgevoerd om multicollineariteit tussen de vraagkenmerken te toetsen. De tolerantiewaarden bleven boven het niveau van 0.1 (e.g., $> .54$) en de VIF-waarden bleven onder het niveau van 10 (e.g., < 1.87). Dat geeft aan dat er, vrijwel zeker, geen sprake is van multicollineariteit. Op basis daarvan kan geconcludeerd worden dat de verschillende vraagvariabelen gebruikt mogen worden in een regressieanalyse.

5.3.2 Invloed van vraagkenmerken en voorkennis op vind-en begripsprestaties

Om te kunnen bepalen welke vraagkenmerken van invloed zijn op het begrijpen en vinden van informatie in het UPO is een regressieanalyse uitgevoerd. Er is gekozen voor een logistische regressieanalyse, omdat de vind- en begripsscores zijn uitgedrukt in binaire waarden, ofwel nullen en enen. In de analyses zijn twee modellen bestudeerd. In het eerste model werd de invloed van de vraagkenmerken bekeken en in het tweede model werd daar de voorspeller pensioen kennis aan toegevoegd. Bij de voorspeller pensioen kennis is het belangrijk om te kijken naar de *-2LogLikelihood*. Deze maat geeft namelijk precies aan welke aanvullende waarde pensioen kennis heeft als predictor naast de vraagkenmerken als predictoren.

5.3.2.1 Resultaten regressieanalyse op de vindcores

Tabel 9 laat de resultaten van de logistische regressieanalyse op de vindcores zien. Door toevoeging van de vraagkenmerken stijgt de voorspellende kracht van het model met 8.3%. Vier variabelen hadden een negatieve invloed op het voorspellen van vindcores en een variabele had een positieve invloed. Om te beginnen blijkt de belangrijkste voorspeller van vindcores het type taak te zijn ($\beta = -.61$; $p < .01$). De $\exp(B)$ waarde (.54) geeft aan dat naarmate het aantal zoekacties toeneemt de kans kleiner wordt dat de informatie gevonden wordt. Daarnaast heeft het aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden ook een negatief effect op de vindcores ($\beta = -.18$; $p < .05$). Dit betekent dat een toename van het aantal frases de kans op het vinden van het antwoord verkleint ($\exp(B) = .84$). Verder is er een opmerkelijk effect bij het aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat ($\beta = .24$; $p < .01$). Dit positieve effect geeft aan dat de kans op het vinden van de informatie toeneemt wanneer het antwoord uit meerdere onderdelen bestaat ($\exp(B) = 1.27$). De match tussen de gegeven en gevonden informatie blijkt een negatieve invloed te hebben op het vinden van informatie in het UPO ($\beta = -.50$; $p < .01$). De informatie wordt vaker gevonden wanneer de zoekterm op voorhand wordt aangereikt ($\exp(B) = .61$). Tot slot heeft ook de match tussen de benodigde en gevonden informatie een negatief effect op het vinden van informatie ($\beta = -.32$; $p < .01$). De informatie wordt vaker gevonden wanneer het antwoord letterlijk uit de tekst kan worden gehaald ($\exp(B)=.73$).

Het toevoegen van de factor pensioen kennis heeft geen aanvullende waarde op het vinden van informatie in het UPO. Op zich is dat een logisch resultaat. Pensioen kennis zegt niet direct

iets over het vinden van informatie in het UPO. Bovendien zouden mensen zonder voorkennis ook de informatie in het UPO moeten kunnen vinden. Een betere verwachting bij het vinden van informatie zou misschien zijn dat mensen die vaker een UPO gezien of bestudeerd hebben, ook vaker de informatie vinden. Maar ook dat bleek niet het geval te zijn. De factor UPO-gebruik heeft geen aanvullende waarde op het vinden van informatie in het UPO.

Tabel 9: Regressieanalyse op de bijdrage van vraagvariabelen en pensioen kennis op het vinden van informatie in het UPO

Vraagkenmerken	Model 1			Model 2		
	Beta	Exp (B)	p	Beta	Exp (B)	p
<i>Prestatie op vindcores</i>						
Type informatie			.05			
Type taak	-.62	.54	.00**	-.62	.54	.00**
Aantal frases antwoord zoeken	-.18	.84	.02*	-.18	.84	.02*
Aantal onderdelen antwoord	.24	1.27	.00**	.24	1.27	.00**
Match gegeven/gevonden info	-.50	.61	.00**	-.50	.61	.00**
Match benodigde/gevonden info	-.32	.73	.00**	-.32	.73	.00**
Aanwezigheid afleiders			.94			
Pensioen kennis				----	----	----
-2LogLikelihood (Model 0 = 1997.18)	1831.31			1831.31		
Nagelkerke pseudo R ²	.13			.13		

*significant (p < .05); ** significant (p < .01)

5.3.2.2 Resultaten regressieanalyse op de begripsscores

Tabel 10 laat de resultaten van de logistische regressieanalyse op de begripsscores zien. Door toevoeging van de vraagkenmerken stijgt de voorspellende kracht van het model met 10.6%. Om te beginnen is er een negatieve invloed van type informatie op het begrijpen van informatie in het UPO ($\beta = -.31$; $p < .01$). De exp(B) waarde (.73) geeft aan dat naarmate de informatie abstracter van aard wordt, de kans kleiner wordt dat de lezer het goede antwoord op de vraag formuleert. Daarnaast heeft het aantal frases waarop het antwoord moet worden gezocht ook een negatief effect op de begripssprestaties ($\beta = -.28$; $p < .01$). Dit betekent dat een toename van het aantal frases de kans op een goed antwoord verkleint (exp(B) = .76). Verder is er ook hier een opmerkelijk effect bij het aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat ($\beta = .18$; $p < .01$). Dit positieve effect (exp(B) = 1.20) geeft aan dat de kans op het juiste antwoord toeneemt naarmate het antwoord uit meerdere onderdelen bestaat. De belangrijkste voorspeller van de begripsscores blijkt de match tussen de gegeven en gevonden informatie te zijn ($\beta = -.61$; $p < .01$). Dit betekent dat informatie beter begrepen wordt wanneer de lezer de zoektermen op voorhand krijgt aangereikt (exp(B) = .54). Tot slot heeft de match tussen de benodigde en gevonden informatie een negatieve invloed op de begripssprestaties van de respondenten ($\beta = -.59$; $p < .01$). De informatie wordt beter begrepen wanneer het antwoord letterlijk uit de tekst kan worden gehaald (exp(B)=.56).

Door het toevoegen van de factor pensioenkennis in model 2 stijgt de voorspellende kracht van het model met 0.3%. Pensioenkennis heeft een zeer gering positief effect op het begrijpen van informatie in het UPO ($\beta = .04$; $p < .05$).

Tabel 10: Regressieanalyse op de bijdrage van vraagvariabelen en pensioenkennis op het begrijpen van informatie in het UPO

Vraagkenmerken	Model 1			Model 2		
	Beta	Exp (B)	P	Beta	Exp (B)	P
<i>Prestatie op begripsscores</i>						
Type informatie	-.31	.73	.00**	-.31	.73	.00**
Type taak			.16			
Aantal frases antwoord zoeken	-.28	.76	.00**	-.28	.76	.00**
Aantal onderdelen antwoord	.18	1.20	.00**	.18	1.20	.00**
Match gegeven/gevonden info	-.61	.54	.00**	-.62	.54	.00**
Match benodigde/gevonden info	-.59	.56	.00**	-.59	.56	.00**
Aanwezigheid afleiders			.12			
Pensioenkennis				.04	1.04	.02*
-2LogLikelihood (Model 0 = 2160.71)	1931.12			1925.57		
Nagelkerke pseudo R ²	.17			.17		

*significant ($p < .05$); ** significant ($p < .01$)

5.4 Resultaten van de kwalitatieve analyse van de UPO-vragen

In tabel 11 worden de vind-en begripsscores per vraag gepresenteerd. Vraag 1 is wederom buiten beschouwing gelaten. Van de overige negentien vragen die de proefpersonen kregen voorgelegd, werd 78% van de informatie gevonden in het UPO en 74% van de informatie werd begrepen. Over het algemeen hadden de vragen een vrij hoge score op zowel de vindbaarheid als de begrijpelijkheid. Er waren slechts vijf vragen waarbij door minder dan 70% van de respondenten de informatie gevonden en begrepen werd. Deze vragen hadden allemaal een moeilijkheidsniveau van 11 of hoger. Hieronder zullen de vragen kort worden besproken.

Vraag 4: Waarvoor kan Peter de informatie over pensioenaangroei gebruiken? (64% gevonden; 52% begrepen)

De benodigde informatie voor deze vraag is te vinden in het UPO onder het kopje 'Factor A (voor uw belastingaangifte). Daarin wordt de term 'pensioenaangroei' genoemd. Er staat letterlijk: 'Wilt u weten hoeveel fiscale ruimte u heeft om uw pensioen aan te kunnen vullen met lijfrentes? Dan heeft u het bedrag van de jaarlijkse pensioenaangroei, de factor A, nodig.'. Veel respondenten gaven aan dat niet te vinden was waarvoor de informatie over pensioenaangroei precies gebruikt zou kunnen worden. Daarnaast zou een volledig goed antwoord uit vier onderdelen bestaan, maar veel respondenten noemden er slechts een of twee.

Tabel 11: Vind-en begripsscores per vraag

Nr.	Vraag	Vind-score	Begrips-score
2.1	Stel, Peter blijft tot zijn 65 ^{ste} dit werk doen. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van Het Goede Voorbeeld?	0.92	0.91
2.2	Is dit een netto bedrag?	0.96	0.95
3.1	Stel, Peter blijft tot zijn pensioen werken in zijn huidige baan en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 64 jaar en blijft met twee kinderen achter, die 17 en 25 jaar oud zijn. Het oudste kind is net gaan werken na een studie. Wat krijgt zijn vrouw aan pensioen van haar partner?	0.76	0.76
3.2	Voor hoe lang krijgt zijn vrouw dit?	0.77	0.77
3.3	Wat krijgen de kinderen aan pensioen van hun vader?	0.87	0.84
3.4	Voor hoe lang krijgen de kinderen pensioen?	0.85	0.69
4	Waarvoor kan Peter de informatie over pensioenaangroei gebruiken?	0.64	0.52
5.1	Stel, Peter besluit op 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak te gaan werken. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van Het Goede Voorbeeld vanaf zijn 65 ^{ste} ?	0.77	0.83
5.2	Stel nu dat Peter een jaar later, op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak besluit te gaan werken. Tussen welke bedragen zal het pensioen dat Peter krijgt van Het Goede Voorbeeld dan liggen?	0.85	0.85
6.1	Stel, Peter overlijdt op 63-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 60 en blijft achter met hun 14- en 22-jarige kinderen. Het oudste kind studeert nog. Wat krijgen zijn kinderen aan pensioen?	0.91	0.78
6.2	Wat krijgt zijn vrouw aan pensioen op het moment van het overlijden van Peter?	0.87	0.84
6.3	Stel dat Carla 65 zou zijn bij het overlijden van haar man. Is het antwoord op de vorige vraag dan anders?	0.91	0.87
7	Wat voor soort pensioenovereenkomst heeft Peter?	0.91	0.92
9	Stel dat Peter op 1 januari 2014 met pensioen wil. Is dat mogelijk? Licht uw antwoord toe.	0.46	0.55
10	Waaruit bestaat je pensioen?	0.90	0.87
11	Stel, Peter wordt op zijn 63 ^{ste} arbeidsongeschikt. Wat betekent dit voor zijn pensioen?	0.87	0.88
12	Is Peters pensioen de afgelopen jaren aangepast aan de prijsstijging? Licht uw antwoord toe.	0.75	0.51
13	Stel, er treden geen veranderingen op in Peters situatie: hij blijft getrouwd, geschikt om te werken en verandert niet van baan. Ontvangt Peter op zijn 65 ^{ste} dan gegarandeerd het aangegeven bedrag van €3789,73? Licht uw antwoord toe.	0.55	0.43
14	Stel, Peter gaat op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak werken. Anderhalf jaar later overlijdt hij, op 64-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla blijft achter met twee kinderen van 18 en 10, maar die zijn niet van hem, maar van haar eerste man. Wat krijgt Peters vrouw aan pensioen van Het Goede Voorbeeld?	0.32	0.37
Totaal		0.78	0.74

Vraag 9: Stel dat Peter op 1 januari 2014 met pensioen wil. Is dat mogelijk? Licht uw antwoord toe. (46% gevonden, 55% begrepen)

Voor deze vraag moeten de respondenten enig denkwerk verrichten. Als eerste moeten ze, op basis van de gegevens van Peter, achterhalen dat Peter op 1 januari 2014 nog geen 65 jaar is. Daarna moeten ze bedenken dat Peter zijn pensioen dus eerder wil laten ingaan dan zijn 65^{ste}. De benodigde informatie is dus verspreid over twee plaatsen. Daarmee zou mogelijk het lage percentage bij de vind- en begripsscores verklaard kunnen worden.

Daarnaast zou een volledig goed antwoord uit drie onderdelen bestaan. Proefpersonen noemden vaak alleen 'ja' en dat was niet genoeg. De vraag werd dan fout gerekend en dus niet begrepen.

Vraag 12: Is Peters pensioen de afgelopen jaren aangepast aan de prijsstijging? (75% gevonden; 51% begrepen)

Bij deze vraag ligt de vindscore opmerkelijk veel hoger dan de begripsscore. De respondenten konden de benodigde informatie voor het beantwoorden van deze vraag over het algemeen wel vinden, maar vervolgens interpreteerden ze deze informatie verkeerd.

Het antwoord is te vinden in de toelichting onder het kopje 'Stijgt je pensioen mee met de prijzen?'. Veel respondenten baseerden hun antwoord op de eerste zin onder dit kopje: 'Wij proberen je pensioen mee te laten groeien met de jaarlijkse prijsstijging.'. Zij gaven dus aan dat Peters pensioen de afgelopen jaren aangepast was aan de prijsstijging. Maar dat is niet zo. Voor het goede antwoord moesten de respondenten naar de getallen onder 'indexatie' en 'prijsstijging' kijken. Daaruit bleek dat Peters pensioen de afgelopen jaren juist niet was aangepast aan de prijsstijging. De indexatie was de afgelopen jaren namelijk 0%, terwijl de prijzen stegen met 1,5%. Het pensioenbedrag van Peter was dus hetzelfde gebleven. Wellicht vonden de respondenten de termen 'indexatie' en 'prijsstijging' moeilijk te begrijpen.

Vraag 13: Stel, er treden geen veranderingen op in Peters situatie: hij blijft getrouwd, geschikt om te werken en verandert niet van baan. Ontvangt Peter op zijn 65^{ste} dan gegarandeerd het aangegeven bedrag van €3789,73? Licht uw antwoord toe. (55% gevonden; 43% begrepen)

Het antwoord op deze vraag is te vinden in de toelichting onder het kopje 'Wat zijn de belangrijkste risico's?'. Maar deze informatie werd niet vaak gevonden. Uit de observaties kwam naar voren dat veel proefpersonen hun antwoord baseerden op informatie uit het UPO zelf. Ze gaven dan aan dat Peter gegarandeerd het bedrag van €3789,73 zal ontvangen. Ze zochten dan niet meer verder. Het zou ook zo kunnen zijn dat de respondenten niet de link konden leggen tussen het benodigde kopje en de vraag. Het kopje zou dan beter geformuleerd moeten worden.

