

COMMUNICATIE- EN INFORMATIEWETENSCHAPPEN

“Pensioen? Had ik daar recht op dan?”
Een onderzoek naar de begrijpelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht

Eindwerkstuk Communicatiestudies

Door:

Kay Raaijmakers [3694747, K.M.J.Raaijmakers@students.uu.nl]

Docent:

Henk Pander Maat

12-04-2013

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Theoretisch kader	4
2.1	Vraag-antwoord processen	
2.2	Voorkennis	
3	Vraagstelling	7
4	Methode	7
4.1	Procedure	
4.2	Responsvariabelen	
4.3	Wijze van scoren moeilijkheidsniveau UPO-vragen	
4.4	Materiaal	
5	Resultaten	11
5.1	Proefpersonen	
	5.1.1 Leeftijd, geslacht en opleiding	
	5.1.2 Algemene pensioen kennis van respondenten	
5.2	Resultaten vind- en begripsscores per vraagkenmerk	
5.3	Resultaten regressieanalyse op vind- en begripsscores	
	5.3.1 Correlaties tussen de predictoren	
	5.3.2 Invloed van vraagkenmerken en voorkennis op vind- en begripsprestaties	
	5.3.2.1 Resultaten regressieanalyse op begripsscores	
	5.3.2.2 Resultaten regressieanalyse op vind scores	
5.4	Resultaten kwalitatieve analyse van UPO-vragen	
6	Conclusie	18
7	Discussie	19
7.1	Resultaten	
7.2	De onderzoeksmethode	
7.3	Vervolgonderzoek	
	Literatuur	20
	Bijlage 1. Analyse moeilijkheidsniveau UPO-vragen	
	Bijlage 2. Vind- en begripsscores voor vraagkenmerken en significantietoetsen	

1. Inleiding

Een man uit Haafden was ruim 40 jaar werkzaam geweest als hovenier bij een familieonderneming en kon op zijn 60^{ste} jaar van een Vut regeling gebruik maken. Toen hij in 2011 de 65 jarige leeftijd bereikte, zag hij tot zijn verbazing dat naast zijn AOW-uitkering een extra bedrag van €1.400,- per maand was overgeboekt onder de noemer pensioenuitkering. Hij dacht dat er een vergissing in het spel was en belde de desbetreffende instantie met de vraag hoe hij het geld kon terugstorten. Dat hoefde echter niet, hij had het zelf echt verdiend zo vertelde men hem en zou zijn hele verdere leven €1.400,- per maand aan pensioen ontvangen. Hij was stomverbaasd en had nooit gedacht zo “rijk” te zijn. Dit voorbeeld illustreert hoe het gesteld is met de pensioenkennis van sommige Nederlanders. Het ging nu om een enorme meevaller, maar natuurlijk kan het dubbeltje ook de andere kant opvallen.

De pensioeninstellingen in Nederland verkeren momenteel in zwaar weer. Van de 415 pensioenfondsen hebben 68 fondsen op basis van de financiële situatie per 1 april 2013 moeten korten op de pensioenen. Dit herstelplan moet ervoor zorgen dat aan het einde van het jaar een dekkingsgraad van minimaal 105% behaald wordt. De kortingen treffen niet alleen gepensioneerden, maar ook actieve deelnemers. Het is in deze tijden van onzekerheid nodig dat pensioeninstellingen duidelijk en goed naar hun klanten communiceren.

Sinds de pensioenwet van 2007 van kracht is, zijn pensioenfondsen verplicht om de deelnemers te informeren omtrent hun pensioensituatie door middel van een startbrief en het zogeheten Uniform Pensioen Overzicht (UPO). Het UPO is ontwikkeld door de verschillende pensioeninstanties en biedt deelnemers inzicht in het bedrag dat ze kunnen verwachten bij pensionering, arbeidsongeschiktheid en overlijden. Met dit document wordt een tweeledig doel nagestreefd: het in staat stellen van deelnemers om een financiële planning te maken voor de toekomst en het vertrouwen in het pensioenstelsel vergroten onder participanten (Usuki et al., 2006).

De vraag is nu of het UPO daarin slaagt. TNS NIPO (2012) heeft onderzoek gedaan naar de mate van “pensioenbewustzijn” onder de Nederlandse beroepsbevolking en concludeert dat zeven op de tien werknemers “volledig pensioenonbewust” is. Deze groep was niet op de hoogte van het pensioeninkomen, wist niet of het pensioenbedrag toereikend was en kende de mogelijkheden niet om méér pensioen op te bouwen. De uitkomsten van dit onderzoek dienen met enige reserve beoordeeld te worden. In de eerste plaats ging het hier om een survey-onderzoek, waarin men geen controle had over de afnameomstandigheden. We weten niet of de respondenten bij het invullen van de vragenlijst hun UPO hebben geraadpleegd of vragen vanuit de losse pols hebben beantwoord. In de tweede plaats is kritiek te geven op het type vragen dat is gesteld. Zo werd respondenten gevraagd een schatting van het pensioeninkomen te geven als percentage van het laatstverdiende loon. Het is moeilijk om hierop te antwoorden, aangezien de meeste pensioenregelingen op dit moment zijn gebaseerd op een middelloonsysteem en niet meer op een eindloonsysteem.

De autoriteit financiële markten (AFM, 2010) heeft onderzoek verricht naar de duidelijkheid en begrijpelijkheid van het UPO. Een belangrijke conclusie was dat consumenten het UPO beter begrijpen wanneer ze door een deskundige stap voor stap door het document worden geleid. Het begrip van het UPO werd in deze studie veelal gemeten aan de hand van opvattingsvragen (In hoeverre is het Uniform Pensioenoverzicht als geheel duidelijk en begrijpelijk?) en items waarmee naar expliciete informatie in het UPO werd gevraagd (Wat is de pensioengrondslag?). Hiermee wordt echter voorbijgegaan aan de puur praktische gebruikskennis: de reproduceerbaarheid van begrippen is getoetst, maar niet het toepassen van begrippen als zodanig.

Wanneer wordt ingezoomd op de kenmerken van de groep “pensioenonbewust”, dan lijkt het meestal te gaan om jongeren (TNS NIPO, 2009). Jongeren (18-34 jaar) zijn minder in het onderwerp pensioen geïnteresseerd. Zij ervaren het als een “ver van mijn bed show” en geven aan moeite te hebben met het nadenken over de oudedagsvoorziening. Dit komt tot uitdrukking in de feitelijke pensioenkennis:

“pensioenonbewusten” zijn minder goed op de hoogte dan “pensioenbewusten” (veelal mensen van 50-64 jaar). Wel geven jongeren aan het pensioen interessanter te vinden wanneer de pensioenleeftijd dichterbij komt.

Redenen genoeg om specifiek aandacht te geven aan de begrijpelijkheid van het UPO en te onderzoeken waar het soms aan die begrijpelijkheid schort. Zo is het bijvoorbeeld vaak niet mogelijk alle relevante individuele financiële informatie in één overzicht vorm te geven. De werkelijkheid is vaak complexer, omdat mensen meer van baan en relatie veranderen. Allemaal ontwikkelingen die consequenties hebben voor de samenstelling en hoogte van het pensioen. Zo is het nodig dat een deelnemer van een pensioenregeling ook zelf informatie combineert en toepast op zijn eigen situatie. Over de wijze waarop de deelnemer dat doet en het proces dat hij doorloopt, is nog weinig bekend.

Wanneer de lezer het UPO raadpleegt, heeft hij meestal een specifiek doel voor ogen c.q. “reading-to-do” (zie bijvoorbeeld Duffy & Kabance, 1982). In dit onderzoek wordt vooral aandacht besteed aan het proces dat de deelnemer doorloopt om informatie te vinden en begrijpen, mede in relatie tot het karakter van de vraagstelling die bij het onderzoek wordt gehanteerd. Of lezers slagen in het vinden en begrijpen van de benodigde informatie is namelijk afhankelijk van het karakter van de vraag alsmede de wijze waarop de informatie in de tekst is ondergebracht (Brown, 2003).

2. Theoretisch kader

2.1 Vraag-antwoord processen

Bij het beantwoorden van vragen moet men zoekstrategieën toepassen om de benodigde informatie te lokaliseren en vervolgens de informatie in de tekst begrijpen om een antwoord op de vraag te formuleren (Cerdán et al., 2009). In de literatuur is een aantal modellen te vinden die deze mentale processen in kaart brengen en daarmee de moeilijkheid van een bepaald type vragen vaststellen.

Goldman en Durán (1988) onderscheiden vijf vraagtypen die van elkaar verschillen in hun relatie tot de tekst en het proces dat wordt vereist om tot een antwoord op de vraag te komen. Vragen van het type 1,2 en 3 kunnen worden beantwoord met informatie die expliciet in de tekst staat. Bij het beantwoorden van type 4 vragen moeten verschillende tekstgedeelten geïntegreerd worden, terwijl type 5 vragen antwoorden verlangen waarbij voorkennis vereist is.

Mosenthal (1998) heeft een puntensysteem ontwikkeld waarmee men de moeilijkheid van een vraag kan bepalen. In dit model wordt een stappenplan uiteengezet dat lezers doorlopen bij het beantwoorden van een vraag en worden factoren genoemd die per fase invloed hebben op de complexiteit van de taak. De lezer formuleert allereerst vanuit de vraagstelling het doel waarmee hij de tekst raadpleegt (stap 1). Vervolgens distilleert hij uit de vraag de gegeven en benodigde informatie (stap 2). Er zijn typen informatie die corresponderen met de moeilijkheidsgraad van een vraag. Zo wordt aan concrete begrippen zoals het identificeren van personen, locaties (+1); tijd, hoeveelheid (+2) een lagere moeilijkheidsscore toegekend dan aan abstracte concepten zoals het identificeren van problemen, oplossingen (+3); oorzaken, effecten (+4); equivalenten, thema's (+5). De volgende fase (stap 3) bestaat uit het lokaliseren van informatie in de tekst die correspondeert met de informatie in de vraag. Daarbij speelt allereerst de overeenkomst tussen de gegeven en gevonden informatie een rol: informatie is makkelijker te vinden wanneer de lezer de zoektermen op voorhand krijgt aangereikt en een vertaalslag dus niet nodig is (cf. Dreher, 1992). Daarnaast hangt de moeilijkheid van het lokalisatieproces af van de wijze waarop de benodigde informatie in het document is verspreid. Mosenthal (1998) onderscheidt hierin vier soorten zoektaken:

- *locate task*: de benodigde informatie is op één plaats in de tekst te vinden.
- *cycle task*: de benodigde informatie is over verschillende plekken in het document verspreid.

- *integrate task*: de lezer moet twee of meer informatie-elementen lokaliseren en deze met elkaar in verband brengen op basis van de specificatie in de vraag.
- *generate strategy*: de lezer moet twee of meer informatie-elementen lokaliseren en deze met elkaar in verband brengen. De wijze waarop de tekstelementen verbonden worden, is niet gespecificeerd in de vraag.

Overigens staat het soort taak los van het al dan niet letterlijk in de tekst staan van informatie. Dat geldt in elk geval voor de eerste 3 taken. Deze kunnen alle op basis van letterlijke informatie in de tekst of op basis van inferenties worden gevonden.

Het zoekproces wordt verder bemoeilijkt door de mogelijke aanwezigheid van zogeheten afleiders: informatie in de tekst die overeenkomst heeft met de informatie in de vraag, maar niet leidt tot die informatie die eigenlijk nodig is. In de laatste fase van het stappenplan (stap 4) moet de lezer het antwoord op de vraag formuleren. De complexiteit van dit antwoord neemt toe wanneer het niet letterlijk in de tekst staat en het maken van inferenties en activeren van voorkennis nodig is.

Binnen de digitale media hebben Blackmon et al. (2005) software ontwikkeld die het mogelijk maakt om te voorspellen of mensen een bepaald onderwerp zullen vinden binnen een bepaalde structuur van links. Daarbij speelt de LSA-overeenkomst tussen het gezochte onderwerp en de aangetroffen links een centrale rol: het gaat dan om de mate van betekenis-correspondentie tussen het doel dat de gebruiker op voorhand heeft geformuleerd en de links op de website. Om te voorspellen in hoeveel clicks bezoekers van een website bij de plaats van bestemming komen, wordt rekening gehouden met problemen die men tijdens de navigatie ondervindt. De vier voornaamste problemen zijn volgens de auteurs:

1. Onbekende correcte link
De bezoeker van de website beschikt niet over de benodigde kennis om in te schatten of de link correct is. Dit probleem doet zich voor wanneer een topic redelijk onbekend is bij de gebruikspopulatie en wanneer technische termen of laagfrequente woorden worden gebruikt bij het labelen van de links.
2. Concurrerende kop
Een kop op de website komt semantisch overeen met de doelomschrijving van de bezoeker. Onder de kop staat echter geen correcte link die nodig is om het doel van de gebruiker te verwezenlijken.
3. Concurrerende link
Een link op de website komt semantisch overeen met de doelomschrijving van de bezoeker, maar is niet correct om het doel van de gebruiker te verwezenlijken.
4. Correcte link met zwakke geur (*weak scent*)
Een link op de website komt semantisch niet overeen met de doelomschrijving van de bezoeker, maar is wel correct.

