

2013

De Status Quo van het UPO

Onderzoek naar invloed leesvaardigheid op de gebruiksvriendelijkheid van het UPO

Voor deze paper werd onderzoek gedaan naar de gebruiksvriendelijkheid van de Uniforme Pensioenoverzichten. Hiervoor werd onder andere gekeken naar een mogelijke invloed van leesvaardigheid, intrinsieke motivatie en pensioenvoorkennis op de vindprestaties en begrippestaties van de deelnemers van het onderzoek. Hieruit bleek dat leesvaardigheid een sterkere invloed had op de begrippestaties dan motivatie en voorkennis hadden. Hoewel er een verband werd gevonden tussen woordenschat en vindprestaties, werd er niet genoeg bewijs gevonden om aan te nemen dat vindprestaties ook daadwerkelijk te verklaren waren door leesvaardigheid.



Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1.	Het Nederlandse pensioensysteem.....	3
1.2.	Uniform Pensioenoverzicht (UPO)	4
2.	Theoretisch kader.....	5
2.1.	Tekstbegrip.....	6
2.2.	Leesvaardigheid.....	6
2.2.1.	Leesvaardigheid vaststellen	6
2.3.	Woordenschat, voorkennis en interesse.....	7
2.4.	Vindbaarheid	8
2.5.	Probleemstelling.....	9
3.	Methoden.....	10
3.1.	Onderzoeksopzet.....	10
3.2.	Proefpersonen.....	10
3.3.	Materiaal	10
3.3.1.	Betrokkenheid	10
3.3.2.	Pensioenvoorkennistest	11
3.3.3.	Woordenschattest.....	11
3.3.4.	UPO-onderzoek	12
3.3.5.	Terugblik.....	12
3.4.	Procedure	12
4.	Resultaten.....	13
4.1.	Correlaties	13
4.1.1.	Verbanden met proefpersoonkenmerken	13
4.1.2.	Verbanden met resultaten op het UPO-onderzoek	13
4.2.	Regressieanalyses.....	14
4.3.	Verbanden per vraag UPO-onderzoek	15
5.	Conclusie en discussie	17
6.	Literatuur.....	18

Bijlagen

- Bijlage A Attitude vooraf
- Bijlage B Pensioenvoorkennistest
- Bijlage C Woordenschattoets
- Bijlage D Normaalverdeling woordenschattestresultaten
- Bijlage E Inleiding en vragen UPO-test

Bijlage F	UPO en Toelichting
Bijlage G	Terugblik
Bijlage H	Mondelinge Inleiding
Bijlage I	Proefpersoongegevens
Bijlage J	Regressieanalyses
Bijlage K	Analyse UPO-vragen
Bijlage L	Correlaties woordenschat en UPO-prestaties

1. Inleiding

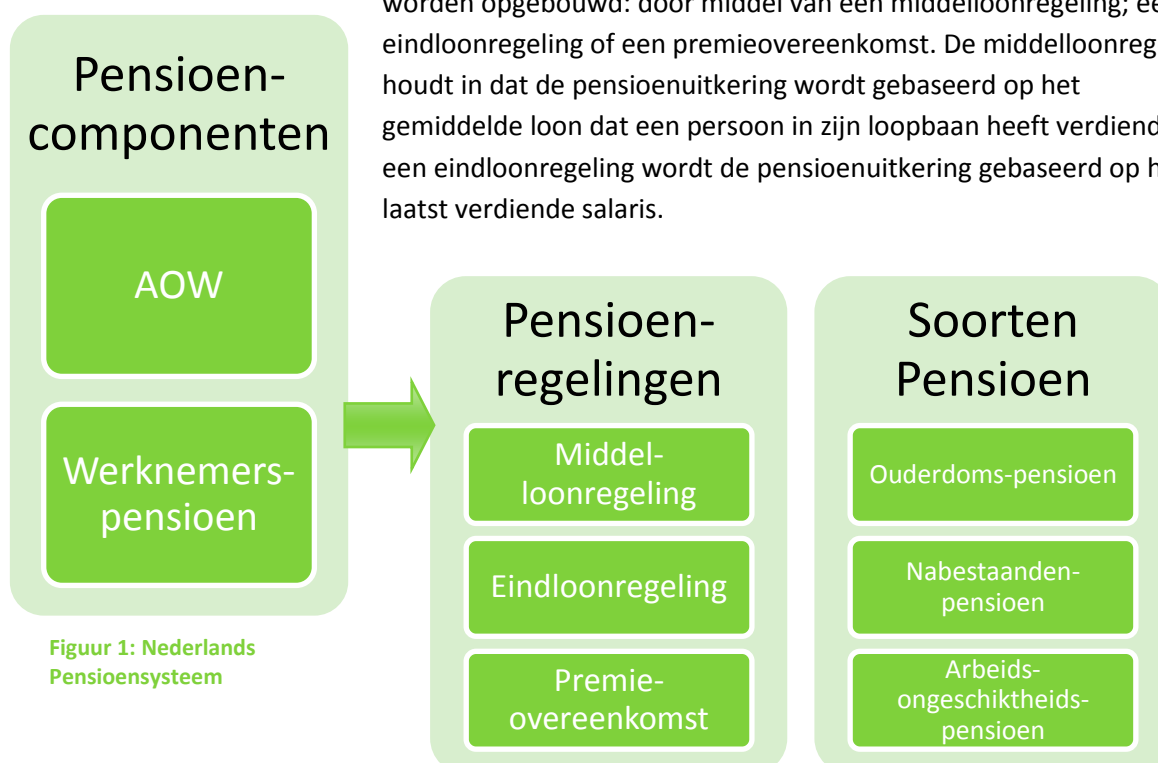
Zoals een kind angstvallig niet onder het bed durft te kijken omdat er een monster onder zou kunnen liggen, zo is er een aanzienlijk grote groep Nederlanders die niet in zijn jaarlijks pensioenoverzicht durft te kijken. Pensioenregelingen zijn eng en moeilijk. Het onvermijdelijke gevolg is dat deze groep onvoldoende kennis heeft over de hoogte van zijn pensioeninkomen, onvoldoende kan inschatten hoe toereikend dit inkomen is, of de mogelijkheden niet kent die er zijn om het pensioen op te bouwen. Deze groep is *“volledig pensioenonbewust”* (wijzer in geldzaken, 2009) wat voor onaangename verrassingen kan zorgen op de oude dag.

1.1. Het Nederlandse pensioensysteem

Het Nederlandse pensioensysteem bestaat uit meerdere componenten en verschillende regelingen. De basis van het pensioen wordt gevormd door de AOW, de Algemene Ouderdomswet, een uitkering vanuit de overheid. Iedereen die tijdens zijn pensioenopbouwperiode in Nederland heeft gewoond, heeft recht op een AOW-uitkering. Het AOW is niet afhankelijk van het inkomen of vermogen van een persoon, maar wel van diens burgerlijke staat. Naast het AOW bestaat de mogelijkheid om via het werk pensioen op te bouwen: dit heet het werknemerspensioen. Het werknemerspensioen wordt over het algemeen voor tweederde deel door de werkgever betaald. Het overblijvende deel wordt door de werkgever ingehouden op het bruto salaris. Elke werkgever heeft een eigen pensioenregeling met een pensioenuitvoerder afgesproken. Zodra een werknemer verandert van bedrijf(stak), verandert hij of zij ook van pensioenuitvoerder, waardoor de werknemer een nieuwe pensioenregeling erbij krijgt. In de huidige maatschappij, waarin het niet meer zo gewoon is om een leven lang bij dezelfde werkgever te blijven, wordt er vaker van baan en dus van pensioenregeling veranderd. Hierdoor neemt het aantal verschillende pensioenregelingen per persoon toe.

Tot zover is het nog niet echt lastig, ware het niet dat het werknemerspensioen in vele verschillende vormen voorkomt (zie figuur 1). Het werknemerspensioen kan op drie verschillende manieren

worden opgebouwd: door middel van een middelloonregeling; een eindloonregeling of een premieovereenkomst. De middelloonregeling houdt in dat de pensioenuitkering wordt gebaseerd op het gemiddelde loon dat een persoon in zijn loopbaan heeft verdiend. Bij een eindloonregeling wordt de pensioenuitkering gebaseerd op het laatst verdiende salaris.



