
Uniform Pensioenoverzicht: begrijpt u het wel?

Onderzoek naar het gebruik van het Uniform Pensioenoverzicht op basis van moeilijkheidsvoorspelling door Mosenthal.

Bachelor eindwerkstuk 2013

Communicatie- en informatiewetenschappen

Door: Davy van de Haar | 3413616

Begeleider: Henk Pander Maat

Datum: 24-04-2013

Samenvatting

Het jaarlijks verstuurd Uniform Pensioenoverzicht is de informatiebron voor iedere pensioendeelnemer in Nederland. Een bron die nauwelijks wordt gelezen. Als onderdeel van een financieel onderwerp wat ons nauwelijks interesseert wordt het UPO jaarlijks ongezien weggestopt in de persoonlijke administratie. Wat als pensioendeelnemers wel geïnteresseerd zijn in de informatie van het UPO? Welke informatie is dan van belang en wat zijn de moeilijkheden die men ervaart bij het gebruik? Dit onderzoek heeft gekeken naar de moeilijkheden bij het *vinden* en *begrijpen* van informatie in het UPO. Er zijn veertien vragen opgesteld voor de pensioendeelnemers. Deze vragen vormen zogenaamde begripstaken die deelnemers met behulp van het UPO moeten volbrengen. Op basis van het kwantificeringsmodel van Mosenthal (1998) is de moeilijkheid per begripstaak voorspeld. Vervolgens is geanalyseerd of deze voorspelling juist is of dat er opvallende afwijkingen te zien zijn.

Mosenthal kwantificeert op basis van drie variabelen de moeilijkheid van deze begripstaken. Een logistische regressieanalyse laat vervolgens zien welke variabelen een juiste voorspelling geven van de prestaties. Opvallend hierbij zijn de verschillen tussen de voorspellende variabelen bij *vinden* en *begrijpen* . Welke variabelen de juiste voorspelling maken blijkt afhankelijk van de gewenste prestaties. Bij *vinden* voorspellen andere variabelen de prestaties dan bij *begrijpen* . Na de variabelen van Mosenthal is de voorspellende waarde van pensioeninteresse bij deelnemers onderzocht. De mate van pensioeninteresse blijkt bij *begrijpen* een betere voorspelling te geven dan bij *vinden* bij de begripstaken. Opvallend genoeg is deze voorspelling tegengesteld aan de verwachting. Hoe minder pensioeninteresse, hoe meer prestaties bij de deelnemers.

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Inhoudsopgave | 3 |
| 1. Inleiding | 4 |
| 1.1 Het Uniform Pensioenoverzicht | 5 |
| 2. Theoretisch kader | 6 |
| 2.1 Het probleem van pensioenen | 7 |
| 2.2 Informatieverstrekking door werkgever | 7 |
| 2.3 UPO als informatievoorziening | 8 |
| 2.4 Het model van Mosenthal | 9 |
| 2.4.1 Type benodigde informatie | 9 |
| 2.4.2 Type match | 10 |
| 2.4.3 Plausibiliteit afleiders | 11 |
| 2.5 Pensioeninteresse | 13 |
| 3. Probleemstelling | 14 |
| 4. Methode | 15 |
| 4.1 Materiaal | 16 |
| 4.2 Vragenlijsten | 17 |
| 4.3 Pensioendeelnemers | 17 |
| 5. Resultaten | 19 |
| 5.1 Correlaties tussen onafhankelijke variabelen | 20 |
| 5.2 Vindprestaties | 20 |
| 5.3 Begripsprestaties | 24 |
| 5.4 Invloed pensioeninteresse | 29 |
| 5.5 Predictoren die het regressiemodel niet gehaald hebben | 32 |
| 5.6 Kwalitatieve duiding vragen met afwijkende scores | 33 |
| 6. Conclusie en discussie | 36 |
| 6.1 Conclusie | 36 |
| 6.2 Hoe moeilijk is het UPO? | 37 |
| 6.3 Verbetervoorstel Uniform Pensioenoverzicht | 37 |
| 6.4 Discussie | 39 |
| 7. Literatuurlijst | 40 |
| 8. Bijlagen | 41 |
| 8.1 Uniform Pensioenoverzicht | 41 |
| 8.2 Toelichting | 44 |
| 8.3 Uniform Pensioenoverzicht-vragenlijst | 47 |
| 8.4 Observatieformulier UPO-vragenlijst | 48 |
| 8.5 Pensioeninteresse | 51 |
| 8.6 Uitwerking CBS StatLine | 52 |
| 8.7 Kwantificeringsmodel type benodigde informatie | 53 |
| 8.8 Kwantificeringsmodel type match | 54 |
| 8.9 Kwantificeringsmodel plausibiliteit afleiders | 55 |
| 8.10 Kwantificering vragen 7 - 14 | 55 |

1. Inleiding

Het Nederlandse Pensioenstelsel behoort al sinds 2009 tot één van de beste stelsels ter wereld. Het Mercer Global Pensioen Index bepaalt aan de hand van 40 indicatoren een indexcijfer per pensioenstelsel. Samen met het Australisch Centrum voor Financiële Studies onderzoekt men jaarlijks de stelsels in 18 landen en publiceert hiervan een jaarlijkse rangschikking. Voor het eerst in drie jaar is het Nederlandse stelsel van de eerste plaats verdreven door Denemarken, maar met een tweede plaats wordt het pensioenstelsel nog altijd als erg goed omschreven (Mercer, 2012). Een goed pensioenstelsel betekent helaas niet dat iedereen een goed pensioen zal krijgen. Dit is afhankelijk van de pensioenafspraken die van toepassing zijn op het pensioen van de pensioendeelnemer. Wat heeft een pensioendeelnemer er dan aan dat hij in een land leeft met één beste pensioenstelsels ter wereld?

Om deze vraag te beantwoorden moeten eerst de eigenschappen van het pensioenstelsel worden beschreven. Het pensioenstelsel in Nederland is namelijk een uniek systeem dat bestaat uit drie pijlers: de overheidsvoorziening AOW, de aanvullende collectieve pensioenen en de individuele verzekering die men zelf treft. De eerste pijler, de overheidsvoorziening AOW, is het staatspensioen. Dit betreft een basisinkomen en is gekoppeld aan het wettelijk minimumloon. Een alleenstaande krijgt bijvoorbeeld 70% van dit minimumloon. Dit deel van het pensioen vormt slechts een klein deel van de ouderdomsvoorziening en wordt gefinancierd door middel van een omslagstelsel en vanuit de algemene middelen van de overheid. Een *omslagstelsel* houdt in dat de beroepsbevolking premies over het loon betaalt en hiermee de huidige AOW van gepensioneerden. De tweede pijler betreft de aanvullende collectieve bedrijfspensioenen die zijn ondergebracht bij een pensioenfonds of bij een verzekeraar. Deze bedrijfspensioenen worden gefinancierd via kapitaaldekking. Bij kapitaaldekking is het pensioen afhankelijk van de premies die men betaalt vermeerderd met het rendement op de inleg. De derde pijler betreft de individuele verzekering. Deze verzekeringen worden voornamelijk afgesloten door zelfstandigen en mensen in loondienst, waarbij de werkgever niet is aangesloten bij een pensioenfonds of pensioenverzekeraar. Bij deze laatste pijler is het mogelijk voor iedere werknemer om te sparen voor extra pensioen. Deze drie pijlers bepalen gezamenlijk de hoogte van het uit te keren pensioen (Het Nederlandse pensioensysteem, 2010).

De basis van ons pensioenstelsel is hiermee duidelijk; de drie pijlers die deels vanuit de overheid en deels vanuit de pensioenfondsen en verzekeraars zijn geïnitieerd. Deze afhankelijkheid van de uitvoerders vraagt om toezicht door de overheid. De Nederlandse Bank (DNB) heeft de taak om te beoordelen of de pensioenuitvoerders financieel gezond zijn en of zij ook in toekomst aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Naast DNB controleert de Autoriteit Financiële Markten (AFM) het gedrag van de pensioenuitvoerders. Zo kijkt de AFM naar de informatieverplichting op basis van de Pensioenwet. Deze wet schrijft de pensioenuitvoerders onder andere voor dat pensioendeelnemers een informatiebrief bij aanvang van deelname ontvangen en een jaarlijks pensioenoverzicht krijgen toegestuurd. Het jaarlijkse pensioenoverzicht dient voor een *bepaalde datum* te worden verstuurd en in *begrijpelijke bewoordingen* te zijn opgesteld (Het Nederlandse pensioensysteem, 2010).

1.1 Het Uniform Pensioenoverzicht

Dit jaarlijkse pensioenoverzicht wordt het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) genoemd en wordt volgens vaste indeling opgesteld. De bepaling van deze indeling komt vanuit de koepelorganisaties Pensioenfederatie en Verbond van Verzekeraars en is bedoeld om verschillende UPO's vergelijkbaar met elkaar te maken en bij elkaar op te kunnen tellen (AFM, 2010). Het UPO bestaat uit twee delen: het overzicht met hierin alle persoonlijke pensioenbedragen en de toelichting hierop. De vaste indeling is bepaald voor het overzicht van alle pensioenbedragen zodat de bedragen bij elkaar kunnen worden opgeteld. In het eerste onderzoek in 2008 naar het UPO door de AFM bleek er vaak te worden afgeweken van het standaard UPO-model. De reden die door pensioenuitvoerders werd genoemd voor deze afwijking was de "deelnemergerichte communicatie" die pensioenuitvoerders wilden toepassen. Een argument dat lijnrecht tegenover de eerder genoemde vergelijkbaarheid van UPO's staat. Pensioenuitvoerders waren dus bij hun allereerste UPO al geneigd om af te wijken van de standaard opmaak. Dat dit laatste nog altijd het geval is, blijkt wel uit een korte vergelijking tussen zeven recente UPO's. Bij deze UPO's, alle over het jaar 2012, bleken nog altijd onderlinge verschillen in opmaak. Dezelfde opmaak heeft voor de pensioendeelnemer het grote voordeel dat men de informatie altijd op dezelfde plaats kan vinden, een eigenschap die het woord *Uniform* in UPO verklaart.

2. Theoretisch kader

Er blijken meningsverschillen te bestaan tussen de toezichhouder en de pensioenuitvoerder over de eis van informatieverstrekking in *begrijpelijke bewoordingen*. Hierbij kan men zichzelf afvragen of het UPO momenteel in begrijpelijke bewoordingen wordt opgesteld. Het UPO dient te voorzien in de informatiebehoefte van de pensioendeelnemer. Zo zou men in ieder geval het UPO moeten raadplegen om een inschatting te kunnen maken van de hoogte van het te ontvangen pensioen. Helaas blijkt dit niet het geval en kan het overgrote deel van de Nederlandse werknemers, namelijk 69%, worden beschouwd als volledig pensioenonbewust (Wijzer in geldzaken, 2012). Volledig pensioenonbewust wil zeggen dat werknemers geen realistische inschatting kunnen maken van het netto inkomen na pensionering of niet zeker zijn van de gemaakte inschatting. Daarnaast werd er verwacht dat men ook het UPO of mijnpensioenoverzicht.nl aandachtig had bestudeerd of bij globale bestudering aanvullende informatie had ingewonnen via de werkgever, pensioenuitvoerder of adviseur. Van de 69% volledig pensioenonbewusten kon 56% geen inschatting maken van het netto pensioen. 13% kon dit wel, maar was niet zeker van de gemaakte inschatting. Als men eenmaal per jaar het UPO aandachtig zou bekijken, is al het mogelijk om een inschatting te maken. Men hoeft alleen het letterlijk genoemde bruto bedrag om te rekenen naar het netto pensioenbedrag.

Het is duidelijk dat een groot deel van de beroepsbevolking weinig weet over het exacte pensioenbedrag, maar zal men wel een juiste inschatting kunnen maken? Bij het inschatten bleek maar liefst 20% van de werknemers het pensioen te overschatten en maar 2% onderschat dit bedrag. Belangrijk hierbij is met name de groep werknemers die meer denkt te krijgen dan zij in werkelijkheid gaan ontvangen. Door deze overschatting loopt men de kans minder pensioen op te bouwen dan men in de toekomst nodig heeft. Aanpassen is tenslotte makkelijker en voordeliger op vroegere dan op latere leeftijd, doordat de kosten dan worden verdeeld over de nog te volgen jaren. Als een werknemer een goed pensioen verwacht, dan is de noodzaak klein om na te gaan of dit bedrag voldoende is om de gewenste levensstijl vol te houden na pensionering. Men verwacht dan voldoende inkomen te krijgen en lijkt niet na te denken over zijn pensioenbehoefte in de toekomst.

2.1 Het probleem van pensioenen

Een weerbarstig probleem van het pensioen is: op jonge leeftijd is de uitkeringsdatum nog dermate ver weg dat er weinig acute noodzaak lijkt om hier actief in te verdiepen terwijl op oudere leeftijd de kosten voor aanvulling zo hoog lijken dat het geen zin meer lijkt te hebben om hierin te verdiepen. Onderzoek toont aan dat werknemers weinig initiatief tonen om kennis en inzicht te verbeteren, zelfs al onderkent men dat de eigen pensioen kennis onvoldoende is. Men is zich er dus van bewust te weinig te weten van het pensioen, maar voelt geen verantwoordelijkheid zichzelf hierin te verdiepen (Wijzer in geldzaken, 2012). Men wil zich geen zorgen maken over de toekomst en vindt het niet leuk om aan pensionering en over ouderdom na te moeten denken.

Het probleem van desinteresse wordt nog duidelijker wanneer we het pensioen afzetten tegen andere persoonlijke financiën. We kunnen het pensioen zien als een aan sparen verwant product: het is geld wegzetten met mogelijke rendementen om later te gebruiken. Het grote verschil is dat veel meer mensen pensioen opbouwen dan dat er mensen zijn die sparen. Een logisch gevolg zou dan zijn dat meer werknemers iets weten over pensioenen dan over sparen. Maar de Pensioenbewustzijnsmeter wijst uit dat men van alle financiële zaken het minst afweet van pensioenen. Zo is de zelfgerapporteerde kennis bij sparen 40% hoger dan bij pensioenen. Daarbij geeft men aan dat sparen veel interessanter is en men zichzelf hierin wel verdiept en kundig genoeg acht. Is het sparen voor later dan wezenlijk anders dan het sparen voor een grote uitgave? Het effect op de interesse in het pensioen is in ieder geval duidelijk, maar zal de mate van interesse uitmaken hoe goed men het UPO begrijpt?

2.2 Informatieverstrekking door werkgever

Om verandering te brengen in de groep pensioenonbewusten is onderzocht op welke manier men kan worden aangezet tot verdieping in het pensioen. Een belangrijke manier bleek het initiëren van informatie over het pensioen vanuit de werkgever. Deze aanpak bleek zo effectief dat het aandeel pensioenbewusten tweemaal zo hoog is bij werkgevers die zijn werknemers informeert over het pensioen. Een goede manier dus om meer werknemers zich te laten verdiepen in het pensioen, maar wat te communiceren? Een belangrijk vraag is dan vervolgens wat werknemers dan te weten willen komen? Onderzoek van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

(2012) liet zien dat deze behoefte voornamelijk gepersonaliseerde informatie betreft. Specifieke behoeften hierbij betreffen de *hoogte, toereikendheid* en *handelingsperspectief* (Pensioen in duidelijke taal, 2012). Een logische maar noodzakelijke behoefte waar pensioeninformatie in moet voorzien is het antwoord op de vraag: "Of het te ontvangen pensioen voldoende is?". Wanneer dit nog niet voldoende blijkt, heeft men behoefte aan uitleg over de mogelijkheden om het gewenste niveau alsnog te bereiken.

2.3 UPO als informatievoorziening

Een belangrijke reden voor dit onderzoek is het ontbreken van een analyse van het UPO als informatievoorziening. Uit veel onderzoek is af te lijden dat men zich niet verdiept in het pensioen. Opvallend is daarbij dat men in dit onderzoek het UPO niet betreft. Een onbeantwoorde vraag is dan: wanneer bij werknemers de behoefte of urgentie naar verdieping aanwezig is, kan men dan op basis van het UPO voldoende wijs worden in het eigen pensioen? Het UPO is het document dat pensioendeelnemers informatie over *hoogte, toereikendheid* en *handelingsperspectief* moet geven. Essentieel bij het bieden van informatie is de vindbaarheid van de gegeven informatie en de begrijpelijkheid van de gevonden informatie.