Deze modellen over vraag-antwoord processen geven de obstakels weer die lezers moeten overbruggen om een taak succesvol uit te voeren. De moeilijkheidsgraad van de zoektaak wordt daarbij bepaald door de volgende factoren: het soort en aantal zoekacties dat wordt uitgevoerd, de afleidende tekstelementen die de lezer op een dwaalspoor zetten en de kennis die de lezer nodig heeft om het antwoord te lokaliseren. Bij het begrijpen van de tekst speelt de mate van abstractie van informatie een rol, alsmede de noodzaak om tekstelementen te combineren en integreren om tot een antwoord te komen.

In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van het taakanalysesysteem van Mosenthal (1998). Dit model is namelijk het meest gedetailleerd in het benoemen van de aspecten die de moeilijkheidsgraad van een taak bepalen. Het onderzoek heeft een exploratief karakter. Er wordt onderzocht welke vraagvariabelen invloed hebben op het vinden en begrijpen van informatie in het UPO.

2.2 Voorkennis

Voorkennis speelt een belangrijke rol bij het maken van pensioenkeuzes. Zo zijn mensen die over financiële kennis beschikken eerder geneigd tot het plannen van het pensioen (Van Rooij et al., 2011). Deze financiële kennis wordt ook wel aangeduid met de term “financiële geletterdheid” en bevat de volgende componenten: het monitoren van de financiële huishouding, het plannen van de financiële toekomst, het behouden van controle over de eigen financiële situatie, en het op de hoogte blijven en gebruik maken van financiële informatie. De vraag is nu welke rol deze kennis speelt in het begrijpen en vinden van informatie in financiële documenten, zoals het Uniform Pensioenoverzicht.

Tekstbegrip is een proces waarin de lezer zowel betekenis aan de tekst ontleent als geeft en wordt gevormd door een continu samenspel tussen drie elementen (Meyer & Rice, 1982):

- De lezer: de kennis, ervaringen en capaciteiten die een persoon inbrengt in het leesproces.
- De tekst: alle papieren en elektronische documenten.
- De taak: de activiteit of het doel waarmee de lezer de tekst raadpleegt.

Voorkennis kan dus een positieve invloed hebben op het begrijpen van teksten. Het is alleen de vraag op welke wijze dat gebeurt en welke rol het type vraag daarin heeft. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen drie niveaus van tekstbegrip die in diepgang verschillen (e.g. Fletcher, 1994). Het oppervlakteniveau is het eerste niveau en heeft betrekking op de betekenis van woorden en grammaticale eenheden. Het tweede niveau is de betekenisrepresentatie: lezers geven zelf betekenis aan afzonderlijke zinnen. Het derde niveau, het situatiemodel, is de meest diepgaande vorm van tekstbegrip. Op dit niveau brengt de lezer tekstdelen met elkaar in verband en vult deze aan met voorkennis. Voor het lezen van een UPO zijn dezelfde handelingen vereist. Een zekere mate van pensioen kennis zal nodig zijn om onderdelen van het UPO met elkaar in relatie te brengen.

Op welk niveau voorkennis wordt geactiveerd, betekenisniveau of situatiemodel, hangt af van de taak die een lezer krijgt voorgelegd. Zo onderzochten Ozuru et al. (2009) de invloed van voorkennis en leesvaardigheid op taken die verschillende niveaus van tekstbegrip benaderden. Proefpersonen kregen vragen voorgelegd die beantwoord werden met behulp van expliciete informatie in de tekst en vragen waarin men verschillende tekstdelen met elkaar in verband moest brengen. Leesvaardigheid en voorkennis hadden een gelijk aandeel in het voorspellen van begripsscores op vragen die het betekenisniveau representeren. Op vragen die refereren aan het situatiemodel werd 28% van de variantie in begripsscores verklaard door voorkennis. Leesvaardigheid speelde hierin geen rol van betekenis.

Guthrie & Mosenthal (1987) onderscheiden drie stappen die lezers doorlopen bij het lokaliseren van informatie. (a) De lezer moet een doel formuleren, (b) secties in de tekst selecteren die geschikt zijn om te bestuderen en (c) de relevantie van informatie beoordelen in het kader van het geformuleerde doel. Het lijkt aannemelijk dat mensen met een zekere mate van voorkennis kopjes en andere indelingssignalen beter herkennen en daardoor informatie eerder kunnen vinden.

Hershey & Walsch (2001) signaleerden dat het hebben van voorkennis bijdraagt aan het oplossen van pensioenvraagstukken. Een groep studenten kreeg, voorafgaand aan de studie, training in het oplossen van pensioenkwesities. Opvallend was dat de experimentele groep beter presteerde dan een groep financiële experts: zij namen kwalitatief betere beslissingen en maakten onderweg gebruik van kwalitatief betere informatiebronnen. Khosrowjerdi & Iranshahi (2011) rapporteren een positief verband tussen voorkennis en zoekgedrag onder studenten: voorkennis zorgt ervoor dat informatie makkelijker en sneller wordt gevonden. Alba en Hutchinson (1987) geven hier een mogelijke verklaring voor: mensen met voorkennis kunnen de relevantie van de gevonden informatie beter evalueren.

In dit onderzoek wordt vooral stilgestaan bij de vraag welke aanvullende waarde voorkennis heeft bij het begrijpen van informatie in het UPO, alsmede de invloed van voorkennis in het zoeken en vinden van informatie.

3. Vraagstelling

In dit artikel wordt verslag gedaan van een onderzoek naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie in het Uniform Pensioenoverzicht. In deze studie kregen respondenten een aantal taken voorgelegd die zij moesten uitvoeren met behulp van het pensioenoverzicht.

In dit onderzoek worden de denkstappen in kaart gebracht die nodig zijn bij het vinden en begrijpen van bepaalde informatie in het UPO. Op basis van deze analyse wordt de moeilijkheid van de vraag vastgesteld. Vervolgens wordt gekeken of het mogelijk is om aan de hand van vraagvariabelen de vind- en begripsprestaties van UPO lezers te voorspellen. Daarnaast wordt onderzocht welke aanvullende waarde voorkennis heeft in deze voorspelling.

De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt:

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

Daarbij worden de volgende deelvragen gehanteerd:

- Welke vraagkenmerken zijn van belang bij het voorspellen van vindprestaties van UPO-lezers?
- Welke vraagkenmerken zijn van belang bij het voorspellen van begripsprestaties van UPO-lezers?
- Welke invloed heeft de factor voorkennis op het voorspellen van vindprestaties van UPO-lezers?
- Welke invloed heeft de factor voorkennis bij het voorspellen van begripsprestaties van UPO-lezers?

De antwoorden op deze vragen kunnen mogelijk nieuwe handvatten geven om de UPO's op een nog betere wijze aan hun doel te laten beantwoorden. De opzet van het onderzoek zal in de volgende paragraaf worden besproken.

4. Methode

4.1 Procedure

Proefpersonen werden benaderd via de netwerken van studenten en werden thuis bezocht. De studenten kregen voorafgaand aan het onderzoek training in het afnemen van de vragenlijst en het verwerken van de gegevens. De procedure bevatte de volgende onderdelen:

- Een introductie door de proefleider, waarin werd benadrukt dat de testen niet waren bedoeld als examens. Er werd hen medegedeeld dat de resultaten gebruikt zouden worden om de voorlichting over pensioenen verder te verbeteren.
- Een pensioenkenntest, gebaseerd op informatie van de website pensioenkijker.nl en pensioenquizen op de internetpagina's van pensioenfonds Hagee en pensioenstichting Chevron. De test bevatte 25 meerkeuzevragen. In tabel 1 wordt de strekking van de vragenlijst kort weergegeven. Wanneer de respondent een antwoord op de vraag niet wist, dan werd hem gevraagd het laatste antwoordalternatief 'ik weet het niet' te kiezen. Op deze wijze kon een accuraat beeld verkregen worden van de algemene pensioen kennis van de proefpersoon.

Tabel 1. Globaal overzicht onderdelen pensioenkenntest

Thema	Voorbeeld item
A. Wat is pensioen en wat is een pensioenregeling?	Anneke heeft in de pensioenregeling waar ze werkt een zogenoemde premieovereenkomst. Wat houdt dat in?
B. Wie heeft recht op AOW en pensioen?	Janny heeft haar hele leven in Nederland gewoond. Nu ze de AOW-leeftijd heeft bereikt, besluit ze te verhuizen naar het buitenland. Kan zij ook AOW krijgen als ze in een ander land woont?
C. De hoogte van pensioen en AOW	Fatima werkt een halve werkweek. Wat zou het voor haar pensioen uitmaken als ze de hele week zou werken?
D. Levensmomenten die pensioen raken	Wat is waardeoverdracht?
E. Partnerpensioen	Voor wie is behalve uw partner nog meer pensioen geregeld als u komt te overlijden?
F. Keuzemogelijkheden bij pensionering	Kunt u ervoor kiezen om uw pensioen te laten variëren in hoogte?
G. Pensioen en crisis	Waarom hebben pensioenfondsen last van de lage rente?

- Een UPO-test, waarin elke respondent een pensioenoverzicht van pensioenfonds SBT kreeg voorgelegd.
 - De proefpersonen kregen de mogelijkheid het pensioenoverzicht dertig seconden door te bladeren. Vervolgens kregen zij 14 vragen schriftelijk, op kaartjes, gepresenteerd. Sommige vragen bestonden uit meerdere onderdelen, waardoor er in totaal 25 vragen zijn voorgelegd.
 - Bij elke vraag moest de respondent aangeven waar het antwoord gevonden werd en vervolgens het antwoord formuleren. Vervolgens noteerde de proefleider de zoektijd en scoorde de juistheid van het antwoord aan de hand van steekwoorden die in het testformulier achter elke vraag genoteerd waren.
 - Als een proefpersoon langer dan twee minuten over een vraag deed of aangaf het antwoord niet te kunnen vinden, dan werd de proefleider geacht de plaats aan te wijzen waar het antwoord gevonden kon worden.
 - Als een proefpersoon het antwoord gaf zonder het UPO te raadplegen, werd hem of haar gevraagd het antwoord in de tekst aan te wijzen. Als een proefpersoon het antwoord letterlijk voorlas, werd hem of haar gevraagd het antwoord in eigen woorden te formuleren.

De UPO-test bestond uit een vragenlijst die gericht was op de primaire communicatieve doelen van het Uniform Pensioenoverzicht (Karreman & Steehouder, 2008):

- De deelnemer weet op welke wijze zijn pensioen wordt opgebouwd (2 vragen)
- De deelnemer weet welke pensioenaanspraken hij heeft voor zichzelf bij pensionering (2 vragen)
- De deelnemer weet welke pensioenaanspraken hij heeft voor zichzelf bij arbeidsongeschiktheid (2 vragen)
- De deelnemer weet welke pensioenaanspraken hij heeft voor zijn nabestaanden (3 vragen)
- De deelnemer weet in welk soort pensioenregeling hij zich bevindt (1 vraag)
- De deelnemer weet welke risico's zijn pensioen loopt (1 vraag)
- De deelnemer weet welke keuzemogelijkheden er zijn wat betreft het pensioen en welke gevolgen die keuzes hebben voor de uitkering (2 vragen)
- De deelnemer weet welke mogelijkheden er zijn om zo nodig extra pensioen op te bouwen (1 vraag)

Met deze vragen werd gepoogd de verschillende niveaus van tekstbegrip te benaderen. De antwoorden op een klein aantal items kon letterlijk of via een parafraze uit de tekst worden gehaald: *Stel, Anna de Vries blijft tot haar 65^{ste} dit werk doen. Hoeveel pensioen krijgt zij dan van SBT?* Proefpersonen kregen daarnaast vragen voorgelegd waarin de algemene informatie in het UPO moest worden toegepast in een concrete situatie. De vragen kregen daarom het karakter van een scenario: *Stel dat Anna in februari 2014 half zou gaan werken en dat blijft doen tot haar 65^{ste}. Wat betekent dat dan voor haar pensioen?*

4.2 Responsvariabelen

In dit onderzoek werden de volgende responsvariabelen gehanteerd:

- *Zoeksucces*: dit betrof de hoeveelheid correct gelokaliseerde passages in de tekst.
- *Zoektijd*: dit was de tijd die de proefpersoon nodig had om de gezochte passage aan te wijzen. Alleen voor correct aangewezen passages werd de zoektijd genoteerd.
- *Begrip*: dit betrof de mate waarin respondenten de vragen juist beantwoordden, hetgeen werd bepaald met behulp van de steekwoorden. Tijdens de uitvoering van het onderzoek ontdekten we dat proefpersonen soms een antwoord gaven zonder de relevante passage te raadplegen. Om die personen te kunnen onderscheiden van mensen die na lezing van de passage antwoorden, werden deze antwoorden van verschillende codes voorzien in de data-invoer (0 = fout antwoord; 1 = goed antwoord; 2 = antwoord letterlijk opgelezen; 4 = fout antwoord (zonder tekstgebruik); 5 = goed antwoord (zonder tekstgebruik). Uiteindelijk is besloten ook de antwoorden goed te rekenen waarbij de lezer geen gebruik maakte van de tekst, omdat anders teveel gegevens verloren zouden gaan. De UPO-items hadden samen een betrouwbaarheid van .89 (Cronbachs Alpha).
- *Pensioenkennis*: de pensioenkennistest bestond uit 25 items. Deze items hadden samen een betrouwbaarheid van .76 (Cronbachs Alpha).