Figuur 1: Nederlands Pensioensysteem

Bij een premieovereenkomst draagt de werknemer elk jaar een percentage van zijn salaris af, waarmee de pensioenuitvoerder (of de werknemer zelf) gaat beleggen. Hoeveel geld er uiteindelijk beschikbaar is voor een pensioenuitkering is dus onzeker. Overigens komen combinaties van deze regelingen vaak voor: dan wordt er bijvoorbeeld voor een bepaald bedrag van het inkomen een middelloonregeling getroffen en over het resterende bedrag een premieovereenkomst.

De opbouw van het werknemerspensioen is gebonden aan het hebben van werk. Stel, een werknemer levert elk jaar 1,75% van zijn pensioengevend salaris in voor zijn pensioen. Dan zou hij na veertig jaar ($40 \times 1,75 = 70$) zeventig procent van zijn salaris opgebouwd hebben voor zijn oude dag. Maar een persoon die geen baan heeft, bouwt geen werknemerspensioen op. In de geschetste situatie zou dat betekenen dat de werknemer per arbeidsloos jaar 1,75% aan pensioeninkomsten ziet verdwijnen. Er is dan sprake van een pensioengat. Ook wanneer een persoon wel zijn leven lang heeft gewerkt, kan het lastig zijn om een pensioenuitkering van zeventig procent van het salaris te bereiken. Bijvoorbeeld wanneer een werknemer met een eindloonregeling een salarisverhoging krijgt. Hij zou dan met terugwerkende kracht het pensioen moeten aanvullen. Overigens, wanneer deze persoon in de laatste jaren van zijn carrière minder zou gaan werken of verdienen, zal zijn pensioenuitkering ook omlaag gaan (Financieel InfoNu, 2012).

Naast de verschillende regelingen over opbouw en uitkering zijn er ook verschillende *soorten* pensioenuitkeringen. In het werknemerspensioen is grofweg met drie scenario's rekening gehouden: (1) de deelnemer gaat op zijn pensioenleeftijd met pensioen [*ouderdospensioen*]; (2) de deelnemer komt te overlijden [*partnerpensioen* en/of *wezenpensioen*] en (3) de deelnemer raakt arbeidsongeschikt [*arbeidsongeschiktheidspensioen*]. Naast wettelijke regels over bijvoorbeeld de pensioenleeftijd of over wanneer men arbeidsongeschikt verklaard wordt, zal elke pensioenuitvoerder hierover zijn eigen regels hebben opgesteld.

1.2. Uniform Pensioenoverzicht (UPO)

Sinds 2007 is elke pensioenuitvoerder verplicht om jaarlijks aan actieve deelnemers een Uniform Pensioenoverzicht (UPO) te verstrekken. Dit UPO is een overzicht van het opgebouwde pensioen en ziet er ongeacht de uitvoerder of de getroffen regeling min of meer hetzelfde uit (vandaar de term Uniform). Zo is op elk UPO te vinden voor wie het pensioenoverzicht bedoeld is; welk pensioen de deelnemer en/of zijn partner bruto per jaar kunnen verwachten (zowel bij pensionering, bij overlijden, als bij arbeidsongeschiktheid); hoe het pensioen zijn waarde houdt en welke fiscale ruimte de deelnemer heeft om zijn pensioen aan te kunnen vullen met lijfrente (Factor A). Het UPO moet de pensioendeelnemer en zijn eventuele nabestaande(n) een duidelijk inzicht geven in de huidige en toekomstige pensioensituatie (AFM, 2010).

In 2010 deed het AFM (Autoriteit Financiële Markten) onderzoek naar het Uniform Pensioenoverzicht: wordt het UPO wel doorgenomen en begrepen door de consument en biedt het voldoende handvatten om de pensioensituatie desgewenst aan te passen? Uit dit onderzoek bleek dat de Nederlandse consument zich wel bewust was van het belang van het UPO, maar dat er opvallend weinig met het document gedaan wordt. Wanneer respondenten gedwongen werden om goed naar het UPO te kijken, bleek dat het document niet lastig te begrijpen was. Echter, in de discussie van het rapport werd toegegeven dat het UPO duidelijk minder goed begrepen werd wanneer de proefpersonen er zonder begeleiding van de onderzoeker naar moesten kijken.

Uit een ander onderzoek van het AFM naar het pensioeninzicht van Nederlanders kwam naar voren dat de Nederlandse pensioenconsumenten (ondanks het UPO) vaak een gebrekkig inzicht hebben in de factoren die het pensioen kunnen beïnvloeden en vaak een te hoge verwachting hebben van hun pensioenuitkeringen (AFM, 2010). Daarnaast concludeerde het AFM dat Uniforme Pensioenoverzichten van 2008 relatief veel onjuistheden bevatten (AFM, 2010).

Het TNS NIPO onderzocht wat de behoeften en de barrières waren omtrent de pensioenkennis van Nederlandse pensioendeelnemers. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat pensioendeelnemers niet alleen willen weten welk bedrag bereikt moet worden op de pensioenleeftijd, maar ook hoe hoog het totale inkomen *na* pensionering inclusief AOW bedraagt; en welke bedragen feitelijk per maand gestort gaan worden (Visser, Oosterveld, & Kloosterboer, 2012). Het Uniform Pensioenoverzicht voldoet niet aan deze behoeftes. Ten eerste omdat alle bedragen op het UPO bruto jaarbedragen zijn, maar ook omdat pensioenuitvoerders niet wettelijk verplicht zijn om AOW-uitkering te vermelden.

Al met al mag gesteld worden dat ondanks de jaarlijkse verstrekking van het Uniform Pensioenoverzicht er nog een grote groep pensioendeelnemers bestaat die geen goed inzicht heeft in de huidige en/of toekomstige pensioensituatie. Bovendien schijnt het produceren van het UPO een kostbare zaak te zijn en de verzekeraar gemiddeld €18,- per UPO te kosten (Oudijk, 2013). Terwijl zowel de pensioendeelnemers als de pensioenverstrekkers niet tevreden zeggen te zijn over de gebruiksvriendelijkheid van het UPO. Voor de pensioenuitvoerder is het UPO een tijd- en geldrovend middel waarmee niet het gewenste effect (namelijk pensioenbewuste deelnemers) bereikt wordt. Dit kan komen doordat enerzijds pensioendeelnemers ofwel zich machteloos voelen ten aanzien van de uiteindelijke pensioeninkomsten, ofwel zich niet geneigd voelen om actie te ondernemen na aanleiding van het UPO (AFM, 2010). Anderzijds lijkt ook tekstbegrip een grote rol te spelen: volgens pensioenexpert Lex Oudijk begrijpen weinig mensen wat er in het UPO staat (Oudijk, 2013).

Dit vormde de aanleiding voor de Universiteit Utrecht om een onderzoek op te zetten naar het Uniform Pensioenoverzicht. In het onderzoek werd gekeken in hoeverre pensioenopbouwers met het UPO uit de voeten kunnen. Hierbij werd zowel gekeken naar onafhankelijke variabelen zoals voorkennis en leesvaardigheid, als naar afhankelijke variabelen zoals tekstbegrip en vindbaarheid. Deze paper is een resultaat van dat onderzoek, maar zal niet alle bevindingen van dat onderzoek bespreken.

2. Theoretisch kader

De non-gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht ligt volgens Lex Oudijk van ASR pensioenverzekeringen ten minste aan twee factoren. Ten eerste merkt hij tijdens het uitvoeren van zijn werk dat veel mensen niet goed begrijpen wat er in het UPO geschreven staat. Dat betekent dat in onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van Uniforme Pensioenoverzichten in ieder geval naar tekstbegrip gekeken moet worden. Ten tweede draagt Oudijk aan dat het UPO ontzettend veel informatie bevat, waardoor de lezer verward kan raken over waar hij bepaalde informatie kan vinden. Dus naast tekstbegrip, zal ook vindbaarheid moeten worden gemeten wanneer de gebruiksvriendelijkheid van Uniforme Pensioenoverzichten wordt getest.