Een pensioendeelnemer zal zogenaamde begripstaken moeten kunnen volbrengen. Een begripstaak is een vraag die aan de hand van het UPO moet worden beantwoord. Lukt dit niet dan lijkt er iets mis met de informatievoorziening. Een voorbeeld van zo'n begripstaak is de vraag "*Hoe hoog is het pensioen tijdens pensionering?*". Bij de beantwoording van deze vraag is het UPO nodig en begrip van de term *pensionering*. De vraag voldoet aan de informatiebehoefte *hoogte* zoals omschreven in het onderzoek van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012). Dergelijke taak wordt moeilijker zodra er afgeweken wordt van de standaard context. Stel iemand gaat niet op 65 jarige leeftijd met pensioen maar gaat vervroegd met pensioen of verandert tussendoor van werkgever en bouwt ergens anders pensioen op.

Pensioendeelnemers moeten op basis van het UPO een aantal taken kunnen volbrengen. De belangrijkste taken zijn omgezet in vragen. Zowel vragen waarvan de antwoorden letterlijk in het UPO staan, "*Wat is de exacte pensioendatum?*", als vragen waarvoor informatie moet worden gecombineerd. Een voorbeeld hiervan is de vraag: "*Stel dat Anna volgende maand in een andere bedrijfstak gaat werken. Een jaar later*

krijgt ze een ongeluk waardoor ze helemaal niet meer kan werken. Heeft zij dan recht op een aanvulling op de WIA-uitkering van SBT?". Hierbij moet informatie over het veranderen van bedrijfstak en aanvullende WIA-uitkering bij arbeidsongeschiktheid worden gecombineerd. De vragen die beantwoordt moeten worden, zijn alle begripstaken die begrip tussen vraag en UPO veronderstellen. Dit begrip lijkt te verschillen in moeilijkheid en moet worden gekwantificeerd. Mosenthal (1998) heeft voor deze kwantificering een beschrijvingsmodel samengesteld. Aan de hand van dit model voorspelt dit onderzoek de moeilijkheid van begripsvragen en kan de moeilijkheid bij gebruik van het UPO worden bepaald. Lukt het deelnemers alleen de gemakkelijke vragen te beantwoorden of volstaat het UPO ook in het beantwoorden van de als moeilijk gekwantificeerde vragen? Hiervoor is duiding op basis van het model van Mosenthal (1998) nodig.

2.4 Het model van Mosenthal

Mosenthal (1998) omschrijft in zijn artikel "Defining Prose Task Characteristics for Use in Computer-Adaptive Testing and Instruction" zijn studie naar voorspelling van de moeilijkheid van begripstaken. De moeilijkheid van begripstaken wordt volgens Mosenthal bepaald door een aantal variabelen; *type benodigde informatie*, *type match* en *plausibiliteit afleiders*. Op basis van deze variabelen wordt de moeilijkheid van de begripstaak vooraf gekwantificeerd. De verschillende vragen betreffende het UPO verkrijgen een hogere of lagere moeilijkheidscore. Belangrijk bij deze kwantificering is dat niet alleen de vragen worden onderzocht, maar dat juist de begripstaak wordt geanalyseerd. Dus zowel de vragen als het UPO worden gekwantificeerd op moeilijkheidscore. Een belangrijk begrip bij Mosenthal is het zogenaamde infereren. Onder infereren verstaat men wat de deelnemer buiten de woorden van het UPO om, zelf moet bedenken om de tekst voldoende voor te kunnen stellen. Dit is alleen van toepassing op *begrip* binnen het onderzoek.

2.4.1 Type benodigde informatie

De eerste variabele wordt omschreven als *type benodigde informatie*. Dit is het soort gevraagde informatie. Volgens Mosenthal kan deze benodigde informatie ingedeeld worden in verschillende groepen met ieder z'n moeilijkheidscore (bijlage 8.7). Een voorbeeld hiervan is een vraag naar een plaats, "*wat is de hoofdstad van Duitsland?*" welke wordt gekwantificeerd met moeilijkheidscore 1. Tot een vraag naar een verschil, "*Wat is het verschil tussen de oude en de nieuwe manier waarop Apple de iPhone laat*

produceren?” waarbij de begripstaak met moeilijkheidscore 5 wordt gekwantificeerd. De informatietypen onderscheiden zich van concreet tot abstract en daarmee van gemakkelijk tot moeilijk. Hoe abstracter de gevraagde informatie, hoe moeilijker het verkrijgen van informatie is. Een voorbeeld van deze kwantificering op basis van benodigde informatie is vraag 8 (bijlage 8.3):

“Stel dat Anna niet getrouwd was met haar partner Bert, maar drie maanden voor haar overlijden met hem is gaan samenwonen. Zou hij dan ook pensioen krijgen na Anna’s overlijden?” Hierbij betreft de vraag twee waarden van de variabele *type van benodigde informatie* binnen het model van Mosenthal; verificatie en conditie. Verificatie betreft het beantwoorden van de vraag “als Anna niet getrouwd was met haar partner Bert, maar drie maanden voor haar overlijden met hem is gaan samenwonen, krijgt Bert dan pensioen na Anna’s overlijden? Geverifieerd moet worden of het antwoord ja of nee is. Daarnaast is conditie een andere waarde volgens Mosenthal. De conditie ‘niet getrouwd met Anna en maar drie maanden heeft samengewoond’ is een voorwaarde voor de juiste beantwoording van de vraag. Mosenthal kwantificeert hierbij de variabele *type benodigde informatie* met moeilijkheidscore 3.

2.4.2 Type match

De tweede variabele is het *type match* waarmee de overeenkomsten tussen informatie binnen het document en vraag wordt bedoeld. Het aantal overeenkomsten en de relatie tussen gegeven informatie door de vraag en de benodigde inferenties bepalen de moeilijkheidscore voor de beantwoording van de vraag. Mosenthal omschrijft een aantal strategieën die men gebruikt om tot een antwoord te komen (bijlage 8.8). Deze verschillen in moeilijkheid: *locate (+1)*, *cycle (+2)*, *integrate (+3)* en *generate (+5)*. Naast deze strategieën wordt *type match* beïnvloed door *procesvoorwaarden*. Deze *procesvoorwaarden* betreffen het aantal *phrases* waarop gezocht moet worden. De hoeveelheid tekstgerelateerde informatie (het aantal *phrases*) bepaalt de moeilijkheid van de vraag. Een voorbeeld hiervan is het moeilijker worden van de vraag: *“Hoeveel ontslagen kondigde ING aan?”* naar *“Hoeveel ontslagen kondigde ING tijdens de aankondiging vorige maand aan?”*. De *match* wordt nog moeilijker zodra er meerdere antwoorden worden gevraagd. De moeilijkheidscore is vervolgens afhankelijk van de vraagstelling. Geeft de vraag expliciet aan hoeveel antwoorden men moet geven of is er geen sprake van sturing? Een voorbeeld van *type match* is een *integratietaak* zoals bij vraag 9b (bijlage 8.3):

"Hoe hoog is haar totale inkomen dan ongeveer?" Bij de *integratietaak* dient de lezer op verschillende plaatsen in het document de gevraagde informatie op te zoeken en deze te integreren tot het antwoord op de vraag. Zo staat bij paragrafen 'Bij arbeidsongeschiktheid?' en bij 'Op welke gegevens is uw pensioenoverzicht gebaseerd?' de benodigde informatie om het inkomen bij arbeidsongeschiktheid te bepalen. De eerste paragraaf geeft aan dat er 70% van het salaris als maximale uitkering geldt bij arbeidsongeschiktheid en bij de tweede paragraaf staat het salaris waarover de 70% zal worden berekend. Daarnaast dient de *match tussen gegeven en gevonden informatie* te worden gekwantificeerd. Hierbij gaat het om de mogelijke inferentie die gemaakt moet worden om het antwoord te kunnen maken. In dit geval is er een lage tekstbased inferentie nodig. Zo wordt er gesproken over 'de WIA-uitkering en aanvulling op WIA-uitkering door SBT' en verderop 'inkomen wordt aangevuld tot maximaal 70%'. De lezer dient hierbij te begrijpen dat het inkomen de WIA-uitkering betreft en de aanvulling tot maximaal 70% de aanvulling op de WIA-uitkering door SBT betreft. Het model kwantificeert de integratie met moeilijkheidscore 3 en daarbij moeilijkheidscore 1 voor de benodigde lage tekstbase inferentie.

2.4.3 Plausibiliteit afleiders

De derde en tevens laatste variabele is *plausibiliteit afleiders*. Mosenthal omschrijft deze variabele als in de vraag gegeven of gevraagde informatie die overeenkomt met informatie in de tekst. Hierdoor kan begrip ontstaan tussen vraag en foutieve informatie waardoor mogelijk de juiste informatie niet meer wordt gezocht. Over het algemeen zijn begripstaken gemakkelijker als er geen *plausibele afleiders* aanwezig zijn in het UPO. De kwantificering van moeilijkheid op basis van *plausibele afleiders* is afhankelijk van de hoeveelheid *afleiders* en de plaats waar deze voorkomen (bijlage 8.9). Zo maakt een *plausibele afleider* de begripstaak het moeilijkst als deze in dezelfde paragraaf voorkomt als het juiste antwoord en wordt dan gekwantificeerd met moeilijkheidscore 5. Hoe verder de *afleider* van het juiste antwoord staat en als de *afleider* alleen geldt voor de gegeven of benodigde informatie, hoe gemakkelijker de begripstaak. Een voorbeeld van de aanwezigheid van afleiders is vraag 7 (bijlage 8.3) waarbij een duidelijke afleider voor het juiste antwoord aanwezig is:

"Anna gaat op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak werken. Anderhalf jaar later overlijdt zij, op 64-jarige leeftijd. Haar man Bert blijft achter met twee

kinderen van 13 en 15, maar die zijn niet van Anna, maar van zijn eerste vrouw. Wat krijgt Anna's man aan pensioen van SBT?" De plausibele afleider hierbij is dat de benodigde informatie voor het antwoord in verschillende paragrafen staat, waarbij de eerste paragraaf het foutieve of onvolledige antwoord geeft. In het UPO wordt een bedrag genoemd voor het te verkrijgen pensioen voor Bert, dit bedrag houdt hierbij geen rekening met de datum waarop Anna in een andere bedrijfstak gaat werken. De toelichting geeft wel het juiste antwoord op de vraag en geeft hierbij aan dat er rekening moet worden gehouden met de deelnemingstermijn. Vanwege de mogelijke afleider krijgt deze vraag moeilijkheidscore 3.

2.4.4 Kwantificering UPO vragen

De analyse van de UPO vragen op basis van het model van Mosenthal zijn verdeeld onder twee onderzoekers. Collega-onderzoeker Kay Raaijmakers (Pensioen, had ik daar recht op dan?, 2013) heeft de UPO vragen één tot en met zes gekwantificeerd. De vragen zeven tot en met veertien worden uitgebreid behandeld in bijlage 8.10.

Na de kwantificering door beide onderzoekers zijn de vragen samengevoegd voor de analyse. Bij de analyse van de vind- en begripsprestaties zijn drie vragen samengevoegd.

- Vraag 6b is een vervolgvraag op vraag 6a en mist hierdoor vindprestaties en zoektijden. De deelnemer vindt de antwoorden in het UPO op beide vragen in dezelfde zin.
- Vraag 6e is samengevoegd met vraag 6d. Ook deze vraag is een vervolg op de voorgaande vraag. Men vindt het antwoord op vragen 6d en 6e in dezelfde zin.
- Vraag 13a en 13b zijn ook samengevoegd doordat het antwoord overeenkomt in dezelfde paragraaf van het UPO. Er zijn geen vindprestaties en zoektijden te noteren.

Met deze samenvoegingen komt het totaal aantal te analyseren vragen uit op tweeëntwintig.

2.5 Pensioeninteresse

Mosenthal omschrijft variabelen die tezamen de mate van moeilijkheid van begripstaken kwantificeren. De begripstaak vereist begrip van zowel de vraag als het UPO en veronderstelt een bepaalde mate van interesse in het pensioen. Er kan dus onderscheid worden gemaakt in de mate van interesse in het pensioen bij de pensioendeelnemers. Een hogere mate van interesse in het onderwerp heeft volgens Clinton en Van den Broek (2012) een positief effect op het leren van een tekst. Om een tekst te begrijpen moet de lezer verbanden leggen tussen zojuist gelezen tekst en de komende tekst. Daarnaast kan de lezer verbanden leggen tussen zijn of haar achtergrondkennis. De pensioendeelnemer kan niet alle vragen letterlijk beantwoorden met het UPO. In veel gevallen moet een mentale representatie van de situatie worden gemaakt. Zo bevat het UPO veel informatie over de pensioenuitkering bij overlijden of arbeidsongeschiktheid waarbij deze representatie nodig is.

Vraag 7 (bijlage 8.3) *"Anna gaat op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak werken. Anderhalf jaar later overlijdt zij, op 64-jarige leeftijd. Haar man Bert blijft achter met twee kinderen van 13 en 15. maar die zijn niet van Anna, maar van zijn eerste vrouw. Wat krijgt Anna's man aan pensioen van SBT?"* vraagt om het maken van een inferentie tussen de gegeven informatie. Anna werkt tot 1 januari 2014 binnen de SBT bedrijfstak, en de benodigde informatie waarbij de term *deelname in pensioen* vraagt om een mentale representatie. Er dient een situatie te worden geconstrueerd die er momenteel nog niet is; een situatie die pas na anderhalf jaar van toepassing is.

Clinton en Van den Broek (2012) laten zien dat het leggen van verbanden, ook wel het maken van inferenties, geassocieerd kan worden met onderwerpinteresse bij de lezer. Bij hogere mate van interesse worden meer inferenties gemaakt en kunnen lastige UPO-vragen beter worden beantwoord. Binnen dit onderzoek naar het Uniform Pensioenoverzicht zou dit kunnen betekenen dat de mate van interesse de prestaties van de pensioendeelnemer op de vragen bepaalt. Door Clinton en Van den Berg (2012) kon dit deels worden verklaard doordat de gelezen tekst op een dieper niveau wordt verwerkt bij interesse. De vraag is dan ook of de mate van interesse van invloed is op het beantwoorden van de UPO vragen of presteren alle pensioendeelnemers even goed?

3. Probleemstelling

Als onderdeel van een groter onderzoek naar het Uniform Pensioenoverzicht zal hier de nadruk liggen op de problemen die de pensioendeelnemer heeft bij de geconstrueerde begripstaken. Deze begripstaken komen voort uit vragen die pensioendeelnemers geacht worden te kunnen beantwoorden op basis van het UPO. Pensioendeelnemers verwachten in hun informatiebehoefte betreffende *hoogte, toereikendheid* en *handelingsperspectief* te worden voorzien (Pensioen in duidelijke taal, 2012). De geconstrueerde vragen houden rekening met de informatiebehoeften van de pensioendeelnemers en vormen samen met het UPO de begripstaken die moeten worden volbracht. Deze begripstaken meten twee constructen bij de pensioendeelnemers: *vinden* en *begrijpen* van het antwoord. Een pensioendeelnemer kan het antwoord vinden in het UPO en moet vervolgens begrijpen wat er staat om een juist antwoord te geven. De volgende twee onderzoeksvragen staan hierbij centraal in het onderzoek:

Onderzoeksvraag 1: In hoeverre kunnen de vindprestaties van de pensioendeelnemers bij het Uniform Pensioenoverzicht per opgave worden voorspeld aan de hand van het variabelenmodel van Mosenthal (1998)?

Onderzoeksvraag 2: In hoeverre kunnen de begripsprestaties van de pensioendeelnemers bij het Uniform Pensioenoverzicht per opgave worden voorspeld aan de hand van het variabelenmodel van Mosenthal (1998)?

Het variabelenmodel van Mosenthal stelt drie variabelen centraal: type informatie, type overeenkomstigheid en plausibiliteit van afleiders. Op basis van deze variabelen kan volgens Mosenthal de moeilijkheid van de begripstaken worden gekwantificeerd. De twee gemeten constructen *vinden* en *begrijpen* worden door Mosenthal beiden nodig geacht om tot een goede kwantificering van moeilijkheid te kunnen komen. Zijn variabelenmodel raakt hierbij beiden processen. De hypothesen zijn als volgt opgesteld:

Hypothese 1: De prestaties van de pensioendeelnemers zijn afhankelijk van de moeilijkheidscore van de variabele "type benodigde informatie" volgens het model van Mosenthal (1998).

Hypothese 2: De prestaties van de pensioendeelnemers zijn afhankelijk van de moeilijkheidscore van de variabele "type match" volgens het model van Mosenthal (1998).

Hypothese 3: De prestaties van de pensioendeelnemers zijn afhankelijk van de moeilijkheidscore van de variabele "plausibiliteit afleiders" volgens het model van Mosenthal (1998).