Vraag 14: Stel, Peter gaat op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak werken. Anderhalf jaar later overlijdt hij, op 64-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla blijft achter met twee kinderen van 18 en 10, maar die zijn niet van hem, maar van haar eerste man. Wat krijgt Peters vrouw aan pensioen van Het Goede Voorbeeld? (32% gevonden; 37% begrepen)

Tot slot vraag 14. Deze vraag was te ingewikkeld, omdat er te veel gegevens in stonden. Bovendien waren veel gegevens ook nog eens overbodig. Maar het grootste probleem van vraag 14 was dat er een fout in het scoreformulier voor de proefleiders stond. Het antwoord op deze vraag zou namelijk gevonden moeten worden in de toelichting. Maar daar was geen informatie te vinden om antwoord te kunnen geven op deze vraag. Veel proefpersonen zochten dan ook in het UPO zelf, maar dat werd dus fout gerekend. En dat is de oorzaak voor de lage vind- en begripsscore.

6. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

6.1 Conclusie

In dit onderzoek stond de volgende onderzoeksvraag centraal:

In hoeverre is het prestatieniveau van UPO-lezers te voorspellen op basis van vraagkenmerken en voorkennis?

Het prestatieniveau van UPO-lezers valt uiteen in twee componenten: de vindscores en de begripsscores.

Bij de voorspelling van de vindprestaties kan ruim 8% worden toegeschreven aan de vraagkenmerken. Er waren vijf vraagkenmerken van belang bij het voorspellen van de vindprestaties: het type taak, het aantal frases waarop het antwoord moet worden gezocht, het aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat, de match tussen de gegeven en gevonden informatie en de match tussen de benodigde en gevonden informatie. De kans dat men informatie vindt, neemt af naarmate de zoektaak complexer wordt, wanneer het antwoord op meerdere frases moet worden gezocht, wanneer men zelf de zoekterm moet construeren en wanneer het antwoord niet letterlijk uit de tekst kan worden gehaald. Het is opmerkelijk dat naarmate het antwoord uit meerdere onderdelen bestaat, de kans dat men de informatie vindt juist toeneemt.

Voorkennis en UPO-gebruik spelen geen rol bij het vinden van de informatie in het UPO.

Bij de voorspelling van de begripsscores kan ruim 10% worden toegeschreven aan de vraagkenmerken. Er waren vijf vraagkenmerken van belang bij het voorspellen van de begripsscores: het type informatie, het aantal frases waarop het antwoord moet worden gezocht, het aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat, de match tussen de gegeven en gevonden informatie en de match tussen benodigde en gevonden informatie. Dit houdt in dat het begrip afneemt wanneer de informatie abstracter van aard wordt, wanneer het antwoord op meerdere frases moet worden gezocht, wanneer men zelf de zoekterm moet construeren en wanneer het antwoord niet letterlijk uit de tekst kan worden gehaald. Ook hier was het opmerkelijke resultaat dat naarmate het antwoord uit meerdere onderdelen bestaat, het begrip juist toeneemt.

Voorkennis had in deze voorspelling een bijdrage van maar 0.3%.

Het prestatieniveau van UPO-lezers is dus enigszins te voorspellen op basis van de vraagkenmerken. Op basis van voorkennis is het prestatieniveau van UPO-lezers vrijwel niet te voorspellen.

6.2 Op weg naar een beter UPO

Op basis van de resultaten van dit onderzoek kunnen twee belangrijke aanbevelingen worden geformuleerd waarmee het UPO van de Pensioenfederatie verbeterd zou kunnen worden:

1. *Probeer moeilijke (vak)termen te vermijden of voorzie deze termen van een uitleg.* De resultaten wijzen uit dat de benodigde informatie bij vragen die moeilijke termen bevatten minder vaak gevonden en begrepen werd. Bovendien vonden lager en middelbaar opgeleiden minder informatie in het UPO dan hoger opgeleiden en vervolgens begrepen zij deze informatie ook in mindere mate. En dat is een schokkende conclusie. Het UPO zou immers begrijpelijk moeten zijn voor iedereen. Wellicht moeten

moeilijke woorden in het UPO worden vervangen door een begrijpelijker synoniem. Maar in veel gevallen is dat niet mogelijk. Voor het begrip 'franchise' bijvoorbeeld is niet zo maar een synoniem te bedenken. Dan zou er een korte en duidelijke uitleg bij de termen moeten worden gegeven.

2. *Zorg ervoor dat informatie over hetzelfde deelonderwerp ook op één plaats in het document te vinden is.* Wanneer lezers op meerdere plaatsen informatie over een bepaald onderwerp moeten zoeken, dan neemt de vindbaarheid en begrijpelijkheid van deze informatie af. Het is dus belangrijk dat informatie over overlijden van de partner bijvoorbeeld op één plaats in de tekst staat. Het zou dan waarschijnlijk ook beter zijn om de toelichting te verwerken in het UPO zelf. Dit kunnen steeds korte toelichtingen zijn en als de lezer dan nog niet de juiste informatie heeft, dan kan alsnog verwezen worden naar de website.

7. DISCUSSIE

7.1 Het onderzoek en de resultaten

Dit onderzoek is afgenomen door vijf verschillende proefleiders. Ondanks dat de proefleiders instructies hebben gekregen over de afname en het noteren van de gegevens, kunnen er toch verschillen bestaan tussen de proefleiders. De ene proefleider is immers de andere niet. Het is dan ook wenselijker om het hele onderzoek door één iemand uit te laten voeren, zodat dat effect sowieso vermeden wordt. Maar binnen het tijdsbestek van dit blok was dat helaas niet te doen. Het was al een hele klus om met deze testbatterij twintig proefpersonen te vinden.

In totaal hebben dus honderd proefpersonen deelgenomen aan dit onderzoek. Bij het selecteren van de proefpersonen hebben we rekening gehouden met de verdeling van opleidingsniveau. Het zou een afspiegeling worden van de Nederlandse bevolking. Op basis daarvan zouden we kunnen generaliseren naar de Nederlandse bevolking. Maar deze steekproef was niet al te groot. Bovendien hebben we geen rekening gehouden met de verdeling van mannen en vrouwen en van ouderen en jongeren. We moeten dus wel voorzichtig zijn met het maken van generalisaties.

De moeilijkheidsgraad van de UPO-vragen is vastgesteld op basis van de zeven vraagkenmerken van Mosenthal (1998). Er is wel eens getwijfeld bij het toekennen van de scores. Het is bijvoorbeeld moeilijk te bepalen of er voor de constructie van een antwoord een hoge of een lage tekstbase inferentie nodig is. Daarnaast waren er vragen die uit meerdere onderdelen bestonden. Als men de informatie bij het a-onderdeel gelokaliseerd had, dan hoefde dat waarschijnlijk niet meer te gebeuren bij het b-onderdeel van de vraag. Toch is ook het b-onderdeel gecodeerd als een 'locate task' (+1). Dat is gedaan, omdat er respondenten waren die tussen het a-onderdeel en het b-onderdeel ergens anders in het document zijn gaan zoeken. In dat geval moest de informatie dus wel opnieuw gelokaliseerd worden. Bovendien waren er respondenten die de informatie bij het a-onderdeel niet gevonden hadden en bij het b-onderdeel wel. Door deze twijfelgevallen is aan sommige vragen dus een te hoge of misschien wel een te lage moeilijkheidsgraad toegekend. Dit had wellicht ondervangen kunnen worden door een pretest uit te voeren. Helaas is dat niet gebeurd.

Als we kijken naar de resultaten, dan lieten de vraagkenmerken in het regressiemodel een hogere voorspellende waarde zien voor het begrijpen van informatie dan voor het vinden. Dit is

opmerkelijk, omdat het stappenplan van Mosenthal (1998) juist vooral gericht lijkt te zijn op het vindproces.

Daarnaast was er een opvallend resultaat bij het aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat. De informatie werd namelijk vaker gevonden en begrepen wanneer het antwoord uit meerdere onderdelen bestond. Het is lastig om hier een verklaring voor te geven. Het zou misschien een toevallig resultaat kunnen zijn.

Tot slot speelt voorkennis geen rol bij het vinden van informatie. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat mensen met voorkennis wel weten naar welke informatie ze op zoek zijn, maar dat ze niet weten waar ze deze informatie moeten vinden in het UPO. Voorkennis is dan waarschijnlijk niet opgedaan door het meerdere malen bestuderen van het UPO. Bovendien formuleren mensen met veel voorkennis liever het antwoord op basis van hun eigen kennis dan op basis van informatie uit het UPO. Voorkennis heeft dan ook geen effect op de zoektijd.

7.2 Vervolgonderzoek

In dit onderzoek is gekeken naar de begrijpelijkheid van het UPO zoals dat was voorgesteld door de Pensioenfederatie. Van de negentien vragen die de respondenten bij de UPO-test kregen voorgelegd, werd 78% van de informatie gevonden en 74% begrepen.

Er zou dus nog verder onderzoek verricht kunnen worden naar dit document om mogelijk de vind-en begripsscores nog iets verder omhoog te kunnen krikken. Misschien wordt het document wel beter te begrijpen als de toelichting niet in een apart document wordt gegeven, maar in het UPO zelf wordt verwerkt. Dat zou bijvoorbeeld kunnen door de toelichting in rechthoekige blokjes te plaatsen. Dan zal het formaat van het UPO wel toenemen van A4 naar A3. Een andere optie zou kunnen zijn om te kijken of de symbolen die de Pensioenfederatie in het UPO gebruikt wel een positief effect hebben op de begrijpelijkheid.

In de huidige tijd waarin alles digitaal gaat, zal het niet verwonderlijk zijn dat binnenkort het UPO alleen maar digitaal zal verschijnen en niet meer op papier. Een digitaal UPO biedt aan de ene kant meer mogelijkheden, maar aan de andere kant neemt wellicht het aantal mensen dat het UPO daadwerkelijk bestudeert af. Het is interessant om proberen te achterhalen of het UPO op papier door meer mensen bestudeerd wordt of het digitale UPO. Daarnaast kan ook onderzocht worden of een digitaal UPO wel beter begrepen wordt dan een UPO op papier.

Maar de huidige tijd is ook een onzekere. In het nieuws hoor je dat door de crisis de dekkingsgraden omlaag gaan en daardoor zullen jongeren later minder pensioen ontvangen dan ze zouden verwachten. Onderzoek naar de begrijpelijkheid van pensioeninformatie is dan des te belangrijker.

LITERATUUR

- Ajzen, I. (1991).** The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Armbruster, B., Osborn, J., & Davidson, A. (2003).** Readability formulas may be dangerous to your textbooks. *Educational Leadership*, p. 18-20.
- Australia and New Zealand Banking Group (2011).** The social Research Centre. Adult Financial Literacy in Australia. December 2011, Full Report of the Results from the 2011 ANZ Survey.
- Autoriteit Financiële Markten (2010).** *Rapport Volledigheid en Begrijpelijkheid startbrief: Onderzoek naar de informatieverstrekking aan nieuwe deelnemers*. Amsterdam: AFM rapport.
- Autoriteit Financiële Markten (2010).** *AFM UPO onderzoek: Een onderzoek naar interesse in, duidelijkheid van en behoefte aan informatie via het pensioenoverzicht*. Amsterdam: AFM rapport.
- Bayan, R. (z.d.).** Pensioen is de bevrijding van een gevangen vlinder op het moment dat zijn vleugels beginnen af te brokkelen (citaat). Geraadpleegd op <http://www.citaten.nl/zoek.php> op 13 juni 2013.
- Blackmon, M.H., Kitajima, M., & Polson, P.G. (2005).** Tool for accurately predicting website navigation problems, non-problems, problem severity, and effectiveness of repairs. *Proceedings of chi 2005 conference on human factors in computing systems*, 31-40.
- Brown, G. T. L. (2003).** Searching informational texts: Text and task characteristics that affect performance. *Reading Online*, 7 (2). Geraadpleegd op http://www.readingonline.org/articles/art_index.asp?HREF=brown/index.html. op 26 juni 2013.
- CBS (2012).** *Beroepsbevolking: behaalde onderwijs naar herkomst, geslacht en leeftijd*. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Cerdán, R., Vidal-Abarca, E., Martínez, T., Gilabert, R., Gil, L. (2009).** Impact of question-answering on search processes and reading comprehension. *Learning and Instruction*, 19 (1), 13-27.
- Duffy, T.M., & Kabance, P. (1982).** Testing a readable writing approach to text revision. *Journal of Educational Psychology*, 74 (5), 733-748.
- Duggan, G., & Payne, S. (2008).** Knowledge in the head and on the web: Using topic expertise to aid search. In: *Proceeding of the Twenty-sixth Annual SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. ACM, Florence, Italië, pp. 39-48.

- Lentz, L. (2011).** *Let op: begrip verplicht! Begrijpelijkheid als norm in de wet.* Oratie uitgesproken bij het aanvaarden van de leeropdracht Tekstontwerp en Communicatie op 9 september 2011. Universiteit Utrecht.
- Li, Y., & Belkin, N.J. (2008).** A faceted approach to conceptualizing tasks in information seeking. *Information Processing & Management* 44 (6), 1822-1837.
- Nell, L., & Lentz, L. (2012).** *How pension organizations deal with communication regulations: Explorative research into mandatory information.* Utrecht: UiL-OTS.
- Mosenthal, P.B. (1998).** Defining prose task characteristics for use in computer-adaptive testing and instruction. *American Educational Research Journal*, 35 (2), 269-307.
- Ozuru, Y., Dempsey, K., & McNamara, D.S. (2009).** Prior knowledge, reading skill, and text cohesion in the comprehension of science texts. *Learning and Instruction*, 19, 228-242.
- Pensioenfederatie. (2013).** Missie Pensioenfederatie. Geraadpleegd op <http://www.pensioenfederatie.nl/Pages/default.aspx> op 17 juni 2013.
- Pensioen kijker. (2013).** Verlagen pensioenen. Geraadpleegd op <http://www.pensioen kijker.nl/home/veelgestelde-vragen/kredietcrisis-en-mijn-pensioen/lijst-pensioenfondsen-die-moeten-korten> op 13 juni 2013.
- Raaijmakers, K.M.J. (2013).** "Pensioen? Had ik daar recht op dan?" Een onderzoek naar de begrijpelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht (bachelorscriptie). Universiteit Utrecht.
- Roos, M.C.J. van, Lusardi, A., & Alessie, R.J.M. (2011).** Financial literacy and retirement planning in the Netherlands. In: *Journal of Economic Psychology*, 32, 593-608.
- Visser, J., Oosterveld, P., & Kloosterboer, M. (2012).** Pensioencommunicatie: behoeften en barrières. Geïntegreerd rapport van onderzoek onder deelnemers en gepensioneerden. Bestemd voor: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Directie Arbeidsverhoudingen, Afdeling Pensioenbeleid. Amsterdam: TNS NIPO.
- Wijzer in Geldzaken (2012).** Pensioenbewustzijn. Derde meting pensioenbewustzijn-meter door TNS NIPO. Den Haag.
- Wildemuth, B.M. (2004).** The effects of domain knowledge on search tactic formulation. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55 (3), 246-258.
- Zwaan, R.A., & Rapp, D.N. (2006).** Discourse comprehension. In: M.A. Gernsbacher & M.J. Traxler (Eds.). *Handbook of Psycholinguistics* (pp. 725-764). San Diego, CA: Elsevier.

Bijlagen

Bijlage A – De testbatterij

A1 – Mening vooraf



Universiteit Utrecht

Mening vooraf

Geachte deelnemer,

Allereerst worden u enkele vragen gesteld over uw pensioen en pensioeninformatie in het algemeen. Wilt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de stellingen en bij de laatste vraag één van de alternatieven kiezen? Het gaat om uw mening, er zijn dus geen foute antwoorden.

U kunt uw antwoord geven op een schaal van 1 tot en met 7, waarbij 1 'helemaal oneens' betekent en 7 'helemaal eens'. Is uw mening over de stelling neutraal? Kies dan voor 4.