2.1. Tekstbegrip

Uit verschillende onderzoeken komt naar voren dat tekstbegrip zich op drie niveaus manifesteert. Ten eerste op het oppervlakteniveau. Hierbij kent de lezer nog geen betekenis toe, maar neemt hij alleen de exacte woorden en grammaticale structuren waar. Pas op het tekstbetekenisniveau kent de lezer betekenis toe aan wat hij leest. Hiervoor is semantische, syntactische en pragmatische kennis nodig. Het hoogste niveau van tekstbegrip is het situatiemodelniveau, wat bereikt wordt wanneer een lezer de tekst integreert met zijn kennis over het onderwerp, zijn kennis over de context, zijn kennis over de wereld en de tekst integreert in zijn ordening van tijd en ruimte (Land & Sanders, 2007). Deze drie niveaus zijn hiërarchisch: wanneer een lezer semantische of syntactische kennis ontbeert, zal hij niet in staat zijn om de tekst op het niveau van het situatiemodel te interpreteren.

2.2. Leesvaardigheid

Voor tekstbegrip is dus semantische, syntactische en pragmatische kennis nodig, ofwel leesvaardigheid. PISA (een internationaal onderzoeksproject onder leiding van de Vakgroep Onderwijskunde van de Universiteit Gent) definieert leesvaardigheid als *“het begrijpen, het gebruiken van, het reflecteren op en het zich inlaten met geschreven teksten, zodat iemand zijn doelen kan bereiken, zijn kennis en capaciteiten kan ontwikkelen en kan participeren in de maatschappij”* (Vakgroep Onderwijskunde, 2012). Leesvaardigheid wordt door het onderzoek van PISA in drie verschillende subschalen onderscheiden. Deze subschalen zijn ten eerste het lokaliseren van informatie, vervolgens het interpreteren van de informatie en tot slot het reflecteren over de informatie.

Een synoniem voor leesvaardigheid is geletterdheid (PIAAC, 2013; Cito, 2013). The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, beter bekend als UNESCO definieert geletterdheid als het vermogen om geschreven materiaal te kunnen identificeren, begrijpen, interpreteren, creëren, communiceren en te associëren met verschillende contexten (UNESCO, 2004). Kort gezegd is geletterdheid het vermogen van een persoon om te kunnen lezen, coherent te kunnen schrijven en kritisch na te kunnen denken over wat geschreven is. Onder lezen wordt verstaan dat een persoon betekenis kan halen uit een kritische interpretatie van geschreven tekst. Om te kunnen lezen en schrijven moet een persoon fonologische, orthografische, semantische, grammatische en morfologische kennis bezitten. Deze processen zijn bij mensen in verschillende mate aanwezig. Dat betekent dat er verschillende gradaties in geletterdheid zijn.

2.2.1. Leesvaardigheid vaststellen

Voor tekstbegrip is leesvaardigheid (geletterdheid) nodig, maar tegelijkertijd wordt leesvaardigheid vaak ook gemeten aan de hand van tekstbegrip. Immers, als iemand de tekst goed begrepen heeft, zal hij de tekst ook goed gelezen hebben. Om cirkelredenering te voorkomen, kan er gebruik worden gemaakt van andere instrumenten of indicaties om leesvaardigheid te meten. Zo stelt Jackson dat leessnelheid en woordbegrip ook goede meetinstrumenten zijn voor leesvaardigheid (Jackson, 2005 in Landi, 2010).

Landi (2010) probeerde met zes verschillende instrumenten de relatie tussen tekstbegrip en leesvaardigheden te achterhalen. Ten eerste onderwierp ze haar proefpersonen aan een begriptest,

waarin proefpersonen multiple choice vragen over de inhoud van een gelezen paragraaf moesten beantwoorden. Vervolgens keek zij naar de woordenschat van haar proefpersonen: de proefpersonen kregen 7.5 minuut om zoveel mogelijk definities van woorden te herkennen. Door zowel begrip als tijd bij deze woordenschattest te betrekken, geeft deze test een sterkere indicatie van de leesvaardigheid van de lezer, dan wanneer tijd geen rol had gespeeld. Immers, een belezene persoon zal sneller een woord herkennen en kunnen definiëren dan een minder belezene persoon.

Ten derde probeerde Landi aan de hand van een auteurherkenningstest vast te stellen hoeveel haar proefpersonen lezen. De vierde test was een pseudohomofone keuzetaak waarbij de proefpersonen in hun hoofd een fonetisch opgeschreven woord moesten uitspreken en vervolgens moesten aangeven of de uitspraak van het woord een bestaand woord was. De vijfde test was een spellingtest waarin de juiste spelling van een woord gekozen moest worden. Tot slot onderwierp Landi haar proefpersonen aan een kleinschalig non-verbale IQ-test, waarin de proefpersonen patronen aan moesten vullen. Uit het onderzoek van Landi bleek onder andere dat woordenschat de sterkste voorspeller was voor tekstbegrip. Hoe groter de woordenschat, des te beter scoorden de proefpersonen op tekstbegrip. Dus woordenschat is een goede indicatie voor leesvaardigheid (Jackson, 2005) en een sterke voorspeller voor tekstbegrip (Landi, 2010). Hierdoor is er genoeg grond om in het onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht de proefpersonen een woordenschattest te laten ondergaan ter indicatie van hun leesvaardigheid. Hier zal in de methode nog verder op in worden gegaan.

2.3. Woordenschat, voorkennis en interesse

In dit onderzoek zal woordenschat worden meegenomen ter indicatie van de leesvaardigheid van de lezer. Maar over de relatie tussen woordenschat en tekstbegrip bestaat ook een redelijke database aan onderzoeken. Uit deze onderzoeken bleek stevast een sterke correlatie (≥ 0.9) tussen woordenschat en tekstbegrip (Steven & Stahl, 2003). Dit betekent dat mensen met een lagere woordenschat sterkere problemen zullen hebben met het begrijpen van een tekst zoals het Uniform Pensioenoverzicht. Echter, er zijn zowel onderzoeken waarin een effect van moeilijke woorden op tekstbegrip wordt vastgesteld (Stahl e.a., 1989) als onderzoeken waarin wordt vastgesteld dat het vervangen van moeilijke woorden geen effectieve manier is om tekstbegrip te verbeteren (Duffy & Kabance, 1982; Zakaluk & Samuels, 1988).

Dit kan verklaard worden door het feit dat tekstbegrip wellicht meer behelst dan alleen maar woordenschat. Stahl e.a. (1989) onderzochten of (naast woordmoeilijkheid) voorkennis over een bepaald tekstthema ook invloed had op tekstbegrip. Zij zetten een experiment op met basisschoolkinderen en verdeelden deze kinderen willekeurig in twee groepen. De ene groep werd vooraf geschoold in het thema van de tekst en de andere groep niet. Onder beide groepen werden twee versies van een tekst verspreid: ofwel een tekst met moeilijke woorden, ofwel een tekst met makkelijkere synoniemen voor de lastige woorden. Zowel voorkennis als woordmoeilijkheid bleek een effect te hebben op de vrije reproductie van de tekst. Voorkennis faciliteerde de begrippestaties terwijl moeilijke woorden de begrippestaties aantastten (Stahl, Jacobson, Davis, & Davis, 1989). Ook in onderzoek van Bos-Aanen e.a. werd een positief effect van voorkennis op het begrijpen van een tekst gevonden (Bos-Aanen, Sanders, & Lentz, 2001). Bos-Aanen e.a. concludeerden dat voorkennis geen invloed heeft op het *text base* niveau van tekstbegrip, maar wel op het situatiemodelniveau.

Daarnaast kwam uit onderzoek van Hacquebord (1991) naar voren dat lezers een tekort op het gebied van woordkennis kunnen compenseren met voorkennis.