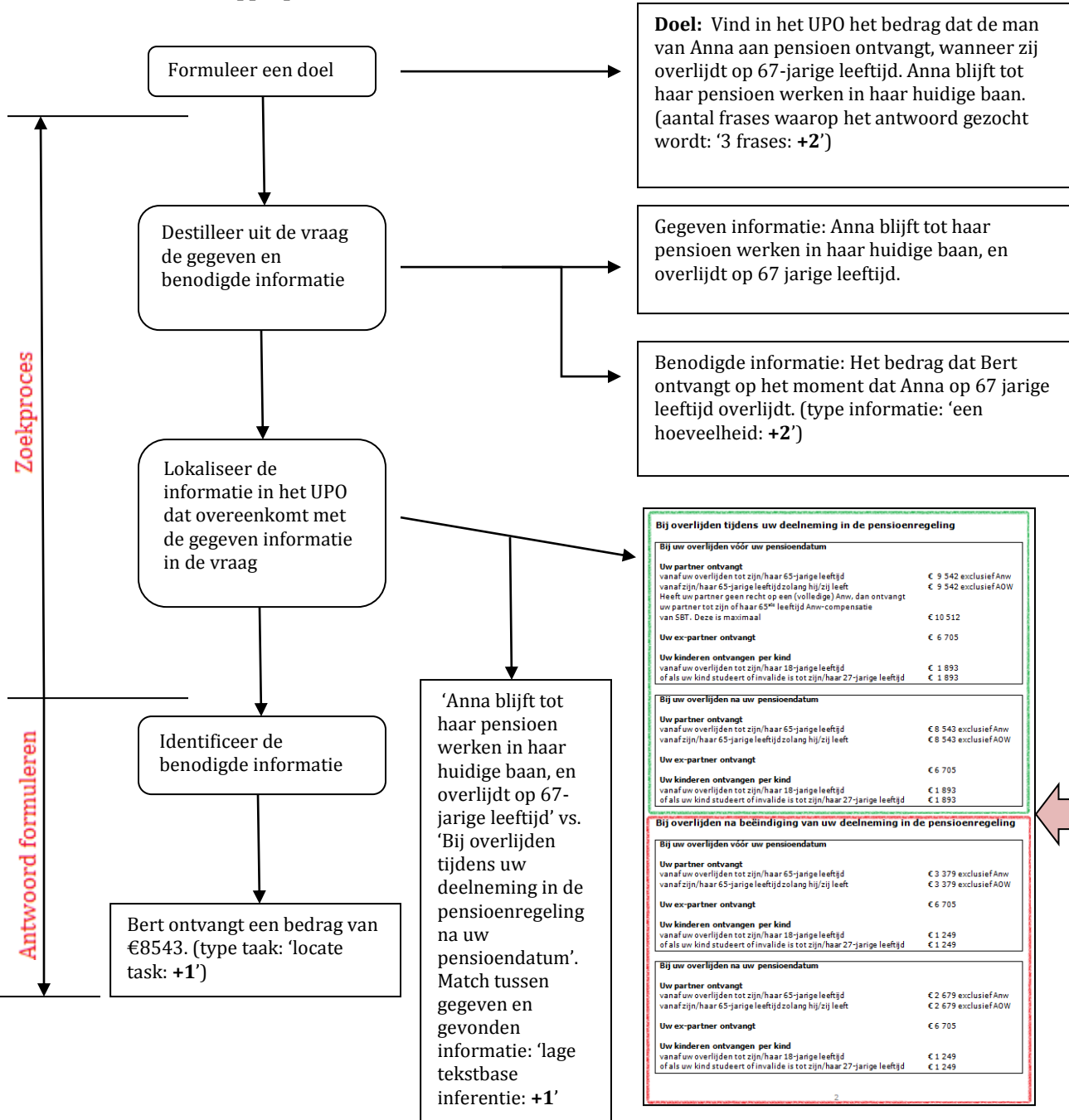
4.3 Wijze van scoren moeilijkheidsniveau UPO-vragen

De moeilijkheidsgraad van de veertien UPO-items werd bepaald op basis van zeven vraagkenmerken, verdeeld over drie categorieën: type informatie, type match en de aanwezigheid van afleiders. De uitgewerkte analyses om de moeilijkheidsgraad vast te stellen zijn opgenomen in bijlage 1. In figuur 1 op pagina 10 wordt een concreet voorbeeld uitgewerkt. Bij het scoren van de vragen moest op een aantal aspecten worden afgeweken van het puntensysteem van Mosenthal (1998):

- *Type informatie*: Bij vraag 1 ('Wat betekent pensioengrondslag?') en vraag 2 ('Wat betekent opbouwpercentage?') werd respondenten gevraagd een definitie van een term te formuleren. Mosenthal (1998) noemt dit type antwoord *equivalent* (score +5) en doelt hiermee op termen waarvan de betekenis achterhaald moet worden op basis van de context. De antwoorden op vraag 1 en 2 staan echter expliciet in de tekst vermeld, dus is gekozen voor een lagere moeilijkheidsscore (+3).
- *Type match*: Er is soms sprake van onderlinge afhankelijkheid tussen subvragen. Bijvoorbeeld in die zin dat bij een b-onderdeel (e.g. 6b en 6e) een lokaliseertaak niet meer gedaan hoeft te worden als de passage ten behoeve van het a-onderdeel al gevonden of aangewezen is. Aan deze vragen is daarom een moeilijkheidsscore van (+0) toegekend voor het subonderdeel van type match.
- *Aanwezigheid van afleiders*: Voor het beantwoorden van vraag 6b ('Voor hoe lang krijgt Anna's man partnerpensioen?') zijn er afleiders die de respondent naar het juiste antwoord lijken te wijzen. Dit komt doordat exact dezelfde formulering wordt gehanteerd in de kolommen in de paragraaf 'pensioen bij overlijden'. Aan vraag 6b is op dit aspect een moeilijkheidsscore van (+0) toegekend.

Vraag 6a: Anna blijft tot haar pensioen werken in haar huidige baan, en overlijdt op 67 jarige leeftijd. Haar man Bert is 64 jaar en blijft met twee kinderen achter die 17 en 25 zijn. Het oudste kind is net gaan werken na een studie. Wat krijgt haar man aan pensioen?

Stappenplan



Problemen tijdens het zoekproces

Onder het kopje 'bij overlijden tijdens uw deelneming in de pensioenregeling' staat de benodigde informatie. De onderste subregio 'bij overlijden na beëindiging van uw deelneming' is een kop die aandacht trekt. (aanwezigheid van afleiders: 'één plausible afleider: +2')

Bij overlijden tijdens uw deelneming in de pensioenregeling	
Bij uw overlijden vóór uw pensioendatum	
Uw partner ontvangt vanaf uw overlijden tot zijn/haar 65-jarige leeftijd	€ 9 542 exclusief Anw
vanaf zijn/haar 65-jarige leeftijd zolang hij/zij leeft	€ 9 542 exclusief AOW
Heeft uw partner geen recht op een (volledige) Anw, dan ontvangt uw partner tot zijn of haar 65 ^{ste} leeftijd Anw-compensatie van SBT. Deze is maximaal	€ 10 512
Uw ex-partner ontvangt	€ 6 705
Uw kinderen ontvangen per kind vanaf uw overlijden tot zijn/haar 18-jarige leeftijd	€ 1 893
of als uw kind studeert of invalide is tot zijn/haar 27-jarige leeftijd	€ 1 893
Bij uw overlijden na uw pensioendatum	
Uw partner ontvangt vanaf uw overlijden tot zijn/haar 65-jarige leeftijd	€ 8 543 exclusief Anw
vanaf zijn/haar 65-jarige leeftijd zolang hij/zij leeft	€ 8 543 exclusief AOW
Uw ex-partner ontvangt	€ 6 705
Uw kinderen ontvangen per kind vanaf uw overlijden tot zijn/haar 18-jarige leeftijd	€ 1 893
of als uw kind studeert of invalide is tot zijn/haar 27-jarige leeftijd	€ 1 893
Bij overlijden na beëindiging van uw deelneming in de pensioenregeling	
Bij uw overlijden vóór uw pensioendatum	
Uw partner ontvangt vanaf uw overlijden tot zijn/haar 65-jarige leeftijd	€ 3 379 exclusief Anw
vanaf zijn/haar 65-jarige leeftijd zolang hij/zij leeft	€ 3 379 exclusief AOW
Uw ex-partner ontvangt	€ 6 705
Uw kinderen ontvangen per kind vanaf uw overlijden tot zijn/haar 18-jarige leeftijd	€ 1 249
of als uw kind studeert of invalide is tot zijn/haar 27-jarige leeftijd	€ 1 249
Bij uw overlijden na uw pensioendatum	
Uw partner ontvangt vanaf uw overlijden tot zijn/haar 65-jarige leeftijd	€ 2 679 exclusief Anw
vanaf zijn/haar 65-jarige leeftijd zolang hij/zij leeft	€ 2 679 exclusief AOW
Uw ex-partner ontvangt	€ 6 705
Uw kinderen ontvangen per kind vanaf uw overlijden tot zijn/haar 18-jarige leeftijd	€ 1 249
of als uw kind studeert of invalide is tot zijn/haar 27-jarige leeftijd	€ 1 249

Totaal moeilijkheidsniveau vraag 6a: 8

Figuur 1. Voorbeeld van scoring moeilijkheidsniveau UPO-items op basis van de denkstappen die lezers moeten zetten

4.4 Materiaal

Het UPO dat in de test gebruikt is, is geconstrueerd op basis van zeven werkelijk bestaande pensioenoverzichten (bijvoorbeeld Aegon, ABP en ASR). In deze overzichten is gezocht naar de grootste gemeenschappelijke deler en zijn de meest relevante gegevens overgenomen. Het aldus geconstrueerde UPO heeft een fictieve naam gekregen, namelijk Stichting bedrijfstak Pensioenfonds Textielverzorging.

5. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd van de vind- en begripsscores per vraagkenmerk. Op basis van deze informatie wordt met behulp van een logistische regressieanalyse onderzocht welke vraagkenmerken van invloed zijn op de vind- en begripssprestaties van UPO-lezers. Tenslotte wordt aandacht besteed aan de vragen die de proefpersonen na het lezen van het UPO zijn voorgelegd. In het bijzonder gaat het daarbij om het achterhalen en beschrijven van de problemen die proefpersonen hebben ondervonden bij het zoek- en begripsproces.

5.1 Proefpersonen

5.1.1 Leeftijd, geslacht en opleiding

Het was de bedoeling in dit onderzoek een steekproef te kiezen waarin alleen de leeftijdsgroepen van 20-38 jaar en 50-64 jaar waren vertegenwoordigd. De tussencategorie is niet meegenomen, omdat deze groep vrij heterogeen is en daardoor kenmerken deelt met de oudere en jongere leeftijdsgroep. Dit zou wellicht de resultaten van het onderzoek kunnen vertekenen. Daarnaast is in de steekproef rekening gehouden met de verdeling van de Nederlandse bevolking over de verschillende opleidingsniveaus (zie tabel 2).

Tabel 2. Opleidingsniveau, landelijk en in steekproef

Hoogst voltooide opleiding	CBS 2012	Steekproef
1. basisschool	10%	8%
2. LBO, huishoudschool e.d.		
3. VMBO Basis/beroeps / Kader / Gemengde Leerweg		
4. VMBO-T of MAVO	14%	11%
5. MBO niveau 2	36%	36%
6. MBO niveau 3		
7. MBO niveau 4		
8. MULO	10%	11%
9. HAVO		
10. VWO		
11. HBO	30%	34%
12. Universiteit	100%	100%
<i>Totaal</i>		

Aan het onderzoek hebben in totaal 100 mensen deelgenomen. Het aantal mannelijke respondenten bedraagt 55 en het aantal vrouwen bedraagt 45. De gemiddelde leeftijd van de jonge leeftijdsgroep ligt op circa 27 jaar ($SD=4.42$) en die van de oude leeftijdscategorie op 54 jaar ($SD=3.55$). In loondienst werken 86% van de respondenten, 12% is zelfstandig en 3% maakt deel uit van de restcategorie. Een chi-kwadraat toets toont aan dat mannen en vrouwen gelijk over leeftijdsgroepen en opleidingsniveaus zijn verdeeld.