Hypothese 4: Zijn de prestaties van de pensioendeelnemers naast de variabelen van Mosenthal (1998) afhankelijk van de pensioeninteresse?

Met de hierboven omschreven hypothesen wordt het belang aangetoond van het samenstellen van een duidelijk Uniform Pensioenoverzicht. Een duidelijk UPO kan een verschil maken in het vinden van informatie en het begrijpen van deze informatie. Vervolgens wordt de invloed van interesse in het pensioen meegenomen in het onderzoek om de invloed hiervan op de prestaties van de pensioendeelnemers te bepalen. Dit onderzoek zal uitwijzen in welke mate de prestaties kunnen worden voorspeld en welke factoren hierbij belangrijk zijn. De vragen die de pensioendeelnemers moeten beantwoorden zijn opgedeeld in twee delen en vormen samen één onderzoek. De kwantificering van de vragen 1-6 worden door een medeonderzoeker toegepast en de vragen 7-14 zijn binnen dit onderzoek gekwantificeerd.

4. Methode

Binnen dit onderzoek staat het Uniform Pensioenoverzicht centraal en wordt aan de hand van vooraf bepaalde begripstaken het gebruik van het UPO onderzocht. Deze begripstaken zijn op basis van het UPO samengesteld. Zij voldoen aan de informatiebehoefte van pensioendeelnemers. Na bestudering van zeven recente UPO's, alle betreffende belastingjaar 2012, zijn vragen opgesteld die kunnen worden beantwoord met behulp van het UPO en de toelichting. Ter volledigheid zijn deze vragen voorgelegd aan pensioenverzekeraar ASR ter controle. De gecontroleerde vragen lijken te verschillen van moeilijkheid. Hiervoor is gezocht naar geschikte kwantificering van moeilijkheid bij begripstaken.

Mosenthal heeft in 1998 een onderzoek gepubliceerd waarin deze kwantificering is uitgewerkt. Op basis van het model van Mosenthal zijn alle vragen gekwantificeerd op basis van moeilijkheid. Getoetst is of dergelijke voorspelling van toepassing is op de vragen voor het UPO. Vervolgens kan de moeilijkheid van het beantwoorden van de UPO vragen worden vertaald naar het gebruik van het UPO. Het UPO dient ten slotte informatie te verstrekken aan de pensioendeelnemer.

De pensioendeelnemers beantwoorden de UPO vragen mondeling waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen enkel het antwoord *vinden* en daadwerkelijk *begrijpen* van het antwoord. Dit begrip werd gemeten door de deelnemers het antwoord in eigen woorden te laten vormen. Kon de pensioendeelnemer het antwoord alleen oplezen dan werden vindprestatie en zoektijd genoteerd. Het begrip van het antwoord werd aangemerkt op basis van enkele steekwoorden. Een voorbeeld van dergelijke steekwoorden zijn bij vraag 1 (bijlage 8.3):

"Wat betekent pensioengrondslag?" waarbij de steekwoorden *deel van het pensioen, gebruikt voor berekenen* en *pensioenbijdrage* genoemd zijn (bijlage 8.4). In de toelichting staat: "Uw pensioengevend salaris min de franchise". Zodra deze passage is gevonden in de toelichting wordt de zoektijd en de vindprestatie genoteerd. Er is sprake van begrip zodra men in eigen woorden kan uitleggen wat pensioenbijdrage min de franchise betekent.

4.1 Materiaal

Het Uniform Pensioenoverzicht staat centraal in dit onderzoek en zal worden gebruikt bij de begripstaak. Het is van belang om te zorgen voor een "gemiddeld" UPO, zodat geen van de pensioendeelnemers exacte herkenning zal hebben, maar tevens geen van de pensioendeelnemers een onbekend opgemaakt UPO krijgt. Het gaat hierbij om een dwarsdoorsnede van de in Nederland vervaardigde UPO's. In totaal zijn zeven verschillende UPO's over belastingjaar 2012 vergeleken met elkaar; Achmea, ABP1, ABP2, ASR, Aegon, Zwitserleven en Pensioenfonds Zorg & Welzijn. Hierbij zijn alle deelonderwerpen van het UPO geanalyseerd: pensioen bij pensionering, pensioen bij overlijden, arbeidsongeschiktheid, factor A en keuzemogelijkheden. Op basis van de meest voorkomende onderdelen en opmaak is een eigen ontwerp gemaakt voor het "gemiddelde" UPO (bijlage 8.1). Hierbij is een fictief pensioenfonds SBT bedacht.

4.2 Vragenlijsten

Op basis van het "gemiddelde" UPO en de voorwaarden *hoogte, toereikendheid* en *handelingsperspectief*, zoals omschreven in het onderzoek "Pensioen in duidelijke taal" (2012), is er een vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst betreft vragen die een pensioendeelnemer moet kunnen beantwoorden op basis van het gemiddelde UPO. Na zorgvuldige afwegingen betreffende het aantal vragen en de inhoudelijke controle door pensioenuitvoerder ASR, is een vragenlijst van veertien vragen overgebleven (zie bijlage 8.3). Tellen we alle deelvragen zoals vraag 4b en 4c mee dan komt het totaal op vijftientig vragen uit. Zoals te lezen in 2.4.4. zijn drie vragen samengevoegd op basis van overeenkomstige vindprestaties en zoektijden. Zo komt het totaal aantal vragen voor de analyse uit op tweeëntwintig.

Voorafgaand aan de UPO-vragenlijst werd de *pensioeninteresse* van de deelnemers getoetst. Op basis van stellingen moest men op een 7-punts Likertschaal aangeven eens of oneens te zijn. Deze *pensioeninteresseset* meet twee constructen; *betrokkenheid* en *urgentiebesef*.

Een voorbeeld van een vraag naar betrokkenheid is vraag 1 (bijlage 8.5): "*Ik maak regelmatig tijd vrij om met mijn pensioen bezig te zijn.*" Een voorbeeld van een vraag naar urgentiebesef is vraag 11: "*Wat betreft mijn financiële toekomst wil ik zo min mogelijk aan toeval overlaten.*"

De betrokkenheidstoets heeft een betrouwbaarheid van .72 (Cronbachs Alpha) bij alle vragen tezamen. De vragen waren gericht op het meten van twee constructen. De vragen 1, 3, 4, 5 en 10 meten de *betrokkenheid* met een betrouwbaarheid van .70 (Cronbachs Alpha) na verwijdering van vraag 8. Het *urgentiebesef* werd gemeten door de vragen 2, 6, 7, 9 en 11 met een betrouwbaarheid van .75 (Cronbachs Alpha).

4.3 Pensioendeelnemers

In het onderzoek is een verdeling gemaakt tussen twee leeftijdsgroepen deelnemers en drie opleidingsniveaugroepen (bijlage 8.6) op basis van CBS-gegevens voor Nederland (CBS StatLine, 2011). De leeftijdsgroepen betreffen een jongere (van 20 tot 38 jaar, gemiddelde leeftijd is 27 jaar (SD 4.42)) en een oudere groep (van 50 tot 65 jaar, gemiddelde leeftijd is 54 (SD 3.55)). Deze proefpersonen zijn geselecteerd op basis van het eerder genoemde weerbarstige probleem van pensioenen: op jonge leeftijd is de uitkeringsdatum nog te ver weg, terwijl het op oudere leeftijd te laat lijkt

om hier nog iets aan te doen. De middengroep van 38 tot 50 jaar is hierbij buiten beschouwing gelaten omdat deze groep een mengeling van zowel de jongere als oudere proefpersonen betreft. Men kan al jaren aan het werk zijn of net zijn begonnen en dus nog niet eerder met het pensioen te maken hebben gehad. Alle proefpersonen zijn op basis van de vooraf bekende verdeling benaderd om de juiste leeftijdsverdeling te krijgen. Daarnaast zijn proefpersonen actief benaderd op basis van de bij CBS bekende cijfers over het opleidingsniveau in Nederland (tabel 1). Vergeleken met de CBS-gegevens zijn er kleine verschillen, maar blijft de afwijking binnen de perken. De laag opgeleidengroep heeft een afwijking van 4,2%, de midden opgeleidengroep heeft een afwijking van 4,7% en de hoog opgeleidengroep heeft een afwijking van 0,4%. De verdeling man/vrouw-verhouding is 55% mannen en 45% vrouwen (tabel 2).

Tabel 1: Opleidingsniveau groepen pensioendeelnemers vergeleken met CBS-gegevens beroepsbevolking 2011.

| Opleidingsniveau | 20-38 jaar | 50 - 65 jaar | totaal | CBS- gegevens |
|--------------------------|---------------|-----------------|--------|------------------|
| Basisschool, LBO, | 5 | 14 | 19 | |
| MBO1, MAVO | 9,8% | 28,6% | 19% | 23,2% |
| MBO2, MBO3, MBO4, | 27 | 20 | 47 | |
| MULO, HAVO, VWO | 52,9% | 40,8% | 47% | 42,3% |
| HBO, Universiteit | 19 | 15 | 34 | |
| | 37,3% | 30,6% | 34% | 33,6% |
| Totaal | 51 | 49 | 100 | |

Tabel 2: Verhouding man/vrouw per opleidingsniveau

| Opleidingsniveau | Man | Vrouw |
|------------------------|------|-------|
| Laag opgeleid | 198 | 220 |
| | 9% | 10% |
| Midden opgeleid | 550 | 484 |
| | 25% | 22% |
| Hoog opgeleid | 462 | 286 |
| | 21% | 13% |
| Totaal | 1210 | 990 |
| | 55% | 45% |

5. Resultaten

Binnen het onderzoek zijn twee resultaten mogelijk voor de pensioendeelnemers. Men kan het antwoord vinden en men kan het antwoord vervolgens begrijpen. Er wordt dus onderscheid gemaakt tussen vind- en begripsprestaties. Dit verschil blijkt ook uit de scores bij de pensioendeelnemers. Zo haalde men een gemiddelde score van .65 (SD .48) bij vinden en een gemiddelde score van .59 (SD .49) bij begrip. De begripsprestatie werd gedichotomiseerd zodat beide afhankelijke variabelen dezelfde waarden bevatten. Begrip werd gemeten op basis van (meerdere) trefwoorden. Het aantal juiste trefwoorden werd afgerond naar waarde 1 of 0 (dichotoom). Bijvoorbeeld één van de drie trefwoorden correct betekende een begripsprestatie van .33. Dit werd vervolgens afgerond naar 0. Andersom gold uiteraard dezelfde afronding waarbij .75, drie van de vier trefwoorden correct, een begripsprestatie van 1 opleverde. De vindsprestaties waren al dichotoom; men vindt de juiste passage (dan 1) of niet (dan 0). Dit verschil per prestatie wordt meegenomen in de rapportage van de resultaten: vinden verschilt van begrijpen.

Naast de moeilijkheidsscores van alle veertien UPO-vragen (bijlage 8.3) is pensioeninteresse een mogelijke voorspeller voor de prestaties bij zowel *vinden* als *begrijpen*. De afhankelijke variabele *pensioeninteresse* betreft twee factoren: *urgentiebesef* en *betrokkenheid*. Deze interessefactoren zijn schaalvariabelen en worden na de variabelen van Mosenthal gebruikt om de voorspelling van de prestaties mogelijk verder te verbeteren.

Met behulp van een logistische regressieanalyse wordt onderzocht welke onafhankelijke variabelen bijdragen in de voorspelling van de prestaties van de deelnemers. Een logische verwachting is: hoe hoger de moeilijkheidsscore, hoe lager de prestaties van de pensioendeelnemers. Deze voorspelling wordt uitgedrukt in 2LogLikeliHoods (of aannemelijkheidsratio's) en dient zo dicht mogelijk bij *nul* te liggen (Van Rossum, 2007). Door de variabelen als predictoren op te nemen in een geschat model wordt de aannemelijkheidsratio verlaagd ten opzichte van het model zonder predictoren.

5.1 Correlaties tussen onafhankelijke variabelen

Voordat de variabelen van Mosenthal worden gebruikt als predictoren bij het verbeteren van het model zijn de correlaties tussen de variabelen geanalyseerd. Bij sterke samenhang kunnen vreemde resultaten ontstaan. De correlaties blijken laag en ruim onder .60 (tabel 3). We kunnen hiermee mogelijke problemen met collineariteit uitsluiten. Op basis van de correlaties mogen de verschillende variabelen gebruikt worden bij de logistische regressieanalyse.

Tabel 3: correlaties onafhankelijke variabelen

| Variabelen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--|------|------|------|------|------|------|---|
| 1. Type informatie | - | | | | | | |
| 2. Type taak | -.19 | - | | | | | |
| 3. Aantal frases | -.18 | -.00 | - | | | | |
| 4. Aantal antwoorden | .47 | -.26 | -.08 | - | | | |
| 5. Match gegeven en gevonden informatie | -.18 | .10 | .16 | -.35 | - | | |
| 6. Match benodigde en gevonden informatie | .02 | .23 | -.09 | .52 | -.16 | - | |
| 7. Plausibele afleiders | -.45 | .12 | .56 | -.07 | -.05 | -.02 | - |

N=22

5.2 Vindprestaties

Mosenthal voorspelt de moeilijkheid van begripstaken; een combinatietaak van vraag en document. Per vraag is de moeilijkheid voorspeld. Hierbij tonen de resultaten dat er verschillen zijn tussen vindprestaties en begripsprestaties. Zo moet er per prestatiesoort de moeilijkheidscore worden geanalyseerd.

De logistische regressieanalyse laat zien of de voorspelling van de prestaties beter wordt. De verbetering wordt geanalyseerd door stapsgewijs de significante onafhankelijke variabelen op te nemen in een geschat model. We kunnen spreken dan van predictoren zodra deze onafhankelijke variabelen zijn opgenomen in het geschatte model. De aannemelijkheidsratio van het model zonder predictoren is $\text{Chi}^2=2.834,91$ en wordt vergeleken met de aannemelijkheidsratio van het geschatte model met

predictoren. Deze is 2.598,16, wat een verbetering is van $\text{Chi}^2=236,74$ (236.74;df=5;p<.001).

In het geschatte model worden 5 onafhankelijke variabelen stapsgewijs opgenomen die de voorspelbaarheid van het model verhogen ten opzichte van het model zonder voorspellers. Het gaat hierbij om 5 variabelen: *Plausibele afleiders*, *match gegeven informatie en gevonden informatie*, *match benodigde informatie en gevonden informatie*, *type informatie* en *type taak* (tabel 3). De variabelen *aantal frases waar het antwoord op gezocht dient te worden* als *aantal antwoorden* vallen buiten het geschatte model. Opvallend bij *match gegeven informatie en gevonden informatie* is dat de *Exp(B)* boven 1 (e.g. 1.32) is. Dit betekent hoe hoger de moeilijkheidsscore, hoe groter de kans op vindprestaties bij de deelnemers.

Tabel 4: Logistische regressieanalyse bij vindprestaties

| Voorspellers opgenomen in model | Exp(B) | P | -2LogLikelihood |
|--|--------|------|-----------------|
| Plausibele afleiders | .78 | .001 | 2.746,99 |
| Match gegeven informatie en gevonden informatie | 1.32 | .001 | 2.671,47 |
| Match benodigde informatie en gevonden informatie | .44 | .000 | 2.621,43 |
| Type informatie | .74 | .000 | 2.609,64 |
| Type taak | .36 | .000 | 2.598,16 |

De logistische regressieanalyse laat zien dat 5 variabelen en deelvariabelen een verbetering van het geschatte model opleveren. De eerste hierbij, op volgorde zoals Mosenthal deze hanteert, is *type benodigde informatie*. Hogere moeilijkheidsscores bij *type benodigde informatie* voorspellen normaliter lagere vindprestaties. Maar de pensioendeelnemers vinden vaker de juiste passage in het UPO bij een hogere dan bij een lagere moeilijkheidsscore. De moeilijkheid van vinden lijkt hierbij omgekeerd te werken ten opzichte van het model van Mosenthal. Dit zal uitgebreid worden behandeld in hoofdstuk 5.5.