Al deze literatuur toont aan dat tekstbegrip voortkomt uit leesvaardigheid, maar ook beïnvloed wordt door voorkennis. Wanneer er onderzoek wordt gedaan naar de invloed van leesvaardigheid op tekstbegrip, moet een eventueel effect van voorkennis uitgeschakeld worden. Dit geldt overigens ook voor de mate waarin een lezer geïnteresseerd is in het tekstonderwerp. Immers, als een lezer de informatie als belangrijk beschouwt, zal hij ook sterker zijn best doen om de tekst te begrijpen. Onderzoek van Choochom (1994, uit Bos-Aanen e.a., 2001) vond hier bewijs voor: lezers die intrinsiek gemotiveerd waren om een tekst te lezen hadden een beter begrip van de tekst en konden de belangrijkste elementen er beter uithalen, dan lezers die niet van nature interesse hadden in het tekstonderwerp.

Verder is er ook onderzoek gedaan naar de relatie tussen leesvaardigheid en tekstbegrip door Ozuru e.a.. Zij keken of de expliciete aanwezigheid van coherentiemarkeringen – signaalwoorden of signaalzinnen die een relatie tussen zinnen markeren – van invloed was op tekstbegrip. Uit dit onderzoek bleek dat lezers met veel voorkennis over een tekst de informatie uit de tekst beter begrepen wanneer er veel expliciete coherentiemarkeringen in voorkwamen. Dit effect was echter vele malen kleiner bij de groep met weinig voorkennis (Ozuru, Dempsey, Sayroo, & McNamara, 2005). Naumann e.a. deden ook onderzoek naar de relatie tussen leesvaardigheid en tekstbegrip. Zij vonden dat studenten beter leerden van een hypertext met een grote hoeveelheid aan signaleringen zoals tussenkopjes - dan van een lineaire tekst (Naumann, Richter, Flender, Christmann, & Groeben, 2007). Het Uniform Pensioenoverzicht heeft net als een hypertext veel tussenkopjes en verwijzingen, wat volgens de resultaten van Naumann e.a. de begrijpelijkheid moet verbeteren. In het onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van het UPO zullen echter geen manipulaties worden uitgevoerd waardoor er niet onderzocht zal worden of het UPO beter of slechter begrepen wordt door de signaleringen of tussenkopjes.

2.4. Vindbaarheid

Tot nu toe is het belang van het *begrijpen* van het Uniform Pensioenoverzicht benadrukt. Maar voor de Uniforme Pensioenoverzichten is niet alleen begrip, maar ook *vindbaarheid* van theoretisch en praktisch belang. Het theoretische belang komt naar voren in de veronderstelling van het PISA dat vindbaarheid een subschaal is van leesvaardigheid (Vakgroep Onderwijskunde, 2012). Daarbij stellen Rouet & Coutelet dat het goed kunnen begrijpen van een tekst samenhangt met de vaardigheid om complexe documenten te doorzoeken op relevante informatie (2008). Maar er is ook een praktisch belang: uit het reeds aangehaalde onderzoek van AFM bleek dat veel mensen geen idee hadden welke informatie in het UPO terug te vinden was (AFM, 2010). Dat zou kunnen duiden op een probleem in de vindbaarheid. Tot slot is er nog een reden om aan te nemen dat onderzoek naar de vindbaarheid van informatie in het UPO interessante gegevens aan het licht zal brengen. In de meeste, zo niet alle Uniforme Pensioenoverzichten wordt constant verwezen naar toelichtingen of reglementen. Het onderzoek moet aantonen of al deze verwijzingen het begrip ten goede komen, echter, hier zal niet uitvoerig op in worden gegaan in de bespreking van de resultaten. Overigens zijn er ook grote verschillen geconstateerd tussen de plaatsing van informatie: de ene pensioenuitvoerder plaatst informatie in het overzicht, terwijl de andere pensioenuitvoerder die informatie in de toelichting of zelfs in het (alleen bij speciale opvraag verkrijgbare) reglement plaatst.

Een voorbeeld: in elk Uniform Pensioenoverzicht moet worden vermeld wat er gebeurt in het geval dat de pensioendeelnemer overlijdt. Maar waar het ene UPO op het overzicht zelf alle mogelijkheden schetst (te weten, overlijden vóór of na pensioendatum en overlijden vóór of na uitdiensttreding), geeft het UPO van een andere pensioenuitvoerder deze informatie alleen in de Toelichting. Dit geeft genoeg aanleiding om te testen of vindbaarheid een probleem is voor het gebruiksgemak van het UPO en of leesvaardigheid hier een rol in speelt.

2.5. Probleemstelling

Het onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht was een veelzijdig onderzoek waarin veel factoren zoals leeftijd, opleidingsniveau, moedertaal, leesvaardigheid, motivatie, voorkennis en dergelijke in op zijn genomen. Dit heeft een schat aan resultaten opgeleverd, te veel voor één paper. In deze paper wordt daarom alleen naar de rol van leesvaardigheid in de gebruiksvriendelijkheid van het UPO gekeken. Hiervoor werd de volgende vraag opgesteld:

In hoeverre speelt de leesvaardigheid van de pensioendeelnemer een rol in het kunnen omgaan met en kunnen begrijpen van het Uniform Pensioenoverzicht?

Voor deze onderzoeksvraag is de woordenschat als indicatie voor de leesvaardigheid genomen. Op basis van de doorgenomen literatuur, wordt verwacht dat lezers met een lage woordenschat meer moeite zullen hebben met het begrijpen van het UPO en ook grotere moeite zullen hebben met het vinden van relevante passages. Daardoor luiden de hypothesen als volgt:

Hypothese 1: Woordenschat heeft een positieve invloed op begripresultaten.

Hypothese 2: Woordenschat heeft een positieve invloed op vindresultaten.

Woordenschat zal gezien worden als de goedscore op een woordenschattest. Begripresultaten worden gemeten aan de hand van het al dan niet behalen van *targetantwoorden*, waarbij ook gekeken werd of deelnemers van het onderzoek een vraag 'uit hun hoofd' beantwoorden of daadwerkelijk het relevante informatiepassage uit het UPO erbij gebruikten. Onder vindresultaten werd verstaan of proefpersonen zonder hulp van de proefleider de relevante informatiepassage konden vinden. Verwacht wordt dat de geformuleerde positieve verbanden blijven bestaan nadat er gecorrigeerd wordt voor effecten van voorkennis en interesse.

Daarnaast zal dit onderzoek ook exploratief kijken naar welke delen van het Uniform Pensioenoverzicht een sterkere leesvaardigheid vereisen, aan de hand van de onderzoeksvraag:

Welke onderdelen van het Uniform Pensioenoverzicht lijken sterker te worden beïnvloed door leesvaardigheid?

Idealiter zou er geen invloed gevonden moeten worden tussen de gemeten leesvaardigheid en de scores op tekstbegrip dan wel op de vindresultaten. Dat zou namelijk betekenen dat ook de laaggeletterde pensioendeelnemer geen problemen ondervindt met het kunnen vinden en kunnen begrijpen van informatie uit het Uniform Pensioenoverzicht. Dat geldt overigens ook voor voorkennis

en motivatie: het UPO zou ook te lezen en te begrijpen moeten zijn voor mensen met beperkte kennis over of interesse in pensioenen.

3. Methoden

3.1. Onderzoeksopzet

Het onderzoek naar de begrijpelijkheid van Uniforme Pensioenoverzichten bestond uit één op één interviews met honderd proefpersonen. Onafhankelijke variabelen in het onderzoek waren kenmerken van de proefpersonen zoals hun opleidingsniveau, hun voorkennis en interesse in pensioenkwesities en hun leesvaardigheid. Afhankelijke variabelen waren de vindprestaties en de begrippestaties.

3.2. Proefpersonen

Aan het onderzoek mochten alleen pensioenopbouwers meedoen: dat hield in dat proefpersonen ten minste twintig jaar oud moesten zijn, maar nog niet al met pensioen mochten zijn. Om te ondervinden of er verschillen waren tussen proefpersonen die nog maar net begonnen waren op de arbeidsmarkt en proefpersonen die al dichterbij de pensioenleeftijd zaten, werden mensen in de leeftijd tussen 36-49 jaar uitgesloten van deelname. Vooraf werden gegevens van het CBS geraadpleegd om een enigszins representatieve weergave van het opleidingsniveau van de Nederlandse bevolking in het onderzoek te kunnen betrekken (CBS, 2012). In tabel 1 zijn de ideale verdelingen versus de daadwerkelijke verdeling van de opleidingsniveaus van de proefpersonen opgenomen.