Dankuwel.

1.

Ik heb me goed geïnformeerd over mijn pensioen.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

2.

Ik wil ervoor zorgen dat mijn pensioen goed geregeld is.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

3.

Het heeft weinig zin om me nu goed te informeren over mijn pensioen, want de regels veranderen toch steeds.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

4.

Het is belangrijk om goed op de hoogte te zijn van alles wat met je pensioen te maken heeft.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

5.

Ik vind het vervelend om mij met pensioeninformatie bezig te houden.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

6.

Door alle politieke veranderingen heb ik weinig controle over mijn pensioen.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

7.

Als ik me nu goed informeer over mijn pensioen, heb ik daar later voordeel bij.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

8.

Het is mijn verantwoordelijkheid om te zorgen dat mijn pensioen goed geregeld is.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

9.

Pensioeninformatie is te moeilijk voor mij.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Helemaal oneens Helemaal eens

10.

Mensen die belangrijk voor mij zijn, vinden het positief als ik me in mijn pensioen verdiep.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Helemaal oneens Helemaal eens

11.

Als het om mijn pensioen gaat, wil ik graag voldoen aan de verwachtingen van de mensen die belangrijk voor mij zijn.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Helemaal oneens Helemaal eens

12.

Als ik pensioeninformatie niet meteen begrijp, zet ik door totdat ik het wel snap.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Helemaal oneens Helemaal eens

13.

De meeste Nederlanders hebben hun pensioen goed geregeld.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Helemaal oneens Helemaal eens

14.

Ik wil niet op anderen achterlopen als het om pensioenen gaat.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Helemaal oneens Helemaal eens

15.

In hoeverre leest u uw jaarlijks pensioenoverzicht?

Omcirkel het antwoord dat het meest overeenkomt met uw eigen situatie.

- A** Ik heb nog nooit een pensioenoverzicht ontvangen.
- B** Ik gooi het weg.
- C** Ik kijk er niet naar en stop het direct bij mijn administratie.
- D** Ik kijk er globaal naar en stop het dan bij mijn administratie.
- E** Ik kijk er grondig naar, stop het bij mijn administratie en onderneem actie indien nodig.

A2 - Demografische gegevens

1.	<i>Nummer proefpersoon</i> Caroline: nrs 1-20; Marieke: nrs 21-40; Willemijn: nrs 41-60 Adinda: nrs 61-80; Jasmin: nrs 81-100; Sanne: nrs 101-120
2.	<i>Proefleider</i>	1. Caroline Korteweg 4. Adinda Verburg 2. Marieke van den Berg 5. Jasmin Muala'a 3. Willemijn Ouwehand 6. Sanne Brand
3.	<i>Volgorde van de tests</i>	1. Pensioenkennis en daarna cloze 2. Pensioenkennis en daarna woordenschat 3. Cloze en daarna pensioenkennis 4. Woordenschat en daarna pensioenkennis
4.	<i>In welke relatie staat proefpersoon tot proefleider?</i>	1. Gezinslid 2. Verder verwijderd familielid 3. Vriend / kennis 4. Vriend / kennis van familielid 5. Vriend / kennis van vriend / kennis
5.	<i>Naam proefpersoon</i>	
6.	<i>Geslacht</i>	0 man 0 vrouw
7.	<i>Leeftijd</i> jaar
8.	<i>Hoogst voltooide opleiding of nog mee bezig</i>	1. Basisschool 2. LBO, huishoudschool e.d. 3. VMBO Basis/beroeps / Kader / Gemengde Leerweg 4. VMBO-T of MAVO 5. MBO niveau 2 10. VWO 6. MBO niveau 3 11. HBO 7. MBO niveau 4 12. Universiteit 8. MULO 13. Anders, namelijk: 9. HAVO
9.	<i>Type dienstverband op dit moment</i>	1. Student 2. Zelfstandige 3. In loondienst, parttime 4. In loondienst, fulltime 5. Werkzoekend 6. Geen dienstverband, niet werkzoekend 7. Anders, namelijk
10.	<i>Vanaf welk jaar aan het werk</i>	Jaartal
11.	<i>Uw inkomensschaal (nettobedragen)</i>	1. Tussen €0,- en €25.000,- per jaar 2. Tussen €25.000,- en €40.000,- per jaar 3. Tussen €40.000,- en €60.000,- per jaar 4. Tussen €60.000,- en €80.000,- per jaar 5. Meer dan €80.000,- per jaar
12.	<i>Welke taal sprak u vroeger thuis met uw ouders?</i>	0 Nederlands 0 Anders, namelijk
13.	<i>Bijzonderheden</i>	

A3 – Woordenschattest (het goede antwoord is onderstreept)



Universiteit Utrecht

Woordenschattest

Geachte deelnemer,

Op de volgende pagina's vindt u een vragenlijst met 25 vragen. Bij elke vraag mag u **één** juist antwoord omcirkelen. Mocht u het antwoord op een vraag niet weten, gokt u dan alstublieft niet, maar omcirkel dan **antwoord e**.

Dankuwel.

Wat is de betekenis van de vetgedrukte woorden?

1. Er kwam een **abrupt** einde aan ons gesprek.
 - a. verrassend
 - b. plotseling
 - c. vervelend
 - d. positief
 - e. ik weet het niet

2. Zij was gisteren erg **recalcitrant**.
 - a. opgewekt
 - b. geërgerd
 - c. opstandig
 - d. meegaand
 - e. ik weet het niet

3. De spreker was na de **interruptie** volledig uit zijn doen.
 - a. belediging
 - b. ruzie
 - c. onderbreking
 - d. stemming
 - e. ik weet het niet

4. Dat is een **penetrante** geur.
 - a. heerlijke
 - b. zurige
 - c. doordringende
 - d. zoete
 - e. ik weet het niet

5. Zijn bijdrage aan het werk is **marginaal**.
 - a. groot
 - b. klein
 - c. positief
 - d. negatief
 - e. ik weet het niet

6. Die politicus heeft een **markant** gezicht.
 - a. lelijk
 - b. knap
 - c. opvallend
 - d. onopvallend
 - e. ik weet het niet

7. Wat is nu de **moraal** van dat verhaal?

- a. wat we ervan kunnen leren
- b. hoe het afloopt
- c. hoe het gewaardeerd wordt
- d. hoe lang het is
- e. ik weet het niet

8. Op dit moment is **behoedzaamheid** het verstandigste.

- a. voorzichtigheid
- b. spoed
- c. overleg
- d. veiligheid
- e. ik weet het niet

9. Wat is de **status quo** in dit internationale conflict?

- a. de toestand op dit moment
- b. het belangrijkste moment
- c. de voorgeschiedenis
- d. de vooruitzichten voor de toekomst
- e. ik weet het niet

10. Zij is de **spil** van de familie

- a. Zij is het buitenbeentje
- b. Zij is het ieders lievelingetje
- c. Alles draait om haar
- d. Zij is het meest succesvol
- e. Ik weet het niet

11. Hij is een **demagoog**.

- a. iemand die veel doet voor de gewone man
- b. iemand die het volk laat mee beslissen
- c. iemand die het volk vertegenwoordigt in de Tweede Kamer
- d. iemand die het volk misleidt
- e. ik weet het niet

12. In haar baan heeft zij af en toe te maken met **scrupules**.

- a. tegenslagen
- b. gewetensbezwaren
- c. stress
- d. verveling
- e. ik weet het niet

13. Dit gebouw is een **labyrint**.
- belangrijk historisch monument
 - doolhof waarin je makkelijk verdwaalt
 - betonnen, vierkante kolos
 - luxe uitgevoerd paleis
 - ik weet het niet
14. Zijn uitspraken waren **ondubbelzinnig**.
- duidelijk
 - onduidelijk
 - vriendelijk
 - onvriendelijk
 - ik weet het niet
15. Het is **billijk** dat hij dit terugbetaalt.
- waarschijnlijk
 - nobel
 - redelijk
 - onterecht
 - ik weet het niet
16. Deze maatregel is pijnlijk voor **forensen**.
- mensen die dagelijks reizen met het openbaar vervoer
 - mensen die heen en weer reizen tussen huis en werk
 - mensen die naar andere landen reizen
 - mensen die met de auto reizen
 - ik weet het niet
17. Toen hij dat zei, ontstond er **tumult**.
- gelach
 - gehuil
 - rumoer
 - blijdschap
 - ik weet het niet
18. Hij stond bekend om zijn **doortastendheid**.
- slim en handig te werk gaan
 - snel en krachtig ingrijpen
 - overhaast te werk gaan
 - bedachtzaam optreden
 - ik weet het niet

19. Er ontstaat **fRICTIE** tussen Jan en Maria.
- begrip
 - onenigheid
 - verliefdheid
 - concurrentie
 - ik weet het niet
20. De **SEGREGATIE** in de Amsterdamse wijk de Bijlmer is toegenomen.
- misdaad
 - overlast van vandalen
 - samenwerking tussen groepen
 - gescheiden leven van groepen
 - ik weet het niet
21. Het ontwerp ziet er in de **MAQUETTE** prachtig uit.
- proefexemplaar
 - model
 - plattegrond
 - tekeningen
 - ik weet het niet
22. Zijn komst in dit bedrijf heeft **CONSEQUENTIES**.
- oorzaken
 - voordelen
 - nadelen
 - gevolgen
 - ik weet het niet
23. Zij is **MEGALOMAAN**.
- heeft grootheidswaan
 - is onzeker
 - is somber
 - is hyperactief
 - ik weet het niet
24. Peter en Thea kochten een **SCULPTUUR**.
- beeldhouwwerk
 - schilderij
 - plafondlamp
 - zonnewijzer
 - ik weet het niet

25. Hij reageert **laks** op de problemen.

- a. snel
- b. verstandig
- c. onverstandig
- d. gemakzuchtig
- e. ik weet het niet

A4 – Clozetest (met goede antwoorden tussen haakjes)



Universiteit Utrecht

CLOZETEST

Geachte deelnemer,

Op de achterkant vindt u een tekst over pensioenen. In deze tekst is een aantal woorden weggelaten. Probeer bij elk 'gat' in de tekst te bedenken welk woord is weggelaten en vul dat in op de stippellijn.

Hartelijk dank

Pensioen

Om de pensioenen betaalbaar te houden wil het kabinet het pensioenstelsel grondig veranderen. Zo gaat de leeftijd voor de (AOW) stapsgewijs omhoog naar 67 jaar in 2021 en worden de regels voor verzekeraars en (pensioenfonds) strenger.

Ouderdomspensioen verschaft een (inkomen) voor de tijd dat men niet meer werkt op latere leeftijd. Verder is er een mogelijkheid voor pensioen voor als men bijvoorbeeld door ziekte (arbeidsongeschikt) is geworden. Tot slot is er een pensioen mogelijk als uitkering voor de partner bij (overlijden) . Dat zijn de pensioenvormen die deel uitmaken van een doorsnee (pensioenregeling).

In Nederland onderscheiden we voor het pensioen drie (pijlers) . Als u met pensioen gaat, krijgt u een basisinkomen van de overheid, dat noemen we de (AOW) . Daarnaast bouwt u meestal een aanvullend pensioen op bij uw (werkgever). U kunt ook zelf een particuliere (pensioenverzekering) afsluiten. Meestal draagt u bij aan uw pensioen tussen uw 21^e en uw 65^e. Uw (werkgever) en u dragen allebei pensioenpremie af. Hoeveel pensioenpremie ingelegd wordt, hangt af van uw persoonlijke leefsituatie en van uw (inkomen). Bij de (berekening) van die premie blijft een deel van uw salaris buiten beschouwing. Premie heffen over dat deel is (niet) nodig, omdat u al AOW ontvangt. Tot slot is het mogelijk om vrijwillig extra pensioen te (sparen) . Dit kan door middel van inkomsten uit eigen vermogen, levensverzekeringen en (lijfrentes) . Dat is vooral van belang wanneer u een (pensioengat) heeft.

De overheid eist van de fondsen dat zij voldoende (dekkingsgraad) hebben, zodat zij ook in de toekomst aan hun verplichtingen kunnen blijven voldoen. Als fondsen daar niet in slagen, verhogen zij soms de (premie). Maar een fonds kan ook besluiten om geen rekening te houden met de jaarlijkse (inflatie) , en dus niet te indexeren.

A5 - Pensioenkenntest (het goede antwoord is onderstreept)



Universiteit Utrecht

PENSIOENKENNISTEST

Geachte deelnemer,

Op de volgende pagina's vindt u een vragenlijst met 21 vragen. Bij elke vraag mag u **één** juist antwoord omcirkelen. Mocht u het antwoord op een vraag niet weten, gokt u dan alstublieft niet, maar omcirkel dan **antwoord e**.

Dankuwel.

A Wat is pensioen en wat is een pensioenregeling?

1.

Op welke drie manieren kunt u een inkomen voor de oude dag opbouwen?

- a. AOW, aanvullend pensioen vanuit de werkgever, eigen vermogen
- b. AOW, aanvullend pensioen vanuit de werkgever, pensioen voor zelfstandige ondernemers
- c. Pensioen vanuit de werkgever, pensioen voor zelfstandige ondernemers, pensioen van een buitenlands pensioenfonds
- d. AOW, pensioen voor zelfstandige ondernemers, eigen vermogen
- e. Ik weet het niet

2.

Anneke heeft in de pensioenregeling van het bedrijf waar ze werkt een zogenoemde **uitkeringsovereenkomst**. Hiernaast bestaat ook een zogenoemde **premieovereenkomst**. Wat is het verschil tussen deze twee?

- a. Een premieovereenkomst betreft de opbouw van het aanvullende pensioen, een uitkeringsovereenkomst betreft de opbouw van een aanvullende uitkering bij werkloosheid
- b. Bij een uitkeringsovereenkomst staat de pensioenuitkering waarnaar wordt gestreefd vast, bij een premieovereenkomst staat de hoogte van de in te leggen premie vast
- c. Bij een premieovereenkomst hangt de hoogte van het pensioen af van de ingelegde premie, bij een uitkeringsovereenkomst hangt de hoogte van het pensioen af van het laatste uitgekeerde salaris
- d. Bij een premieovereenkomst hangt de hoogte van het pensioen af van de ingelegde premie, bij een uitkeringsovereenkomst hangt de hoogte van het pensioen af van het gemiddelde uitgekeerde salaris
- e. Ik weet het niet

3.

Theo bouwt bij het bedrijf waar hij werkt pensioen op volgens het **middelloodsysteem**. Wat houdt dat in?

- a. Het pensioen wordt gebaseerd op het loon dat de gemiddelde werknemer in dezelfde functie verdient
- b. Het pensioen wordt gebaseerd op het gemiddelde loon dat hij in zijn loopbaan heeft verdiend
- c. Het pensioen is gelijk aan het loon dat hij in het midden van zijn loopbaan heeft verdiend
- d. Het pensioen is gelijk aan het loon dat de gemiddelde Nederlandse werknemer verdient
- e. Ik weet het niet

4.

Waarom is het voor pensioenfondsen een noodzaak om geld in aandelen te beleggen?

- a. Pensioenfondsen beleggen geld in aandelen om extra geld te verdienen dat zij als bonus aan hun bestuur kunnen uitkeren
- b. Pensioenfondsen beleggen geld in aandelen om een zo hoog mogelijk rendement te behalen, zodat zij pensioenuitkeringen kunnen laten meestijgen met de inflatie
- c. Pensioenfondsen beleggen geld in aandelen om hun medewerkers en overige onkosten van te kunnen betalen, omdat de premie die een werknemer inlegt alleen voldoende is om zijn eigen pensioen van te bekostigen
- d. Pensioenfondsen beleggen geld in aandelen om hun vermogen te verspreiden, zodat ze minder risico lopen om al hun geld ineens te verliezen
- e. Ik weet het niet

5.