5.1.2 Algemene pensioenkennis van respondenten

De scores op de pensioenkennistest varieerden van een score 2 tot een score 30, met een overall gemiddelde van 15.8 (SD=5.87). Er is een significant effect van opleidingsniveau op de pensioenkennisscore, zie tabel 3 $F(2,100) = 7.39, p = .001$. Een Bonferroni paarsgewijze analyse laat zien dat alleen de hoogst opgeleide groep significant verschilt van de middengroep ($p < .001$). Ook is er een significant effect van leeftijd op de pensioenkennisscore $F(1,100) = 11.25, p = .001$. Mensen in de leeftijdscategorie van 50-65 jaar beschikken over meer pensioenkennis dan mensen in de leeftijdsgroep van 20-38 jaar.

Tabel 3. Gemiddelde scores en standaarddeviaties op de pensioenkennistest uitgesplitst voor opleidingsniveau en leeftijdsgroep (score op een schaal van 0 tot 38)

Opleidingsniveau	20-38 jaar (n = 51)	50-65 jaar (n = 49)
Laag ¹	12.80 (4.49)	15.93 (3.75)
Midden	12.52 (4.69)	16.30 (5.44)
Hoog	16.11 (6.54)	21.40 (5.59)
Totaal	13.88 (5.61)	17.76 (5.54)

¹ Laag = basisonderwijs (lager onderwijs), lager beroepsonderwijs (LBO, huishoudschool, LEAO, LTS, etc.), VMBO (Basis, Beroeps, Kader, Gemengde Leerweg, Theoretische leerweg), MAVO; midden = MBO (niveau 1, 2, 3 en 4), MULO, HAVO, VWO; hoog = HBO en Universiteit

5.2 Resultaten vind- en begripsscores per vraagkenmerk

In tabel 4 worden de vind- en begripsscores weergegeven van 100 respondenten op 25 vragen. De begripsscores in de tabel staan voor goedproporties. Een vraag is goed gerekend, wanneer de respondent minimaal 50% van de steekwoorden in het antwoord had opgenomen. De vragen zijn te categoriseren in 7 vraagkenmerken. Voor een meer uitgewerkte versie van de tabel wordt verwezen naar bijlage 2, waarin beschreven wordt hoe de niveaus per vraagkenmerk zijn onderscheiden en welke niveaus per vraagkenmerk significant van elkaar verschillen.

We zullen hieronder per vraagkenmerk de belangrijkste bevindingen bespreken:

- Het type informatie heeft invloed op de vindbaarheid van informatie. Informatie waarbij het gaat om hoeveelheden (type 2) of definities van begrippen (type 3) is vaker te vinden dan informatie waarbij naar consequenties van omstandigheden (type 4) wordt gevraagd. Voor de begripsscores geldt dat type 2 informatie beter wordt begrepen dan type 3 en 4, die abstracter van aard zijn.
- Het type taak is van invloed op de vindbaarheid van informatie. Taken waarbij de lezer 2 of meer informatie-elementen moest lokaliseren en combineren (type 3: integrate task) wordt informatie minder vaak gevonden dan taken waarbij de lezer minder dan 2 zoekacties hoeft uit te voeren (type 1: locate task en type 2 : cycle task). Bij de begripsscore is het resultaat diffuus. Het begrip is het grootst bij de taak waarbij informatie op één plaats is te vinden (type 1: locate task) en het kleinst op het niveau waarbij de informatie op verschillende plekken in het document is opgenomen (type 2: cycle task). De score op de integrate task ligt tussen beide in, hetgeen opmerkelijk is. Nadere inspectie van de vragen leert dat vraag 13 weliswaar gecodeerd is als integrate vraag, maar in de praktijk bleek dat het zoeken naar meerdere plekken in het document niet echt nodig is, omdat een van de plekken volstaat. De cycle vragen (vraag 1 en 3c) daarentegen vereisen juist extra combinatie van informatie.
- Het aantal frases waarop het antwoord moet worden gezocht (op 1, 2 of 3 frases) is van invloed op zowel het vinden als begrijpen van informatie. Wanneer het aantal frases waarop het antwoord

Tabel 4. Vind- en begripsscores per vraagkenmerk

Type informatie	Vindscore	Begripsscore
2 (o.a. een hoeveelheid, tijdsaanduiding) (n=13)	.64	.65
3 (o.a. definities begrippen, verificatie van informatie) (n=8)	.67	.55
4 (o.a. effecten en uitleg) (n=4)	.52	.55
Totaal (n=25)	.63	.60
Type taak		
0 ^a (n=3)	.55	.71
Locate task (n=17)	.68	.61
Cycle task (n=3)	.64	.47
Integrate task (n=2)	.34	.57
Totaal (n=25)	.63	.60
Aantal frases in de vraag waarop het antwoord wordt gezocht		
1 frase (n=21)	.65	.62
2 frases (n=1)	.56	.60
3 frases (n=3)	.52	.47
Totaal (n=25)	.63	.60
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat		
1 onderdeel (n=6)	.69	.62
2 onderdelen (n=11)	.61	.73
3-4 onderdelen (n=7)	.62	.44
5 of meer onderdelen (n=1)	.58	.21
Totaal (n=25)	.63	.60
Match tussen gegeven en gevonden informatie		
Zoekterm staat letterlijk in de tekst (n=7)	.76	.62
Constructie zoekterm vergt lage tekstbase inferentie (n=17)	.61	.60
Constructie zoekterm vergt hoge tekstbase inferentie (n=1)	.00*	.57
Totaal (n=25)	.63	.60
Match tussen benodigde en gevonden informatie		
Antwoord staat letterlijk in de tekst (n=10)	.73	.70
Constructie antwoord vergt lage tekstbase inferentie (n=10)	.62	.54
Constructie antwoord vergt hoge tekstbase inferentie (n=5)	.46	.54
Totaal (n=25)	.63	.60
Aanwezigheid van afleiders		
0 ^b (n=2)	.83	.72
Geen afleidende tekstelementen (n=19)	.63	.60
Één afleidend tekstelement (n=3)	.72	.70
Twee afleidende tekstelementen (n=1)	.00*	.10
Totaal (n=25)	.63	.60

Note. n = Het aantal vragen met het betreffende vraagkenmerk; ^an = Een lokaliseertaak hoeft niet meer gedaan te worden, omdat de passage ten behoeve van het a-onderdeel op een vraag al gevonden of aangewezen is. ^bn = Tekstelementen die de lezer naar het goede antwoord lijken te wijzen.

*betreft vraag 7 en 10b waarvan het antwoord niet expliciet in de tekst staat. De vindscores en zoektijden voor deze vragen zijn dus niet genoteerd.

wordt gezocht toeneemt, wordt het moeilijker de informatie te vinden en begrijpen. Voorts blijkt dat pas vanaf 3 frases de begrijpelijkheid in sterke mate vermindert.

- Wanneer het antwoord uit 2 of meer onderdelen bestaat, neemt de vindbaarheid af en als het antwoord uit 3 of meer onderdelen bestaat, neemt de begripsscore af.
- Bij de match tussen de gegeven en gevonden informatie geldt dat informatie minder vaak wordt gevonden als de lezer zelf de zoektermen moet formuleren of construeren. Dit vraagkenmerk is niet van invloed op de begripsscore.
- Bij het vraagkenmerk “match tussen benodigde en gevonden informatie” blijkt dat hoe hoger de benodigde inferentie is des te minder vaak de informatie wordt gevonden en begrepen.
- De aanwezigheid van één afleider heeft een positief in plaats van een negatief effect op het vinden en begrijpen van informatie. Een duidelijke verklaring hiervoor kan vooralsnog niet gegeven worden.

Bovenstaande bevindingen geven een indicatie voor de effecten van vraagvariabelen afzonderlijk. Om te kunnen bepalen welke vraagkenmerken het meest van belang zijn bij vinden en begrijpen van informatie in het UPO, is een logistische regressieanalyse uitgevoerd.

5.3 Resultaten regressieanalyse op vind- en begripsscores

5.3.1 Correlaties tussen de predictoren

In tabel 5 worden de onderlinge correlaties tussen de predictor variabelen weergegeven. De correlaties zijn berekend om mogelijke problemen van collineariteit op te sporen. De samenhang tussen de variabelen was over het algemeen laag. De enige substantiële correlaties waren er tussen type informatie en het aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat ($r=.45$; $p<.05$) en de match tussen benodigde/gevonden informatie en het aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat ($r=.55$; $p<.01$). Dit betekent dat naarmate een antwoord uit meerdere onderdelen bestaat het vaak gaat om abstracte informatie. Voorts is vaak een hoge tekstbase inferentie nodig om het antwoord te construeren.

Er zijn analyses uitgevoerd om multicollineariteit tussen de predictoren te toetsen. Daarbij zijn verschillende meervoudige regressie analyses gedaan op elke predictor afzonderlijk. De tolerantiewaarden bleven boven het niveau van 0.1 (e.g., $>.5$) en VIF-waarden bleven onder het niveau van 10 (e.g., <2.13). We concluderen dat de verschillende vraagvariabelen gebruikt mogen worden in een regressieanalyse.

Tabel 5: Correlaties tussen de predictoren (vraagkenmerken)

Variabelen	1	2	3	4	5	6	7
Type informatie	—						
Type taak	-.00	—					
Aantal frases antwoord zoeken	-.25	-.26	—				
Aantal onderdelen antwoord	.45*	.06	-.20	—			
Match gegeven/gevonden informatie	.00	.35	-.01	-.20	—		
Match benodigde/gevonden informatie	.07	.25	-.19	.55**	-.09	—	
Aanwezigheid afleiders	-.17	.23	.20	.10	.25	.05	—

N=25. Voor correlaties * $p<.05$; ** $p<.01$

5.3.2 Invloed van vraagkenmerken en voorkennis op vind- en begripsscores

Om te kunnen bepalen welke vraagkenmerken van invloed zijn op het begrijpen en vinden van informatie in het UPO en welke aanvullende waarde pensioen kennis daarin heeft, zijn hiërarchische regressieanalyses uitgevoerd. In beide analyses zijn twee modellen bestudeerd. In het eerste model werd de bijdrage van de vraagkenmerken op de vind -en begripsscores onderzocht. In het tweede model werd de factor voorkennis als predictor toegevoegd. De interesse gaat vooral uit naar de verandering van de -2LogLikelihood , omdat deze maat aangeeft welke aanvullende waarde pensioen kennis heeft naast vraagkenmerken in het voorspellen van vind -en begripsscores. Er is gebruik gemaakt van een logistische regressieanalyse, omdat de vind -en begripsscores zijn uitgedrukt in dichotome waarden. Antwoorden op de UPO-vragen zijn goed gerekend wanneer minimaal 50% van de steekwoorden in het antwoord van de respondent waren vertegenwoordigd.

5.3.2.1 Resultaten regressieanalyse op begripsscores

In tabel 6 worden de resultaten van de logistische regressieanalyse op begripsscores gepresenteerd. Door toevoeging van de vraagvariabelen stijgt de voorspellende kracht van het model met 6.3%. Allereerst is te zien dat het type taak een negatieve invloed heeft op het begrijpen van informatie in het UPO ($\beta = -.39$; $p < .001$). De $\exp(B)$ waarde geeft aan dat wanneer het aantal zoekacties toeneemt de kans kleiner wordt dat de

Tabel 6. Regressieanalyse op de bijdrage van vraagkenmerken en pensioen kennis op begripsscores van UPO-items

Variabelen	Model 1			Model 2		
	beta	Exp(B)	p	beta	Exp(B)	p
Prestatie op begripsscores						
Type informatie			.10			
Type taak	-.39	.68	.00*	-.40	.67	.00*
Aantal frases antwoord zoeken	-.60	.55	.00*	-.61	.55	.00*
Aantal onderdelen antwoord	-.63	.54	.00*	-.63	.53	.00*
Match gegeven/gevonden info			.29			
Match benodigde/gevonden info			.34			
Aanwezigheid afleiders			.20			
Pensioen kennis				.04	1.04	.00*
-2LogLikelihood (model 0= 3359.30)	3159.00			3135.28		
Nagelkerke pseudo R ²	.10			.12		

*significant (p<0.001)

lezer het juiste antwoord op de vraag formuleert. Daarnaast heeft het aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat ($\beta = -.63$; $p < .001$) en het aantal frases waarop het antwoord moet worden gezocht ($\beta = -.60$; $p < .001$) een negatief effect op de begripsscores van UPO-lezers. Dit betekent dat wanneer een antwoord bestaat uit meerdere onderdelen de kans kleiner wordt dat de lezer het goede antwoord op de vraag geeft. Een toename van het aantal frases in de vraag reduceert de kans op een goed antwoord.

Door het toevoegen van de factor pensioen kennis in model 2 stijgt de voorspellende kracht van het model met 0.7%. Pensioen kennis heeft een marginaal positief effect op het begrijpen van informatie in het UPO ($\beta = 0.04$; $p < .001$). Om te kunnen achterhalen welke UPO-vragen voorkennisgevoelig zijn, hebben we per vraag correlaties berekend met de goedscore op de pensioen kennis test en begripsscores op de UPO-items als variabelen. Er zijn 5 items waarbij de samenhang varieert tussen de 0.20 en de 0.33 ($p < .001$). Inspectie van de betreffende vragen leerde dat het deels ging om antwoorden die ook zonder het lezen van het UPO gegeven konden worden (bijv. vraag 3b: Is het pensioenbedrag een nettobedrag?; vraag 10c: Wat gebeurt er met het pensioen wanneer men overstapt naar een ander bedrijf maar wel in dezelfde bedrijfstak actief blijft?). Daarnaast betrof het een vraag (7b) waarin het antwoord niet expliciet in de tekst stond en een redenering nodig was om het antwoord te construeren.