Tabel 1: Beroepsbevolking behaald onderwijs

Opleidingsniveau	Basisschool		MBO 2	MULO	HBO WO
	LBO	VMBO T	MBO 3	HAVO	
	VMBO BKG		MBO 4	VWO	
Nederlandse beroepsbevolking	10%	14%	36%	10%	30%
Proefpersonen	8%	11%	36%	11%	34%

Van de proefpersonen (N=100) was 45% vrouw; 91% was Nederlandstalig opgevoed en van de 97% die een baan had, was 84% in loondienst. De jongste deelnemer was 20 jaar oud, de oudste was 63 jaar. Hierdoor waren er proefpersonen die nog maar een jaartje in loondienst waren, maar ook proefpersonen met al 45 jaren werkervaring.

3.3. Materiaal

3.3.1. Betrokkenheid

De proefpersonen kregen in totaal vier vragenlijsten om in te vullen. Hieronder bevond zich ten eerste een lijst met stellingen waarmee de houding van de participant tegenover pensioenen en pensioeninformatie werd gemeten. Dit waren elf stellingen ($\alpha = .72$) op een zevenpunts Likert schaal met stellingen zoals:

“Ik vind het vervelend om na te denken over pensionering en ouder worden.”

Daarnaast werd er gevraagd in hoeverre de proefpersonen zich in hun eigen Uniform Pensioenoverzicht verdiept hadden, waarbij aangegeven kon worden dat het UPO gelijk werd weggegooid; het al dan niet zonder kijken in de administratie werd gestopt of er daadwerkelijk bewust naar gekeken werd. Zie bijlage A voor de volledige vragenlijst.

3.3.2. Pensioenvoorkennistest

De voorkennistest bestond uit 25 vragen ($\alpha = .88$), waarin begrippen zoals *waardeoverdracht*; *middelloonregeling* en *AOW-gat* werden bevraagd. Maar ook werd bevraagd van welke factoren de hoogte van het pensioen af kon hangen en welke veranderingen in de persoonlijke- of werksituatie van invloed kon zijn op de pensioenrechten. Daarbij werd ook getoetst of de proefpersoon algemene wettelijke bepalingen rondom pensioenregelingen en de Algemene Ouderdomswet kende, door bijvoorbeeld te vragen wie er (onder welke omstandigheden) recht heeft op AOW. Alle vragen waren multiple choice: er werd nadrukkelijk aan de proefpersonen gevraagd om niet te gokken. Wanneer zij een vraag niet met enige zekerheid konden beantwoorden, werd hen verzocht om dan de laatste optie ('*ik weet het niet*') in te vullen. De vragenlijst is nauwkeurig gecontroleerd door onder andere pensioenexpert Lex Oudijk van ASR. De proefpersonen werden zowel online als offline beoordeeld: offline werd een goedscore bepaald en online werd de tijd bijgehouden die de proefpersoon nodig had om de voorkennistest in te vullen. Hieruit bleek dat de snelste deelnemer aan het onderzoek 294 secondes voor de test nodig had, terwijl de langzaamste er 4,6 maal langer over deed. De gehele vragenlijst is terug te vinden in bijlage B.

3.3.3. Woordenschatstest

De woordenschatstest (bijlage C) bestond uit vijftig woorden die in korte zinnen aan de proefpersonen werden voorgelegd. Er werden telkens vier mogelijke betekenissen gegeven en om gokken te voorkomen werd aan elke vraag een vijfde keuzemogelijkheid ('*ik weet het niet*') toegevoegd. Ook hier werd zowel offline de goedscore gemeten en online de tijd gemeten die nodig was om alle vijftig woorden te evalueren. De benodigde tijd voor de woordenschatstest zou volgens de literatuur namelijk ook een indicatie voor leesvaardigheid zijn: voor mensen met een sterke leesvaardigheid zal het proces beduidend sneller moeten gaan. De snelste participant had de vragenlijst in 217 secondes ingevuld, de langzaamste had hier 5,7 maal zo veel tijd voor nodig.

De vijftig vragen hadden samen een hoge betrouwbaarheid ($\alpha = .91$). Woorden zoals *navrante* en *demagoog* waren voor meer dan de helft van de proefpersonen lastig te verbinden aan hun betekenis. Maar er waren ook een aantal ($n = 11$) woorden, zoals *laks* en *behoedzaamheid*, die door zo goed als alle deelnemers ($\geq 95\%$) aan de correcte betekenis verbonden werden. In totaal waren er twintig woorden met een goedscore van negentig procent of meer. Hierdoor waren in eerste instantie de resultaten op de goedscores niet normaal verdeeld. Daarnaast bleken er ook nog eens twee proefpersonen die dertig respectievelijk veertig van de vijftig woorden niet van een betekenis konden voorzien. Een van deze proefpersonen was met een Arabische taal grootgebracht, voor de andere proefpersoon kon uit de genoteerde gegevens geen verklaring worden gevonden voor de lage woordenschat. Besloten werd om nieuwe goedscores te maken, waarbij de 'te makkelijke' woorden uit de test werden gehaald en de resultaten van de proefpersonen met meer dan dertig '*weet ik niet*'-antwoorden ook buiten beschouwing werden gelaten. De *normality test* van Kolmogorov-Smirnov toonde aan dat er elf 'te makkelijke' woorden uit de test gehaald moesten worden om de normaalverdeling recht te trekken. De normaalverdeling zou weer scheef trekken

wanneer alle woorden met een goedscore van negentig procent of meer buiten beschouwing werden gelaten, zie hiervoor bijlage D. De betrouwbaarheid van deze nieuwe somscores was $\alpha = .88$.

3.3.4. UPO-onderzoek

Het hoofdonderzoek draaide om het Uniform Pensioenoverzicht. Voor het onderzoek is een eigen variant van het UPO gemaakt. Hoewel de informatie die in het UPO staat voor een groot deel wettelijk bepaald is, bleken er bij een vergelijking van verschillende UPO's van onder andere *Zwitserleven*, *ABP* en *Stichting Detailhandel* er toch onderling een aantal verschillen tussen de UPO's te zijn. Hierdoor werd besloten een eigen Uniform Pensioenoverzicht en bijbehorende Toelichting te creëren, op basis van de meest voorkomende kenmerken. Het UPO werd opgesteld voor het fictieve personage *A. de Vries*. Proefpersonen werden gevraagd zich in te leven in dit karakter. In dit onderzoek moest naar voren komen waar eventuele problemen voorkomen in het gebruik van het Uniform Pensioenoverzicht. Daarvoor werden er in de vragen over het UPO veertien verschillende aspecten van het UPO bevestigd. Hieronder zaten vragen over gebruikte termen ('*Wat is pensioengrondslag?*'); vragen over regelgevingen ('*A. de Vries wil op 1 januari 2014 met pensioen, kan dat?*') en scenariovragen ('*Stel, A. de Vries krijgt een ongeluk en kan niet meer werken. Uit welke onderdelen bestaat dan haar inkomen?*'). Zie bijlage E voor de gehele vragenlijst.

Voor elke vraag werd bijgehouden of de proefpersonen kon vinden waar in het UPO of de Toelichting het antwoord gevonden kon worden en hoeveel tijd de proefpersonen nodig hadden om dit te vinden. In de vorm van targetantwoorden werd bijgehouden of de proefpersoon het correcte antwoord kon vinden. Zo werd dus onderscheiden of de proefpersoon moeite had met het *vinden* van de benodigde informatie of met het *begrijpen* van de verstrekte informatie. Zie voor het gebruikte UPO, de Toelichting en de gestelde vragen bijlage F.

3.3.5. Terugblik

Tot slot kregen de proefpersonen een *Terugblik* voorgeschoteld. Deze *Terugblik* bestond uit zes stellingen zoals:

"Het UPO is minder moeilijk te lezen dan ik dacht."

"In het UPO staan dingen die eigenlijk iedereen zou moeten weten."