Welke factoren zijn van invloed op de hoogte van uw pensioen?

- a. Het aantal uren dat u per week werkt, het salaris dat u per uur verdient, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
- b. Het aantal uren dat u per week werkt, of u wel/niet AOW ontvangt, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
- c. Het salaris dat u per uur verdient, of u wel/niet AOW ontvangt, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
- d. Het salaris dat u per uur verdient, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft, het aantal werkgevers waarvoor u heeft gewerkt
- e. Ik weet het niet

6.

Wat zijn **deelnemers** aan een pensioenregeling?

- a. Werknemers bij werkgevers die deelnemen aan een pensioenregeling
- b. Ex-werknemers die inmiddels pensioen krijgen
- c. Eventuele partners en kinderen waarvoor de werknemer ook pensioen opbouwt
- d. Ex-werknemers die bij een ander bedrijf met een andere pensioenregeling zijn gaan werken, maar al wel pensioen hebben opgebouwd
- e. Ik weet het niet

B Wie heeft recht op AOW en pensioen?

7.

Michel bereikt de wettelijke AOW-leeftijd. Hij heeft de Franse nationaliteit, maar woont al ongeveer 25 jaar in Nederland. Hoe zit het met de AOW die Michel van de Nederlandse overheid ontvangt?

- a. Michel krijgt geen AOW
- b. Michel krijgt wel AOW, maar alleen voor de jaren die hij in Nederland heeft gewoond
- c. Michel krijgt alleen AOW als hij in Nederland voor langere tijd een baan heeft gehad
- d. Michel krijgt volledige AOW
- e. Ik weet het niet

8.

Janny wint op haar 64^e de jackpot in de Staatsloterij, waardoor ze ineens multimiljonair is. Heeft zij nog steeds recht op AOW wanneer zij de wettelijke AOW-leeftijd bereikt?

- a. Nee, haar eigen vermogen is te hoog geworden om nog AOW te ontvangen
- b. Misschien, dit is afhankelijk van Janny's burgerlijke staat
- c. Ja, de AOW betreft een vast percentage van het eigen vermogen: Janny krijgt nu zelfs meer AOW
- d. Ja, de AOW is een volksverzekering: iedereen die in Nederland woont of werkt bouwt AOW op
- e. Ik weet het niet

C De hoogte van pensioen en AOW

9.

Kees gaat met pensioen. Over welk deel van zijn salaris heeft hij pensioen kunnen opbouwen?

- a. Dat is afhankelijk van de overeenkomst die hij hierover met zijn werkgever heeft gesloten
- b. Kees heeft pensioen kunnen opbouwen over het gedeelte van zijn salaris waarover hij geen AOW opbouwt
- c. Kees heeft pensioen kunnen opbouwen over zijn gehele bruto salaris
- d. Kees heeft pensioen kunnen opbouwen over zijn gehele netto salaris
- e. Ik weet het niet

10.

Als u bijverdient tijdens uw pensioen, worden de inkomsten dan afgetrokken van het pensioen?

- a. Ja, want deze inkomsten worden verrekend met de AOW die u ontvangt
- b. Ja, want deze inkomsten worden verrekend met de (pre-)pensioenuitkering die u ontvangt
- c. Dit is afhankelijk van hoeveel geld u bijverdient en op welke manier u dit geld verdient
- d. Nee, want het pensioen heeft u al tijdens uw loopbaan opgebouwd en staat daarom vast
- e. Ik weet het niet

11.

Krijgt iemand met een hoog pensioen minder AOW?

- a. Nee, de AOW wordt niet lager voor mensen met een hoog pensioen
- b. Nee, de AOW betreft een vast percentage van het pensioen: iemand met een hoog pensioen krijgt meer AOW dan iemand met een laag pensioen
- c. Ja, wie een pensioen heeft van boven de 100.000 euro per jaar wordt met ingang van 2014 gekort op de AOW
- d. Ja, als uw echtgenoot en u allebei een pensioen van boven de 50.000 euro per jaar hebben wordt u beiden gekort op de AOW
- e. Ik weet het niet

D Levensmomenten die pensioen raken

12.

Welke veranderingen in uw leven zijn van invloed op uw toekomstige pensioen?

- a. Uw partner stopt met werken, u krijgt kinderen, u maakt promotie
- b. Uw partner stopt met werken, u maakt promotie, u gaat minder werken
- c. U krijgt kinderen, u maakt promotie, u gaat minder werken
- d. U krijgt een erfenis, u krijgt kinderen, u maakt promotie
- e. Ik weet het niet

13.

Wat is **waardeoverdracht**?

- a. Het overdragen van uw pensioenrechten naar uw nabestaanden
- b. Het omzetten van een hypotheek in een pensioen waarbij de waarde van uw huis gelijk staat aan de hoogte van uw pensioen
- c. Het meenemen van pensioenrechten bij verandering van werkgever
- d. Het omzetten van het partnerpensioen dat u heeft opgebouwd voor uw partner in een pensioensverhoging
- e. Ik weet het niet

14.

Wanneer ontstaat een **AOW-gat**?

- a. Als het inkomen van een partner jonger dan 65 jaar afgetrokken wordt van de AOW
- b. Als iemand door te trouwen minder AOW krijgt
- c. Als de partnertoeslag voor AOW'ers met een partner jonger dan 65 komt te vervallen
- d. Als de prepensioenregeling eindigt op 65 jaar, terwijl de AOW dan nog niet ingaat
- e. Ik weet het niet

E Partnerpensioen

15.

Voor wie is er, behalve uw partner, nog meer pensioen geregeld als u komt te overlijden?

- a. Uw (studerende of invalide) kinderen jonger dan 27 of 30 jaar
- b. Eventuele invalide broers en zussen jonger dan 27 of 30 jaar
- c. Dit is afhankelijk van de afspraken die u heeft gemaakt met uw werkgever
- d. Wanneer u komt te overlijden is alleen het pensioen van uzelf en uw partner geregeld
- e. Ik weet het niet

16.

Connie is gescheiden; heeft zij recht op een partnerpensioen als haar ex-partner overlijdt?

- a. Nee, partnerpensioen geldt alleen voor de echtgenoot op het moment van overlijden
- b. Ja, behalve als het partnerpensioen op risicobasis was verzekerd
- c. Ja, behalve als zij in het buitenland woont
- d. Alleen wanneer zij niet opnieuw getrouwd is, want dan ontvangt zij al partnerpensioen van haar nieuwe partner
- e. Ik weet het niet

17.

Theo is vijf jaar geleden gescheiden; heeft hij recht op een deel van het pensioen van zijn ex-partner?

- a. Nee, partnerpensioen geldt alleen voor de huidige partner
- b. Alleen als dat bij de scheiding bepaald is
- c. Als hij niets anders heeft afgesproken, heeft hij recht op de helft van het ouderdompensioen dat zijn ex tijdens hun huwelijk heeft opgebouwd
- d. Alleen wanneer hij niet opnieuw getrouwd is, want dan ontvangt hij al pensioen van zijn nieuwe partner
- e. Ik weet het niet

F Keuzemogelijkheden bij pensionering

18.

Stel, u bent getrouwd en u wilt het pensioen dat u voor uw partner heeft opgebouwd inruilen voor eigen pensioen. Kan dat?

- a. Nee, u mag nooit partnerpensioen inruilen tegen eigen pensioen
- b. Ja, dat mag, u bepaalt zelf wat u met het door u opgebouwde pensioen doet
- c. Ja, dat mag, als uw partner toestemming geeft
- d. Nee, dat mag niet, tenzij dat uitdrukkelijk in de pensioenovereenkomst geregeld is
- e. Ik weet het niet

19.

Kunt u ervoor kiezen om uw pensioen te laten variëren in hoogte?

- a. Nee, de hoogte van het pensioen staat vast
- b. Ja, u kunt na uw pensionering uw gehele opgebouwde pensioen in één keer opnemen, of u kunt kiezen voor een maandelijkse uitkering
- c. Ja, u kunt in uw eerste pensioenjaren voor een lagere uitkering kiezen om deze daarna te laten stijgen, of andersom
- d. Ja, u kunt na uw pensionering elk jaar opnieuw aangeven hoeveel pensioen u wilt ontvangen
- e. Ik weet het niet

G Pensioen en crisis

20.


Welke maatregelen kunnen pensioenfondsen nemen als ze niet meer kunnen uitkeren?

- a. Premies verhogen, korten op pensioenuitkeringen, leden afstoten
- b. Premies verhogen, pensioenuitkeringen niet meer indexeren, korten op pensioenuitkeringen
- c. Premies verhogen, een extra bijdrage vragen van werkgevers, korten op pensioenuitkeringen
- d. Pensioenuitkeringen niet meer indexeren, een extra bijdrage vragen van werkgevers, korten op pensioenuitkeringen
- e. Ik weet het niet

21.

Kan mijn pensioenfonds net als een bank in problemen komen omdat mensen hun geld weghalen?

- a. Ja, mensen hebben altijd toegang tot hun ingelegde geld
- b. Ja, als een pensioenfonds ondergebracht is bij een bank
- c. Nee, als mensen hun geld weghalen kunnen pensioenfondsen gelijk de premies verhogen
- d. Nee, bij een pensioenfonds kunt u uw geld helemaal niet weghalen
- e. Ik weet het niet



Pensioenfonds
Het Goede Voorbeeld

Jaarlijks pensioenoverzicht 2012

Stand per	31 december 2012
Pensioenfonds	Het Goede Voorbeeld
Pensioenovereenkomst	Uitkeringsovereenkomst
Werkgever	De werkgever
Uw relatienummer	124804809

Voor wie is dit pensioenoverzicht bedoeld

Voor u	De heer Peter Kljnsma Geboren op 30 juni 1949 Burgerservicenummer: 1248.04.809
Voor uw partner	Mevrouw Carla Kljnsma Geboren op 08 januari 1953 Burgerservicenummer: 1248.04.810

Welk pensioen kunt u verwachten



65>	Opgebouwd pensioen per 31 december 2012		
	U ontvangt vanaf 65 jaar zolang u leeft	€	2.303,61
	Te bereiken pensioen		
	Als u uw huidige dienstverband voortzet tot 65-jarige leeftijd, ontvangt u vanaf 65 jaar zolang u leeft	€	3.789,73

Let op: alle vermelde uitkeringen zijn bruto bedragen per jaar. Hierover moeten dus nog premies en belasting worden betaald. Uw pensioen wordt in maandelijkse termijnen uitbetaald.

Dit overzicht bevat geen informatie over uw AOW-uitkering. Wilt u meer weten over de AOW? Kijk op www.mijnpensioenoverzicht.nl voor een totaaloverzicht van uw pensioenen en uw AOW.

Bij overlijden

Let op: als u uit dienst gaat voor uw pensioendatum, kan het zijn dat de uitkeringen bij overlijden lager worden of vervallen. Kijk in de toelichting voor meer informatie.

	Bij uw overlijden vóór uw pensioendatum		
	Uw partner ontvangt		
	Vanaf uw overlijden tot zijn/haar 65-jarige leeftijd	€	0,00
	Vanaf zijn/haar 65-jarige leeftijd zolang hij/zij leeft	€	2.652,81
	Uw kinderen ontvangen per kind		
	Vanaf uw overlijden tot 18-jarige leeftijd of, als uw kind studeert, tot 27-jarige leeftijd	€	530,56

1.0.2

Bij overlijden



Bij uw overlijden na uw pensioendatum

Uw partner ontvangt

Vanaf uw overlijden tot zijn/haar 65-jarige leeftijd

€ 3.362,91

Vanaf zijn/haar 65-jarige leeftijd zolang hij/zij leeft

€ 3.362,91



Uw kinderen ontvangen per kind

Vanaf uw overlijden tot 18-jarige leeftijd of, als uw kind studeert, tot 27-jarige leeftijd

€ 530,56

In de 'Bij Overlijden' vermelde bedragen is het pensioen voor uw ex-partner in mindering gebracht als u bent gescheiden.

Op welke gegevens is uw pensioenoverzicht gebaseerd?

Begin pensioenopbouw	1 januari 2001
Indiensttreding	1 januari 2001
Doeltdpercentage	100%
Voltyd pensioengevend salaris	€ 34.000,00
Voltyd franchise	€ 15.705,00
Voltyd pensioengrondslag	€ 18.295,00
Opbouwpercentages	1,5%

In dit overzicht is rekening gehouden met:
- eventuele aanvullende producten

Factor A (voor uw belastingaangifte)

Wilt u weten hoeveel fiscale ruimte u heeft om uw pensioen aan te kunnen vullen met lijfrentes? Dan heeft u het bedrag van de jaarlijkse pensioengroei, de factor A, nodig.

Wat is uw pensioengroei?

Factor A

Pensioengroei in 2008

€ 274,43

Kijk in de toelichting voor meer informatie.

Heeft u vragen?



Neem voor meer informatie contact op met Het Goede Voorbeeld, bereikbaar op 088 008 40 35 en via info@hetgoedevoorbeeld.nl. Op onze website www.hetgoedevoorbeeld.nl kunt u de antwoorden vinden op veelgestelde vragen.

Op www.mijnpensioenoverzicht.nl vindt u een overzicht van uw AOW en al uw pensioenen bij de verschillende pensioenuitvoerders.

Dit pensioenoverzicht is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen. Wij zijn uitgegaan van de ons bekende gegevens en ons pensioenreglement. Het pensioenreglement is uiteindelijk bepalend. U kunt het pensioenreglement bij ons opvragen of downloaden van www.hetgoedevoorbeeld.nl.

De heer Peter Kljnsma
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Anna van Hannoverstraat 4
2595 BJ Den Haag

Beste meneer Kljnsma,

Welkom! Je bouwt vanaf nu pensioen op bij pensioenfonds Het Goede Voorbeeld. In Nederland kunnen we verschillende pensioenregelingen. Dat is belangrijk om te weten, zeker als je van baan wisselt. Dit Pensioen 1-2-3 laat zien wat er in jouw pensioenregeling zit. Maar ook wat er niet in zit. Je leest wanneer je in actie moet komen en wat je zelf kunt kiezen. Een keuze die je nu moet maken is: neem je eerder opgebouwd pensioen wel of niet mee naar je nieuwe pensioenregeling. Verderop lees je daar meer over.

Het Pensioen 1-2-3 bestaat totaal uit drie delen. Dit is deel 1. Hierin staat de belangrijkste informatie in het kort. Wil je meer weten? Kijk dan op www.pensioenfonds-hetgoedevoorbeeld.nl. Daar vind je deel 2 en 3 van Pensioen 1-2-3.

Waaruit bestaat je pensioen?



- A. Je AOW; dit is pensioen van de overheid. Kijk op www.SVB.nl voor meer informatie over de AOW
- B. Je pensioen bij pensioenfonds Het Goede Voorbeeld en eerdere pensioenregelingen via je werk
- C. Je pensioen dat je zelf regelt. Bijvoorbeeld met een lijfrente of banksparen

Pensioen opbouwen, hoe werkt dat?



Je betaalt elke maand premie voor je pensioen. Ook je werkgever doet dat. Bij Het Goede Voorbeeld betaal jij 50% en je werkgever 50%. Het Goede Voorbeeld belegt een deel van je premies. Dat is om prijsstijgingen zoveel mogelijk bij te houden. Met sparen alleen lukt dat niet. Beleggen levert op lange termijn meer op dan sparen.

Wat biedt jouw pensioenregeling wel?