5.3.2.2 Resultaten regressieanalyse op vindcores

In tabel 7 worden de resultaten van de logistische regressieanalyse op vindcores gepresenteerd. De vragen 7, 10b en 10c zijn niet meegenomen, omdat de antwoorden op deze vragen niet expliciet in het UPO staan. De vindcores en zoektijden zijn bij deze items dus niet genoteerd.

Door het toevoegen van de vraagvariabelen stijgt de voorspellende werking van het model met 1.1%. Drie variabelen hadden een negatieve invloed op het voorspellen van vindcores. Zo wordt de kans dat informatie gevonden wordt kleiner, wanneer het type informatie abstracter van aard is ($\beta = -.19$; $p < .01$). Daarnaast is te zien dat een complexer type taak een negatieve invloed heeft op het vinden van informatie in het UPO ($\beta = -.19$; $p < .05$).

Tabel 7. Regressieanalyse op de bijdrage van vraagkenmerken en pensioen kennis op vindcores van UPO-items

Variabelen	Model 1			Model 2		
	beta	Exp(B)	p	beta	Exp(B)	p
Prestatie op vindcores						
Type informatie	-.19	.83	.00**	-.19	.83	.00**
Type taak	-.19	.83	.02*	-.19	.83	.02*
Aantal frases antwoord zoeken			.39			
Aantal onderdelen antwoord			.52			
Match gegeven/gevonden info	-.25	.30	.03*	-.25	.30	.03*
Match benodigde/gevonden info			.80			
Aanwezigheid afleiders			.22			
Pensioen kennis				—	—	—
-2LogLikelihood (Model 0 = 2622.11)	2594.01			2594.01		
Nagelkerke pseudo R ²	.01			.01		

**significant (p<0.01); *significant (p<0.05)

Dit betekent dat wanneer het aantal zoekacties toeneemt de kans kleiner wordt dat de lezer de benodigde informatie vindt. De belangrijkste voorspeller van vindcores blijkt de match tussen de gegeven en gevonden informatie te zijn ($\beta = -.25$, $p < .05$). Dit betekent dat informatie makkelijker te vinden is wanneer de lezer de zoektermen op voorhand krijgt aangereikt en ze dus niet zelf hoeft te construeren.

Het toevoegen van de factor pensioen kennis heeft geen aanvullende waarde voor het voorspellen van vindcores.

5.4 Resultaten kwalitatieve analyse van UPO-vragen

Om de voornaamste oorzaken van slechte vindbaarheid en begrijpelijkheid te achterhalen, bespreken we hieronder de passages die door minder dan 70% van de lezers gevonden en begrepen zijn. We doen dat aan de hand van de eerste zes UPO-vragen (zie tabel 8).

Vraag 1: Wat betekent: "pensioengrondslag"? (68% gevonden; 26% begrepen)

De betreffende informatie is te vinden in de toelichting in de paragraaf 'Op welke gegevens is uw pensioen gebaseerd?'. Voor een volledig begrip van de term moeten lezers informatie op twee plekken met elkaar in verband brengen, namelijk informatie onder de kopjes 'pensioengrondslag' (Uw pensioengevend salaris min de franchise) en 'franchise' (Het deel van uw pensioengevend salaris waarover u geen pensioen opbouwt).

Uit de observaties bleek dat een aantal proefpersonen deze informatie meent te vinden in het cijfermatige gedeelte van het UPO in de paragraaf 'op welke gegevens is uw pensioen gebaseerd?'. De begripsscore laat zien dat ook lezers die de juiste passage hadden gevonden nog kunnen falen in het geven van een juist antwoord. Veel proefpersonen lazen het antwoord letterlijk voor, maar konden het bij navraag niet in eigen woorden omzetten. De verspreiding van de benodigde informatie over twee kopjes lijkt de moeilijkheid van deze vraag te bepalen.

Tabel 8. Vind –en begripsscores per vraag

Vraag-nummer	Vindscore	Begripsscore	Vraag
1	.68	.26	Wat betekent: 'Pensioengrondslag'?
2	.74	.42	Wat betekent: 'Opbouwpercentage'?
3.1	.95	.93	Stel Anna de Vries blijft tot haar 65ste dit werk doen. Hoeveel pensioen krijgt zij dan van SBT?
3.2	.70	.72	Is dit een nettobedrag?
3.3	.29	.24	Wat is de exacte datum dat dit pensioen begint te lopen?
3 Totaal	.65	.63	
4.1	.74	.75	Stel, Anna de Vries is 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak gaan werken. Hoeveel pensioen krijgt zij dan van SBT?
4.2	.00*	.57	Hoeveel pensioen krijgt Anna de Vries van SBT ongeveer als zij op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaat werken?
4.3	.00*	.72	Stel, Anna de Vries is 1 januari 2013 bij een andere wasserij gaan werken. Wat betekent dat voor haar pensioen?
4 Totaal	.74	.68	
5	.67	.58	Stel dat Anna in februari 2014 half zou gaan werken, en blijft dat doen tot haar 65 ^{ste} . Wat betekent dat voor haar pensioen?
6.1	.84	.75	Stel, Anna blijft tot haar pensioen werken in haar huidige baan, en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Haar man Bert 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 haar man aan pensioen?
6.2	.72	.56	Voor hoe lang krijgt haar man dit?
6.3	.81	.70	Heeft haar man Bert recht op Anw? Waarom wel/niet?
6.4	.86	.93	Wat krijgen de kinderen aan pensioen?
6.5	.93	.87	Voor hoe lang krijgen de kinderen pensioen?
6 Totaal	.83	.77	

*Dit betreft vragen waarvan het antwoord niet expliciet in de tekst staat. De vindcores en zoektijden voor deze vragen zijn dus niet genoteerd.

Vraag 2: Wat betekent: "opbouwpercentage"? (74% gevonden; 42% begrepen)

Het antwoord is te vinden in de toelichting in de paragraaf 'op welke gegevens is uw pensioen gebaseerd?' onder het kopje 'opbouwpercentage'.

Veel proefpersonen gaven aan dat het opbouwpercentage te maken heeft met de pensioenopbouw, maar verzuimden te vermelden dat het gaat om het bedrag dat jaarlijks in het pensioen wordt gestopt. Veel proefpersonen lazen het antwoord letterlijk op, maar konden het bij navraag niet in eigen woorden vertellen.

Vraag 3.3: Stel Anna de Vries blijft tot haar 65ste dit werk doen. Wat is de exacte datum dat haar pensioen begint te lopen? (29% gevonden; 24% begrepen)

De benodigde informatie is over twee plaatsen in het document verspreid. Lezers moesten allereerst aan de hand van gegevens in de paragraaf 'voor wie is dit pensioenoverzicht bedoeld?' uitrekenen in welk jaar Anna de Vries 65 jaar zou worden. Vervolgens staat in de toelichting in de paragraaf 'Welk pensioen kunt u verwachten?' aangegeven dat het pensioen ingaat op de eerste dag van de maand dat de pensioenleeftijd wordt bereikt.

Uit de observaties kwam naar voren dat veel proefpersonen na het berekenen van het jaar waarop Anna 65 zou worden hun zoekacties niet meer voortzetten. Veel respondenten gaven als antwoord dat het pensioen zou ingaan op de dag dat Anna 65 jaar zou worden: 21 februari 2016. Wellicht heeft de lage begripsscore niet zozeer te maken met de slechte vindbaarheid of begrijpelijkheid van de informatie in het UPO, maar heerst er onder de onderzoekspopulatie een verkeerde veronderstelling over de datum waarop het pensioen ingaat. De verwarring is mogelijk veroorzaakt door informatie in de media over de wijzigende

wetgeving met betrekking tot de feitelijke ingangsdatum van de AOW. In dit geval kan deze mogelijk incorrecte voorkennis de vind –en begripsscore negatief hebben beïnvloed (Shapiro, 2004).

Vraag 4.2: Hoeveel pensioen krijgt Anna de Vries van SBT ongeveer als zij op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaat werken? (0% gevonden; 57% begrepen)*

Het antwoord op deze vraag staat niet expliciet in het UPO, maar kan op basis van een redenering aan de hand van gegevens in de paragrafen ‘welk pensioen kunt u verwachten?’ en ‘Op welke gegevens is uw pensioenoverzicht gebaseerd?’ worden achterhaald. De lezer moet hierbij de volgende denkstappen uitvoeren. Wanneer Anna per 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak zou gaan werken, dan zou zij €14902 krijgen. Als ze een jaar later zou overstappen, dan krijgt ze één jaar pensioen erbij. Ze krijgt dan bovenop het bedrag van €14902 het volgende bedrag: $(1,75\% \text{ (opbouwpercentage)} * €23301 \text{ (pensioengrondslag)}) = €407,78$. Het pensioen dat Anne ontvangt wanneer ze per 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak zou werken is dan ongeveer €15310 ($€14902 + €408$).

Uit de observaties bleek dat het aantal handelingen dat voor deze vraag moet worden uitgevoerd het meest bijdraagt aan de moeilijkheid van de vraag.

Vraag 5: Stel dat Anna in februari 2014 half zou gaan werken, en blijft dat doen tot haar 65^{ste}. Wat betekent dat voor haar pensioen? (67% gevonden; 58% begrepen)

Het antwoord op deze vraag staat niet expliciet in het UPO, maar moet op basis van een redenering achterhaald worden. De benodigde informatie staat in het UPO en de toelichting in de paragraaf ‘Op welke gegevens is uw pensioenoverzicht gebaseerd?’. De lezer moest hierbij de volgende redenering toepassen. Als Anna half zou gaan werken, dan verandert het deeltijdpercentage van 100% naar 50%. Het pensioengevend salaris van €40.601 wordt op dat moment gehalveerd. Dit betekent dat haar pensioenopbouw op dat moment ook wordt gehalveerd.

Het type taak bij deze vraag is gecodeerd als ‘integrate task’, maar de praktijk wijst uit dat het zoeken naar meerdere plekken in het document niet echt nodig is, omdat één plek volstond. De meeste proefpersonen die het antwoord verkeerd hadden, gaven aan dat het pensioen minder zou worden, maar hoeveel minder en waarom konden ze niet uitleggen. Het type taak lijkt hier dus zowel van invloed te zijn geweest op de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de informatie.

Vraag 6.2: Stel, Anna blijft tot haar pensioen werken in haar huidige baan, en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Haar man Bert 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 haar man pensioen? (72% gevonden; 56% begrepen)

Het antwoord is te vinden in de paragraaf ‘welk pensioen kunt u verwachten?’ onder het kopje ‘bij overlijden tijdens uw deelneming in de pensioenregeling’.

Omdat de locatie ten behoeve van het a-onderdeel van de vraag al aangewezen is, wordt de informatie vaak gevonden. De meeste proefpersonen die verkeerd antwoordden, gaven aan dat haar man tot zijn 65^{ste} pensioen zou krijgen. Men las vaak over de regel ‘vanaf zijn/haar 65-jarige leeftijd zolang hij/zij leeft’ heen.

6. Conclusie

In dit onderzoek stond de volgende vraag centraal: *“In hoeverre is het prestatieniveau van UPO-lezers te voorspellen op basis van vraagkenmerken en voorkennis?”*

Het prestatieniveau van de UPO-lezer is enigszins te voorspellen op basis van vraagkenmerken en voorkennis. Op basis van vraagkenmerken kan 6% van de variantie in begripsscores worden verklaard.

Voorkennis had in deze voorspelling een bijdrage van 0.7%. Bij de voorspelling van vindprestaties kon slechts 1% worden toegeschreven aan de vraagkenmerken. Voorkennis speelt geen rol bij het vinden van informatie. Welke vraagkenmerken van invloed zijn bij het vinden en begrijpen van informatie wordt hieronder kort besproken.

Bij het voorspellen van vindprestaties waren het type benodigde informatie, het type taak en de match tussen de gegeven en gevonden informatie van belang. De kans dat men informatie vindt wordt kleiner naarmate de zoektaak complexer wordt, informatie een abstract karakter heeft, en men zelf de zoektermen moet construeren.

Bij het voorspellen van begripsprestaties bleken drie vraagvariabelen van invloed te zijn: het type taak, het aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat en het aantal frases waarop het antwoord moet worden gezocht. Dit betekent dat het begrip afneemt naarmate de zoektaak complexer wordt, het antwoord uit meerdere onderdelen bestaat en het aantal frases waaruit de vraag bestaat toeneemt.

7. Discussie

7.1 Resultaten

De vraagkenmerken lieten in het regressiemodel een hogere voorspellende waarde zien voor begrijpen dan voor vinden. Dit is een opmerkelijk resultaat, omdat de meeste vraagvariabelen die door Mosenthal (1998) worden onderscheiden betrekking lijken te hebben op het vindproces. Opgemerkt wordt dat bij het voorspellen van de vindcores drie vragen niet zijn meegenomen, waardoor 300 observaties niet zijn gebruikt. Het niet opnemen van deze vindcores kan invloed hebben gehad op de resultaten.