Tabel 5: Vindprestaties bij type informatie

| Type informatie (Moeilijkheidsscores) | Vinden Ja | Vinden Nee |
|--|----------------|----------------|
| 2 | 63,6% N=700 | 36,4% N=400 |
| 3 | 66,9% N=535 | 33,1% N=265 |
| 4 | 68,7% N=206 | 31,3% N=94 |

De tweede variabele van Mosenthal is *type match* wat een totaalscore van een aantal subvariabelen is: *Type taak*, *aantal frases waar het antwoord op gezocht dient te worden*, *aantal antwoorden*, *match gegeven informatie en gevonden informatie* en *match benodigde informatie en informatie gevonden informatie*. Hierbij worden de subvariabelen: *aantal frases waar het antwoord op gezocht dient te worden* en *aantal antwoorden* niet opgenomen in ons geschatte model. De drie opgenomen subvariabelen zijn:

- **Type taak**

Hierbij zijn moeilijkheidscore 1 (*locate task*), 2 (*cycle task*) en 3 (*integrate task*) van toepassing op de vindprestaties. De prestaties bij *cycle task* wijken sterk af van de twee andere moeilijkheidscores. 72,2% vindt de juiste passage (tabel 5) waarbij de verwachting ongeveer 57% zou zijn. Op *Cycle task* behaalt men een hogere vindprestatie dan op *locate task*. Een vindprestatie die tegen de voorspelling van Mosenthal ingaat.

Tabel 6: Vindprestaties bij type taak

| Type taak (Moeilijkheidsscores) | Vinden Ja | Vinden Nee |
|------------------------------------|----------------|----------------|
| 1 | 65,6% N=986 | 34,4% N=517 |
| 2 | 72,2% N=359 | 27,8% N=138 |
| 3 | 48% N=96 | 52% N=104 |

- **Match gegeven informatie en gevonden informatie**

Deze subvariabele kreeg moeilijkheidscore 0 (*letterlijke match of synoniem*), moeilijkheidscore 1 (*lage tekstbase inferentie noodzakelijk*) en moeilijkheidscore 3 (*hoge tekstbase inferentie noodzakelijk*). De sterkste afwijking vertoont moeilijkheidscore 3. Slechts 29% vindt daarbij de correcte passage terwijl bij moeilijkheidscore 1 nog 65,2% de correcte passage vindt (tabel 7).

Tabel 7: Vindprestaties bij match gegeven informatie en gevonden informatie

| Match gegeven en gevonden informatie (Moeilijkheidsscores) | Vinden | Vinden |
|---|-----------------|----------------|
| | Ja | Nee |
| 0 | 73,6% N=368 | 26,4% N=132 |
| 1 | 65,2% N=1044 | 34,8% N=556 |
| 3 | 29% N=29 | 71% N=71 |

- **Match benodigde informatie en gevonden informatie**

Gelijk aan de vorige subvariabele waren hier 3 moeilijkheidscores van toepassing: moeilijkheidscore 0 (*geen inferentie noodzakelijk*), moeilijkheidscore 2 (*lage tekstbase inferentie*) en moeilijkheidscore 3 (*voorkennis*). De aflopende vindprestaties zijn normaal verdeeld over de scores (tabel 8).

Tabel 8: Vindprestaties bij match benodigde informatie en gevonden informatie

| Match benodigde en gevonden informatie (Moeilijkheidsscores) | Vinden | Vinden |
|---|----------------|----------------|
| | Ja | Nee |
| 0 | 73% N=657 | 27% N=243 |
| 2 | 65,9% N=527 | 34,1% N=273 |
| 3 | 51,4% N=257 | 48,6% N=243 |

De laatste variabele is *plausibele afleiders* waarbij het toenemen van het aantal en de plaats van de afleiders een indicatie is voor de vindprestaties van de pensioendeelnemers. 81,8% van de vragen hebben geen *plausibele afleiders* voor het juiste antwoord. 13,6% van de vragen krijgt moeilijkheidsscore 2 en 4,5% score 3. De vindprestaties worden lager naarmate de moeilijkheidsscore van de vragen toeneemt (tabel 9). Moeilijkheidsscore 3 (*afleider voor zowel gegeven als gevraagde informatie komt voor in verschillende paragrafen, een waar het correcte antwoord ook voorkomt*) wijkt hierbij sterk af van de andere vindprestaties. Niemand vindt hierbij de juiste passage.

Tabel 9: Vindprestaties bij plausibele afleiders

| Plausibele afleiders (Moeilijkheidsscores) | Vinden | Vinden |
|---|----------------|---------------|
| | Ja | Nee |
| 1 | 68% N=1224 | 32% N=576 |
| 2 | 72,3% N=217 | 27,7% N=83 |
| 3 | 0% N=0 | 100% N=100 |

Bij vindprestaties worden twee van de drie variabelen van Mosenthal opgenomen in het geschatte model. Alleen bij de variabele *type match* dragen niet alle subvariabelen bij aan een verbetering van het model. De grootste afwijkingen in vindprestaties worden veroorzaakt door volgende moeilijkheidsscores:

- *Integrate Task*
- *Hoge tekstbase inferentie noodzakelijk*
- *Afleider voor zowel gegeven als gevraagde informatie komt voor in verschillende paragrafen, één waar het correcte antwoord ook voorkomt.*

5.3 Begripsprestaties

Ook de verbetering van het model bij begripsprestaties wordt berekend middels een logistische regressieanalyse. Hierbij wordt wederom een geschat model, met hierin alle mogelijke predictoren, afgezet tegen een model zonder predictoren. De aannemelijkheidsratio van het model zonder predictoren is $\text{Chi}^2=2.982,48$ en wordt vergeleken met de aannemelijkheidsratio van het geschatte model, dit is

$\chi^2=2.813,22$. De verbetering ten opzichte van het model zonder predictoren is $\chi^2=169,25$ ($169,25; df=5; p<.001$). In het geschatte model worden 5 onafhankelijke variabelen stapsgewijs opgenomen die de voorspelbaarheid van het model. Het gaat hierbij om: *Aantal antwoorden*, *aantal frases antwoorden zoeken*, *match benodigde informatie en gevonden informatie*, *type informatie en aanwezigheid afleiders* (tabel 10). De subvariabelen *type taak* en *match gegeven informatie en gevonden informatie* worden niet opgenomen in het model.

Tabel 10: Logistische regressieanalyse bij begripsprestaties

| Predictoren opgenomen in model | Exp(B) | P | -2LogLikelihood |
|--|--------|------|-----------------|
| Aantal antwoorden | .77 | .001 | 2.873,86 |
| Aantal frases antwoorden zoeken | .76 | .012 | 2.841,82 |
| Match benodigde informatie en gevonden informatie | .73 | .000 | 2.825,85 |
| Type informatie | .83 | .000 | 2.820,68 |
| Aanwezigheid afleiders | .68 | .006 | 2.813,22 |

Voor de begripsprestaties gelden dezelfde mogelijke variabelen als bij vindprestaties, 3 variabelen en 5 subvariabelen van *type match*. De logistische regressieanalyse laat zien dat in totaal 5 variabelen en subvariabelen als predictors de voorspelbaarheid vergroten. De eerste variabele op basis van Mosenenthal is *type informatie*.

De moeilijkheidscores bij *type informatie* zijn moeilijkheidscore 2, 3 en 4 (vanwege meerdere mogelijkheden zie bijlage 8.7). Naar verwachting verlopen hierbij de prestaties: hoe hoger de moeilijkheidscore, hoe lager de begripsprestaties van de pensioendeelnemer (tabel 11).

Tabel 11: Begripsprestaties bij type informatie

| Type informatie (Moeilijkheidsscores) | Trefwoorden | Trefwoorden |
|--|----------------|----------------|
| | genoemd | genoemd |
| | Ja | Nee |
| 2 | 64% N=704 | 36% N=396 |
| 3 | 54,9% N=361 | 45,1% N=439 |
| 4 | 49,7% N=149 | 50,3% N=151 |

De tweede variabele van het model van Mosenthal is *type match* en is samengesteld uit 5 subvariabelen. Hierbij worden de volgende 3 opgenomen in het geschatte model:

- **Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden**

De moeilijkheidsscores hierbij zijn: score 0 (*1 frase*), score 1 (*2 frases*) en score 2 (*3 frases*). Er blijkt een afwijkende prestatie bij moeilijkheidscore 1, waarbij nog altijd 59% de trefwoorden noemt (tabel 12). De begripsprestatie neemt daarna ineens af met 20%.

Tabel 12: Begripsprestaties bij aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden

| Aantal frases waarop het antwoord gezocht moet worden (Moeilijkheidsscores) | Trefwoorden | Trefwoorden |
|---|-----------------|----------------|
| | genoemd | genoemd |
| | Ja | Nee |
| 0 | 60,4% N=1148 | 39,6% N=752 |
| 1 | 59% N=59 | 41% N=41 |
| 2 | 42,5% N=85 | 57,5% N=115 |

- **Aantal antwoorden**

Hierbij gaat het om het aantal te noemen trefwoorden (bijlage 8.4) door de deelnemers. De moeilijkheidscores hierbij zijn score 0 (*1 responsitem*), moeilijkheidscore 1 (*2 responsitems*), score 2 (*3-4 responsitems*) en score 3 (*5 en meer responsitems*). De begripsprestatie bij moeilijkheidscore 1 wijkt af van de verwachting, met een begripsprestatie van 71,4% is deze hoger dan bij score 0 (tabel 13).

Tabel 13: Begripsprestaties bij aantal antwoorden

| Aantal antwoorden (Moeilijkheidscores) | Trefwoorden | Trefwoorden |
|---|----------------|----------------|
| | genoemd | genoemd |
| | Ja | Nee |
| 0 | 63,4% N=317 | 36,6% N=183 |
| 1 | 71,4% N=643 | 28,6% N=257 |
| 2 | 44,4% N=311 | 55,6% N=389 |
| 3 | 21% N=21 | 79% N=79 |

- **Match benodigde en gevonden informatie**

De moeilijkheidscores worden bepaald door de hoeveelheid inferenties. Hierbij gaat het om 3 verschillende scores: score 0 (*geen inferentie noodzakelijk*), score 2 (*lage tekstbase inferentie noodzakelijk*) en moeilijkheidscore 3 (*voorkennis*). Ook hierbij verloopt de voorspelling niet volgens verwachting. Bij *lage tekstbase inferentie* blijkt men lager te presteren dan bij *voorkennis* (tabel 14).

Tabel 14: Begripsprestaties bij gevonden informatie

| Match benodigde en gevonden informatie (Moeilijkheidsscores) | Trefwoorden | Trefwoorden |
|--|----------------|----------------|
| | genoemd | genoemd |
| | Ja | Nee |
| 0 | 71,2% N=641 | 28,8% N=259 |
| 2 | 47,8% N=382 | 52,2% N=418 |
| 3 | 53,8% N=269 | 46,2% N=231 |

Het model van Mosenthal omschrijft als laatste predictor de *plausibele afleiders*. Er is een afwijking in begripsprestaties bij moeilijkheidscore 3 (*afleider voor zowel gegeven als gevraagde informatie komt voor in verschillende paragrafen, een waar het correcte antwoord ook voorkomt*). Slechts 10% van deelnemers vindt hierbij de trefwoorden (tabel 15). Een vreemde begripsprestaties wordt behaald bij moeilijkheidscore 2 (*afleider gegeven of gevraagde informatie*) waarbij hogere begripsprestaties worden behaald dan bij moeilijkheidscore 1 (*geen plausibele afleiders aanwezig*).

Tabel 15: Begripsprestaties bij plausibele afleiders

| Plausibele afleiders (Moeilijkheidsscores) | Trefwoorden | Trefwoorden |
|---|-----------------|----------------|
| | genoemd | genoemd |
| | Ja | Nee |
| 1 | 59,6% N=1073 | 40,4% N=727 |
| 2 | 69,7% N=209 | 30,3% N=91 |
| 3 | 10% N=10 | 90% N=90 |

De predictoren die volgens de logistische regressieanalyse de grootste afwijkingen vertonen bij de begripsprestaties zijn:

- *Type informatie*
- *3 frases waarop gezocht dient te worden*
- *5 of meer antwoorden*
- *Lage tekstbase inferentie noodzakelijk*

- *Aanwezigheid afleiders voor zowel gegeven als gevraagde informatie komt voor in verschillende paragrafen, een waar het correcte antwoord ook voorkomt*

5.4 Invloed pensioeninteresse

De predictoren van het model van Mosenthal zijn nu ingevoerd in het geschatte model en voorspellen de prestaties op de 14 UPO-vragen. Op basis van onderzoek naar de invloed van interesse door Clinton en Van den Broek (2012) zijn er tevens vragen gesteld over de pensioeninteresse van de deelnemers. Interesse naar pensioen kan mogelijk van toegevoegde waarde zijn in de prestatievoorspellingen van de pensioendeelnemers. Deze interessefactoren (*betrokkenheid* en *urgentiebesef*) worden toegevoegd aan het geschatte model om het model te verbeteren. Voor het model zonder predictoren voor *vinden* geldt, zoals hierboven al vermeld, een aannemelijkheidsratio van $\text{Chi}^2=2.834,91$. Vergelijken wij deze ratio met de aannemelijkheidsratio van het geschatte model inclusief de variabelen van Mosenthal dan is de aannemelijkheidsratio $\text{Chi}^2=2.598,16$ (tabel 4). De verbetering van het geschatte model met hierbij de interessefactoren zorgt voor een aannemelijkheidsratio van $\text{Chi}^2=2.590,90$ (tabel 16). Een kleine verbetering van $\text{Chi}^2=7,26$. Hierbij wordt alleen de interessefactor *urgentiebesef* opgenomen als predictor in het geschatte model. *Betrokkenheid* levert geen significante verbetering van het model op.

Net als bij *match gegeven informatie en gevonden informatie* blijkt *urgentiebesef* omgekeerd te werken als predictor. Hoe hoger de score bij *urgentiebesef* hoe hoger de kans op vindprestaties. Maar doordat deze variabele op negatief gerichte schaal is gemeten (7 is het slechtste) dient deze voorspelling te worden omgedraaid. Hoe hoger de score bij *urgentiebesef* hoe kleiner de kans op vindprestaties.

Tabel 16: Logistische regressieanalyse inclusief interesse bij vindprestaties

| Predictoren opgenomen in model | Exp(B) | P | -2LogLikelihood |
|--|--------|------|-----------------|
| Plausibele afleiders | .78 | .001 | 2.746,99 |
| Match gegeven informatie en gevonden informatie | 1.32 | .001 | 2.671,47 |
| Match benodigde informatie en gevonden informatie | .44 | .000 | 2.621,43 |
| Type informatie | .74 | .000 | 2.609,64 |
| Type taak | .36 | .000 | 2.598,16 |
| Urgentiebesef | 1.14 | .007 | 2.590,90 |

Voor begripsprestaties moet dezelfde mogelijke toevoeging van interessefactoren worden geanalyseerd. Wordt de voorspelling beter door de toevoeging van één of beide factoren? Het antwoord hierop blijkt uit de verbetering van de aannemelijkheidsratio van $\text{Chi}^2=26,21$ ($26.21; df=6; p<.001$). Zonder toevoegingen van interessefactoren aan het geschatte model was de $\text{Chi}^2=2.813,22$ (tabel 10). Door de factor *betrokkenheid* toe te voegen verbetert de aannemelijkheidsratio naar $\text{Chi}^2=2.794,55$ (tabel 17). De predictor *betrokkenheid* heeft tevens invloed op de andere predictoren van het geschatte model. De stapsgewijze Chi^2 is bij predictor vijf *aanwezigheid afleiders* geen $\text{Chi}^2=2.813,22$ (tabel 10) maar $\text{Chi}^2=2.799,79$. Zodra in de volgende stap factor *urgentiebesef* aan de andere predictoren wordt toegevoegd verbeterd het geschatte model naar $\text{Chi}^2=2.787,01$ (tabel 17). De voorspelling wordt dus $\text{Chi}^2=26,21$ beter door zowel interessefactor *betrokkenheid* als *urgentiebesef* op te nemen als predictor in het model.

Bij *urgentiebesef* geldt wederom de omgekeerde beredenering: hoe minder *urgentiebesef*, hoe hoger de begripsprestaties. Bij *betrokkenheid* is $\text{Exp}(B) = .89$ waardoor een hogere score (minder *betrokkenheid* bij een negatief gerichte schaal) ook minder begripsprestaties voorspelt. Hoe minder *betrokkenheid*, hoe lager de begripsprestaties van de deelnemers.

Tabel 17: Logistische regressieanalyse inclusief interesse bij begripsprestaties

| Predictoren opgenomen in model | Exp(B) | P | -2LogLikelihood |
|--|--------|------|-----------------|
| Aantal antwoorden | .77 | .001 | 2.873,86 |
| Aantal frases antwoorden zoeken | .76 | .012 | 2.841,62 |
| Match benodigde informatie en gevonden informatie | .73 | .000 | 2.825,67 |
| Type informatie | .83 | .000 | 2.809,58 |
| Aanwezigheid afleiders | .68 | .006 | 2.799,79 |
| Betrokkenheid | .89 | .002 | 2.794,55 |
| Urgentiebesef | 1.24 | .000 | 2.787,01 |

We kunnen spreken van een verbetering van het model door *pensioeninteresse* toe te voegen, maar er is een verschil tussen vind- en begripsprestaties. Het opnemen van *urgentiebesef* zorgt bij beide prestaties voor verbetering van het geschatte model. Terwijl *betrokkenheid* alleen bij de begripsprestaties zorgt voor een verbetering van het geschatte model.