De stellingen konden op een zevenpunt Likert schaal worden beantwoord (1=*zeer mee eens*; 7= *zeer mee oneens*). De stellingen hadden, na ompoling, een betrouwbaarheid van $\alpha = .53$ en zijn terug te vinden in bijlage G. Desalniettemin zal in deze paper verder geen aandacht worden geschonken aan de resultaten van de *Terugblik*.

3.4. Procedure

De proefpersonen kregen na een mondelinge instructie (zie bijlage H) twee vragenlijsten om hun interesse en voorkennis in pensioenkwesities te meten. Na de voorkennistest kregen de proefpersonen de tijd om met frisse zin aan het UPO-onderzoek te beginnen. In deze tussentijd werden proefpersoonkenmerken doorgenomen (leeftijd, opleidingsniveau, soort werk: zie bijlage I). Daarna ontvingen de deelnemers een papieren instructie die vooraf ging aan het UPO-onderzoek. In de instructie werd hen gevraagd om zich in te leven in *A. de Vries* (*Anna* voor de vrouwelijke deelnemers; *Albert* voor de mannelijke deelnemers) aan wie het Uniform Pensioenoverzicht toe

behoorde. Ook werd hen op het hart gedrukt dat eventuele begripproblemen waarschijnlijk aan de tekst te wijten waren, zodat zij niet tijdens het onderzoek ontmoedigd zouden raken. Na het lezen van de instructie kregen de proefpersonen een halve minuut om het UPO en de bijbehorende Toelichting vluchtig door te bladeren.

Het UPO-onderzoek bestond uit veertien vragen, die op aparte kaartjes aan de proefpersonen werden overhandigd. Proefpersonen werden verzocht de vraag hardop voor te lezen, alvorens op te zoeken waar in het UPO of de Toelichting de relevante informatiepassage te vinden was, die nodig was ter beantwoording van de vraag. De proefleider hield bij hoeveel tijd de proefpersonen nodig hadden om het antwoord op de vraag te vinden en hoe de zoektocht tot dit antwoord verliep. Wanneer een proefpersoon het antwoord niet kon vinden werd dit aangewezen, zodat kon worden bepaald of naast een *vindprobleem* er ook sprake was van een *begripprobleem*. Wanneer de proefpersonen tevreden waren met het door hen gegeven antwoord, gaven zij het vragenkaartje terug en ontvingen zij de volgende vraag.

Na het UPO-onderzoek, dat veelal tussen de dertig en zestig minuten aan tijd in beslag nam, volgde de woordenschattest. Zoals reeds vermeld is, werd hiervan de tijd bijgehouden. Tot slot volgde de *Terugblik*.

4. Resultaten

4.1. Correlaties

4.1.1. Verbanden met proefpersoonkenmerken

Ten eerste werd gekeken of er verbanden konden worden gelegd tussen proefpersoonkenmerken en hun scores op de woordenschattest (*goedscore* en *tijdscore*). Zo kon worden vastgesteld of er nog bepaalde proefpersoonkenmerken waren die later in de regressieanalyse mee zouden moeten worden genomen. Er werd een verband gevonden tussen leeftijd en woordenschat tijd ($r = .24$; $p = .019$) en tussen leeftijd en goedscore op de woordenschattest ($r = .49$; $p < .001$): hoe hoger de leeftijd, des te hoger de goedscore, maar ook des te langer er over de test werd gedaan. Er werden geen verbanden gevonden voor geslacht. Wanneer het opleidingsniveau werd opgedeeld in *laag* (<HBO) en *hoog* (\geq HBO), werd een significant verband gevonden tussen opleidingsniveau en de goedscore op de woordenschattest ($r = .41$; $p < .001$), wat betekent dat de scores voor de woordenschat hoger waren voor hoger opgeleide proefpersonen.

4.1.2. Verbanden met resultaten op het UPO-onderzoek

Zoals in de 'methode' werd uitgelegd, werden begripresultaten gemeten aan de hand van targetantwoorden. Hierbij werd ook nog eens onderscheid gemaakt tussen *begrip op basis van gelezen tekst* en *begrip op basis van kennis*. In de analyse zijn *begripresultaten* ruim gemeten: dat houdt in dat ook de gekeken is naar de antwoorden die gegeven werden zonder dat hiervoor de relevante informatiepassage gelezen werd. Hiertoe werd besloten omdat niet geheel kan worden uitgesloten dat de proefpersoon tijdens het doorbladeren van het Uniform Pensioenoverzicht een bepaalde passage al gelezen had. Bovendien zaten er ook vragen tussen het UPO-onderzoek die niet beantwoord konden worden op een informatiepassage alleen (voor deze vragen was ook redenering nodig): op deze vragen zouden met een strikte maat voor begripresultaten geen resultaten kunnen worden gevonden wat betreft leesvaardigheid.

Er werd een negatieve correlatie gevonden tussen de tijd die proefpersonen nodig hadden voor het uitvoeren van de woordenschattest en de behaalde goedscore op de woordenschattest, $r = -.30$; $p = .003$. Dat betekent dat mensen met hoge goedscores ook significant sneller waren in het maken van de test. Er werd een negatief verband gevonden tussen de woordenschat tijd en de vindbaarheid in de UPO-test: mensen die veel tijd nodig hadden voor het invullen van de woordenschattest – dus mensen met een lagere woordenschat – hadden significant meer moeite met het vinden van de juiste passages in het UPO-onderzoek dan de proefpersonen die weinig tijd nodig hadden voor de woordenschattest, $r = -.27$; $p = .007$. Ook de goedscores van de woordenschattest correleerden met de vindcores in de UPO-test: $r = .26$; $p = .009$: een hoge woordenschat verbetert het vindproces van het UPO. Verder werd er een verband gevonden tussen het begrip op de UPO-test gemeten in trefwoorden en enerzijds de tijd voor de woordenschattest ($r = -.21$; $p = .035$) en anderzijds de goedscore op de woordenschattest ($r = .43$; $p < .001$). Dat betekent dat deelnemers die hoge goedscores hadden en/of die sneller waren in de woordenschattest ook significant beter de vragen over het UPO correct konden beantwoorden.

Tabel 2: Correlaties woordenschattest en UPO-onderzoek

	Woordenschat goedscore	UPO-onderzoek vindbaarheid	UPO-onderzoek begrip
Woordenschat tijdscore	$r = -.30$ $p = .003$	$r = -.27$ $p = .007$	$r = -.21$ $p = .035$
Woordenschat goedscore	X	$r = .26$ $p = .009$	$r = .43$ $p < .001$
UPO-onderzoek vindbaarheid		X	$r = .71$ $p < .001$

Tot slot werd er een sterk verband gevonden tussen de goedscore op de woordenschattest en de goedscore op de pensioen voorkennistest ($r = .43$; $p < .001$) en ook werd een sterk verband gevonden tussen de tijd die nodig was voor de woordenschattest en de tijd die nodig was voor de pensioen kennistest ($r = .59$; $p < .001$). Tussen de motivatie en de goedscore op de woordenschat werd een negatief verband gevonden, $r = -.25$; $p = .008$.

4.2. Regressieanalyses

Er zijn dus verbanden te vinden tussen de resultaten op de woordenschattest en resultaten op de UPO-test. Aan de hand van een regressieanalyse kan gekeken worden in hoeverre de scores van de woordenschattest de scores op het UPO-onderzoek kunnen verklaren. Een regressieanalyse waarin de woordenschat (goedscore) samen met voorkennis en interesse in pensioenkwesities als *voorspellers* op de begripprestaties van het UPO-onderzoek worden getest, toont aan dat woordenschat een significante voorspeller is van de begripscores ($\Delta R^2 = .19$; $p < .001$; zie tabel 3a). Pensioenvoorkennis heeft als voorspeller geen significante waarden, ook de tijdscore op de woordenschattest heeft geen voorspellende invloed op het UPO-begrip. Motivatie heeft wel een voorspellende waarde, hoewel door de toevoeging van motivatie in het model, het model slechts 4% meer verklaring geeft van de begripscore ($\Delta R^2 = .04$; $p = .039$). De VIF-maat gaf geen hoge waarden (wat betekent dat de regressiecoëfficiënt stabiel is en er dus geen sprake is van collineariteitsproblemen) en er zijn geen significante *outliers* gevonden (zie hiervoor bijlage J).