Voorkennis is gerelateerd aan begrip en helpt de lezer om informatie in het UPO beter te kunnen plaatsen. Voorkennis speelt geen rol bij het vinden van informatie. Een verklaring hiervoor is dat mensen met voorkennis wel weten *wat* ze zoeken, maar niet precies weten *waar* ze moeten zoeken. Bij het zoeken naar de plaats waar informatie staat zijn respondenten met voorkennis dus niet in het voordeel ten opzichte van respondenten zonder voorkennis. Wel lijkt het aannemelijk dat mensen met een zekere mate van voorkennis structuursignalen en andere indelingsmarkeerders beter herkennen en daardoor informatie eerder kunnen vinden. Ter controle is de correlatie berekend tussen pensioen kennis en zoektijd. Pensioen kennis heeft een klein effect op de snelheid waarmee informatie wordt gevonden ($r = -.05$; $p < .05$). Voorkennis bleek alléén van invloed te zijn op UPO-vraag 12: "Wat voor soort pensioenregeling heeft Anna en wat houdt zo'n soort regeling in?" ($r = -.30$; $p < .05$). Respondenten die over kennis beschikken van verschillende pensioenregelingen, zullen deze informatie in het UPO sneller kunnen vinden.

7.2 De onderzoeksmethode

De moeilijkheidsgraad van de UPO-vragen, vastgesteld op basis van de vraagkenmerken, werd in de praktijk soms anders ervaren. Zo was vraag 13 gecodeerd als 'integrate task', maar bleek het zoeken naar meerdere plekken in het document niet echt nodig om de vraag te beantwoorden. Derhalve wordt soms aan vragen een te hoge moeilijkheidsgraad toegekend. Om dit probleem te ondervangen, verdient het aanbeveling coderingen aan te passen op basis van pretesten.

De taken die de proefpersonen kregen voorgelegd lijken een goede afspiegeling geweest te zijn van de manier waarop mensen in het dagelijks leven het Uniform Pensioenoverzicht raadplegen. Opgemerkt wordt dat het uitvoeren van sommige taken een belangrijke mate van rekenvaardigheid met zich meebracht (zie vraag 10b en 11b). Zo moesten proefpersonen bedragen en getallen in het UPO met elkaar vergelijken, indexen hanteren en vermenigvuldigingen uitvoeren om tot een antwoord op de vraag te komen. De vraag dient zich aan of in sommige gevallen rekenvaardigheid is gemeten in plaats van 'UPO-vaardigheid'. De invloed van rekenvaardigheid is niet vooraf gemeten.

7.3 Vervolgonderzoek

Van de vijftientig vragen die de respondenten kregen voorgelegd werd 72% van de informatie gevonden en 60% begrepen. Hoewel een 100% vind- en begripsscore een utopie zal zijn, is het misschien wel mogelijk de scores enigszins te verbeteren. Zo is bepaalde informatie nu nog onnodig over verschillende plaatsen in het document verspreid, waardoor het voor de lezer lastig is om de informatie te vinden. Door informatie waar mogelijk samen te brengen, worden zoektaken minder complex gemaakt. In vervolgstudies zou dan onderzocht kunnen worden of met deze aanpassingen het UPO nog toegankelijker wordt voor de lezer, in de zin dat het UPO beter begrepen wordt en de informatie sneller gevonden.

Om het vinden van informatie voor de UPO-lezer te vergemakkelijken kan ook het opnemen van een trefwoordenregister overwogen worden. Om een trefwoordenregister efficiënt te hanteren is een nummering van de tekstregels (in sprongen van 5) noodzakelijk. Zo zal de lezer bij een voor hem moeilijk begrip (zoals 'pensioengrondslag' en 'opbouwpercentage') snel naar de juiste verschillende tekstpassages geleid worden. Een vervolgonderzoek op basis van een test-hertest-design (één versie van het reguliere UPO, één versie van een UPO met trefwoordenregister) kan dan uitwijzen of vind- en begripsscores in de UPO-test toenemen.

Literatuur

Alba, J., & Hutchinson, W. (1987). Dimensions of consumer expertise. *Journal of Consumer Research*, 13, 411-454.

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). Afkomstig van: http://www.readingonline.org/articles/art_index.asp?HREF=brown/index.html. Geraadpleegd op 6 maart 2013.

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.

De Autoriteit Financiële markten (2010). *AFM UPO onderzoek: Een onderzoek naar interesse in, duidelijkheid van en behoefte aan informatie via het pensioenoverzicht*.

Dreher, M.J. (1993). Reading to locate information: Societal and educational perspectives. *Contemporary Educational Psychology*, 18, 129-138.

Duffy, T.M., & Kabance, P. (1982). Testing a readable writing approach to text revision. *Journal of Educational Psychology*, 74 (5), 733-748.

Fletcher, C.R. (1994). Levels of representation in memory for discourse. In: M.A. Gernsbacher (Ed.). *Handbook of Psycholinguistics* (pp. 589-607). New York: Academic Press.

Goldman, S. R., & Durán, R.P. (1988). Answering questions from oceanography texts: learner, task and text characteristics. *Discourse Processes*, 11, 373-412.

Guthrie, J.T. & Mosenthal, P.B. (1987). Literacy as multidimensional: locating information and reading comprehension. *Educational Psychologist*, 22, 279-297.

- Hershey, D.A., & Walsch, D.A. (2001). Knowledge versus Experience in Financial Problem Solving Performance. *Current Psychology*, 19 (4), 261-291.
- Karreman, J., & Steehouder, M. (2008). Tekstanalyse, methoden en toepassingen. Assen: Van Gorcum.
- Khosrowjerdi, M., & Iranshahi, M. (2011). Prior knowledge and information-seeking behavior of PhD and MA students. *Library & Information Science Research*, 33, 331-335.
- Meyer, B.J.F., & Rice, G.E. (1982). The interaction of reader strategies and the organization of text. *Interdisciplinary Journal for the Study of Discourse*, 2, 155-192.
- 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.
- Shapiro, A. (2004). How including prior knowledge as a subject variable may change outcomes of learning research. *American Educational Research Journal*, 41 (1), 159-189.
- Usuki, M., Nakajima, K., Kitamura, T. (2006). Improving the Public Pension Statement—Suggestions Based on Survey Results. Pension Forum, Financial Research Group.
- Van Rooij, M.C.J., Lusardi, A., Alessie, R.J.M. (2011). Financial literacy and retirement planning in the Netherlands. *Journal of Economic Psychology*, 32, 593-608.
- Wijzer in Geldzaken (2009). Nieuw meetinstrument: de pensioenbewustzijn-meter door TNS NIPO. Den Haag.
- Wijzer in Geldzaken (2012). Pensioenbewustzijn. Derde meting pensioenbewustzijn-meter door TNS NIPO. Den Haag.

BIJLAGEN

Bijlage 1. Analyse moeilijkheidsniveau UPO-vragen

Bijlage 2. Vind -en begripsscores voor vraagkenmerken en significantietoetsen

BIJLAGE 1. Analyse moeilijkheidsniveau UPO-vragen

Wat betekent 'pensioengrondslag'? (vraag 1)
<p>Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Formuleer het doel waarmee de lezer de tekst (het UPO) raadpleegt. Doel: Vind in het document een definitie van het begrip 'pensioengrondslag'.2. Destilleer uit de vraag de <i>gegeven</i> en <i>benodigde</i> informatie. Gegeven informatie: De term 'pensioengrondslag'. Benodigde informatie: Een definitie van het begrip 'pensioengrondslag'.3. Lokaliseer de informatie in het UPO die correspondeert met de informatie in de vraag. Gegeven informatie: De term 'pensioengrondslag'. Gevonden informatie: Het kopje 'pensioengrondslag' op pagina 6 in de toelichting. Benodigde informatie: Een definitie van het begrip 'pensioengrondslag'. Gevonden informatie: Onder kopje pensioengrondslag (uw pensioengevend salaris min de franchise) Let op: Voor volledig begrip van de term pensioengrondslag moet de lezer weten waar franchise voor staat. Onder kopje franchise (Het deel van uw pensioengevend salaris waarover u geen pensioen opbouwt. U bouwt hierover geen pensioen op, omdat u vanaf uw 65^{ste} een AOW-uitkering ontvangt van de overheid.)4. Identificeer de gevraagde informatie. Voor het beantwoorden van de vraag moet de lezer de informatie onder twee kopjes ('Pensioengrondslag' en 'Franchise') verbinden. Antwoord: het deel van mijn salaris dat wordt gebruikt om mijn pensioenbijdrage te berekenen.5. Evalueer het antwoord (is voldaan aan alle voorwaarden in de vraag?)
<p>Factoren die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:</p> <ul style="list-style-type: none">- Type benodigde informatie<ul style="list-style-type: none">• Equivalent: informatie die betrekking heeft op de betekenis van een bepaald woord of frase. Score moeilijkheid: Volgens Mosenthal (+5), maar wij scoren (+3). Toelichting: De betekenis van de term 'pensioengrondslag' staat expliciet in de tekst. Mosenthal doelt op termen waarvan de betekenis achterhaald moet worden aan de hand van de context. Dat is hier niet het geval en daarom een lagere moeilijkheidsscore.- Type match tussen informatie in de vraag en de UPO tekst<ul style="list-style-type: none">• <i>Cycle task</i> (+2): De benodigde informatie staat onder de kopjes 'pensioengrondslag' en 'franchise'.• <i>Match tussen gegeven en gevonden informatie</i> (+0): letterlijk• <i>Match tussen benodigde en gevonden informatie</i> (+2): Er is een lage tekstbase inferentie nodig. Informatie onder het kopje 'Pensioengrondslag' moet geherformuleerd worden aan de hand van de informatie onder het kopje 'Franchise'.- Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.<ul style="list-style-type: none">• <i>Geen plausibele afleiders</i> (+1)
Moeilijkheidsniveau van vraag 1 = 8 (3+2+2+1)

Wat betekent 'opbouwpercentage'? (vraag 2)

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer de tekst (het UPO) raadpleegt.
Doel: Vind in het document een definitie van het begrip 'opbouwpercentage'.
2. Destilleer uit de vraag de *gegeven* en *benodigde* informatie.

Gegeven informatie: De term 'opbouwpercentage'.
Benodigde informatie: Een definitie van het begrip 'opbouwpercentage'.
3. Lokaliseer de informatie in het UPO die correspondeert met de informatie in de vraag.
Gegeven informatie: De term 'opbouwpercentage'.
Gevonden informatie: Het kopje 'opbouwpercentage' op pagina 6 in de toelichting.

Benodigde informatie: Een definitie van het begrip 'opbouwpercentage'.
Gevonden informatie: Onder het kopje opbouwpercentage ('het percentage van de pensioengrondslag dat u per jaar aan pensioen opbouwt.')
4. Identificeer de gevraagde informatie.
Het percentage van mijn pensioengrondslag dat voor mij ieder jaar in mijn pensioen wordt gestopt.
5. Evalueer het antwoord (is voldaan aan alle voorwaarden in de vraag?)

Factoren die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

- **Type benodigde informatie**
 - Equivalent: informatie die betrekking heeft op de betekenis van een bepaald woord of frase.
Score moeilijkheid: Volgens Mosenthal (+5), maar wij scoren (+3).
Toelichting: Bij deze vraag staat de betekenis van de term 'opbouwpercentage' expliciet in de tekst. Mosenthal doelt op termen waarvan de betekenis achterhaald moet worden aan de hand van de context. Dat is hier niet het geval en daarom een lagere moeilijkheidsscore.
- **Type match tussen informatie in de vraag en de UPO tekst**
 - *Locate task* (+1): De benodigde informatie staat onder één kopje (opbouwpercentage).
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+0): letterlijk
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+2): Er is een lage tekstbase inferentie nodig.
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.**
 - *Geen plausibele afleiders* (+1)

Moeilijkheidsniveau van vraag 2 = 6 (3+1+2)

Stel, Anna blijft tot haar 65^{ste} dit werk doen. Hoeveel pensioen krijgt zij dan van SBT? (vraag 3a: hoofdvraag) Is dit een nettobedrag? (vraag 3b: deelvraag) Op welke datum begint dit pensioen te lopen? (vraag 3c: deelvraag)

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer de tekst (het UPO) raadpleegt.
Doel: Vind in het document het bedrag dat Anna aan pensioen krijgt wanneer zij tot haar 65^{ste} blijft werken bij dezelfde werkgever.
2. Destilleer uit de vraag de *gegeven* en *benodigde* informatie.

Gegeven informatie: Anna blijft tot haar 65^{ste} werkzaam bij dezelfde werkgever.
Benodigde informatie: Het pensioenbedrag dat ze krijgt van SBT wanneer zij tot haar 65^{ste} bij dezelfde werkgever werkzaam is.
3. Lokaliseer de informatie in het UPO die correspondeert met de informatie in de vraag.
Gegeven informatie: Anna blijft tot haar 65^{ste} werkzaam bij dezelfde werkgever.
Gevonden informatie: "als u uw huidige dienstverband voortzet tot 65-jarige leeftijd ontvangt u vanaf 65 jaar zolang u leeft €17158" (onder kopje 'te bereiken pensioen').