Als je met pensioen gaat, ontvang je ouderdomspensioen



Als je arbeidsongeschikt wordt, loopt je pensioenopbouw door. Je betaalt daarvoor dan geen premie meer



Zolang je in dienst bent bij je huidige werkgever, ontvangt je partner partnerpensioen als jij overlijdt

Wat biedt jouw pensioenregeling niet?



Als je niet meer in dienst bent bij je huidige werkgever en je overlijdt, dan ontvangt je partner geen partnerpensioen



Als je arbeidsongeschikt wordt, ontvang je geen arbeidsongeschiktheidspensioen

Wat kun je zelf kiezen?



Je pensioen meenemen naar de pensioenregeling van je nieuwe baan. Dit heet waardeoverdracht



Ouderdomspensioen omzetten naar partnerpensioen



Je pensioen later laten ingaan dan je 65*



Eerst hoger pensioen, daarna lager



Je pensioen eerder laten ingaan dan je 65*



Eerst lager pensioen, daarna hoger

Stijgt je pensioen mee met de prijzen?



Wij proberen je pensioen mee te laten groeien met de jaarlijkse prijsstijging. Dit heet indexatie. Dit kan alleen als de financiële situatie van pensioenfonds Het Goede Voorbeeld het toelaat. Die afgelopen jaren indexeerden wij de pensioenen zo:

Indexatie Prijsstijging

2011	0%	1,5%
2010	0%	1,5%
2009	0%	1,5%

Wat zijn de belangrijkste risico's?



- Beleggingsresultaten kunnen tegenvallen. Door een zorgvuldig beleggingsbeleid doet pensioenfonds Het Goede Voorbeeld er alles aan om dit risico zo klein mogelijk te houden
- Mensen worden gemiddeld steeds ouder. Dat is plezierig. Maar het maakt de kosten van pensioen hoger, omdat we het pensioen dan langer moeten uitbetalen
- Een lage rentestand maakt pensioen duurder. Om hetzelfde pensioen te kunnen uitkeren heeft pensioenfonds Het Goede Voorbeeld dan meer geld nodig

Hoe gaan we om met een tekort?



Tekorten kunnen wij op verschillende manieren oplossen: de premie verhogen, de pensioenleeftijd verhogen, de pensioenen niet aanpassen aan prijsstijgingen. In het uiterste geval kunnen wij de pensioenen verlagen

Welke kosten maken wij?



Onze uitvoeringskosten bestaan uit twee delen: de kosten van de administratie en de kosten om de gespaarde premies te beleggen

Wanneer moet je in actie komen?



Als je van baan verandert. Je kunt ervoor kiezen je pensioen mee te nemen naar de pensioenregeling van je nieuwe baan



Als je verhuist naar het buitenland



Als je gaat trouwen, samenwonen of een geregistreerd partnerschap aangaat



Als je gebruik wilt maken van een keuze-mogelijkheid



Als je gaat scheiden



Als je vragen over je pensioen hebt of als je ons pensioenreglement wilt ontvangen

Benieuwd naar je persoonlijke pensioensituatie? Kijk op www.mijnpensioenoverzicht.nl



Geachte deelnemer,

U krijgt zo van de proefleider een Uniform Pensioen Overzicht (UPO) voor een zekere Peter Klijsma. Het overzicht is gemaakt door pensioenfonds *Het Goede Voorbeeld*. U krijgt de vragen met betrekking tot het UPO telkens op een kaartje te lezen en vervolgens probeert u met behulp van het pensioenoverzicht het antwoord te vinden. Het is de bedoeling dat u het antwoord daarna mondeling geeft. Als u het antwoord niet kunt vinden, dan zegt u dat gewoon!

Terwijl u werkt, noteert de proefleider een paar gegevens over hoe u te werk gaat. Laat u daardoor niet van de wijs brengen. Onthoud ook dat dit geen examen is. Als iets moeilijk is, dan ligt dat meer aan de tekst dan aan u. Pensioenen kunnen ingewikkeld zijn, dat weten we heel goed. Dit onderzoek gaat over de vraag hoe we pensioenteksten uiteindelijk kunnen verbeteren.

U krijgt nu eerst een halve minuut om het Uniform Pensioenoverzicht van Peter door te bladeren. Daarna geeft de proefleider u de eerste vraag. Als u helemaal klaar bent met de vraag, geeft u het kaartje weer terug.

Namens de Universiteit Utrecht danken wij u hartelijk.

Vraag 1

Wat is het Uniform Pensioen Overzicht (UPO)?

Vraag 2

Stel, Peter blijft tot zijn 65^{ste} dit werk doen.

- a. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van Het Goede Voorbeeld?
- b. Is dit een netto bedrag?

Vraag 3

Stel, Peter blijft tot zijn pensioen werken in zijn huidige baan en overlijdt op 67 jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 64 jaar en blijft met twee kinderen achter, die 17 en 25 jaar oud zijn. Het oudste kind is net gaan werken na een studie.

- a. Wat krijgt zijn vrouw aan pensioen van haar partner?
- b. Voor hoe lang krijgt zijn vrouw dit?
- c. Wat krijgen de kinderen aan pensioen van hun vader?
- d. Voor hoe lang krijgen de kinderen pensioen?

Vraag 4

Waarvoor kan Peter de informatie over pensioenaangroei gebruiken?

Vraag 5

- a. Stel, Peter besluit op 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak te gaan werken. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van Het Goede voorbeeld vanaf zijn 65^{ste}?
- b. Stel nu dat Peter een jaar later, op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak besluit te gaan werken. Tussen welke bedragen zal het pensioen dat Peter krijgt van Het Goede Voorbeeld dan liggen?

Vraag 6

Stel, Peter overlijdt op 63 jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 60 en blijft achter met hun 14 en 22 jarige kinderen. Het oudste kind studeert nog.

- a. Wat krijgen zijn kinderen aan pensioen?
- b. Wat krijgt zijn vrouw aan pensioen op het moment van het overlijden van Peter?
- c. Stel dat Carla 65 zou zijn bij het overlijden van haar man. Is het antwoord op de vorige vraag dan anders?

Vraag 7

Wat voor soort pensioenovereenkomst heeft Peter?

Vraag 8

Weet u wat een dergelijke pensioenovereenkomst inhoudt? Licht uw antwoord toe.

Vraag 9

Stel dat Peter op 1 januari 2014 met pensioen wil. Is dat mogelijk? Licht uw antwoord toe.

Vraag 10

Waaruit bestaat je pensioen?

Vraag 11

Stel, Peter wordt op zijn 63^e leeftijd arbeidsongeschikt. Wat betekent dit voor zijn pensioen?

Vraag 12

Is Peters pensioen de afgelopen jaren aangepast aan de prijsstijging? Licht uw antwoord toe.

Vraag 13

Stel er treden geen veranderingen op in Peters situatie: hij blijft getrouwd, geschikt om te werken en verandert niet van baan. Ontvangt Peter op zijn 65^{ste} dan gegarandeerd het aangegeven bedrag van €3789,73? Licht uw antwoord toe.

Vraag 14

Stel, Peter gaat op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak werken. Anderhalf jaar later overlijdt hij, op 64-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla blijft achter met twee kinderen van 18 en 10, maar die zijn niet van hem, maar van haar eerste man. Wat krijgt Peters vrouw aan pensioen van Het Goede Voorbeeld?

A7 – Mening achteraf



Universiteit Utrecht

Mening achteraf

Geachte deelnemer,

Tot slot worden u enkele vragen gesteld over uw pensioen, pensioeninformatie in het algemeen en de net door u gemaakte UPO-taak. Het gaat nog steeds om uw eigen mening, er zijn geen foute antwoorden.

U kunt uw antwoord geven op een schaal van 1 tot en met 7, waarbij 1 'helemaal oneens' betekent en 7 'helemaal eens'. Is uw mening over de stelling neutraal? Kies dan voor 4.

Dankuwel.

1.

Ik heb me goed geïnformeerd over mijn pensioen.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

2.

Ik wil ervoor zorgen dat mijn pensioen goed geregeld is.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

3.

Het heeft weinig zin om me nu goed te informeren over mijn pensioen, want de regels veranderen toch steeds.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

4.

Het is belangrijk om goed op de hoogte te zijn van alles wat met je pensioen te maken heeft.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

5.

Ik vind het vervelend om mij met pensioeninformatie bezig te houden.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

6.

Door alle politieke veranderingen heb ik weinig controle over mijn pensioen.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

7.

Als ik me nu goed informeer over mijn pensioen, heb ik daar later voordeel bij.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

8.

Het is mijn verantwoordelijkheid om te zorgen dat mijn pensioen goed geregeld is.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

9.

Pensioeninformatie is te moeilijk voor mij.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

10.

Mensen die belangrijk voor mij zijn, vinden het positief als ik me in mijn pensioen verdiep.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

11.

Als het om mijn pensioen gaat, wil ik graag voldoen aan de verwachtingen van de mensen die belangrijk voor mij zijn.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

12.

Als ik pensioeninformatie niet meteen begrijp, zet ik door totdat ik het wel snap.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

13.

De meeste Nederlanders hebben hun pensioen goed geregeld.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

14.

Ik wil niet op anderen achterlopen als het om pensioenen gaat.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

15.

Ik heb de UPO-taak slechter gemaakt dan ik had verwacht.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

16.

Het UPO is makkelijker te lezen dan ik dacht.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

Bijlage B - Het scoringsformulier voor de proefleider bij de UPO-test

Observatieformulier UPO-onderzoek

Ppn naam: Datum test: Tijd gebruikt voor woordenschattoets: min seconden

Proefleider: Ppn nr: Tijd gebruikt voor pensioenkenntest: min seconden

Nr	Gevonden?	Starttijd zoeken	Eindtijd zoeken	Steekwoorden in antwoord	Bijzonderheden zoekproces of antwoord
Vraag 1 tot en met 9 betreft de UPO-vragen, laag 1					
1	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ Huidige pensioensituatie ○ toekomstige pensioensituatie ○ regeling voor nabestaanden 	
2a	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ €3789,73 	
2b	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ Nee ○ Bruto per jaar 	
3a	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ €3562,91 	
3b	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ Voor zolang zij leeft 	
3c	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ Jongste kind ○ nog geen 18 ○ dus ontvangt €530,56 ○ Oudste kind ○ Nog geen 27 ○ werkt al ○ ontvangt niets 	
3d	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ Alleen jongste kind ○ als gaat studeren ○ tot 27 jaar 	
4	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ Fiscale ruimte ○ extra pensioen met lijfrentes ○ ruimte hangt af van pensioenaangroei ○ als onder bepaald bedrag dan pensioengat 	
5a	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ Als 1 jan 2013 verandert ○ krijgt hij €2303,61 	
5b	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ Tussen €2303,61 ○ en €3789,73 	
6a	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ Ene kind nog geen 18 ○ andere kind studeert dus geldt 27 ○ beide €530,56 	
6b	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ 60 jaar ○ dus geen pensioen 	
6c	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ Ja ○ 65 bereikt ○ zal ontvangen €2652,81 	

7	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ Uitkeringsovereenkomst 	
8	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ Weet zeker welk pensioen ○ uitkering staat vast 	
9	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ ja ○ eerder dan 65^e in laten gaan ○ overleg Het Goede Voorbeeld 	
Vraag 10 tot en met 14 betreft de UPO123-vragen, laag 2					
10	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ AOW ○ pensioen bij je pensioenfonds ○ pensioen dat je zelf regelt 	
11	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ Pensioenopbouw loopt door ○ ontvangt geen arbeidsongeschiktheidspensioen 	
12	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ Nee ○ pensioenbedrag zelfde gebleven ○ indexatie 0% gestegen ○ prijzen 1,5% gestegen 	
13	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ Factoren ○ tegenvallende beleggingsresultaten ○ achterblijven indexatie op prijsstijging 	
14	Ja / Nee			<ul style="list-style-type: none"> ○ Niets 	

Indien nodig, de volledige antwoorden:

Vraag 1

Goede antwoord: het geeft de deelnemer inzicht in zijn/haar huidige en toekomstige pensioensituatie van het pensioenfonds dat hoort bij de huidige baan, en in wat er geregeld is voor nabestaanden.

Vraag 2

- a. Goede antwoord: €3789,73.
- b. Goede antwoord: nee, dit bedraagt een bruto bedrag per jaar.

Vraag 3

- a. Goede antwoord: zijn vrouw ontvangt €3562,91.
- b. Goede antwoord: zijn vrouw ontvangt dit bedrag voor zolang zij leeft.
- c. Goede antwoord: zijn jongste kind is nog geen 18 dus ontvangt €530,56. Zijn oudste kind heeft de leeftijd van 27 nog niet bereikt maar werkt al wel en ontvangt dus niets.
- d. Goede antwoord: alleen het jongste kind krijgt pensioen en deze krijgt dat, indien hij/zij gaat studeren, tot 27 jarige leeftijd.

Vraag 4

Goede antwoord: Je hebt ieder jaar een fiscale ruimte om buiten je werkgeverspensioen zelf extra pensioen op te bouwen met lijfrentes. Die ruimte hangt af van je jaarlijkse pensioenaangroei. Als die onder een bepaald bedrag blijft, heb je ruimte, anders niet. Die ruimte wordt ook wel pensioengat genoemd.

Vraag 5

- a. Goede antwoord: het overzicht is een stand per 31 december 2012, dus als hij besluit op 1 jan 2013 ergens anders te gaan werken krijgt hij €2303,61.
- b. Goede antwoord: tussen de €2303,61 en €3789,73.

Vraag 6

- a. Goede antwoord: het ene kind heeft nog niet de leeftijd van 18 jaar bereikt, het andere kind al wel maar studeert en daarvoor geldt dus de leeftijd van 27. Beide kinderen ontvangen dus €530,56.
- b. Goede antwoord: ze is 60 dus ontvangt geen pensioen.
- c. Goede antwoord: Ja, als zij de leeftijd van 65 bereikt zal zij €2652,81 gaan ontvangen.

Vraag 7

Goede antwoord: een uitkeringsovereenkomst.

Vraag 8

Goede antwoord: hierbij weet je zeker welk pensioen je straks krijgt, de uitkering staat dus al vast.

Vraag 9

Goede antwoord: Ja, je kunt er voor kiezen je pensioen eerder in te laten gaan dan je 65^e. Dit moet dan wel in overleg met Het Goede Voorbeeld.

Vraag 10

Goede antwoord: je AOW, je pensioen bij je pensioenfondsen en je pensioen dat je zelf regelt.

Vraag 11

Goede antwoord: zijn pensioenopbouw loopt door maar hij ontvangt geen arbeidsongeschiktheidspensioen.

Vraag 12

Goede antwoord: Nee, het pensioenbedrag is hetzelfde gebleven, de indexatie was immers 0%. De prijzen zijn in 2011 met 1,5% gestegen, en dus is de koopkracht achteruit gegaan met 1,5%.

Vraag 13

Goede antwoord: Er zijn een aantal factoren die van invloed kunnen zijn op de hoogte van je te ontvangen pensioen. Denk bijvoorbeeld aan beleggingsresultaten die tegen kunnen vallen of de indexatie die achter kan blijven op de jaarlijkse prijsstijging.

Vraag 14

Goede antwoord: Zijn vrouw ontvangt niets.

Bijlage C – Analyse van het moeilijkheidsniveau van de UPO-vragen (Mosenthal 1998)

C1 – Uitgebreide analyses van het moeilijkheidsniveau van de UPO-vragen (vraag 2 t/m 9)

Vraag 1 – Algemene vraag: antwoord staat niet expliciet in de tekst. Deze vraag meet dus niet de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van informatie in het UPO. Daarom wordt deze vraag buiten beschouwing gelaten.