5.5 Predictoren die het regressiemodel niet gehaald hebben

Binnen het model van Mosenthal (1998) werd verondersteld dat alle 3 de variabelen significante voorspellingen konden maken voor de prestaties van deelnemers aan het onderzoek. De prestaties binnen dit onderzoek zijn opgedeeld in vinden en begrijpen. Bij de vindprestaties vielen zowel *aantal frases waar het antwoord op gezocht dient te worden* als *aantal antwoorden* buiten het voorspellende regressiemodel. Een logisch gevolg van de samenstelling van de meting. Zo had het *aantal frases waarop gezocht dient te worden* geen effect op de vindprestaties. De pensioendeelnemer kon de juiste passage aanwijzen in het UPO of de toelichting zonder hierbij afgerekend te worden op de combinatie van frases. Men kon het antwoord namelijk vinden of niet vinden. Er was dus geen ruimte voor 1 frase van de 3 frases "gevonden", waarmee het effect van de voorspelbaarheid teniet is gedaan. De tweede deelvariabele, *aantal antwoorden*, is niet van invloed op de vindprestaties. Het gaat bij vindprestaties niet om de correcte hoeveelheid antwoorden, maar slechts om het zoeken naar de juiste passage.

Naast de voorspellers vanuit het model van Mosenthal is de voorspellende waarde van pensioeninteresse bij de deelnemers onderzocht. Deze bleek alleen van toepassing op *urgentiebesef* en niet op *betrokkenheid*. Urgentiebesef zou kunnen betekenen dat men het gevoel heeft het pensioen belangrijk te vinden. Men heeft dan ervaring met het UPO en kan zichzelf hierdoor overschatten. Misschien verwacht men vooraf te veel van deze kennis en geeft hierdoor onjuiste antwoorden of zegt het niet te kunnen vinden. Hoe minder *urgentiebesef*, hoe minder last men heeft van deze overschatting en hoe beter de prestaties van de deelnemers. *Betrokkenheid* kan bij de vindprestaties worden overtroffen door de scankwaliteiten van de deelnemers. Zodra er *begrip* van pensioenen noodzakelijk is voor het antwoord wordt *betrokkenheid* weer opgenomen in het geschatte model. De begripsprestaties kunnen zo verklaren waarom de vindprestaties niet worden voorspeld door de mate van *betrokkenheid*. Dit blijft slechts een aanname. Voor gegronde uitspraken is gericht onderzoek nodig.

Bij begripsprestaties draagt *type taak* en *match gegeven informatie en gevonden informatie* niet bij aan de voorspelling van de begripsprestaties van pensioendeelnemers. Begrip werd gemeten op basis van steekwoorden die deelnemers in hun antwoord moesten noemen. Bij alleen vinden van de juiste informatie werd geen score behaald op begrip. Type taak gaf juist aan welke taak de deelnemer moest volbrengen om het juiste antwoord te vinden. Dit gaat vooraf aan het vormen van het

antwoord. Zo wordt de *cycle task* door Mosenthal omschreven als: "lezers dienen een herhalende serie lokaliserende zoekopdrachten in een document te voltooien". Met andere woorden, er moet slechts worden gezocht en er wordt niet gekeken naar de mate van begrip. Bij *match gegeven informatie en gevonden informatie* gaat het deels om een zoekopdracht waarbij overeenkomst wordt gevonden in informatie vanuit de vraag en informatie in het document. Staat deze informatie niet letterlijk in de tekst, dan is enige vorm van inferentie nodig. Er wordt hierbij alleen gekeken naar de zoekopdracht en niet naar het antwoord.

5.6 Kwalitatieve duiding vragen met afwijkende prestaties

Het model van Mosenthal werkt op basis van kwantificering van de begripstaken. Hoe hoger de moeilijkheidscore, hoe lager de prestaties van de deelnemer. Zo kan vooraf een voorspelling worden gegeven van de prestaties. In dit onderzoek naar het Uniform Pensioenoverzicht blijken echter afwijkingen te bestaan op het model van Mosenthal.

Bij de vindprestaties werden de volgende afwijkingen geconstateerd:

- *Cycle task* bleek makkelijker dan *Locate task*

Een voorbeeld van een *cycle task* vraag is vraag 4a (bijlage 8.3):

"Stel dat Anna volgende maand een ongeluk krijgt, en helemaal niet meer kan werken.

A. Uit welke onderdelen bestaat dan haar inkomen?"

Voor het antwoord moet informatie gecombineerd worden door de pensioendeelnemer. Hierbij vormen informatie vanuit het UPO en de toelichting samen het antwoord; een zogenaamde *cycle task* volgens Mosenthal. De vindprestaties zijn gemeten op het wel of niet vinden van informatie. Het blijkt dat deelnemers de informatie vanuit of het UPO of de toelichting weten te vinden. Dit betreft dan slechts een deel van het juiste antwoord. Zo is vaak bij "bijzonder zoeken" (bijlage 8.4) genoteerd dat het antwoord alleen gebaseerd is op het UPO en niet op de toelichting of andersom. Vervolgens is het antwoord wel gevonden alleen niet volledig. Dit is onmogelijk voor een *locate task* want het antwoord kan hierbij slechts op 1 plaats worden gevonden. Een voorbeeld hiervan is vraag 3a (bijlage 8.3):

"Stel, Anna de Vries blijft tot haar 65^{ste} dit werk doen.

A. Hoeveel pensioen krijgt zij dan van SBT?"

Het antwoord op deze vraag is alleen te vinden in het UPO onder *Te bereiken pensioen*. Kan iemand dit niet vinden, dan is het niet mogelijk om een andere

passage aan te wijzen in het UPO of toelichting waar een deel van het antwoord staat. Bij vindprestaties lijkt de *cycle task* hiermee meer kansen te scheppen om het goede antwoord te vinden dan bij *locate task*.

- *1 plausible afleider* bleek gemakkelijker dan geen plausible afleider

Een voorbeeld van dergelijke vraag is 6a (bijlage 8.3):

"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.

A. Wat krijgt haar man aan pensioen?"

De afleider voor deze vraag staat in het UPO als "na beëindiging van uw deelname". Deze afleider is alleen mogelijk bij vragen die op basis van specifieke eigenschappen van de contact kunnen afwijken van elkaar. In dit geval de vraag of iemand nog deelneemt in het pensioenfonds en of men is overleden voor of na de pensioendatum. Een mogelijkheid hierbij is dat men hierdoor getriggerd wordt om goed te lezen, want beide tabellen zien er exact hetzelfde uit. Alleen de getallen veranderen per context. Ditzelfde komt voor bij vraag 6d (bijlage 8.3).

Bij begripsprestaties werden ook dergelijke afwijkingen gevonden van het model van Mosenthal:

- *2 antwoorden/trefwoorden* bleek gemakkelijker dan *1 antwoord/trefwoord*

Bij trefwoorden is het aantal gedichitomiseerd, waardoor bij 1 van de 2 genoemde trefwoorden de score .50 opleverde. Deze score werd vervolgens afgerond naar 1 waardoor iedere deelnemer die slechts 1 trefwoord in zijn antwoord opnam een goed antwoord heeft gegeven. Hierdoor neemt de kans op een goed antwoord toe van 50% (1 trefwoord=goed of geen trefwoord=fout) naar 67% (1 trefwoord=goed, 2 trefwoorden=goed of geen trefwoord=fout). Doordat er meer trefwoorden in het antwoord gegeven moeten worden zal het document ook meer informatie bevatten over het antwoord. Een voorbeeld hiervan is vraag 10c (bijlage 8.3):

"Stel, Anna de Vries is 1 januari 2013 bij een andere wasserij gaan werken.

Wat betekent dat voor haar pensioen?"

De trefwoorden hierbij zijn (bijlage 8.4):

- Niets

- Omdat die wasserij een textielverzorgingsbedrijf is en dus ook bij SBT zit

De duiding van het begrip zit in het tweede trefwoord. Toch zal het antwoord goed zijn als slechts 1 trefwoord wordt genoemd.

- Vragen waarbij *voorkennis* nodig was werden beter beantwoord dan vragen waar *lage tekstbase inferentie* nodig was. Een voorbeeld van een vraag waarbij voorkennis werd gevraagd is vraag 7a (bijlage 8.3):

"Anna gaat op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak werken. Anderhalf jaar later overlijdt zij, op 64-jarige leeftijd. Haar man Bert blijft achter met twee kinderen van 13 en 15, maar die zijn niet van Anna, maar van zijn eerste vrouw.

A. Wat krijgt Anna's man aan pensioen van SBT?"

Pensioendeelnemers konden het antwoord hierop niet vinden in het UPO of de toelichting. Men moet hierbij begrijpen dat Anna nog 1 jaar werkt voor haar pensioen binnen SBT en daarna weggaat. Haar man heeft dan recht op het partnerpensioen na beëindiging van deelname maar voor pensioendatum (bijlage 8.1). Er dient bovenop dit bedrag een jaar partnerpensioenopbouw te worden berekend. Dit vraagt enige voorkennis over pensioenen maar deze kennis blijkt vaker voor te komen dan vragen waarbij inferenties gemaakt moeten worden. Het lijkt er dus op dat het begrip er al moet zijn want men kan dit begrip moeilijker creëren op basis van het UPO.

- *Aanwezigheid van plausibele afleiders voor gegeven of gevraagde informatie* zorgden voor betere begripsprestaties dan bij *afwezigheid van afleiders*.

Bij de begripstaak lijken dezelfde mechanismen van toepassing als bij de vindprestaties. De overeenkomsten in opmaak zijn erg groot, waardoor men actief de verschillen zoekt. Daarnaast was de belangrijkste vraag met deze afleider vraag 4b (bijlage 8.3):

"Stel dat Anna volgende maand een ongeluk krijgt, en helemaal niet meer kan werken.

B. Hoe hoog is haar totale inkomen dan ongeveer?"

Door slechts 1 trefwoord te noemen in het antwoord behaalt de deelnemer al de score 1. In vraag 4a is de vraag gesteld over de onderdelen waaruit dit inkomen zal bestaan. De afleider voor vraag 4b is al gelezen in vraag 4a en waarschijnlijk minder van toepassing op vraag 4b.

6. Conclusie en discussie

6.1 Conclusie

Op basis van de resultaten van dit onderzoek worden een aantal zaken duidelijk. Zo zijn er verschillende factoren van toepassing op vinden en op begrijpen. Het aantal frases waarop moet worden gezocht en het aantal antwoorden was alleen van toepassing op begrijpen. Juist het vinden van informatie is afhankelijk van het soort taak en het letterlijk voorkomen van informatie vanuit de vragen. Dit is een wezenlijk verschil met het model van Mosenthal waar beide constructen worden samengebracht.

De resultaten laten zien dat de eerste variabele *type benodigde informatie* zowel bij vindprestaties als bij begripsprestaties moet worden gebruikt in de voorspelling van de prestaties van pensioendeelnemers. De UPO begripstaken kunnen met behulp van deze variabele correcter worden voorspeld dan zonder deze variabele.

Voor de tweede variabele *type match* is de bevestiging van de hypothese lastiger te geven doordat er sprake is van deelvariabelen. Deze deelvariabelen blijken niet alle significant de prestaties van de deelnemers te voorspellen. Zo zijn de deelvariabelen *type task, match gegeven en gevonden informatie* en *match benodigde en gevonden informatie* alleen van toepassing op de voorspelling van de vindprestaties bij de deelnemers. Bij de begripsprestaties voorspellen de deelvariabelen *hoeveelheid frases waarop gezocht moet worden, aantal antwoorden* en *match benodigde en gevonden informatie* de prestaties. De deelvariabelen voorspellen dus alle de prestaties van de pensioendeelnemers. Alleen is deze voorspelling afhankelijk van het soort prestatie die wordt gevraagd van de deelnemer.

Als laatste variabele in het model van Mosenthal wordt *plausibele afleiders* omschreven als voorspeller. Deze variabele voorspelt zowel de vindprestaties als de begripsprestaties binnen het UPO onderzoek. Afleiders van informatie leiden deelnemers af van de juiste passage (vinden) en de juiste verwoording van het antwoord (begrip).

Concluderend kan worden vastgesteld dat de onderzoeksvraag "In hoeverre kunnen de prestaties van de pensioendeelnemers bij het Uniform Pensioenoverzicht per opgave worden voorspeld aan de hand van het variabelenmodel van Mosenthal (1998)?" wordt beantwoord met: ja, een voorspelling is mogelijk mits er rekening wordt gehouden

met de samenstelling van het onderzoek. De voorspelling is afhankelijk van de gewenste prestatiemeting bij de deelnemers. Het vinden van informatie en het begrijpen van deze informatie vanuit het UPO zijn 2 verschillende metingen. Niet alle variabelen zijn geschikt om de juiste voorspellingen te doen.

6.2 Hoe moeilijk is het UPO?

Een belangrijke taak van het onderzoek is of pensioendeelnemers de begripstaken kunnen volbrengen op basis van het UPO. De vragen die binnen het onderzoek gesteld zijn aan de deelnemers komen impliciet uit het UPO zelf. Toch vindt slechts 65% van de deelnemers de juiste passages en slechts 59% geeft het correcte antwoord. Het lijkt er dan ook op dat het UPO niet voldoende is om de begripstaken te volbrengen. De moeilijkheden voor de deelnemers kunnen worden opgedeeld in moeilijkheden bij vinden en bij begrijpen van informatie van het UPO.

Voor vinden is de moeilijkheid terug te brengen tot het combineren van informatie op verschillende plaatsen in het UPO en het overeenkomen van benodigde informatie binnen paragrafen. Het blijkt moeilijk voor pensioendeelnemers om informatie vanuit het UPO te combineren. Dit is nog moeilijker wanneer informatie te veel op elkaar lijkt.

Bij het begrijpen van de informatie vanuit het UPO blijken moeilijkheden in de hoeveelheid informatie. Zodra er meerdere frases moeten worden begrepen of meerdere trefwoorden tezamen het antwoord vormen, schiet het UPO te kort. Dit komt overeen met de moeilijkheden bij vinden. De gegeven informatie door het UPO is moeilijk te gebruiken zodra veel informatie vanuit verschillende paragrafen gecombineerd moet worden.

6.3 Verbetervoorstel Uniform Pensioenoverzicht

Op basis van de resultaten van het onderzoek kunnen een aantal verbeteringen worden voorgesteld. Zo dient het UPO allereerst rekening te houden met de informatiebehoefte van de pensioendeelnemers. Deze informatie moet vervolgens zo worden gepresenteerd dat de vindbaarheid wordt vergroot en het begrip wordt vergemakkelijkt. Dit verbetervoorstel wordt opgebouwd vanuit de eerder omschreven moeilijkheidsfactoren.

Verbetering 1: Pensioendeelnemers blijken informatie niet te vinden op verschillende plaatsen in het UPO. Men maakt zich er dan gemakkelijk van af door slechts een deel van de informatie als antwoord te gebruiken. Het wordt de pensioendeelnemer snel te veel moeite om het gehele UPO met de toelichting door te nemen om het juiste antwoord te vinden. Deze moeite lijkt samen te hangen met de invloed van de hoeveelheid frases die moeten worden begrepen om tot het correcte antwoord te komen. Een grote verbetering zal het opnemen van de toelichting in het UPO zijn. Hierdoor is het niet meer nodig om informatie van verschillende plaatsen in het UPO te combineren voor het antwoord. Daarnaast zal het aantal frases afnemen om tot begrip van het antwoord te komen. Een meer taakgerichte ordening van informatie zal zowel de vindprestaties als de begripsprestaties ten goede komen. Met taakgerichtheid wordt de vorming van het UPO op basis van taken als: "Stoppen op 65e", "Scheiden" en "Veranderen van baan" bedoeld.