Benodigde informatie: Het pensioenbedrag dat ze krijgt van SBT wanneer zij tot haar 65^{ste} bij dezelfde werkgever werkzaam is.
Gevonden informatie: "als u uw huidige dienstverband voortzet tot 65-jarige leeftijd ontvangt u vanaf 65 jaar zolang u leeft €17158" (onder kopje 'te bereiken pensioen').
4. Identificeer de gevraagde informatie.
Anna ontvangt van SBT een pensioenbedrag van €17158.
5. Evalueer het antwoord (is voldaan aan alle voorwaarden in de vraag?)

Factoren 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 de UPO tekst**
 - *Locate task* (+1): De benodigde informatie staat onder één kopje ('te bereiken pensioen').
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+1): Er is een lage tekstbase inferentie nodig ('blijft tot haar 65^{ste} dit werk doen' vs. 'uw huidige dienstverband voortzetten tot 65-jarige leeftijd').
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+0): geen inferentie nodig.
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.**
 - *Geen plausible afleiders* (+1)

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

(vraag 3b)

- **Type benodigde informatie**
 - Verificatie (+3) (Is dit een nettobedrag? ja/nee antwoord)
- **Type match tussen informatie in de vraag en de UPO tekst**
 - *Locate task* (+1): De benodigde informatie staat in één kolom (paragraaf 'welk pensioen

kunt u verwachten?' onder kopje 'bij pensionering')

- *Match tussen gegeven en gevonden informatie (+0)*: letterlijk
- *Match tussen benodigde en gevonden informatie (+1)*: Er is een lage tekstbase inferentie nodig.

- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.**

- *Geen plausibele afleiders (+1)*

Moeilijkheidsniveau van vraag 3a = 5 (3+1+1)

(vraag 3c)

- **Type benodigde informatie**

- Een tijdsaanduiding (+2)

- **Type match tussen informatie in de vraag en de UPO tekst**

- *Cycle task (+2)*: De benodigde informatie staat onder de kopjes ('te bereiken pensioen': toelichting pagina 5) en ('voor wie is dit pensioenoverzicht bedoeld?').
- *Match tussen gegeven en gevonden informatie (+1)*: Er is een lage tekstbase inferentie nodig ('Op welke datum begint dit pensioen te lopen' vs. 'uw pensioen gaat in op de eerste dag van de maand waarin u de pensioenleeftijd bereikt.')
- *Match tussen benodigde en gevonden informatie (+2)*: Er is een lage tekstbase inferentie nodig. De lezer moet als volgt redeneren:
Het pensioen gaat in op de eerste dag van de maand waarin Anna haar pensioenleeftijd bereikt (pagina 5 toelichting). Anne is geboren op 21 februari 1951 (pagina 1 UPO). Dit betekent dat ze op 21 februari 2016 65 jaar wordt. Haar pensioen begint dus te lopen op 1 februari 2016.

- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.**

- *Geen plausibele afleiders (+1)*

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

Stel, Anna de Vries is per 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak gaan werken. Hoeveel pensioen krijgt zij dan van SBT? (vraag 4a)

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer de tekst (het UPO) raadpleegt.
Doel: Vind in het document het bedrag dat Anna ontvangt aan pensioen wanneer zij per 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak gaat werken.
2. Destilleer uit de vraag de *gegeven* en *benodigde* informatie.
Gegeven informatie: Anna de vries is per 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak gaan werken.
Benodigde informatie: Het bedrag dat Anne ontvangt aan pensioen wanneer zij per 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak gaat werken.
3. Lokaliseer de informatie in het UPO die correspondeert met de informatie in de vraag.
Gegeven informatie: Anna de vries is per 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak gaan werken.
Gevonden informatie: "Als uw deelname in de SBT- pensioenregeling op 31 december 2012 zou zijn beëindigd, ontvangt u vanaf 65 jaar zolang u leeft €14902."

Benodigde informatie: Het bedrag dat Anne ontvangt aan pensioen wanneer zij per 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak gaat werken.
Gevonden informatie: "Als uw deelname in de SBT- pensioenregeling op 31 december 2012 zou zijn beëindigd, ontvangt u vanaf 65 jaar zolang u leeft €14902."
4. Identificeer de gevraagde informatie.
Anne ontvangt van SBT een pensioenbedrag van €14902.
5. Evalueer het antwoord (is voldaan aan alle voorwaarden in de vraag?)

Factoren die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

- **Type benodigde informatie**
 - Een hoeveelheid (+2)
- **Type match tussen informatie in de vraag en de UPO tekst**
 - *Locate task* (+1): De benodigde informatie staat in één paragraaf ('welk pensioen kunt u verwachten?' onder het kopje 'opgebouwd pensioen per 31 december 2012').
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+1): Er is een lage tekstbase inferentie nodig (Anna de Vries is per 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak gaan werken vs. als uw deelname in de SBT- pensioenregeling op 31 december 2012 zou zijn beëindigd).
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+0): geen inferentie nodig.
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.**
 - *Geen plausibele afleiders* (+1)

Moeilijkheidsniveau van vraag 4a = 5 (2+1+1+1)

Hoeveel pensioen krijgt Anna de Vries van SBT ongeveer als zij op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaat werken? (vraag 4b)

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer de tekst (het UPO) raadpleegt.
Doel: Vind in het document het bedrag dat Anna ontvangt van SBT wanneer zij op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaat werken.
2. Destilleer uit de vraag de *gegeven* en *benodigde* informatie.
Gegeven informatie: Anna de vries is per 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaan werken.
Benodigde informatie: Het bedrag dat Anne ontvangt aan pensioen wanneer zij per 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaat werken.
3. Lokaliseer de informatie in het UPO die correspondeert met de informatie in de vraag.
Gegeven informatie: Anna de vries is per 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaan werken.
Gevonden informatie: "Als uw deelname in de SBT- pensioenregeling op 31 december 2012 zou zijn beëindigd, ontvangt u vanaf 65 jaar zolang u leeft €14902." (in het UPO staat dus niet aangegeven hoeveel pensioen Anna ontvangt wanneer zij per 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaat werken).

Benodigde informatie: Het bedrag dat Anne ontvangt aan pensioen wanneer zij per 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaat werken.
Gevonden informatie: "Als uw deelname in de SBT- pensioenregeling op 31 december 2012 zou zijn beëindigd, ontvangt u vanaf 65 jaar zolang u leeft €14902." (in het UPO staat dus niet aangegeven hoeveel pensioen Anna ontvangt wanneer zij per 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaat werken).
4. Identificeer de gevraagde informatie.
De lezer moet als volgt redeneren:

Redenering 1: Wanneer Anna per 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak zou gaan werken zou zij €14902 krijgen. Als ze een jaar later zou overstappen, dan krijgt ze één jaar pensioen erbij. Ze krijgt dan bovenop het bedrag van €14902 het volgende bedrag: $(1,75\% \text{ (opbouwpercentage)} * €23301 \text{ (pensioengrondslag)}) = €407,78$. Het pensioen dat Anne per 1 januari 2014 ontvangt wanneer ze in een andere bedrijfstak zou werken is dan ongeveer €15310 ($€14902 + €408$).

Redenering 2: Wanneer Anna per 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak zou gaan werken zou zij €14902 krijgen. Als ze tot haar 65^{ste} in dezelfde bedrijfstak zou werken zou zij €17158 krijgen. Het bedrag dat ze zal ontvangen aan pensioen wanneer ze per 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak zou gaan werken ligt tussen de €14902 en €17158 in.
5. Evalueer het antwoord (is voldaan aan alle voorwaarden in de vraag?)

Factoren die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

- **Type benodigde informatie**
 - Een hoeveelheid (2)
- **Type match tussen informatie in de vraag en de UPO tekst**
 - *Integrate Task* (+3): De benodigde informatie staat in één paragraaf (welk pensioen

kunt u verwachten). De informatie onder de kopjes 'te bereiken pensioen' en 'opgebouwd pensioen per 31 december 2012' moet met elkaar vergeleken worden om tot een antwoord op de vraag te komen.

- *Match tussen gegeven en gevonden informatie (+3): hoge tekstbase inferentie.*
Stap 1. Lokaliseren van de informatie: wat gebeurt er wanneer Anne in een andere bedrijfstak zou gaan werken. (Anna de Vries is per 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaan werken vs. als uw deelname in de SBT- pensioenregeling op 31 december 2012 zou zijn beëindigd).
Stap 2. Achterhalen dat het UPO alleen het pensioenbedrag aangeeft dat Anne zou ontvangen wanneer zij per 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak zou gaan werken.
- *Match tussen benodigde en gevonden informatie (+3). Antwoord staat niet letterlijk in het UPO. Er is voorkennis nodig (zie stap 4).*

- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.**

- *Geen plausibele afleiders (+1)*

Moeilijkheidsniveau van vraag 4b = 12 (2+3+3+3+1)

Wat betekent het voor haar pensioen als Anna in februari 2014 half zou gaan werken? (vraag 5)

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer de tekst (het UPO) raadpleegt.
Doel: Wat betekent het voor Anna wanneer zij in februari 2014 half zou gaan werken.
2. Destilleer uit de vraag de *gegeven* en *benodigde* informatie.
Gegeven informatie: Anna gaat vanaf februari 2014 half werken.
Benodigde informatie: Welke invloed heeft het half werken op haar pensioen.
3. Lokaliseer de informatie in het UPO die correspondeert met de informatie in de vraag.
Gegeven informatie: Anna gaat vanaf februari 2014 half werken.
Gevonden informatie: informatie onder kopje 'deeltijdpercentage' op pagina 5 in de toelichting. Het kopje 'deeltijdpercentage' onder de paragraaf 'Op welke gegevens is uw pensioenoverzicht gebaseerd?'.

Benodigde informatie: Welke invloed heeft het half werken op haar pensioen.
Gevonden informatie: informatie onder kopje 'deeltijdpercentage' op pagina 5 in de toelichting. Het kopje 'deeltijdpercentage' onder de paragraaf 'Op welke gegevens is uw pensioenoverzicht gebaseerd?'.

4. Identificeer de gevraagde informatie.
De lezer moet als volgt redeneren:
Als Anna half zou gaan werken, dan verandert het deeltijdpercentage van 100% naar 50%. Het pensioengevend salaris van €40.601 wordt vanaf dat moment gehalveerd (circa €20.300). Dit betekent dat haar pensioenopbouw op dat moment ook wordt gehalveerd.
5. Evalueer het antwoord (is voldaan aan alle voorwaarden in de vraag?)

Factoren die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

- **Type benodigde informatie**
 - Een effect (+4)
- **Type match tussen informatie in de vraag en de UPO tekst**
 - *Integrate task* (+3): Informatie vanuit verschillende plaatsen in het document moet met elkaar in verband worden gebracht bij het beantwoorden van de vraag.
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+1): Er is een lage tekstbase inferentie nodig (als Anna in februari 2014 half zou gaan werken vs. deeltijdpercentage).
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+3): antwoord staat niet letterlijk in het UPO. Er is voorkennis nodig (zie stap 4).
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.**
 - *Geen plausibele afleiders* (+1)

Moeilijkheidsniveau van vraag 5 = 12 (4+3+1+3+1)

Stel, Anna blijft tot haar pensioen werken in haar huidige baan, en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Haar man Bert is 64 jaar en blijft met twee kinderen achter die 17 en 25 zijn. Het oudste kind is net gaan werken na een studie. Wat krijgt haar man aan pensioen? (6a) Voor hoe lang krijgt haar man dit? (6b)

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer de tekst (het UPO) raadpleegt.
Doel: Vind in het document het bedrag dat de man van Anna aan pensioen ontvangt na haar overlijden.
2. Destilleer uit de vraag de *gegeven* en *benodigde* informatie.
Gegeven informatie: Anna de Vries blijft tot haar pensioen werken in haar huidige baan, en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Haar man Bert is 64 jaar.
Benodigde informatie: Het bedrag dat Bert ontvangt op het moment dat Anna op 67 jarige leeftijd overlijdt.
3. Lokaliseer de informatie in het UPO die correspondeert met de informatie in de vraag.
Gegeven informatie: Anna de Vries blijft tot haar pensioen werken in haar huidige baan, en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Haar man Bert is 64 jaar.
Gevonden informatie: paragraaf 'bij uw overlijden tijdens uw deelneming in de pensioenregeling'.

Benodigde informatie: Het bedrag dat Bert ontvangt op het moment dat Anna op 67 jarige leeftijd overlijdt.
Gevonden informatie: onder kopje (bij uw overlijden na uw pensioendatum) "uw partner ontvangt vanaf uw overlijden tot zijn/haar 65-jarige leeftijd €8543" "vanaf zijn/haar overlijden zolang hij leeft €8543."
4. Identificeer de gevraagde informatie.
Bert ontvangt van SBT een pensioenbedrag van €8543 (zo lang hij leeft).
5. Evalueer het antwoord (is voldaan aan alle voorwaarden in de vraag?)