Vraag 2: Stel, Peter blijft tot zijn 65^{ste} dit werk doen.

- a. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van Het Goede Voorbeeld?
- b. Is dit een netto bedrag?

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer het UPO raadpleegt.
Doel: Vind in het UPO het bedrag dat Peter zal krijgen aan pensioen van Het Goede Voorbeeld wanneer hij tot zijn 65^{ste} dit werk blijft doen.
2. Haal uit de vraag de *gegeven* en de *benodigde* informatie.
Gegeven informatie: Peter blijft tot zijn 65^{ste} dit werk doen.
Benodigde informatie: Het bedrag dat Peter aan pensioen krijgt van Het Goede Voorbeeld wanneer hij tot zijn 65^{ste} bij deze werkgever werkzaam is.
3. Zoek in het UPO naar informatie die overeenkomt met de gegeven informatie in de vraag.
Gegeven informatie: Peter blijft tot zijn 65^{ste} dit werk doen.
Gevonden informatie: “Als u uw huidige dienstverband voortzet tot 65-jarige leeftijd, ontvangt u vanaf 65 jaar zolang u leeft €3.789,73.” (in de paragraaf ‘Te bereiken pensioen’ onder het kopje ‘Welk pensioen kunt u verwachten’)

Benodigde informatie: Het bedrag dat Peter aan pensioen krijgt van Het Goede Voorbeeld wanneer hij tot zijn 65^{ste} bij deze werkgever werkzaam is.
Gevonden informatie: “Als u uw huidige dienstverband voortzet tot 65-jarige leeftijd, ontvangt u vanaf 65 jaar zolang u leeft €3.789,73.” (in de paragraaf ‘Te bereiken pensioen’ onder het kopje ‘Welk pensioen kunt u verwachten’)
4. Completeer de gevraagde informatie met passende informatie uit het UPO.
Peter ontvangt €3.789,73 aan pensioen van Het Goede Voorbeeld.
5. Controleer of de geïdentificeerde, benodigde informatie toereikend is.

Elementen die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

Vraag 2a

- **Type benodigde informatie**
 - Een hoeveelheid (+2)
- **Type match tussen informatie in de vraag en het UPO**
 - *Locate task* (+1): de benodigde informatie is te vinden in één paragraaf (‘Te bereiken pensioen’).
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+1): er is een lage tekstbase inferentie nodig (‘Peter blijft tot zijn 65^{ste} dit werk doen’ vs. ‘als u uw huidige dienstverband voortzet tot 65-jarige leeftijd’).

- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag?**
 - *Één plausible afleider (+1)*

Moeilijkheidsniveau van vraag 2a = 5 (2 + 1 + 1 + 1)

Vraag 2b

- **Type benodigde informatie**
 - Een verificatie (+3) (Is dit een netto bedrag? Ja/nee-vraag)
- **Type match tussen informatie in de vraag en het UPO**
 - *Locate task (+1):* de benodigde informatie is te vinden in één paragraaf ('Te bereiken pensioen').
 - *Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat (+1):* het antwoord bestaat uit twee onderdelen.
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag?**
 - *Geen plausible afleiders (+0)*

Moeilijkheidsniveau van vraag 2b = 5 (3 + 1 + 1)

Vraag 3: Stel, Peter blijft tot zijn pensioen werken in zijn huidige baan en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 64 jaar en blijft met twee kinderen achter, die 17 en 25 jaar oud zijn. Het oudste kind is net gaan werken na een studie.

- a. **Wat krijgt zijn vrouw aan pensioen van haar partner?**
- b. **Voor hoe lang krijgt zijn vrouw dit?**

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer het UPO raadpleegt.
Doel: Vind in het UPO het bedrag dat de vrouw van Peter aan pensioen ontvangt na zijn overlijden.
2. Haal uit de vraag de *gegeven* en de *benodigde* informatie.
Gegeven informatie: Peter blijft tot zijn pensioen werken in zijn huidige baan en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 64 jaar.
Benodigde informatie: Het bedrag dat Carla ontvangt aan pensioen van haar partner op het moment dat Peter op 67-jarige leeftijd overlijdt.
3. Zoek in het UPO naar informatie die overeenkomt met de gegeven informatie in de vraag.
Gegeven informatie: Peter blijft tot zijn pensioen werken in zijn huidige baan en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 64 jaar.
Gevonden informatie: "Uw partner ontvangt vanaf uw overlijden tot zijn/haar 65-jarige leeftijd €3.562,91 en vanaf zijn/haar 65-jarige leeftijd zolang hij/zij leeft €3.562,91" (onder het kopje 'Bij overlijden' en dan de paragraaf 'Bij uw overlijden ná uw pensioendatum, uw partner ontvangt').

Benodigde informatie: Het bedrag dat Carla ontvangt aan pensioen van haar partner op het moment dat Peter op 67-jarige leeftijd overlijdt.
Gevonden informatie: "Uw partner ontvangt vanaf uw overlijden tot zijn/haar 65-jarige leeftijd €3.562,91 en vanaf zijn/haar 65-jarige leeftijd zolang hij/zij leeft €3.562,91" (onder het kopje 'Bij overlijden' en dan de paragraaf 'Bij uw overlijden ná uw

pensioendatum, uw partner ontvangt’).

4. Completeer de gevraagde informatie met passende informatie uit het UPO.
Carla ontvangt €3.562,91 aan pensioen van haar man (zolang zij leeft)
5. Controleer of de geïdentificeerde, benodigde informatie toereikend is.

Elementen die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

Vraag 3a

- **Type benodigde informatie**
 - Een hoeveelheid (+2)
- **Type match tussen informatie in de vraag en het UPO**
 - *Locate task* (+1): de benodigde informatie is te vinden in één paragraaf (‘Bij uw overlijden ná uw pensioendatum, uw partner ontvangt’).
 - *Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden* (+2): het antwoord moet op drie frases gezocht worden.
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+1): er is een lage tekstbase inferentie nodig (‘Peter overlijdt op 67-jarige leeftijd’ vs. ‘Bij uw overlijden ná uw pensioendatum’)
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag?**
 - *Twee plausibele afleiders* (+2)

Moeilijkheidsniveau van vraag 3a = 8 (2 + 1 + 2 + 1 + 2)

Vraag 3b

- **Type benodigde informatie**
 - Een tijdsaanduiding (+2)
- **Type match tussen informatie in de vraag en het UPO**
 - *Locate task* (+1): de benodigde informatie is te vinden in één paragraaf (‘Bij uw overlijden ná uw pensioendatum, uw partner ontvangt’).
 - *Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden* (+2): het antwoord moet op drie frases gezocht worden.
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag?**
 - *Geen plausibele afleiders* (+0)

Moeilijkheidsniveau van vraag 3b = 5 (2 + 1 + 2)

Vraag 3: Stel, Peter blijft tot zijn pensioen werken in zijn huidige baan en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 64 jaar en blijft met twee kinderen achter, die 17 en 25 jaar oud zijn. Het oudste kind is net gaan werken na een studie.

- c. **Wat krijgen de kinderen aan pensioen van hun vader?**
- d. **Voor hoe lang krijgen de kinderen pensioen?**

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer het UPO raadpleegt.
Doel: Vind in het UPO de bedragen die de kinderen van Peter aan pensioen ontvangen wanneer hun vader op 67-jarige leeftijd overlijdt.

2. Haal uit de vraag de *gegeven* en de *benodigde* informatie.
Gegeven informatie: Peter laat na zijn overlijden twee kinderen achter die 17 en 25 jaar zijn. Het oudste kind is net gaan werken na een studie.
Benodigde informatie: De bedragen die de kinderen aan pensioen ontvangen wanneer hun vader op 67-jarige leeftijd overlijdt.

3. Zoek in het UPO naar informatie die overeenkomt met de gegeven informatie in de vraag.
Gegeven informatie: Peter laat na zijn overlijden twee kinderen achter die 17 en 25 jaar zijn. Het oudste kind is net gaan werken na een studie.
Gevonden informatie: "Uw kinderen ontvangen per kind vanaf uw overlijden tot 18-jarige leeftijd of, als uw kind studeert, tot 27-jarige leeftijd €530,56" (onder het kopje 'Bij overlijden' en dan de paragraaf 'Bij uw overlijden ná uw pensioendatum, uw kinderen ontvangen per kind').

Benodigde informatie: De bedragen die de kinderen aan pensioen ontvangen wanneer hun vader op 67-jarige leeftijd overlijdt.
Gevonden informatie: "Uw kinderen ontvangen per kind vanaf uw overlijden tot 18-jarige leeftijd of, als uw kind studeert, tot 27-jarige leeftijd €530,56" (onder het kopje 'Bij overlijden' en dan de paragraaf 'Bij uw overlijden ná uw pensioendatum, uw kinderen ontvangen per kind').

4. Completeer de gevraagde informatie met passende informatie uit het UPO.
Het jongste kind is nog geen 18 jaar, dus ontvangt dan €530,56 aan pensioen wanneer zijn/haar vader op 67-jarige leeftijd overlijdt.
Het oudste kind is nog geen 27 jaar, maar is net gaan werken na een studie, dus ontvangt hij/zij niets.

5. Controleer of de geïdentificeerde, benodigde informatie toereikend is.

Elementen die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

Vraag 3c

- **Type benodigde informatie**
 - Een hoeveelheid (+2)
- **Type match tussen informatie in de vraag en het UPO**
 - *Locate task* (+1): de benodigde informatie is te vinden in één paragraaf ('Bij uw overlijden ná uw pensioendatum, uw kinderen ontvangen per kind').
 - *Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden* (+2): het antwoord moet op drie frases gezocht worden.
 - *Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat* (+3): het antwoord bestaat uit zeven onderdelen.
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+2): er is een lage tekstbase inferentie nodig ('Het bedrag dat het jongste kind (17 jaar) aan pensioen zal ontvangen van zijn/haar vader' vs. 'Uw kinderen ontvangen per kind vanaf uw overlijden tot 18-jarige leeftijd' en 'Het bedrag dat het oudste kind (25 jaar) die net is gaan werken na een studie aan pensioen krijgt' vs. 'uw kinderen ontvangen per kind als uw kind studeert, tot 27-jarige leeftijd').
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag?**
 - *Twee plausible afleiders* (+2)

Moeilijkheidsniveau van vraag 3c = 12 (2 + 1 + 2 + 3 + 2 + 2)

Vraag 3d

- **Type benodigde informatie**
 - Een tijdsaanduiding (+2)
- **Type match tussen informatie in de vraag en het UPO**
 - *Locate task* (+1): de benodigde informatie is te vinden in één paragraaf ('Bij uw overlijden ná uw pensioendatum, uw kinderen ontvangen per kind').
 - *Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden* (+2): het antwoord moet op drie frases gezocht worden.
 - *Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat* (+2): het antwoord bestaat uit drie onderdelen.
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+2): er is een lage tekstbase inferentie nodig. De lezer moet opmerken dat alleen het jongste kind nog één jaar pensioen zal ontvangen van zijn/haar vader of als hij/zij gaat studeren nog tot 27-jarige leeftijd.
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag?**
 - *Geen plausible afleiders* (+0)

Moeilijkheidsniveau van vraag 3d = 9 (2 + 1 + 2 + 2 + 2)

Vraag 4: Waarvoor kan Peter de informatie over pensioenaangroei gebruiken?

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer het UPO raadpleegt.
Doel: Vind in het UPO informatie over pensioenaangroei.
2. Haal uit de vraag de *gegeven* en de *benodigde* informatie.
Gegeven informatie: Peter kan informatie over pensioenaangroei gebruiken.
Benodigde informatie: Waarvoor Peter informatie over pensioenaangroei kan gebruiken.
3. Zoek in het UPO naar informatie die overeenkomt met de gegeven informatie in de vraag.
Gegeven informatie: Peter kan informatie over pensioenaangroei gebruiken.
Gevonden informatie: "Wat is uw pensioenaangroei?" (onder het kopje 'Factor A (voor uw belastingaangifte)')

Benodigde informatie: Waarvoor Peter informatie over pensioenaangroei kan gebruiken.
Gevonden informatie: "Wat is uw pensioenaangroei?" (onder het kopje 'Factor A (voor uw belastingaangifte)')
4. Completeer de gevraagde informatie met passende informatie uit het UPO.
Peter kan informatie over pensioenaangroei gebruiken om erachter te komen hoeveel fiscale ruimte hij heeft om zijn pensioen aan te kunnen vullen met lijfrentes. Die ruimte hangt af van zijn jaarlijkse pensioenaangroei. Als die onder een bepaald bedrag blijft, dan heeft hij ruimte, anders niet. Die ruimte wordt ook wel pensioengat genoemd.
5. Controleer of de geïdentificeerde, benodigde informatie toereikend is.

Elementen die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

- **Type benodigde informatie**
 - Een uitleg (+4)
- **Type match tussen informatie in de vraag en het UPO**
 - *Locate task* (+1): de benodigde informatie is te vinden onder één kopje ('Factor A (voor uw belastingaangifte)').
 - *Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden* (+1): het antwoord moet op twee frases gezocht worden.
 - *Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat* (+2): het antwoord bestaat uit vier onderdelen.
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+2): er is een lage tekstbase inferentie nodig ('Waarvoor Peter informatie over pensioenaangroei kan gebruiken' vs. 'Wat is uw pensioenaangroei?').
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag?**
 - *Één plausible afleider* (+1)

Moeilijkheidsniveau van vraag 4 = 11 (4 + 1 + 1 + 2 + 2 + 1)

Vraag 5:

- a. Stel, Peter besluit op 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak te gaan werken. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van Het Goede Voorbeeld vanaf zijn 65^{ste}?**

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer het UPO raadpleegt.
Doel: Vind in het UPO het bedrag dat Peter ontvangt aan pensioen wanneer hij op 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak gaat werken.
2. Haal uit de vraag de *gegeven* en de *benodigde* informatie.
Gegeven informatie: Peter gaat op 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak werken.
Benodigde informatie: Het bedrag dat Peter ontvangt aan pensioen van Het Goede Voorbeeld wanneer hij op 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak gaat werken.
3. Zoek in het UPO naar informatie die overeenkomt met de gegeven informatie in de vraag.
Gegeven informatie: Peter gaat op 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak werken.
Gevonden informatie: "Opgebouwd pensioen per 31 december 2012: u ontvangt vanaf 65 jaar zolang u leeft €2.303,61." (onder het kopje 'Welk pensioen kunt u verwachten')

Benodigde informatie: Het bedrag dat Peter ontvangt aan pensioen van Het Goede Voorbeeld wanneer hij op 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak gaat werken.
Gevonden informatie: "Opgebouwd pensioen per 31 december 2012: u ontvangt vanaf 65 jaar zolang u leeft €2.303,61." (onder het kopje 'Welk pensioen kunt u verwachten')
4. Completeer de gevraagde informatie met passende informatie uit het UPO.
Peter ontvangt €2.303,61 aan pensioen van Het Goede Voorbeeld.
5. Controleer of de geïdentificeerde, benodigde informatie toereikend is.