Verbetering 2: Veel informatie binnen het UPO vertoont sterke overeenkomsten doordat de context maar weinig verschilt. Een voorbeeld hiervan is de term *deelneming*, waar de bijdrage in het pensioenfonds mee wordt bedoeld. Draagt de deelnemer nog bij aan het genoemde pensioen? Binnen het UPO is dit onderscheid tussen wel of geen deelname van groot belang. De pensioenuitkering is hiervan afhankelijk, dus lijkt het dat er wordt verondersteld dat deelnemers dit onderscheid kunnen maken. De overeenkomsten in opmaak en tekst zijn zo groot dat pensioendeelnemers moeite hebben het juiste antwoord te geven. Doordat deze persoonlijke contexten van groot belang zijn voor de hoogte van het pensioen moeten ze op andere wijze weergegeven worden. Net als bij verbetering 1 moet hierbij de taakgerichtheid centraal staan. De samenstelling van het UPO wordt dan per pagina afhankelijk van de persoonlijke context. Een voorbeeld hiervan zijn de volgende pagina's: "Pagina 1: Ik werk tot mijn 65^e bij mijn huidige werkgever", "Pagina 2: Ik verander dit jaar van werkgever en ga ergens anders pensioen opbouwen" en "Pagina 3: Ik raak dit jaar arbeidsongeschikt". Zo wordt het UPO taakgericht en wordt de vind- en begripsprestaties verhoogd bij de pensioendeelnemers.

6.4 Discussie

Dit onderzoek heeft in essentie twee constructen gemeten. Om beide constructen waar te nemen is gebruik gemaakt van vindprestaties en begripsprestaties. Tijdens de observatie van de pensioendeelnemers is genoteerd wanneer men de juiste passage vond. Door de deelnemer te laten aangeven wanneer het antwoord gevonden was, kon de zoektijd worden bepaald. Vervolgens gaf de deelnemer hardop het antwoord. Hiervoor is gekozen om de deelnemer pas te laten antwoorden als zij zeker zijn van het antwoord. Het nadeel van deze methode is dat deelnemers tijdsdruk ervaren en hierdoor niet verder zoeken. Daarbij kan de vraag worden gesteld of de zoektijd hierbij daadwerkelijk zoektijd betreft of een combinatie van zoektijd en formuleringstijd is. Een gericht onderzoek naar het vinden, met bijvoorbeeld *eye-tracking*, van informatie vanuit het UPO zou dan nog gewenst zijn om exactere scores te krijgen.

Verder is het in de resultaten besproken dichotomiseren van begripsprestaties discussiewaardig. Door de afronding kon een score van 0 (niet begrepen) en 1 (begrepen) worden gemaakt. Hierdoor zijn de antwoorden waarin slechts 1 van de 2 trefwoorden voorkwam als begrepen geanalyseerd. Soms is juist het noemen van beide trefwoorden van belang om begrip van de vraag te bewijzen. De vraag is dan ook of de begripsprestaties niet te hoog zijn uitgevallen en pensioendeelnemers eigenlijk nog slechter scoren op begripstaken. Een heroverweging van begrip per vraag kan hierbij een correctere begripsprestaties opleveren bij vergelijkbaar onderzoek.

7. Literatuurlijst

Rapport Juistheid UPO, (2010). Rapport Juistheid UPO, Onderzoek naar de juistheid van de informatieverstrekking op het UPO 2008. Amsterdam: Autoriteit Financiële Markten

CBS StatLine, (2011). Beroepsbevolking; behaalde onderwijs naar herkomst geslacht en leeftijd. Gevonden op 20 maart, 2013, op

<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/default.aspx?VW=T&DM=SLNL&PA=71822NED&D1=0-1&D2=0&D3=0&D4=0-4&D5=a&D6=0&D7=0%2c4-l&HD=110405-1452&HDR=T%2cG2%2cG1%2cG5%2cG6&STB=G4%2cG3>

Clinton, V. & Van den Broek, P., (2012). *Interest, inferences, and learning from texts*. Learning and Individual Differences (22), pp. 650-663. Elsevier.

Het Nederlandse pensioensysteem, (2010). Het Nederlandse pensioensysteem. Een overzicht van de belangrijkste aspecten. Gevonden op 20 maart, 2013, op

http://www.pensioenfederatie.nl/Document/Publicaties/Uitgaven/Nederlandse_pensioensysteem_Nederlandstalige_versie.pdf

Melbourne Mercer Global Pension Index, (2012). Melbourne Mercer Global Pension Index, Melbourne: Mercer Global Pensioen Index.

Pensioen in duidelijke taal, (2012). Pensioen in duidelijke taal, Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Mosenthal, P.B., (1998). *Defining Prose Task Characteristics for Use in Computer-Adaptive Testing and Instruction*. American Educational Research Journal, (Vol. 35, No. 2), pp. 269-307.

Van Rossum, R., (2007). *Multivariate analyse voor de sociale wetenschappen: logistische Regressie*. Gent: Academia Press

Wijzer in geldzaken, (2012). Pensioenbewustzijn, *Werkgevers spelen cruciale rol bij vergroten pensioenbewustzijn*. Den Haag: Wijzer in geldzaken.

8. Bijlagen

8.1 Uniform Pensioenoverzicht

SBT Stichting Pensioenfonds Textielverzorging

Uniform Pensioenoverzicht 2013

BEWAAR UW PENSIOENOVERZICHT ZORGVULDIG. LEES OOK DE TOELICHTING. DEZE IS ONDERDEEL VAN HET UNIFORM PENSIOENOVERZICHT.

Voor wie is dit pensioenoverzicht bedoeld?

Voor u A de Vries geboren op 21 februari 1951 BSN 1234 56 789
Voor uw partner B de Vries

Op welke gegevens is uw pensioenoverzicht gebaseerd?

| Uw werkgever op 31 december 2012 | Pensioengevend salaris | Deeltijdpercentage |
|---|-------------------------------|---------------------------|
| Wasserij Fontix | € 40 601 | 100% |
| Start pensioenopbouw | 1 december 1990 | |
| Franchise | € 17 300 | |
| Pensioengrondslag | € 23 301 | |
| Opbouwpercentage | 1,75% | |

Welk pensioen kunt u verwachten?

Bij pensionering

Let op: alle vermelde bedragen zijn bruto bedragen per jaar. Hierover moeten nog premies en belasting worden betaald.

Te bereiken pensioen

Als u uw huidige dienstverband voortzet tot 65-jarige leeftijd ontvangt u

vanaf 65 jaar zolang u leeft

€ 17 158 exclusief AOW

Opgebouwd pensioen per 31 december 2012

Als uw deelname in de SBT-pensioenregeling op 31 december 2012 zou zijn beëindigd, ontvangt u

vanaf 65 jaar zolang u leeft

€ 14 902 exclusief AOW

Let op: een scheiding of beëindiging van een geregistreerd partnerschap kan invloed hebben op de hoogte van het door u te ontvangen pensioen. Zie ook de toelichting.

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 | vanaf zijn/haar € 2 679 exclusief Anw |
| 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 |

Bij arbeidsongeschiktheid

Bij arbeidsongeschiktheid ontvangt u een aanvulling op de WIA-uitkering die u van de overheid krijgt.

Als u duurzaam en volledig arbeidsongeschikt wordt, ontvangt u vanaf de ingang van de WIA-uitkering tot 65 jaar:

€ 7887 exclusief WIA

Kijk in de toelichting voor meer informatie, ook over de gevolgen van arbeidsongeschiktheid voor de verdere opbouw van uw pensioen.

Keuzemogelijkheden

Wilt u weten welke keuzemogelijkheden u hebt binnen uw pensioenregeling? Kijk dan in de toelichting.

Wat is uw pensioenaangroei?

Factor A

Pensioenaangroei in 2012 € 408

Kijk in de toelichting voor meer informatie

Hoe houdt uw pensioen zijn waarde?

Pensioenfonds SBT probeert uw pensioen elk jaar te verhogen. Dit heet indexering. Pensioenfonds SBT wil met deze verhoging de ontwikkeling van de lonen in de sector van de textielverzorging volgen. Het bestuur van het pensioenfonds besluit elk jaar of uw pensioen wordt verhoogd. Het is dus niet zeker of uw pensioen in de toekomst wordt verhoogd en ook niet met hoeveel. Voor verhoging is geen geld apart gezet. Als het bestuur besluit uw pensioen te verhogen, dan wordt die verhoging gedeeltelijk betaald uit premie en gedeeltelijk uit opbrengsten van beleggingen. Het bestuur kijkt bij zijn jaarlijkse besluit over verhoging of er voldoende geld is om de loonontwikkeling in de sector te volgen. De lonen in de sector X stegen in 2011 gemiddeld met 1,5%. Er was onvoldoende geld om uw pensioen per 1 januari 2012 te verhogen. De afgelopen drie jaar heeft het pensioenfonds uw pensioen als volgt verhoogd.

| Datum | Verhoging/indexering | Loonstijging | Prijsstijging |
|------------|----------------------|--------------|---------------|
| 01-01-2011 | 0,5% | 3% | 1% |
| 01-01-2010 | 0% | 3,5% | 2,5% |
| 01-01-2009 | 2% | 2% | 1,5% |

8.2 Toelichting

Stichting Pensioenfonds Textielverzorging (SBT) Toelichting

Wat hebt u aan het Uniform Pensioenoverzicht?

Het Uniform Pensioenoverzicht geeft u duidelijkheid over wat u krijgt bij pensionering en arbeidsongeschiktheid. In dit overzicht staat ook wat uw eventuele partner en/of kinderen krijgen als u overlijdt. Dit pensioenoverzicht ontvangt u elk jaar. Zo krijgt u snel een duidelijk inzicht in uw huidige en toekomstige pensioensituatie.

Wij adviseren u om dit overzicht te bewaren, samen met de overzichten die u van andere pensioenuitvoerders ontvangt. Zo houdt u een helder overzicht van uw pensioen. Op www.mijnpensioenoverzicht.nl staan al uw pensioenen van de verschillende pensioenuitvoerders bij elkaar. Op www.pensioen kijker.nl vindt u algemene informatie over pensioen.

De uitkeringen op het pensioenoverzicht zijn brutobedragen per jaar. Dat betekent dat daarover premies en belasting betaald moeten worden. Hoeveel dat is, is afhankelijk van uw persoonlijke omstandigheden.

Welke gebeurtenissen beïnvloeden uw pensioen?

Sommige gebeurtenissen in uw leven hebben invloed op uw pensioen. Bijvoorbeeld arbeidsongeschikt worden en overlijden. Wat de invloed daarvan is, ziet u terug op het pensioenoverzicht. Maar ook trouwen, samenwonen, scheiden en veranderen van baan hebben gevolgen voor uw pensioen of nabestaandenpensioen. Meer weten? Neem dan contact op met de klantenservice van het Pensioenfonds SBT.

Het karakter van uw pensioenregeling

Welke pensioenregeling hebt u?

Uw pensioenregeling is een uitkeringsovereenkomst in de vorm van een middelloonregeling. Bij middelloon bouwt u elk jaar pensioen op over uw bruto jaarsalaris. U ontvangt dus een pensioen dat is gebaseerd op het gemiddelde salaris dat u heeft verdiend. Het gaat hierbij om het gemiddelde salaris tijdens de jaren dat u deelneemt in deze pensioenregeling.

Op welke gegevens is uw pensioenoverzicht gebaseerd?

Pensioengevend salaris

Uw bruto jaarsalaris (op basis van een volledig dienstverband) dat meetelt voor uw pensioenopbouw. Het pensioenreglement bepaalt welke delen van het salaris meetellen voor de pensioenopbouw en dus pensioengevend zijn. Wilt u weten welke delen van het salaris meetellen voor de pensioenopbouw en dus pensioengevend zijn? Vraag uw werkgever ernaar. In dit pensioenoverzicht zijn we uitgegaan van het laatst bekende salaris in 2012 dat uw werkgever aan ons heeft doorgegeven.

Deeltijdpercentage

Het percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband. Een voorbeeld: iemand werkt halve dagen (20 uur per week) en een voltijd dienstverband is 40 uur. Dan is het deeltijdpercentage 50%.

Start pensioenopbouw

De datum vanaf wanneer u deelneemt aan deze pensioenregeling.

Franchise

Het deel van uw pensioengevend salaris waarover u geen pensioen opbouwt. U bouwt hierover geen pensioen op, omdat u vanaf uw 65ste een AOW-uitkering ontvangt van de overheid.

Pensioengrondslag

Uw pensioengevend salaris min de franchise.

Opbouwpercentage

Het percentage van de pensioengrondslag dat u per jaar aan pensioen opbouwt.

Welk pensioen kunt u verwachten?

Opgebouwd pensioen per 31 december 2012

Dit is het bedrag aan jaarlijks pensioen dat u tot 31 december 2012 heeft opgebouwd. Stel dat uw dienstverband is beëindigd op 31 december 2012, dan is dit de uitkering die u kunt verwachten als u met pensioen gaat.

Te bereiken pensioen

Dit is het bedrag aan jaarlijks pensioen dat u ontvangt vanaf de pensioenleeftijd die op het pensioenoverzicht staat. U ontvangt dit bedrag als u tot die leeftijd blijft werken en pensioen blijft opbouwen in uw huidige pensioenregeling. Daarbij gaan we er vanuit dat de omstandigheden die staan onder 'Op welke gegevens is uw pensioenoverzicht gebaseerd?' niet zullen wijzigen. Uw pensioen gaat in op de eerste dag van de maand waarin u de pensioenleeftijd bereikt.

Bij overlijden

Bij uw overlijden hebben uw partner en kinderen recht op een uitkering.

Partnerpensioen

Onder partner wordt verstaan degene met wie u voor uw pensionering gehuwd bent of een geregistreerd partnerschap bent aangegaan, of de partner met wie u samenwoont. In dat laatste geval dient dat partnerschap te zijn vastgelegd in een notariële akte die zes maanden oud is, of moet aantoonbaar gemaakt kunnen worden dat u en uw partner al vijf jaar een gezamenlijke huishouding hebben. U bent verplicht de gegevens van uw partner door te geven aan ons.

Uw partner krijgt de uitkering die in dit pensioenoverzicht staat, als u nog in SBT deelneemt wanneer u overlijdt. Is uw deelneming beëindigd? Dan wordt de uitkering bij overlijden lager. Hoeveel lager is afhankelijk van de tijd die u bij SBT heeft deelgenomen.

Hoe hoog de uitkering is bij uw overlijden, kan afhankelijk zijn van het moment van overlijden: vóór of na uw pensioendatum. Daarom wordt in het overzicht de hoogte van de uitkering(en) in de verschillende situaties genoemd.

Scheiding

In het pensioenoverzicht ziet u hoeveel nabestaandenpensioen uw ex-partner(s) ontvangt/ontvangen bij uw overlijden.

Wezenpensioen

Het wezenpensioen wordt uitgekeerd aan ieder kind dat u heeft bij uw overlijden. Onder kinderen worden, naast uw eigen kinderen, ook verstaan stief- of pleegkinderen die als eigen kinderen worden onderhouden en opgevoed, mits daarmee is begonnen voor uw pensionering. Het wezenpensioen eindigt op 18-jarige leeftijd. Als het kind studeert of door ziekte of gebrek geen volledig eigen inkomen heeft, eindigt de uitkering op 27-jarige leeftijd.

Als ook uw partner die aanspraak heeft op partnerpensioen overlijdt, ontvangen uw kinderen een dubbele uitkering.

Anw

Bij uw overlijden hebben uw partner en/of kinderen mogelijk recht op een wettelijke uitkering van de overheid. Dat is geregeld via de Algemene nabestaandenwet (Anw). 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.

De hoogte van de Anw-uitkering voor uw partner hangt af van het inkomen van uw partner. De Anw-uitkering voor uw kinderen staat los van het inkomen van uw partner. Uw partner moet deze uitkering(en) aanvragen bij de Sociale Verzekeringsbank. Deze instantie regelt de Anw namens de overheid.

Krijgt uw partner géén of geen volledige Anw-uitkering? Dan krijgt hij of zij van SBT Anw-compensatie. Dat is maximaal 75% van de Anw-uitkering. In de meeste gevallen ontvangt uw partner Anw-compensatie tot 65 jaar. Maar hoeveel en hoelang uw partner Anw-compensatie krijgt, is afhankelijk van zijn of haar persoonlijke situatie. Bijvoorbeeld de leeftijd van uw partner. Als uw partner op het moment van uw overlijden jonger is dan 40 jaar en geen kinderen heeft, duurt de Anw-compensatie maar één jaar.

Bij arbeidsongeschiktheid

Bent u langer dan twee jaar ziek (wettelijk 104 weken) en voor 35% of meer arbeidsongeschikt verklaard? Dan komt u in aanmerking voor een uitkering bij arbeidsongeschiktheid. U ontvangt deze uitkering van het UWV namens de overheid op grond van de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen. De hoogte van deze uitkering hangt af van uw percentage arbeidsongeschiktheid en uw inkomen voordat u arbeidsongeschikt werd.

Naast deze uitkering en uw eventuele salaris ontvangt u van ons een aanvulling: het SBT-arbeidsongeschiktheidspensioen.