Factoren die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

- **Type benodigde informatie**
 - Een hoeveelheid (+2)
 - Een tijdsaanduiding (+2)
- **Type match tussen informatie in de vraag en de UPO tekst**
 - *Cycle task* (+2): De benodigde informatie staat in één paragraaf ('welk pensioen kunt u verwachten: bij overlijden tijdens uw deelneming in de pensioenregeling'). De informatie staat onder het kopje 'bij uw overlijden na uw pensioendatum'.
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+1): Er is een lage tekstbase inferentie nodig. (Anna blijft tot haar pensioen werken in haar huidige baan, en overlijdt op 67-jarige leeftijd vs. bij overlijden tijdens uw deelneming in de pensioenregeling).
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+0): geen inferentie nodig.
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.**
 - plausibele afleider (+2): Er wordt in de vraag vermeld dat Anna op 67-jarige leeftijd is overleden, de kolom 'bij overlijden na beëindiging van uw deelneming in de pensioenregeling' zou daardoor kunnen fungeren als afleider.

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

Stel, Anna blijft tot haar pensioen werken in haar huidige baan, en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Haar man Bert is 64 jaar en blijft met twee kinderen achter die 17 en 25 zijn. Het oudste kind is net gaan werken na een studie. Heeft haar man recht op Anw? Waarom wel/niet? (6c)

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer de tekst (het UPO) raadpleegt.
Doel: Achterhaal of de man van Anna recht heeft op Anw na haar overlijden.
2. Destilleer uit de vraag de *gegeven* en *benodigde* informatie.
Gegeven informatie: Anna de vries blijft tot haar pensioen werken in haar huidige baan, en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Haar man Bert is 64 jaar en blijft met twee kinderen achter die 17 en 25 zijn. Heeft hij recht op Anw?
Benodigde informatie: informatie die betrekking heeft op de condities waaronder Bert Anw ontvangt.
3. Lokaliseer de informatie in het UPO die correspondeert met de informatie in de vraag.
Gegeven informatie: Anna de vries blijft tot haar pensioen werken in haar huidige baan, en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Haar man Bert is 64 jaar en blijft met twee kinderen achter die 17 en 25 zijn. Heeft hij recht op Anw?
Gevonden informatie: 'Uw achterblijvende partner kan in aanmerking komen voor een Anw-uitkering als hij of zij: ...

Benodigde informatie: informatie die betrekking heeft op de condities waaronder Bert Anw ontvangt.
Gevonden informatie: 'Uw achterblijvende partner kan in aanmerking komen voor een Anw-uitkering als hij of zij: jonger is dan 65 jaar en; is geboren voor 1950 of; een kind jonger dan 18 jaar heeft of; voor ten minste 45% arbeidsongeschikt is'.
4. Identificeer de gevraagde informatie.
Bert ontvangt een Anw uitkering, want hij is jonger dan 65 en heeft een kind jonger dan 18.
5. Evalueer het antwoord (is voldaan aan alle voorwaarden in de vraag?)

Factoren die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

- **Type benodigde informatie**
 - Een verificatie (+3)
 - Een uitleg (+4)
- **Type match tussen informatie in de vraag en de UPO tekst**
 - Locate task (+1): De benodigde informatie staat in één paragraaf (onder het kopje 'Anw').
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+1): Er is een lage tekstbase inferentie nodig ('Heeft haar man recht op Anw?' vs. 'Uw achterblijvende partner kan in aanmerking komen voor een Anw-uitkering als')
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+2): Er is een lage tekstbase inferentie nodig. De lezer moet op basis van de leeftijden van Bert (64 jaar) en zijn zoon (17jaar) concluderen dat Bert in aanmerking komt voor een Anw uitkering.
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.**
 - Geen plausibele afleider (+1)

Moeilijkheidsniveau van vraag 6c = 9 (4+1+1+2+1)

Stel, Anna blijft tot haar pensioen werken in haar huidige baan, en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Haar man Bert is 64 jaar en blijft met twee kinderen achter die 17 en 25 zijn. Wat krijgen de kinderen aan pensioen? (6d) Voor hoe lang krijgen de kinderen pensioen? (6e)

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer de tekst (het UPO) raadpleegt.
Doel: Vind het bedrag aan pensioen dat de kinderen ontvangen wanneer Anna op 67-jarige leeftijd overlijdt.
2. Destilleer uit de vraag de *gegeven* en *benodigde* informatie.
Gegeven informatie: Anna laat na haar overlijden twee kinderen achter die 17 en 25 jaar zijn.
Benodigde informatie: Het bedrag dat de kinderen ontvangen wanneer Anna op 67-jarige leeftijd overlijdt.
3. Lokaliseer de informatie in het UPO die correspondeert met de informatie in de vraag.
Gegeven informatie: Anna laat na haar overlijden twee kinderen achter die 17 en 25 jaar zijn.
Gevonden informatie: 'uw kinderen ontvangen per kind' (onder kopje bij uw overlijden voor uw pensioendatum).

Benodigde informatie: Het bedrag dat de kinderen ontvangen wanneer Anna op 67-jarige leeftijd overlijdt.
Gevonden informatie: 'Uw kinderen ontvangen per kind vanaf uw overlijden tot zijn/haar 18-jarige leeftijd €1893 of als uw kind studeert of invalide is tot zijn/haar 27-jarige leeftijd €1893'.
4. Identificeer de gevraagde informatie.
Het jongste kind ontvangt €1893 (tot het 18^{de} jaar, tenzij het gaat studeren of invalide is dan uiterlijk tot het 27^{ste} jaar.)
5. Evalueer het antwoord (is voldaan aan alle voorwaarden in de vraag?)

Factoren die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

- **Type benodigde informatie**
 - Een hoeveelheid (+2)
 - Een tijdsaanduiding (+2)
- **Type match tussen informatie in de vraag en de UPO tekst**
 - Locate task (+1): De benodigde informatie staat onder één kopje. Daarnaast weet de lezer op basis van vraag 6a/6b welke kolom hij moet gebruiken om het antwoord te vinden.
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+0): letterlijk (Wat krijgen de kinderen aan pensioen? vs. uw kinderen ontvangen per kind)
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+4): Er is 2x een lage tekstbase inferentie nodig.
Allereerst moet de lezer achterhalen dat het oudste kind (25 jaar) niet in aanmerking komt voor het wezenpensioen (ouder dan 18 jaar, studeert niet en is niet invalide). Ten tweede moet de lezer opmerken dat het jongste kind nog één jaar pensioen krijgt, tenzij de omstandigheden veranderen.
- **Zijn er tekstelementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.**
 - plausibele afleider (+2)

Moeilijkheidsniveau van vraag 6de = 11 (2+2+1+4+2)

BIJLAGE 2. Vind -en begripsscores voor vraagkenmerken en significantietoetsen

<i>Vraagkenmerk</i>	<i>Vindscore</i>	<i>Begripsscore</i>	<i>Beschrijving niveaus vraagkenmerken</i>	<i>Significantietoets</i>	<i>Richting significantie</i>
Type informatie					
2 (n=13)	.64	.65	Type 2 informatie: hoeveelheden (bedragen), tijdsaanduidingen.	Vinden $X^2 (2, N = 2500) = 28.82,$ $p < .001$	Vinden 2 en 3 > 4
3 (n=8)	.67	.55	Type 3 informatie: definities van begrippen, informatie verifiëren.		
4 (n=4)	.52	.55	Type 4 informatie: effecten van acties noemen, uitleg geven	Begrip $X^2 (2, N = 2500) = 26.89,$ $p < .001$	Begrip 2 en 3 > 4
Totaal (n=25)	.63	.60			
Type taak					
0 (n=3)	.55	.71	Taak 0: een lokaliseertaak hoeft niet meer gedaan te worden, omdat de passage ten behoeve van het a-onderdeel op een vraag al gevonden of aangewezen is.	Vinden $X^2 (3, N = 2500) = 100.08,$ $p < .001$	Vinden 0,1 en 2 > 3 1 en 2 > 0
1 (n=17)	.68	.61	Taak 1 (locate task): de benodigde informatie is op één plaats in de tekst te vinden.	Begrip $X^2 (3, N = 2500) = 38.15,$ $p < .001$	Begrip 0 > 1,2 en 3 3 > 2
2 (n=3)	.64	.47	Taak 2 (cycle task): de benodigde informatie is over verschillende plekken in het document verspreid.		
3 (n=2)	.34	.57	Taak 3 (integrate task): de lezer moet twee of meer informatie-elementen lokaliseren en deze met elkaar in verband brengen op basis van de specificatie in de vraag.		
Totaal (n=25)	.63	.60			

<i>Vraagkenmerk</i>	<i>Vindscore</i>	<i>Begripsscore</i>	<i>Beschrijving niveaus vraagkenmerken</i>	<i>Significantietoets</i>	<i>Richting significantietoets</i>
Aantal frases waarop het antwoord moet worden gezocht					
0 (n=21)	.65	.62	0: Antwoord moet gezocht worden op 1 frase in de vraag.	Vinden $X^2 (2, N = 2500) = 21.29,$ $p < .001$	Vinden 0 > 1 en 2
1 (n=1)	.56	.60	1: Antwoord moet gezocht worden op 2 frases in de vraag.		
2 (n=3)	.52	.47	2: antwoord moet gezocht worden op 3 frases in de vraag.	Begrip $X^2 (2, N = 2500) = 26.89,$ $p < .001$	Begrip 0 en 1 > 2
Totaal (n=25)	.63	.60			
Aantal onderdelen waaruit het antwoord bestaat					
0 (n=6)	.69	.62	0: Antwoord bestaat uit 1 onderdeel.	Vinden $X^2 (3, N = 2500) = 13.87,$ $p < .01$	Vinden 0 > 1,2 en 3
1 (n=11)	.61	.73	1: Antwoord bestaat uit 2 onderdelen.		
2 (n=7)	.62	.44	2: Antwoord bestaat uit 3-4 onderdelen.	Begrip $X^2 (3, N = 2500) = 212.07,$ $p < .001$	Begrip 0 en 1 > 2 en 3 2 > 3
3 (n=1)	.58	.21	3: Antwoord bestaat uit 5 of meer onderdelen.		
Totaal (n=25)	.63	.60			

<i>Vraagkenmerk</i>	<i>Vindscore</i>	<i>Begripsscore</i>	<i>Beschrijving niveaus vraagkenmerken</i>	<i>Significantietoets</i>	<i>Richting significantietoets</i>
Match tussen gegeven en gevonden informatie					
0 (n=7)	.76	.62	0: Zoekterm staat letterlijk in de tekst.	Vinden $X^2 (2, N = 2500) = 224.18, p < .001$	Vinden 0>1
1 (n=17)	.61	.60	1: Voor het construeren van de zoekterm is een lage tekstbase inferentie nodig.		
3 (n=1)	.00*	.57	3: Voor het construeren van de zoekterm is een hoge tekstbase inferentie nodig.	Begrip n.s.	Begrip —
Totaal (n=25)	.63	.60			
Match tussen benodigde en gevonden informatie					
0 (n=10)	.73	.70	0: Het antwoord kan letterlijk uit de tekst worden gehaald.	Vinden $X^2 (2, N = 2500) = 107.51, p < .001$	Vinden 0>2 en 3
2 (n=10)	.62	.54	2: Voor de constructie van het antwoord is een lage tekstbase inferentie nodig.	Begrip $X^2 (3, N = 2500) = 61.78, p < .001$	Begrip 0>2 en 3
3 (n=1)	.46	.54	3: Voor de constructie van het antwoord is een bepaalde mate van voorkennis nodig.		
Totaal (n=25)	.63	.60			

*betreft vraag 10b waarvan het antwoord niet expliciet in de tekst stond. De vindscore en zoektijd voor deze vraag is dus niet genoteerd.

<i>Vraagkenmerk</i>	<i>Vindscore</i>	<i>Begripsscore</i>	<i>Beschrijving niveaus vraagkenmerken</i>	<i>Significantietoets</i>	<i>Richting significantietoets</i>
Aanwezigheid van afleiders					
0 (n=2)	.83	.72	0: Tekstelementen die de lezer naar het goede antwoord lijken te wijzen.	Vinden $X^2 (3, N = 2500) = 214.30,$ $p < .001$	Vinden 0 en 2 > 1
1 (n=19)	.63	.60	1: Er zijn geen afleidende tekstelementen.	Begrip $X^2 (3, N = 2500) = 127.14,$ $p < .001$	Begrip 0, 1 en 2 > 3 2 > 1 en 3
2 (n=3)	.72	.70	2: Er is één afleidend tekstelement voor de gegeven of benodigde informatie.		
3 (n=1)	.00*	.10	3: Er is één afleidend tekstelement voor de gegeven en benodigde informatie.		
Totaal (n=25)	.63	.60			

*betreft vraag 7 waarvan het antwoord niet expliciet in de tekst stond. De vindscore en zoektijd voor deze vraag is dus niet genoteerd.