Tabel 3a: Regressieanalyses begripprestaties UPO-vragen

Model	Voorspellers	R (R ²)	β	t	p	Correlaties
						Zero order/partial
1A	Goedscore woordenschat	.43 (.19)	.62	4,68	$p < .001$.43/.nvt
1B	Goedscore woordenschat	.47 (.22)	.69	5,13	$p < .001$.43/.47
	Motivatie		2.23	2,09	$p = .039$.08/.22

Eerder is al vermeld dat er verbanden waren gevonden tussen de scores op de woordenschattest en de leeftijd en het opleidingsniveau van de proefpersonen. Wanneer leeftijd en opleidingsniveau als voorspellers in het model erbij worden gestopt, wordt het effect van de woordenschat op de begripprestatie minder en komt opleidingsniveau als sterkste voorspeller uit de bus. Het opleidingsniveau verklaarde 34% van de scores op begrip van het UPO, de goedscore op de woordenschat voegde hier slechts vijf procent aan toe (zie tabel 3b). De *zero-order* correlatie van .43 voor de woordenschat wordt bijna gehalveerd wanneer er gecorrigeerd wordt voor opleidingsniveau.

Tabel 3b: Regressieanalyses begripprestaties UPO-vragen

Model	Voorspellers	R (R ²)	β	t	p	Correlaties
						Zero order/partial
2A	Opleiding	.58(.34)	11.4	7,05	$p < .001$.58/nvt
2B	Opleiding	.63(.39)	9.60	5,68	$p < .001$.58/.50
	Goedscore woordenschat		.35	2,82	$p = .006$.43/.28

Vervolgens is er ook gekeken naar de vindprestaties als afhankelijke variabele (ook wel aangeduid met 'uitkomst'). Uit regressieanalyses bleek dat leesvaardigheid als voorspeller hierop geen significante waarden gaf, net als motivatie, leeftijd en voorkennis. Het opleidingsniveau (opgesplitst in *laag opgeleid* (<HBO) en *hoog opgeleid* (\geq HBO)) van de proefpersonen verklaarde 22% van hun scores op vindbaarheid (zie tabel 4). Overigens toont een correlatieanalyse dat er wel een verband is tussen opleiding en woordenschat ($r = .38$; $p < .001$)

Tabel 4: Regressieanalyses vindprestaties UPO-vragen

Model	Voorspellers	R (R ²)	β	t	p	Correlaties
						Zero order/partial
3A	Opleiding	.47(.22)	3.54	5,26	$p < .001$.47/nvt
3B	Opleiding	.51(.26)	3.27	4,38	$p < .001$.47/.44
	Tijdscore woordenschat		-.003	-.19	$p = .038$	-.27/-.21

4.3. Verbanden per vraag UPO-onderzoek

In het UPO-onderzoek werden 25 verschillende vragen gesteld, waarin verschillende aspecten van het Uniform Pensioenoverzicht werden bevraagd. Sommige vragen konden worden beantwoord door letterlijk een passage uit het UPO voor te lezen; voor sommige vragen was een parafrase nodig van verschillende gegevens; andere vragen konden alleen worden beantwoord door informatie uit het UPO of de Toelichting toe te passen of door te redeneren op basis van deze informatie. Voor een enkele vraag was ook een stukje voorkennis nodig, omdat een vereiste denkstap niet in het UPO of in de Toelichting terug te vinden was. De verschillende soorten vragen lijken een verschillende mate van tekstgebruik en tekstbegrip te vereisen.

In bijlage K is een analyse van de gewenste antwoorden op de vragen opgenomen, waarbij aangegeven is wat de lezer met de tekst moest doen om de vraag te beantwoorden (letterlijk voorlezen; parafraseren; toepassen; redeneren). Verwacht werd dat antwoorden die letterlijk in de tekst stonden (dit betrof drie van de vijftwintig antwoorden) de sterkste verbanden met woordenschat zouden tonen. Immers, een proefpersoon die deze antwoorden niet kan geven, heeft de tekst niet (goed) gelezen. Ook werd een verband verwacht tussen woordenschat en de antwoorden die door middel van parafrasering (acht van de vijftwintig antwoorden) of een toepassing (elf van de vijftwintig antwoorden) van de gelezen tekst geformuleerd moesten worden. Het verband tussen woordenschat en parafrasering- of toepassingantwoorden zal minder sterk zijn, omdat er meer denkstappen (voorkennis) nodig zijn voor deze antwoorden dan voor antwoorden die letterlijk opgelezen kunnen worden, maar er zal nog steeds leesvaardigheid nodig zijn om correcte antwoorden te kunnen geven.

Deze verwachting werd echter niet onomstotelijk waar gemaakt. Bijvoorbeeld: de eerste twee vragen van het UPO-onderzoek vroegen om een definitie van de termen *pensioengrondslag* en *opbouwpercentage*. Voor beide vragen was een parafrasering van een informatiepassage uit de *Toelichting* nodig om een correct antwoord te kunnen geven. Voor de eerste vraag (*Wat betekent pensioengrondslag?*) werd echter geen enkel verband gevonden tussen de woordenschatscores en de vindprestaties, de zoektijd en de begrippestaties. Dat betekent dat mensen met een betere woordenschatscore niet significant beter (of slechter) waren in het vinden van de juiste passage in de *Toelichting* of in het correct beantwoorden van de vraag. Voor de tweede vraag (*Wat betekent opbouwpercentage?*) werd er een negatief verband gevonden tussen de goedscore van de woordenschattest en de benodigde zoektijd om een antwoord te kunnen geven op de vraag ($r = -.33$; $p = .005$): proefpersonen met een hogere woordenschat waren sneller in het vinden van de juiste informatiepassage. Soortgelijke negatieve verbanden werden gevonden voor slechts drie van de negen vragen die met een parafrasering beantwoord konden worden, voor twee van de drie vragen die met letterlijk oplezen beantwoord konden worden en voor drie van de elf toepassingantwoorden. Zie hiervoor de tabel in bijlage L.

De woordenschat had verder op vijf van de vijftwintig vragen een invloed op de vindprestaties. Dit waren allen verbanden met een $r > .2$: dat betekent dat mensen met een hogere woordenschatscore op vijf vragen significant beter scoorden op het kunnen vinden van de juiste passage voor het antwoord. Deze vijf gevonden verbanden tussen woordenschat en vindprestaties betroffen twee vragen die door letterlijk voorlezen konden worden beantwoord en twee vragen die door toepassingen van relevante informatie konden worden beantwoord.

Daarnaast werd er voor slechts vijf maal een verband gevonden tussen woordenschat en begrippestaties. Tweemaal voor een vraag die aan de hand van parafrasering kon worden beantwoord, maar opvallend is dat dit negatieve verbanden betrof ($r = -.25$; $p = .012$ en $r = -.26$; $p = .009$). Dat wil zeggen dat de vragen vaker fout werd beantwoord door proefpersonen met een hoge woordenschat dan door proefpersonen met een lage woordenschat.

Voor de tijdscore van de woordenschattest werd voor vijf van de vijftwintig vragen een verband gevonden met de vindprestaties: dit waren allen negatieve verbanden wat betekent dat mensen die

de woordenschatstest sneller af konden ronden op vijf van de vijftientig vragen ook significant sneller presteerden op vindprestaties dan proefpersonen die langer de tijd nodig hadden om de woordenschatstest af te ronden. Twee van deze verbanden tussen woordenschat en vindprestaties betroffen antwoorden die door letterlijk voorlezen konden worden gevonden (dezelfde als waarop ook een verband op zoektijd werd gevonden). Opvallend is dat de tijdscore van de woordenschat slechts twee maal een verband had met de zoektijd die de proefpersonen nodig hadden om de vraag over het UPO te beantwoorden (vraag 9a en 9b: $r = .38$ en $r = .25$; $p = .003$ en $p = .041$).