- a) SBT vult uw inkomen bij volledige arbeidsongeschiktheid aan tot maximaal 70% van uw salaris. Bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid wordt het arbeidsongeschiktheidspensioen naar verhouding vastgesteld. Bij de vaststelling van het arbeidsongeschiktheidspensioen houdt het pensioenfonds rekening met de wettelijke uitkering die u van het UWV ontvangt.
- b) De dekking van deze verzekering eindigt wanneer u niet meer deelneemt in pensioenfonds SBT. Stopt u de deelneming terwijl u al een uitkering van ons ontvangt (dus als u arbeidsongeschikt bent), dan loopt uw uitkering gewoon door. Daarnaast gaat de opbouw van uw pensioen onder voorwaarden door zolang u arbeidsongeschikt bent.
- c) Voor de exacte inhoud van deze dekking, voorwaarden, arbeidsongeschiktheidspercentages en bijbehorende uitkeringspercentages verwijzen wij u door naar het pensioenreglement.

Keuzemogelijkheden

Uw pensioenregeling biedt u de onderstaande optie(s).

Partnerpensioen

Door een deel van uw Ouderdompensioen in te ruilen, kunt u uw eventuele partner na uw pensionering verzekeren van een hoger partnerpensioen. Het kan ook andersom: u kunt uw partnerpensioen geheel of gedeeltelijk inruilen voor een hoger ouderdompensioen. Als u hiervan gebruik wilt maken, moet uw verzoek hiertoe vanaf een halfjaar voor, doch uiterlijk op de (eventueel vervroegde) pensioendatum door SBT zijn ontvangen. Uiteraard moet ook uw eventuele partner toestemming verlenen voor deze inruil.

Eerder of later met pensioen

In overleg met uw werkgever kunt u ervoor kiezen om eerder of later met pensioen te gaan. Als u eerder met pensioen gaat wordt uw pensioenuitkering lager. Gaat u later met pensioen, dan wordt uw pensioenuitkering hoger. Als u uw pensioendatum wilt vervroegen of uitstellen moet u ten minste een halfjaar voor uw (eventueel vervroegde) pensioendatum een verzoek indienen bij SBT.

Hoog-laagpensioen

Tegen de tijd dat u met pensioen gaat kunt u er eenmalig voor kiezen om gedurende een aantal jaren eerst een hoger pensioen te ontvangen en daarna gedurende de rest van uw leven een lager pensioen te ontvangen. Ook kunt u de keuze andersom maken waarbij u gedurende een aantal jaren eerst een lager pensioen ontvangt en daarna gedurende de rest van uw leven een hoger pensioen ontvangt. Als u hiervan gebruik wilt maken, moet uw verzoek hiertoe ten minste een halfjaar voor uw (eventueel vervroegde) pensioendatum door SBT zijn ontvangen.

Deeltijdpensionering

In overleg met uw werkgever kunt u ervoor kiezen om eerder of later gedeeltelijk met pensioen te gaan. Dit kan alleen als u gedeeltelijk blijft werken. U moet uw verzoek hiervoor ten minste een half jaar voor de gewenste deeltijdpensioendatum indienen bij SBT.

Wat is uw pensioenaangroei?

Factor A

Wilt u weten hoeveel fiscale ruimte u heeft om uw pensioen aan te kunnen vullen met lijfrentes? Dan heeft u het bedrag van de jaarlijkse pensioenaangroei, de factor A, nodig. Het bedrag op het pensioenoverzicht heeft u nodig voor uw belastingaangifte over het over het jaar 2012. Heeft u meerdere pensioenoverzichten ontvangen? Dan moet u de factor A bedragen op deze pensioenoverzichten bij elkaar optellen. Wilt u een berekening maken van uw fiscale ruimte? Gebruikt u dan het Rekenprogramma Lijfrente van de Belastingdienst. Dat vindt u op www.belastingdienst.nl.

8.3 Uniform Pensioenoverzicht-vragenlijst

| | |
|-------------|---|
| 1 | Wat betekent 'pensioengrondslag'? |
| 2 | Wat betekent 'opbouwpercentage'? |
| 3a | Stel, Anna de Vries blijft tot haar 65 ^{ste} dit werk doen. Hoeveel pensioen krijgt zij dan van SBT? |
| 3b | Is dit een netto bedrag? |
| 3c | Wat is de exacte datum waarop dit pensioen begint te lopen? |
| 4a | Stel, Anna de Vries is 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak gaan werken. Hoeveel pensioen krijgt zij dan van SBT? |
| 4b | Hoeveel pensioen krijgt Anna de Vries van SBT ongeveer als zij op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaat werken? |
| 4c* | Stel, Anna de Vries is 1 januari 2013 bij een andere wasserij gaan werken. Wat betekent dat voor haar pensioen? |
| 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? |
| 6a | 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? |
| 6b* | Voor hoe lang krijgt haar man dit? |
| 6c | Heeft haar man Bert recht op Anw? Waarom wel/niet? |
| 6d | Wat krijgen de kinderen aan pensioen? |
| 6e* | Voor hoe lang krijgen de kinderen pensioen? |
| 7 | Anna gaat op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak werken. Anderhalf jaar later overlijdt zij, op 64-jarige leeftijd. Haar man Bert blijft achter met twee kinderen van 13 en 15, maar die zijn niet van Anna, maar van zijn eerste vrouw. Wat krijgt Anna's man aan pensioen van SBT? |
| 8 | Stel dat Anna niet getrouwd was met haar partner Bert, maar drie maanden voor haar overlijden met hem is gaan samenwonen. Zou hij dan ook pensioen krijgen na Anna's overlijden? |
| 9a | Stel dat Anna volgende maand een ongeluk krijgt, en helemaal niet meer kan werken. Uit welke onderdelen bestaat dan haar inkomen? |
| 9b | Hoe hoog is haar totale inkomen dan ongeveer? |
| 10 | Stel dat Anna volgende maand in een andere bedrijfstak werken. Een jaar later krijgt ze een ongeluk waardoor ze helemaal niet meer kan werken. Heeft zij recht op een aanvulling op de WIA-uitkering van SBT? |
| 11a | Stel dat Anna op 1 januari 2014 met pensioen wil. Is dat mogelijk? |
| 11b | Wat betekent dat voor haar pensioen? Waarom? |
| 12 | Waarvoor kan Anna de informatie over pensioenaangroei gebruiken? |
| 13a | Is Anna's pensioen dit jaar aangepast aan de stijging van de salarissen in de bedrijfstak? |
| 13b* | Met hoeveel procent is Anna's pensioen bij het ingaan van 2009, 2010 en tot 2011 achtergebleven bij de stijging van de salarissen? |
| 14 | Wat voor soort pensioenregeling heeft Anna? Wat houdt zo'n soort regeling in? |

***samengevoegd met voorgaande vraag op basis van overeenkomstige vindprestatie en zoektijden.**

8.4 Observatieformulier UPO-vragenlijst

Observatieformulier UPO-onderzoek

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

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

| Nr (oud) | Gevonden? | Starttijd zoeken | Eindtijd zoeken | Steekwoorden in antwoord | Bijzonderheden z |
|-------------|-----------|------------------|-----------------|---|------------------|
| 1 | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> ○ Deel van salaris ○ gebruikt voor berekenen ○ pensioenbijdrage | |
| 2 | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> ○ percentage ○ van pensioengrondslag ○ dat ieder jaar in mijn pensioen wordt gestopt | |
| 3a | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> ○ 17158 | |
| 3b | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> ○ Nee ○ bruto | |
| 3c* | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> ○ 1-2-2016 | |
| 4a (9a) | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> ○ Ten eerste WIA; ○ ten tweede een WIA-aanvulling van SBT | |
| 4b (9b*) | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> ○ Ongeveer 70% van haar salaris ○ Want tot die hoogte vult SBT haar WIA-uitkering aan | |
| 5 (10) | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> ○ Nee ○ want de verzekering voor deze aanvulling houdt op als zij niet meer deelnemer is bij SBT | |

| | | | | | |
|----------------|----------|--|--|---|--|
| 6a | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> o 8543 euro | |
| 6b | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> o zo lang hij leeft | |
| 6c* | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> o ja o jonger dan 65 o kind jonger dan 18 | |
| 6d | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> o jongste kind krijgt o 1893 | |
| 6 ^e | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> o Tot 18 o Of bij studie / invaliditeit tot 27 | |
| 7 | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> o UPO zegt dit niet (vraag zo nodig door: 'kun je er toch iets over zeggen?') o Maar: waarschijnlijk meer dan 3379 o Omdat hij langer in dienst is gebleven | |
| 8 | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> o Nee, o partnerschap niet vastgelegd in een akte half jaar oud o ook 5 jaar huishouding niet aangetoond | |
| 9a (11a) | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> o Ja o in overleg met Wasserij Fontix | |
| 9b (11b) | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> o Dat wordt lager o omdat er ruim twee jaar opbouw vervalt | |
| 10a (4a) | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> o 14902 | |
| 10b (4b*) | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> o staat niet in dit UPO / ik vind het niet (op p2) o ligt wel tussen 14902 en 17158 | |
| 10c (4c) | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> o Niets o Omdat die wasserij een textielverzorgingsbedrijf is en dus ook | |

| | | | | | |
|---------------|----------|--|--|---|--|
| | | | | bij SBT zit | |
| 11a (13a) | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> ○ Nee, het is niet verhoogd | |
| 11b (13b*) | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> ○ In 2009 niet, ○ in 2010 met 3,5%, ○ in 2011 met 2,5%. ○ Totaal 7,5%** | |
| 12 (14) | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> ○ Een uitkeringsovereenkomst ○ dat wil zeggen dat je van tevoren weet wat je gaat krijgen (ipv dat alleen de premie vaststaat) ○ Middelloonregeling ○ De uitkering wordt gebaseerd op het gemiddelde salaris verdiend bij SBT | |
| 13 (5) | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> ○ vanaf dat moment ○ wordt pensioenopbouw/bijdrage gehalveerd ○ ze krijgt minder | |
| 14 (12) | Ja / Nee | | | <ul style="list-style-type: none"> ○ Je hebt ieder jaar een bepaalde ruimte ○ om buiten je werkgeverspensioen zelf extra pensioen op te bouwen ○ met lijfrentes ○ Die ruimte hangt af van je jaarlijkse pensioenaangroei ○ Als die onder een bepaald bedrag blijft, heb je ruimte ○ Dat is te controleren op de site vd belastingdienst | |

8.5 Pensioeninteresse

Uw houding tegenover pensioenen en pensioeninformatie

Hieronder worden u enkele vragen voorgelegd over uw pensioen en het UPO. Wilt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de stellingen, en bij de laatste vraag een van de alternatieven kiezen? Dank u wel!

1

Ik maak regelmatig tijd vrij om met mijn pensioen bezig te zijn.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|
| Zeer mee eens | | | | | | Zeer mee oneens |

2

Ik vind het belangrijk dat ik na mijn pensionering ruim kan leven.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|
| Zeer mee eens | | | | | | Zeer mee oneens |

3

Ik heb mij nog nooit in mijn pensioen verdiept.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|
| Zeer mee eens | | | | | | Zeer mee oneens |

4

Vergeleken met mijn financiën op dit moment vind ik mijn pensioen minder belangrijk.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|
| Zeer mee eens | | | | | | Zeer mee oneens |

5

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

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|
| Zeer mee eens | | | | | | Zeer mee oneens |

6

Ik wil graag precies weten hoe hoog later mijn pensioeninkomen zal zijn.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|
| Zeer mee eens | | | | | | Zeer mee oneens |

7

Ik ben bang voor de mogelijkheid dat ik later niet rond kan komen van mijn pensioen.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|
| Zeer mee eens | | | | | | Zeer mee oneens |

8

Ik heb een helder beeld van hoe mijn leven eruit ziet zodra ik met pensioen ga.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|
| Zeer mee eens | | | | | | Zeer mee oneens |

9

Ik vind het belangrijk dat mijn pensioen goed is geregeld.

| | | | | | | | |
|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Zeer mee eens | | | | | | Zeer mee oneens | |

10

Ik zie er tegenop om mij in mijn pensioen te verdiepen.

| | | | | | | | |
|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Zeer mee eens | | | | | | Zeer mee oneens | |

11

Wat betreft mijn financiële toekomst wil ik zo min mogelijk aan toeval overlaten.

| | | | | | | | |
|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Zeer mee eens | | | | | | Zeer mee oneens | |

12

In hoeverre leest u uw jaarlijks pensioenoverzicht?

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

- A** Ik heb nog nooit een pensioenoverzicht ontvangen.
- B** Ik gooi het direct weg.
- C** Ik kijk er niet naar en stop het direct bij mijn administratie.
- D** Ik kijk er globaal naar en stop het dan bij mijn administratie.
- E** Ik kijk er bewust naar en vraag me af of ik met dit bedrag straks voldoende inkomen heb.

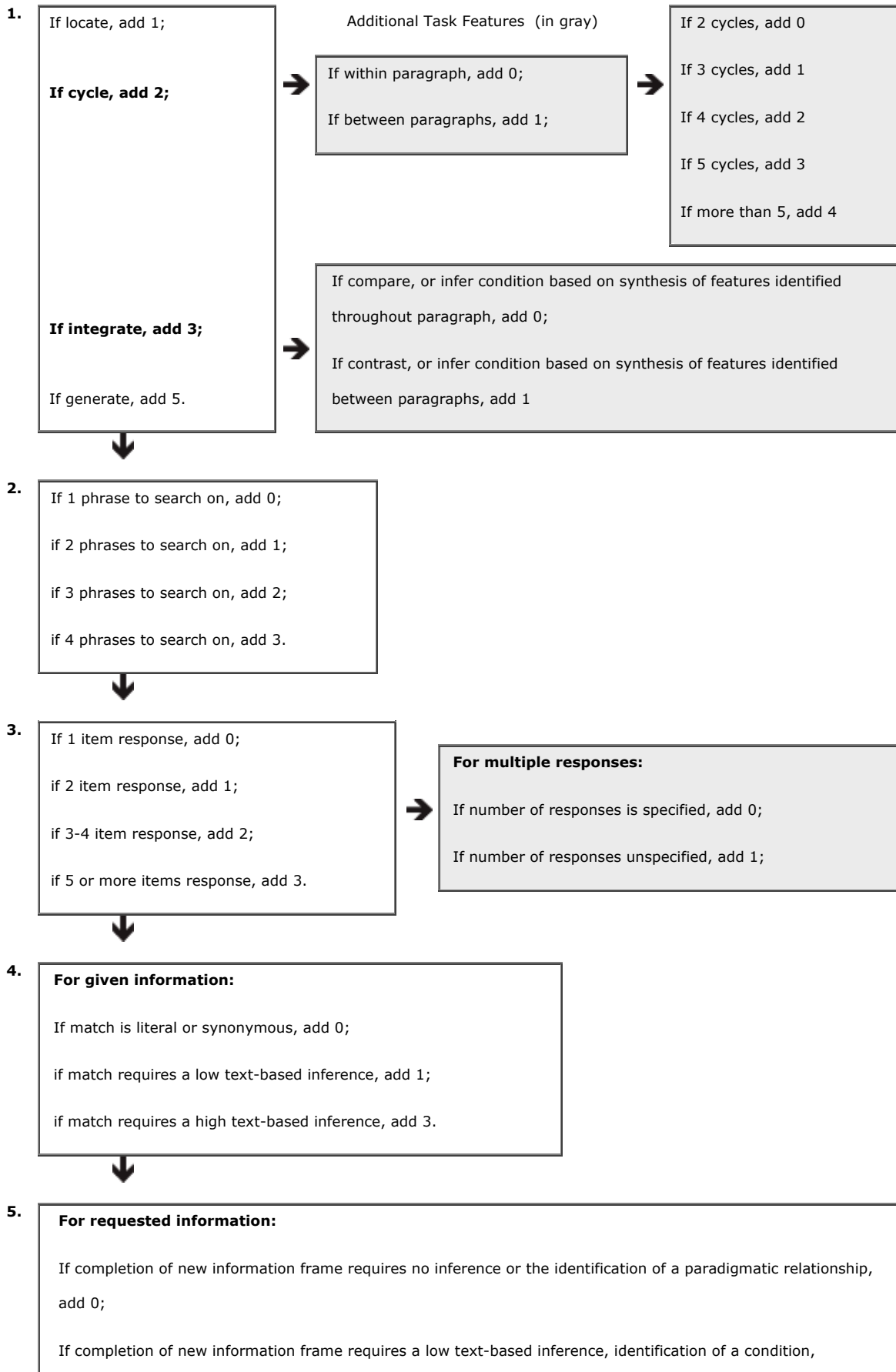
8.6 Uitwerking CBS StatLine

| Totaal onderwijsniveau /-richting | Jaar - Totaal: | 7811 | | Groep |
|--|----------------|------|--------|-------|
| Basisonderwijs | 2011 | 401 | 5,13% | 1 |
| Vmbo, mbo1, avo onderbouw, totaal | 2011 | 1411 | 18,06% | 1 |
| W.o. mbo 2 en 3, technisch | 2011 | 1057 | 13,53% | 2 |
| W.o. mbo 4, economisch | 2011 | 1536 | 19,66% | 2 |
| Havo, vwo, mbo, verzorgend/sociaal-cultu | 2011 | 707 | 9,05% | 2 |
| HBO, WO bachelor | 2011 | 1702 | 21,79% | 3 |
| HBO, WO master | 2011 | 922 | 11,80% | 3 |
| onbekend | 2011 | 76 | 0,97% | nvt |
| Indeling groepen | | | | |
| Laag opgeleid | 23,20% | | | |
| Gemiddeld opgeleid | 42,25% | | | |
| Hoog opgeleid | 33,59% | | | |

8.7 Kwantificeringsmodel type benodigde informatie

| Type benodigde informatie | Moeilijkheidscore |
|---|-------------------|
| person, animal, place (noun, not relationship), thing | 1 |
| amounts, times, attributes, types, actions, locations | 2 |
| manner, goal, purpose, alternative, referent for a pronoun, predicate adjective | 3 |
| cause, effect, reason, result, similarity, explanation | 4 |
| equivalence, difference, theme or pattern. | 5 |

8.8 Kwantificeringsmodel type match



identification of an antecedent, or restatement of information, add 2;

if completion of new information frame requires some specialized prior knowledge or the identification of a syntagmatic relationship, add 3;

if completion of new information frame requires a high text-based inference, add 4.