Elementen die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

- **Type benodigde informatie**
 - Een hoeveelheid (+2)
- **Type match tussen informatie in de vraag en het UPO**
 - *Locate task* (+1): de benodigde informatie is te vinden in één paragraaf ('Opgebouwd pensioen per 31 december 2012').
 - *Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat* (+1): het antwoord bestaat uit twee onderdelen.
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+1): er is een lage tekstbase inferentie nodig ('Peter gaat op 1 januari in een andere bedrijfstak werken' vs. 'opgebouwd pensioen per 31 december 2012').
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag?**
 - *Één plausible afleider* (+1)

Moelijkheidsniveau van vraag 5a = 6 (2 + 1 + 1 + 1 + 1)

Vraag 5:

- b. Stel nu dat Peter een jaar later, op 1 januari 2014, in een andere bedrijfstak besluit te gaan werken. Tussen welke bedragen zal het pensioen dat Peter krijgt van Het Goede Voorbeeld dan liggen?**

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer het UPO raadpleegt.
Doel: Vind in het UPO twee bedragen waartussen het bedrag dat Peter aan pensioen ontvangt van Het Goede Voorbeeld, zal liggen wanneer hij op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak besluit te gaan werken.
2. Haal uit de vraag de *gegeven* en de *benodigde* informatie.
Gegeven informatie: Peter besluit om op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak te gaan werken.
Benodigde informatie: Twee bedragen waartussen het bedrag ligt dat Peter aan pensioen ontvangt van het Goede Voorbeeld wanneer hij op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak besluit te gaan werken.
3. Zoek in het UPO naar informatie die overeenkomt met de gegeven informatie in de vraag.
Gegeven informatie: Peter gaat op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak werken.
Gevonden informatie: "Opgebouwd pensioen per 31 december 2012: u ontvangt vanaf 65 jaar zolang u leeft €2.303,61." en "Te bereiken pensioen: als u uw huidige dienstverband voortzet tot 65-jarige leeftijd, ontvangt u vanaf 65 jaar zolang u leeft €3.789,73." (Onder het kopje 'Welk pensioen kunt u verwachten, in het UPO staat dus niet aangegeven hoeveel pensioen Peter ontvangt wanneer hij op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaat werken).

Benodigde informatie: Twee bedragen waartussen het bedrag ligt dat Peter aan pensioen ontvangt van het Goede Voorbeeld wanneer hij op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak besluit te gaan werken.

Gevonden informatie: "Opgebouwd pensioen per 31 december 2012: u ontvangt vanaf 65 jaar zolang u leeft €2.303,61." en "Te bereiken pensioen: als u uw huidige dienstverband voortzet tot 65-jarige leeftijd, ontvangt u vanaf 65 jaar zolang u leeft €3.789,73." (Onder het kopje 'Welk pensioen kunt u verwachten', in het UPO staat dus

niet aangegeven hoeveel pensioen Peter ontvangt wanneer hij op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaat werken).

4. Completeer de gevraagde informatie met passende informatie uit het UPO. Het bedrag dat Peter aan pensioen zal ontvangen van Het Goede Voorbeeld wanneer hij op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak besluit te gaan werken, ligt tussen de €2.303,61 en €3.789,73.
5. Controleer of de geïdentificeerde, benodigde informatie toereikend is.

Elementen die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

- **Type benodigde informatie**
 - Een hoeveelheid (+2)
- **Type match tussen informatie in de vraag en het UPO**
 - *Cycle task* (+2): de benodigde informatie is verspreid over twee paragrafen ('Opgebouwd pensioen per 31 december 2012' en 'Te bereiken pensioen')
 - *Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden* (+1): het antwoord moet op twee frases gezocht worden.
 - *Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat* (+1): het antwoord bestaat uit twee onderdelen
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+1): er is een lage tekstbase inferentie nodig ('Peter gaat op 1 januari in een andere bedrijfstak werken' vs. 'opgebouwd pensioen per 31 december 2012')
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag?**
 - *Geen plausibele afleiders* (+0)

Moeilijkheidsniveau van vraag 5b = 7 (2 + 2 + 1 + 1 + 1)

Vraag 6: Stel, Peter overlijdt op 63-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 60 jaar en blijft achter met hun 14- en 22-jarige kinderen. Het oudste kind studeert nog.

a. Wat krijgen zijn kinderen aan pensioen?

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer het UPO raadpleegt.
Doel: Vind in het UPO de bedragen die de kinderen van Peter aan pensioen ontvangen wanneer hun vader op 63-jarige leeftijd overlijdt.
2. Haal uit de vraag de *gegeven* en de *benodigde* informatie.
Gegeven informatie: Peter laat na zijn overlijden twee kinderen achter die 14 en 22 jaar zijn. Het oudste kind studeert nog.
Benodigde informatie: De bedragen die de kinderen aan pensioen ontvangen wanneer hun vader op 63-jarige leeftijd overlijdt.
3. Zoek in het UPO naar informatie die overeenkomt met de gegeven informatie in de vraag.
Gegeven informatie: Peter laat na zijn overlijden twee kinderen achter die 14 en 22 jaar zijn. Het oudste kind studeert nog.
Gevonden informatie: "Uw kinderen ontvangen per kind vanaf uw overlijden tot 18-jarige leeftijd of, als uw kind studeert, tot 27-jarige leeftijd €530,56" (onder het kopje

'Bij overlijden' en dan de paragraaf 'Bij uw overlijden vóór uw pensioendatum, uw kinderen ontvangen per kind').

Benodigde informatie: Het bedrag dat de kinderen aan pensioen ontvangen wanneer hun vader op 63-jarige leeftijd overlijdt.

Gevonden informatie: "Uw kinderen ontvangen per kind vanaf uw overlijden tot 18-jarige leeftijd of, als uw kind studeert, tot 27-jarige leeftijd €530,56" (onder het kopje 'Bij overlijden' en dan de paragraaf 'Bij uw overlijden vóór uw pensioendatum, uw kinderen ontvangen per kind').

4. Completeer de gevraagde informatie met passende informatie uit het UPO.
Het jongste kind is nog geen 18 jaar, dus ontvangt dan €530,56 aan pensioen wanneer zijn/haar vader op 63-jarige leeftijd overlijdt.
Het oudste kind is nog geen 27 jaar en hij/zij studeert nog, dus hij/zij ontvangt ook €530,56 aan pensioen wanneer zijn/haar vader op 63-jarige leeftijd overlijdt.
5. Controleer of de geïdentificeerde, benodigde informatie toereikend is.

Elementen die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

- **Type benodigde informatie**
 - Een hoeveelheid (+2)
- **Type match tussen informatie in de vraag en het UPO**
 - *Locate task* (+1): de benodigde informatie is te vinden in één paragraaf ('Bij uw overlijden vóór uw pensioendatum, uw kinderen ontvangen per kind').
 - *Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden* (+2): het antwoord moet op drie frases gezocht worden.
 - *Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat* (+2): het antwoord bestaat uit drie onderdelen.
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+2): er is een lage tekstbase inferentie nodig ('Het bedrag dat het jongste kind (14 jaar) aan pensioen zal ontvangen van zijn/haar vader' vs. 'Uw kinderen ontvangen per kind vanaf uw overlijden tot 18-jarige leeftijd' en 'Het bedrag dat het oudste kind (22 jaar) die nog studeert aan pensioen krijgt' vs. 'uw kinderen ontvangen per kind als uw kind studeert, tot 27-jarige leeftijd').
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag?**
 - *Twee plausibele afleiders* (+2)

Moeilijkheidsniveau van vraag 6a = 11 (2 + 1 + 2 + 2 + 2 + 2)

Vraag 6: Stel, Peter overlijdt op 63-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 60 jaar en blijft achter met hun 14- en 22-jarige kinderen. Het oudste kind studeert nog.

b. Wat krijgt zijn vrouw aan pensioen op het moment van het overlijden van Peter?

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer het UPO raadpleegt.
Doel: Vind in het UPO het bedrag dat de vrouw van Peter aan pensioen ontvangt na zijn overlijden.
2. Haal uit de vraag de *gegeven* en de *benodigde* informatie.

Gegeven informatie: Peter overlijdt op 63-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 60 jaar.
Benodigde informatie: Het bedrag dat Carla ontvangt aan pensioen van haar partner op het moment dat Peter op 63-jarige leeftijd overlijdt.

3. Zoek in het UPO naar informatie die overeenkomt met de gegeven informatie in de vraag.

Gegeven informatie: Peter overlijdt op 63-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 60 jaar.
Gevonden informatie: "Uw partner ontvangt vanaf uw overlijden tot zijn/haar 65-jarige leeftijd €0,00" (onder het kopje 'Bij overlijden' en dan de paragraaf 'Bij uw overlijden vóór uw pensioendatum, uw partner ontvangt').

Benodigde informatie: Het bedrag dat Carla ontvangt aan pensioen van haar partner op het moment dat Peter op 63-jarige leeftijd overlijdt.

Gevonden informatie: "Uw partner ontvangt vanaf uw overlijden tot zijn/haar 65-jarige leeftijd €0,00" (onder het kopje 'Bij overlijden' en dan de paragraaf 'Bij uw overlijden vóór uw pensioendatum, uw partner ontvangt').

4. Completeer de gevraagde informatie met passende informatie uit het UPO.
Carla is 60 jaar en ontvangt geen pensioen van haar man.
5. Controleer of de geïdentificeerde, benodigde informatie toereikend is.

Elementen die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

- **Type benodigde informatie**
 - Een hoeveelheid (+2)
- **Type match tussen informatie in de vraag en het UPO**
 - *Locate task* (+1): de benodigde informatie is te vinden in één paragraaf ('Bij uw overlijden vóór uw pensioendatum, uw partner ontvangt').
 - *Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden* (+2): het antwoord moet op drie frases gezocht worden.
 - *Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat* (+1): het antwoord bestaat uit twee onderdelen.
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+1): er is een lage tekstbase inferentie nodig ('Peter overlijdt op 63-jarige leeftijd' vs. 'Bij uw overlijden ná uw pensioendatum' 'Carla is nu 60 jaar' vs. 'Uw partner ontvangt vanaf uw overlijden tot zijn/haar 65-jarige leeftijd').
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag?**
 - *Twee plausible afleiders* (+2)

Moeilijkheidsniveau van vraag 6b = 9 (2 + 1 + 2 + 1 + 1 + 2)

Vraag 6: Stel, Peter overlijdt op 63-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 60 jaar en blijft achter met hun 14- en 22-jarige kinderen. Het oudste kind studeert nog.

- c. **Stel dat Carla 65 jaar zou zijn bij het overlijden van haar man. Is het antwoord op de vorige vraag dan anders?**

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer het UPO raadpleegt.

Doel: Vind in het UPO het bedrag dat de vrouw van Peter aan pensioen ontvangt na zijn

overlijden.

2. Haal uit de vraag de *gegeven* en de *benodigde* informatie.
Gegeven informatie: Peter overlijdt op 63-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 65 jaar.
Benodigde informatie: Het bedrag dat Carla ontvangt aan pensioen van haar partner op het moment dat Peter op 63-jarige leeftijd overlijdt.
3. Zoek in het UPO naar informatie die overeenkomt met de gegeven informatie in de vraag.
Gegeven informatie: Peter overlijdt op 63-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 65 jaar.
Gevonden informatie: "Uw partner ontvangt vanaf zijn/haar 65-jarige leeftijd zolang hij/zij leeft €2.652,81" (onder het kopje 'Bij overlijden' en dan de paragraaf 'Bij uw overlijden vóór uw pensioendatum, uw partner ontvangt').

Benodigde informatie: Het bedrag dat Carla ontvangt aan pensioen van haar partner op het moment dat Peter op 63-jarige leeftijd overlijdt.
Gevonden informatie: "Uw partner ontvangt vanaf zijn/haar 65-jarige leeftijd zolang hij/zij leeft €2.652,81" (onder het kopje 'Bij overlijden' en dan de paragraaf 'Bij uw overlijden vóór uw pensioendatum, uw partner ontvangt').
4. Completeer de gevraagde informatie met passende informatie uit het UPO.
Carla is nu 65 jaar en ze zal dan €2.652,81 aan pensioen ontvangen van haar man.
5. Controleer of de geïdentificeerde, benodigde informatie toereikend is.

Elementen die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

- **Type benodigde informatie**
 - Een hoeveelheid (+2)
- **Type match tussen informatie in de vraag en het UPO**
 - *Locate task* (+1): de benodigde informatie is te vinden in één paragraaf ('Bij uw overlijden vóór uw pensioendatum, uw partner ontvangt').
 - *Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat* (+2): het antwoord bestaat uit drie onderdelen.
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+1): er is een lage tekstbase inferentie nodig ('Peter overlijdt op 63-jarige leeftijd' vs. 'Bij uw overlijden ná uw pensioendatum' en 'Carla is nu 65 jaar' vs. 'Uw partner ontvangt vanaf zijn/haar 65-jarige leeftijd zolang hij/zij leeft').
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag?**
 - *Één plausible afleider* (+1)

Moelijkheidsniveau van vraag 6c = 7 (2 + 1 + 2 + 1 + 1)

Vraag 7: Wat voor soort pensioenovereenkomst heeft Peter?

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer het UPO raadpleegt.
Doel: Vind in het UPO wat voor soort pensioenovereenkomst Peter heeft.
2. Haal uit de vraag de *gegeven* en de *benodigde* informatie.

Gegeven informatie: Peter heeft een pensioenovereenkomst.
Benodigde informatie: Wat voor soort pensioenovereenkomst Peter heeft.

3. Zoek in het UPO naar informatie die overeenkomt met de gegeven informatie in de vraag.
Gegeven informatie: Peter heeft een pensioenovereenkomst.
Gevonden informatie: "Uitkeringsovereenkomst" (Bij de algemene gegevens van het Pensioenoverzicht en dan 'pensioenovereenkomst')

Benodigde informatie: Wat voor soort pensioenovereenkomst Peter heeft.
Gevonden informatie: "Uitkeringsovereenkomst" (Bij de algemene gegevens van het Pensioenoverzicht en dan 'pensioenovereenkomst')
4. Completeer de gevraagde informatie met passende informatie uit het UPO.
Peter heeft een uitkeringsovereenkomst.
5. Controleer of de geïdentificeerde, benodigde informatie toereikend is.

Elementen die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

- **Type benodigde informatie**
 - Een verificatie (+3)
 - Een effect/uitleg (+4)
- **Type match tussen informatie in de vraag en het UPO**
 - *Locate task* (+1): de benodigde informatie is te vinden in één regel ('Pensioenovereenkomst', staat er letterlijk)
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag?**
 - *Geen plausibele afleiders* (+0)

Moeilijkheidsniveau van vraag 7: 5 (4 + 1)

Vraag 8 – N.v.t.

Vraag 9: Stel dat Peter op 1 januari 2014 met pensioen wel. Is dat mogelijk? Licht uw antwoord toe.

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer het UPO raadpleegt.
Doel: Vind in het UPO-123 (de toelichting) informatie over of Peter zijn pensioen eerder in kan laten gaan dan zijn 65^{ste}.
2. Haal uit de vraag de *gegeven* en de *benodigde* informatie.
Gegeven informatie: Peter wil op 1 januari 2014 met pensioen.
Benodigde informatie: Of Peter op 1 januari 2014 met pensioen zou kunnen gaan.
3. Zoek in het UPO naar informatie die overeenkomt met de gegeven informatie in de vraag.
Gegeven informatie: Peter wil op 1 januari 2014 met pensioen.
Gevonden informatie: "Pensioen eerder laten ingaan dan je 65^e" (onder het kopje 'Wat

kun je zelf kiezen?').

Benodigde informatie: Of Peter op 1 januari 2014 met pensioen zou kunnen gaan.

Gevonden informatie: "Pensioen eerder laten ingaan dan je 65^e" (onder het kopje 'Wat kun je zelf kiezen?').

4. Completeer de gevraagde informatie met passende informatie uit het UPO.
Ja, Peter kan in overleg met Het Goede Voorbeeld zijn pensioen eerder laten ingaan dan zijn 65^e.
5. Controleer of de geïdentificeerde, benodigde informatie toereikend is.