5. Conclusie en discussie

Deze paper is gebaseerd op de resultaten van een onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht. Voor deze paper werd gekeken naar een mogelijk invloed van de leesvaardigheid van een persoon op de informatie die hij uit het Uniform Pensioenoverzicht wist te halen. Op basis van bestaande literatuur werd namelijk verwacht dat leesvaardigheid een positieve invloed zou hebben op zowel het vermogen om de juiste informatie in het Uniform Pensioenoverzicht te kunnen vinden én op het vermogen om deze informatie ook te kunnen begrijpen.

Op basis van dit onderzoek mag worden geconcludeerd dat leesvaardigheid inderdaad een invloed heeft op het tekstbegrip. Uit de regressieanalyse bleek dat leesvaardigheid een veel sterkere voorspeller was van begripprestaties dan voorkennis of intrinsieke motivatie. Dat is enerzijds een positief teken: ook zonder kennis van of interesse in het Nederlandse pensioensysteem kunnen pensioendeelnemers hun Uniform Pensioenoverzicht begrijpen. Maar zoals eerder al gesteld werd: hoewel een leesvaardigheidseffect verwacht werd, is dit eigenlijk niet gewenst. Er zijn namelijk veel verschillende gradaties van leesvaardigheid onder de Nederlandse pensioendeelnemers en idealiter zou iedereen het Uniform Pensioenoverzicht moeten kunnen begrijpen, ongeacht zijn of haar leesvaardigheidsniveau.

Hoewel er wel een verband werd gevonden tussen de woordenschatstest en de begripprestaties, bleek uit de regressieanalyse dat woordenschat geen significante voorspellende waarde droeg voor de vindprestaties. Dat betekent dat hypothese 1 wordt aangenomen, maar er geen voldoende bewijs is gevonden om hypothese 2 ook aan te nemen. Wellicht dat de woordenschatstest niet het juiste instrument was om een effect van leesvaardigheid op vindprestaties te vinden. Een andere mogelijke verklaring is dat de vindprestaties beïnvloed werden door een andere factor, die wel samenhangt met leesvaardigheid. De regressieanalyse toonde namelijk aan dat woordenschat geen voorspeller was voor de vindprestaties, maar het opleidingsniveau van de proefpersonen daarentegen was dat wel, terwijl er een positief verband gevonden was tussen opleidingsniveau en woordenschat. Het zou kunnen zijn dat een niet-gemeten factor (zoals intelligentie) de vindprestaties kan verklaren. Het opleidingsniveau en de leesvaardigheid kunnen namelijk te maken hebben met intelligentie. Overigens kan het ook een stukje ervaring zijn: wellicht dat hoger opgeleiden meer ervaring hebben met (financiële) administratie en daardoor beter zijn in het vinden van de juiste passages in het UPO. Voor vervolgonderzoek valt het aan te raden dit uit te zoeken en de leesvaardigheid meer intensief te testen of een intelligentietest in het onderzoek op te nemen.

Verder is er exploratief gekeken naar welke onderdelen van het Uniform Pensioenoverzicht sterker lijken te worden beïnvloed door leesvaardigheid. Er werd eerst gekeken naar in hoeverre de tekst van het UPO of de Toelichting gebruikt moest worden om tot een antwoord op de kennisvraag te

kunnen komen. Vervolgens werd onderzocht of de leesvaardigheid een invloed uitoefende op de scores van de kennisvragen en of deze invloed sterker was op *text base* vragen dan op inferentievragen. Dit gaf een ambigu beeld: er waren *text based* vragen die een sterk verband toonde met leesvaardigheid, maar er was ook een *text based* vraag die dit niet deed. Ook de vragen waarvoor parafraseringen, toepassingen of inferenties nodig waren, toonden soms wel en soms niet een verband met de woordenschattest. Bovendien werden de verbanden zowel op *vindprestaties* als op *begripprestaties* gevonden. Er werden zelfs negatieve verbanden gevonden tussen de woordenschattest en begrip. Kortom, er kon geen duidelijk beeld worden gevormd over welke onderdelen van het Uniform Pensioenoverzicht sterker afhankelijk zijn van de leesvaardigheid van de pensioendeelnemer. Wellicht dat een experimenteel onderzoek hier meer licht op kan werpen, waarbij tekstpassages van het UPO versimpeld of verzaamd worden.

Het onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht werd door vijf verschillende proefleiders uitgevoerd. Elke proefleider heeft hetzelfde onderzoek uitgevoerd (en er zijn ook geen significante verschillen gevonden in resultaten op de verschillende testen bij de verschillende proefleiders) maar heeft met een andere insteek de resultaten geanalyseerd. Al met al heeft dit onderzoek verschillende knelpunten in het UPO blootgelegd. Vervolgonderzoek dat kijkt naar hoe deze knelpunten aangepakt kunnen worden is dan ook aanbevolen, zodat pensioenuitvoerders hier iets aan kunnen doen. Want een goed inzicht in pensioensituaties, daar wordt iedereen beter van.

6. Literatuur

- AFM. (2010). *AFM UPO onderzoek*. GFK Consumer Services.
- AFM. (2010). *Geef Nederlanders Pensioeninzicht: werken aan vertrouwen door dichten verwachtingskloof*. Amsterdam.
- AFM. (2010). *Rapport Juistheid UPO*.
- Bos-Aanen, J., Sanders, T., & Lentz, L. (2001). *Tekst, begrip en waardering: Wat vertelt onderzoek ons over eht effect van tekstkenmerken op begrip en waardering van informerende teksten bij kinderen en tieners?* Amsterdam: Stichting Lezen.
- CBS. (2012). *Beroepsbevolking: behaalde onderwijs naar herkomst, geslacht en leeftijd*. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Cito. (2013, maart 1). *Screeningsinstrument Beginnende geletterdheid*. Opgehaald van Cito: http://www.cito.nl/nl/onderwijs/primair%20onderwijs/alle_producten/3f3f92fda8de4ce28f28a55034b6cd64.aspx
- Financieel InfoNu. (2012, 12 21). *Pensioen, middelloonregeling/eindloonregeling*. Opgehaald van InfoNu.nl: <http://financieel.infonu.nl/diversen/33010-pensioen-eindloonregeling.html>
- geldzaken, W. i. (2009). *Nieuw Meetinstrument: de Pensioenbewustzijn-meter*. Den Haag.
- Land, & Sanders. (2007). *Lezen: leuk en leerzaam? Over Tekstbegrip op het VMBO*.
- Landi, N. (2010). An examination of the relationship between reading comprehension, higher-level and lower-level reading sub-skills in adults. *National Insitute of Health*, 701-717.
- Naumann, J., Richter, T., Flender, J., Christmann, U., & Groeben, N. (2007). Signaling in expository hypertexts compensates for deficits in reading skill. *Journal of Educational Psychology*, 791-807.
- Oudijk, L. (2013, februari 20). Pensioendeskundige legt uit.

- Ozuru, Y., Dempsey, K., Sayroo, J., & McNamara, D. (2005). Effects of text cohesion on comprehension of biology texts. *Proceedings of the 27th Annual Meeting of the Cognitive Science Society*, 1696-1701.
- PIAAC. (2013). *Internationale geletterdheid*. Gent: Universiteit Gent.
- Rouet, J.-F., & Coutelet, B. (2008). The acquisition of document search strategies in grade school students. *Applied cognitive psychology*(22), 389-406.
- Stahl, S., Jacobson, M., Davis, C., & Davis, R. (1989). Prior Knowledge and difficult vocabulary in the comprehension of unfamiliar text. *Reading Research Quarterly*, 27-43.
- Steven, A., & Stahl. (2003). Vocabulary and Readability: How knowing word meanings affects comprehension. *Topics in Language Disorders*(vol. 23 no. 3), 241-247.
- UNESCO. (2004). *The Plurality of Literacy and its Implications for Policies and Programmes*. Frankrijk: UNESCO.
- Vakgroep Onderwijskunde. (2012). *Leesvaardigheid*. Opgehaald van PISA Universiteit Gent: <http://www.pisa.ugent.be/nl/over-pisa/wat-meet-pisa/leesvaardigheid>
- Visser, J., Oosterveld, P., & Kloosterboer, M. (2012). *Pensioencommunicatie: Behoeften en Barrières*. Amsterdam: TNS NIPO.