Elementen die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

- **Type benodigde informatie**
 - Een oplossing (+3)
- **Type match tussen informatie in de vraag en het UPO**
 - *Cycle task* (+2): de benodigde informatie is verspreid over twee paragrafen ('Wat kun je zelf kiezen?' en 'Wanneer moet je in actie komen?')
 - *Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden* (+2): het antwoord moet op drie frases gezocht worden.
 - *Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat* (+2): het antwoord bestaat uit drie onderdelen
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+1): er is een lage tekstbase inferentie nodig ('Peter wil op 1 januari 2014 met pensioen (is dan nog geen 65 jaar)' vs. 'Je pensioen eerder laten ingaan dan je 65^e')
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag?**
 - *Één plausible afleider* (+1)

Moeilijkheidsniveau van vraag 9 = 11 (3 + 2 + 2 + 2 + 1 + 1)

C2 – Beknopte weergave van de analyses van het moeilijkheidsniveau van de UPO-vragen

Vraag 1 – Algemene vraag: antwoord staat niet expliciet in de tekst. Deze vraag meet dus niet de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie in het UPO. Daarom wordt deze vraag buiten beschouwing gelaten.

Vraag 2a: Stel, Peter blijft tot zijn 65 ^{ste} dit werk doen. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van Het Goede Voorbeeld?	
Type informatie	2
Type match	2
Locate task	1
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	0
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	0
Match tussen gegeven en gevonden informatie	1
Match tussen benodigde en gevonden informatie	0
Aanwezigheid van afleiders	1
Moeilijkheidsniveau vraag 2a	5

Vraag 2b: Is dit een netto bedrag?	
Type informatie	3
Type match	2
Locate task	1
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	0
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	1
Match tussen gegeven en gevonden informatie	0
Match tussen benodigde en gevonden informatie	0
Aanwezigheid van afleiders	0
Moeilijkheidsniveau vraag 2b	5

Vraag 3a: Stel, Peter blijft tot zijn pensioen werken in zijn huidige baan en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 64 jaar en blijft met twee kinderen achter, die 17 en 25 jaar oud zijn. Het oudste kind is net gaan werken na een studie. Wat krijgt zijn vrouw aan pensioen van haar partner?	
Type informatie	2
Type match	4
Locate task	1
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	2
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	0
Match tussen gegeven en gevonden informatie	1
Match tussen benodigde en gevonden informatie	0
Aanwezigheid van afleiders	2
Moeilijkheidsniveau vraag 3a	8

Vraag 3b: Stel, Peter blijft tot zijn pensioen werken in zijn huidige baan en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 64 jaar en blijft met twee kinderen achter, die 17 en 25 jaar oud zijn. Het oudste kind is net gaan werken na een studie. Voor hoe lang krijgt zijn vrouw dit?	
Type informatie	2
Type match	3
Locate task	1
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	2
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	0
Match tussen gegeven en gevonden informatie	0
Match tussen benodigde en gevonden informatie	0
Aanwezigheid van afleiders	0
Moeilijkheidsniveau vraag 3b	5

Vraag 3c: Stel, Peter blijft tot zijn pensioen werken in zijn huidige baan en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 64 jaar en blijft met twee kinderen achter, die 17 en 25 jaar oud zijn. Het oudste kind is net gaan werken na een studie. Wat krijgen de kinderen aan pensioen van hun vader?

Type informatie	2
Type match	8
Locate task	1
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	2
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	3
Match tussen gegeven en gevonden informatie	0
Match tussen benodigde en gevonden informatie	2
Aanwezigheid van afleiders	2
Moeilijkheidsniveau vraag 3c	12

Vraag 3d: Stel, Peter blijft tot zijn pensioen werken in zijn huidige baan en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 64 jaar en blijft met twee kinderen achter, die 17 en 25 jaar oud zijn. Het oudste kind is net gaan werken na een studie. Voor hoe lang krijgen de kinderen pensioen?

Type informatie	2
Type match	7
Locate task	1
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	2
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	2
Match tussen gegeven en gevonden informatie	0
Match tussen benodigde en gevonden informatie	2
Aanwezigheid van afleiders	0
Moeilijkheidsniveau vraag 3d	9

Vraag 4: Waarvoor kan Peter de informatie over pensioenaangroei gebruiken?	
Type informatie	4
Type match	6
Locate Task	1
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	1
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	2
Match tussen gegeven en gevonden informatie	0
Match tussen benodigde en gevonden informatie	2
Aanwezigheid van afleiders	1
Moeilijkheidsniveau vraag 4	11

Vraag 5a: Stel, Peter besluit op 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak te gaan werken. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van Het Goede Voorbeeld vanaf zijn 65 ^{ste} ?	
Type informatie	2
Type match	3
Locate task	1
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	0
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	1
Match tussen gegeven en gevonden informatie	1
Match tussen benodigde en gevonden informatie	0
Aanwezigheid van afleiders	1
Moeilijkheidsniveau vraag 5a	6

Vraag 5b: Stel nu dat Peter een jaar later, op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak besluit te gaan werken. Tussen welke bedragen zal het pensioen dat Peter krijgt van Het Goede Voorbeeld dan liggen?	
Type informatie	2
Type match	5
Cycle task	2
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	1
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	1
Match tussen gegeven en gevonden informatie	1
Match tussen benodigde en gevonden informatie	0
Aanwezigheid van afleiders	0
Moeilijkheidsniveau vraag 5b	7

Vraag 6a: Stel, Peter overlijdt op 63-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 60 jaar en blijft achter met hun 14- en 22-jarige kinderen. Het oudste kind studeert nog. Wat krijgen zijn kinderen aan pensioen?	
Type informatie	2
Type match	7
Locate task	1
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	2
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	2
Match tussen gegeven en gevonden informatie	0
Match tussen benodigde en gevonden informatie	2
Aanwezigheid van afleiders	2
Moeilijkheidsniveau vraag 6a	11

Vraag 6b: Stel, Peter overlijdt op 63-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 60 jaar en blijft achter met hun 14- en 22-jarige kinderen. Het oudste kind studeert nog. Wat krijgt zijn vrouw aan pensioen op het moment van overlijden van Peter?	
Type informatie	2
Type match	5
Locate task	1
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	2
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	1
Match tussen gegeven en gevonden informatie	1
Match tussen benodigde en gevonden informatie	0
Aanwezigheid van afleiders	2
Moeilijkheidsniveau vraag 6b	9

Vraag 6c: Stel dat Carla 65 jaar zou zijn bij het overlijden van haar man. Is het antwoord op de vorige vraag dan anders?	
Type informatie	2
Type match	4
Locate task	1
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	0
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	2
Match tussen gegeven en gevonden informatie	1
Match tussen benodigde en gevonden informatie	0
Aanwezigheid van afleiders	1
Moeilijkheidsniveau vraag 6c	7

Vraag 7: Wat voor soort pensioenovereenkomst heeft Peter?	
Type informatie	4
Type match	1
Locate task	1
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	0
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	0
Match tussen gegeven en gevonden informatie	0
Match tussen benodigde en gevonden informatie	0
Aanwezigheid van afleiders	0
Moeilijkheidsniveau vraag 7	5

Vraag 8 – X (n.v.t.)

Vraag 9: Stel dat Peter op 1 januari 2014 met pensioen wil. Is dat mogelijk? Licht uw antwoord toe.	
Type informatie	3
Type match	7
Cycle task	2
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	2
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	2
Match tussen gegeven en gevonden informatie	1
Match tussen benodigde en gevonden informatie	0
Aanwezigheid van afleiders	1
Moeilijkheidsniveau vraag 9	11

Vraag 10: Waaruit bestaat je pensioen?	
Type informatie	3
Type match	6
Locate task	1
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	3
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	2
Match tussen gegeven en gevonden informatie	0
Match tussen benodigde en gevonden informatie	0
Aanwezigheid van afleiders	1
Moeilijkheidsniveau vraag 10	10

Vraag 11: Stel, Peter wordt op zijn 63 ^{ste} arbeidsongeschikt. Wat betekent dit voor zijn pensioen?	
Type informatie	3
Type match	5
Cycle task	2
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	2
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	1
Match tussen gegeven en gevonden informatie	0
Match tussen benodigde en gevonden informatie	0
Aanwezigheid van afleiders	1
Moeilijkheidsniveau vraag 11	9

Vraag 12: Is Peters pensioen de afgelopen jaren aangepast aan de prijsstijging? Licht uw antwoord toe.	
Type informatie	3
Type match	10
Cycle task	2
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	3
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	2
Match tussen gegeven en gevonden informatie	0
Match tussen benodigde en gevonden informatie	3
Aanwezigheid van afleiders	1
Moeilijkheidsniveau vraag 12	14

Vraag 13: Stel, er treden geen veranderingen op in Peters situatie: hij blijft getrouwd, geschikt om te werken en verandert niet van baan. Ontvangt Peter op zijn 65^{ste} dan gegarandeerd het aangegeven bedrag van €3789,73? Licht uw antwoord toe.

Type informatie	4
Type match	10
Cycle task	2
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	3
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	2
Match tussen gegeven en gevonden informatie	3
Match tussen benodigde en gevonden informatie	0
Aanwezigheid van afleiders	1
Moeilijkheidsniveau vraag 13	15

Vraag 14: Stel, Peter gaat op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak werken. Anderhalf jaar later overlijdt hij, op 64-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla blijft achter met twee kinderen van 18 en 10, maar die zijn niet van hem, maar van haar eerste man. Wat krijgt Peters vrouw aan pensioen van Het Goede Voorbeeld?

Type informatie	2
Type match	8
Cycle task	2
Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden	3
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat	0
Match tussen gegeven en gevonden informatie	1
Match tussen benodigde en gevonden informatie	2
Aanwezigheid van afleiders	1
Moeilijkheidsniveau vraag 14	11

Bijlage D – Vind –en begripsscores voor de vraagkenmerken en significantietoetsen

Voor deze analyses is vraag 1 ('Wat is het Uniform Pensioenoverzicht?') buiten beschouwing gelaten, omdat het antwoord op deze vraag niet expliciet in de tekst stond. Het meet dus niet direct begrip van het UPO. De proefpersonen moesten aan de hand van het document aangeven waar het over ging. Daarom is er geen vindscore en zoektijd genoteerd. Er blijven 19 vragen over.

Vraagkenmerk	Vindscore	Begripsscore	Beschrijving niveaus vraagkenmerken	Significantietoets (N = 1900)	Richting significantietoets
<i>Type informatie</i>					
2 (N = 11)	0.80	0.77	Type 2 informatie: concrete begrippen zoals tijd en hoeveelheid (bedragen)	Vinden $X^2 = 13.98$; $df = 2$; $p = 0.001$	Vinden 2 en 3 > 4
3 (N = 5)	0.79	0.75	Type 3 informatie: abstracte begrippen zoals problemen en oplossingen		
4 (N = 3)	0.70	0.62	Type 4 informatie: abstracte begrippen zoals oorzaken en effecten	Begrip $X^2 = 28.19$; $df = 2$; $p < .001$	Begrip 2 en 3 > 4
Totaal (N = 19)	0.78	0.74			
<i>Type taak</i>					
1 (N = 13)	0.85	0.81	Taak 1 (locate task): het antwoord op de vraag is op één plaats in de tekst te vinden.	Vinden $X^2 = 111.90$; $df = 1$; $p < .001$	Vinden 1 > 2
2 (N = 6)	0.63	0.60	Taak 2 (cycle task): het antwoord op de vraag is over verschillende plaatsen in het document verspreid. De lezer moet meerdere zoekopdrachten uitvoeren.		
Totaal (N = 19)	0.78	0.74			

Vraagkenmerk	Vindscore	Begripsscore	Beschrijving niveaus vraagkenmerken	Significantietoets	Richting significantietoets
<i>Aantal frases waarop het antwoord moet worden gezocht</i>					
0 (N = 5)	0.89	0.90	0: Het antwoord moet gezocht worden op 1 frase.	Vinden $X^2 = 93.10$; $df = 3$; $p < .001$	Vinden $0 > 1, 2 \text{ en } 3$ $1 > 3$ $2 > 1 \text{ en } 3$
1 (N = 2)	0.75	0.69	1: Het antwoord moet gezocht worden op 2 frases.		
2 (N = 8)	0.80	0.76	2: Het antwoord moet gezocht worden op 3 frases.	Begrip $X^2 = 149.19$; $df = 3$; $p < .001$	Begrip $0 > 1, 2 \text{ en } 3$ $1 > 3$ $2 > 1 \text{ en } 3$
3 (N = 4)	0.63	0.55	3: Het antwoord moet gezocht worden op 4 frases.		
Totaal (N = 19)	0.78	0.74			
<i>Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat</i>					
0 (N = 5)	0.74	0.75	0: Het antwoord bestaat uit 1 onderdeel.	Vinden $X^2 = 36.34$; $df = 3$; $p < .001$	Vinden $1 > 0 \text{ en } 2$ $3 > 0 \text{ en } 2$
1 (N = 5)	0.86	0.87	1: Het antwoord bestaat uit 2 onderdelen.		
2 (N = 8)	0.75	0.65	2: Het antwoord bestaat 3 of 4 onderdelen.	Begrip $X^2 = 81.74$; $df = 3$; $p < .001$	Begrip $1 > 0 \text{ en } 2$ $3 > 0 \text{ en } 2$
3 (N = 1)	0.87	0.84	3: Het antwoord bestaat uit 5 of meer onderdelen.		
Totaal (N = 19)	0.78	0.74			

Vraagkenmerk	Vindscore	Begripsscore	Beschrijving niveaus vraagkenmerken	Significantietoets	Richting significantietoets
<i>Match tussen gegeven en gevonden informatie</i>					
0 (N = 10)	0.84	0.77	0: Zoekterm of een synoniem daarvan staat letterlijk in de tekst.	Vinden $X^2 = 64.69$; $df = 2$; $p < .001$	Vinden $0 > 1$ en 3
1 (N = 8)	0.73	0.75	1: De match vereist een lage tekstbase inferentie.		
3 (N = 1)	0.55	0.43	2: De match vereist een hoge tekstbase inferentie.	Begrip $X^2 = 56.26$; $df = 2$; $p < .001$	Begrip 0 en $1 > 3$
Totaal (N = 19)	0.78	0.74			
<i>Match tussen benodigde en gevonden informatie</i>					
0 (N = 13)	0.81	0.80	0: Er is geen inferentie nodig. Het antwoord kan letterlijk uit de tekst worden gehaald.	Vinden $X^2 = 17.58$; $df = 2$; $p < .001$	Vinden $0 > 2$ en 3
2 (N = 5)	0.72	0.64	2: Voor de constructie van het antwoord is een lage tekstbase inferentie, identificatie van een voorwaarde of antecedent of aanpassing van type informatie vereist.		
3 (N = 1)	0.75	0.51	3: Voor de constructie van het antwoord is bepaalde gespecialiseerde voorkennis nodig.	Begrip $X^2 = 80.39$; $df = 2$; $p < .001$	Begrip $0 > 2$ en 3 $2 > 3$
Totaal (N = 19)	0.78	0.74			

Vraagkenmerk	Vindscore	Begripsscore	Beschrijving niveaus vraagkenmerken	Significantietoets	Richting significantietoets
<i>Aanwezigheid van afleiders</i>					
0 (N = 5)	0.87	0.84	0: Er zijn geen afleidende tekstelementen.	Vinden $X^2 = 64.40$; $df = 2$; $p < .001$	Vinden 0 en 2 > 1
1 (N = 10)	0.71	0.67	1: Er is één afleider voor de gegeven of de benodigde informatie.		
2 (N = 4)	0.85	0.81	2: Er zijn twee afleiders voor de gegeven of de benodigde informatie.	Begrip $X^2 = 55.79$; $df = 2$; $p < .001$	Begrip 0 en 2 > 1
Totaal (N = 19)	0.78	0.74			