8.9 Kwantificeringsmodel plausibiliteit afleiders

| Afleiders | Moeilijkheidscore |
|---|-------------------|
| No plausible distractors | 1 |
| Plausible distractors for <u>either</u> requested or given information (but not both) appear in a paragraph (including the paragraph in which the answer is located), or distractors arise, as a result of invited inferences based on information in the paragraph in which the answer is located. | 2 |
| Plausible distractors for <u>both given and requested</u> information appear in <u>different nodes</u> , one of which may be the paragraph where the answer is located. | 3 |
| a) Plausible distractors for both given and requested information appear in the <u>same paragraph</u> but other than the one containing the answer; or, b) distractors represent the opposite condition to what is established in the question or directive, and these distractors appear in a paragraph other than the one containing the answer. | 4 |
| a) Plausible distractors for given and requested information both appear in the <u>same paragraph as the answer</u> ; or, b) when plausible distractors represent the opposite condition of what is established in the question or directive and these distractors appear in the same paragraph as the answer. | 5 |

8.10 Kwantificering vragen 7 – 14

Op basis van het model van Mosenthal (1998) zijn veertien UPO vragen gekwantificeerd, hieronder volgen vragen zeven tot en met veertien.

Anna gaat op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak werken. Anderhalf jaar later overlijdt zij, op 64-jarige leeftijd. Haar man Bert blijft achter met twee kinderen van 13 en 15, maar die zijn niet van Anna, maar van zijn eerste vrouw. Wat krijgt Anna's man aan pensioen van SBT? (vraag 7)

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 wat Bert krijgt aan pensioen zodra Anna op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaat werken en anderhalf jaar later komt te overlijden.

2. Destilleer uit de vraag de gegeven en benodigde informatie.

Gegeven informatie: Anna gaat op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak werken en komt anderhalf jaar later overlijden op 64-jarige leeftijd. Bert blijft achter met twee kinderen van 13 en 15, maar die zijn niet van Anna.

Benodigde informatie: Het pensioenbedrag dat Bert krijgt als Anna per 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaat werken en anderhalf jaar later komt te overlijden.

3. Lokaliseer de informatie in het UPO dat correspondeert met de informatie in de vraag.

Gegeven informatie: De term 'partnerpensioen'.

Gevonden informatie: Het kopje 'partnerpensioen' op pagina 2 in de toelichting.

Benodigde informatie: Een definitie van het begrip 'partnerpensioen' en 'deelneming'.

Gevonden informatie: Onder kopje partnerpensioen wordt uitgelegd wie wordt verstaan onder uw partner. Hierbij komt tevens de hoogte van de uitkering bij beëindiging van uw deelneming in SBT.

Let op: Voor volledig begrip van de term deelneming moet de lezer weten dat het UPO gebaseerd is op 2012 en de deelneming pas wordt beëindigd per januari 2014. Het genoemde bedrag in het UPO onder het kopje 'Bij overlijden na beëindiging van uw deelneming in de pensioenregeling' betreft dan beëindiging per 1 januari 2013.

4. Identificeer de gevraagde informatie.

Voor het beantwoorden van de vraag moet de lezer de informatie onder het kopje 'partnerpensioen' in de toelichting begrijpen en het jaartal van het UPO verbinden aan de gegeven datum in de vraag. Antwoord: Het UPO suggereert dat dit €3 379 is. Maar dat bedrag geldt alleen als Anna op 1 januari 2013 van bedrijfstak zou zijn veranderd en op 64-jarige leeftijd zou overlijden. Wat haar man krijgt nu zij een jaar later van bedrijfstak verandert, staat er niet in.

Maar waarschijnlijk krijgt hij meer. Immers, de toelichting zegt onder 'partnerpensioen': "Gaat u uit dienst? Dan wordt de uitkering bij overlijden lager. Hoeveel lager is afhankelijk van de diensttijd die u bij SBT heeft deelgenomen."

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**

- Hoeveelheid: (+2).

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

- *Locate task*(+1): De benodigde informatie staat onder het kopje 'partnerpensioen'.
- *2 Phrases om te zoeken* (+1): 1 januari 2014 andere bedrijfstak werken en anderhalf jaar later overlijdt zij op 64 jarige leeftijd.
- *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+0): letterlijk onder het kopje 'Partnerpensioen' in de toelichting staat: " Gaat u uit dienst? Dan wordt de uitkering bij overlijden lager. Hoeveel lager is afhankelijk van de diensttijd die u bij SBT heeft deelgenomen."
- *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+3): hoge tekstbase inferentie. De lezer moet begrijpen dat bij verandering van bedrijfstak op 1 januari 2014 het bedrag pas op het volgende UPO zal worden vermeld. Dit UPO toont alleen het bedrag wat Bert krijgt als Anna 1 januari 2013 zou veranderen van bedrijfstak. De lezer dient de stap te maken naar een jaar meer opbouwen betekent een hoger pensioen voor Bert dan € 3.379,-

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

- *Aanwezigheid plausible afleiders voor zowel gegeven als gevraagde informatie in verschillende paragrafen* (+3): De gegeven informatie vertoont veel informatie maar lijkt meer op de foutieve dan de juiste informatie. In het UPO staat een bedrag genoemd dat lijkt te kloppen als antwoord op de vraag maar geen rekening houdt met de datum in de vraag. Iets waar de toelichting wel **antwoord op geeft.**

Moeilijkheidsniveau van vraag 7 = 10 (2+1+1+3+3)

Stel dat Anna niet getrouwd was met haar partner Bert, maar drie maanden voor haar overlijden met hem is gaan samenwonen. Zou hij dan ook pensioen krijgen na Anna's overlijden? (vraag 8)

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 'partner'.

2. Destilleer uit de vraag de gegeven en benodigde informatie.

Gegeven informatie: Anna is niet getrouwd, heeft wel een partner maar slechts drie maanden voor haar overlijden gaan samenwonen.

Benodigde informatie: Een definitie van het begrip 'partner'.

3. Lokaliseer de informatie in het UPO dat correspondeert met de informatie in de vraag.

Gegeven informatie: De term 'partner'.

Gevonden informatie: Het kopje 'partnerpensioen' op pagina 2 in de toelichting.

Benodigde informatie: De voorwaarden van het begrip 'partnerpensioen'.

Gevonden informatie: Onder het kopje partnerpensioen ('Onder partner wordt verstaan degene met wie u voor uw pensionering gehuwd bent of geregistreerd partnerschap bent aangegaan, of de partner met wie u samenwoont. In dat laatste geval dient dat partnerschap te zijn vastgelegd in een notariële akte die zes maanden oud is, of moet aantoonbaar gemaakt worden dat u en uw partner al vijf jaar een gezamenlijke huishouding hebben.')

4. Identificeer de gevraagde informatie.

Anna woonde pas drie maanden samen en dit partnerschap kan niet vastgelegd zijn in een notariële akte die zes maanden oud is.

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**

Verificatie (+3) Krijgt hij pensioen na Anna's overlijden? Antwoord: Ja/Nee

Condition (+3) Krijgt hij pensioen als zij niet getrouwd zijn en pas drie maanden samenwonen.

Hoogste moeilijkheidsscore: 3

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

- *Locate task* (+1): De benodigde informatie staat onder één kopje (partnerpensioen).
- *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+0): letterlijk, onder het kopje 'Welk pensioen kunt u verwachten?' en vervolgens onder 'Partnerpensioen' staan de letterlijke voorwaarden.
- *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+0): geen inferentie nodig.

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

- *Geen plausible afleiders* (+1)

Moeilijkheidsniveau van vraag 8 = 5 (3+1+1)

Stel dat Anna volgende maand een ongeluk krijgt, en helemaal niet meer kan werken. Uit welke onderdelen bestaat dan haar inkomen? (vraag 9a: 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 de onderdelen van Anna's inkomen als zij volgende maand een ongeluk krijgt en helemaal niet meer kan werken.

2. Destilleer uit de vraag de gegeven en benodigde informatie.

Gegeven informatie: Anna kan helemaal niet meer werken vanaf volgende maand, haar inkomen bestaat dan uit onderdelen.

Benodigde informatie: De onderdelen van Anna's inkomen als zij volgende maand een ongeluk krijgt en helemaal niet meer kan werken.

3. Lokaliseer de informatie in het UPO dat correspondeert met de informatie in de vraag.

Gegeven informatie: Anna kan helemaal niet meer werken vanaf volgende maand, haar inkomen bestaat uit onderdelen.

Gevonden informatie: "Bij arbeidsongeschiktheid ontvangt u een aanvulling op de WIA-uitkering die u van de overheid krijgt"(onder het kopje 'Bij arbeidsongeschiktheid').

Benodigde informatie: De onderdelen waaruit Anna's inkomen bestaat bij volledige

arbeidsongeschiktheid

Gevonden informatie: "Bij arbeidsongeschiktheid ontvangt u een aanvulling op de WIA-uitkering die u van de overheid krijgt"(onder het kopje 'Bij arbeidsongeschiktheid').

4. **Identificeer de gevraagde informatie.**

Anna's inkomen zal bestaan uit de WIA-uitkering van de overheid en een aanvulling op de WIA-uitkering door SBT.

5. **Evalueer het antwoord (is voldaan aan alle voorwaarden in de vraag?)**

Factoren die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

(vraag 9a)

- **Type benodigde informatie**
 - Een procedure (+2)
- **Type match tussen informatie in de vraag en de UPO tekst**
 - *Locate task* (+1): De benodigde informatie staat onder één kopje ('` bij arbeidsongeschiktheid').
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+1): Er is een lage tekstbase inferentie nodig ('Anne kan niet meer werken' vs. 'Bij arbeidsongeschiktheid').
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+0): geen inferentie nodig.
- **Zijn er informatie elementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.**
 - *Geen plausible afleiders* (+1)

Moelijkheidsniveau van vraag 9a = 5 (2+1+1+1)

Hoe hoog is haar totale inkomen dan ongeveer? (vraag 9b)

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. **Formuleer het doel waarmee de lezer de tekst (het UPO) raadpleegt.**

Doel: Hoe hoog is het totale inkomen van Anna bij arbeidsongeschiktheid?

2. **Destilleer uit de vraag de *gegeven* en *benodigde* informatie.**

Gegeven informatie: Het totale inkomen bestaat uit de WIA-uitkering en een aanvulling op de WIA-uitkering.

Benodigde informatie: Het bedrag dat Anne ontvangt aan WIA-uitkering en de aanvulling op de WIA-uitkering.

3. **Lokaliseer de informatie in het UPO dat correspondeert met de informatie in de vraag.**

Gegeven informatie: WIA-uitkering en aanvulling op de WIA-uitkering van Anna bij arbeidsongeschiktheid.

Gevonden informatie: 'SBT vult uw inkomen bij volledige arbeidsongeschiktheid aan tot maximaal 70% van uw salaris.'

Benodigde informatie: Het salaris van Anna.

Gevonden informatie: 'Pensioengevend salaris € 40.601,-.'

4. **Identificeer de gevraagde informatie.**

Anne ontvangt van SBT een aanvulling op de WIA-uitkering die gezamenlijk maximaal 70% van € 40.601,- (= € 28.420,-)

5. **Evalueer het antwoord (is voldaan aan alle voorwaarden in de vraag?)**

Factoren die invloed hebben op de moeilijkheid van de vraag:

(vraag 9b)

- **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 twee paragrafen ('Bij arbeidsongeschiktheid?' en bij 'Op welke gegevens is uw pensioenoverzicht gebaseerd? Onder het kopje 'Pensioengevend salaris').
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+1): Er is een lage tekstbase inferentie nodig (WIA-uitkering en aanvulling op WIA-uitkering vs inkomen wordt aangevuld tot maximaal 70%).
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+0): geen inferentie nodig.
- **Zijn er informatie elementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.**
 - *Aanwezigheid plausible afleiders tussen of gegeven of gevonden informatie* (+2) De gegeven informatie is haar totale inkomen bij arbeidsongeschiktheid, binnen het UPO staat een bedrag van € 7887,- exclusief WIA, de gevonden informatie staat juist in de toelichting

onder kopje 'Bij arbeidsongeschiktheid'.

Moeilijkheidsniveau van vraag 9b = 8 (2+3+1+2)

Stel dat Anna volgende maand in een andere bedrijfstak gaat werken. Een jaar later krijgt ze een ongeluk waardoor ze helemaal niet meer kan werken. Heeft zij recht op een aanvulling op de WIA-uitkering van SBT? (vraag 10)

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 de voorwaarden van de aanvulling op de WIA-uitkering na uitdiensttreding.

2. Destilleer uit de vraag de *gegeven* en *benodigde* informatie.

Gegeven informatie: Anna gaat volgende maand in een andere bedrijfstak gaan werken, een jaar later raakt zij arbeidsongeschikt.

Benodigde informatie: Heeft Anna nog recht op aanvulling op de WIA-uitkering van SBT na een jaar en een maand in een andere bedrijfstak te hebben gewerkt?

3. Lokaliseer de informatie in het UPO dat correspondeert met de informatie in de vraag.

Gegeven informatie: Anna is in een andere bedrijfstak gaan werken en raakt vervolgens arbeidsongeschikt.

Gevonden informatie: 'De dekking van deze verzekering eindigt wanneer u niet meer deelneemt in pensioenfonds SBT.'

Benodigde informatie: Heeft Anna nog recht op aanvulling op de WIA-uitkering van SBT na een jaar en een maand in een andere bedrijfstak te hebben gewerkt?

Gevonden informatie: "De dekking van deze verzekering eindigt wanneer u niet meer deelneemt in pensioenfonds SBT."

4. Identificeer de gevraagde informatie.

Er is geen recht meer op aanvulling op de WIA-uitkering van SBT voor Anna doordat zij een jaar en een maand geleden in een andere bedrijfstak is gaan werken en hiermee de deelneming in het pensioenfonds SBT.

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**

- Verificatie (+3)

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

- *Locate Task* (+1): De benodigde informatie staat in één paragraaf (Bij arbeidsongeschiktheid). De informatie onder het kopje 'b' moet gevonden worden om tot een antwoord op de vraag te komen.
- *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+1): lage tekstbase inferentie nodig (Recht op een aanvulling op de WIA-uitkering van SBT na een jaar en een maand in een andere bedrijfstak te hebben gewerkt vs de dekking eindigt wanneer u niet meer deelneemt in pensioenfonds SBT).
- *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+0). Geen inferentie nodig.

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

- *Aanwezigheid plausibele afleiders tussen of gegeven of gevonden informatie* (+2) De gegeven informatie is het feit van Anna's arbeidsongeschiktheid en de andere bedrijfstak, binnen het UPO staat het kopje 'Bij arbeidsongeschiktheid', hierin wordt een bedrag genoemd wat alleen de aanvulling op de WIA is. De juiste gevonden informatie staat in de toelichting onder kopje 'Bij arbeidsongeschiktheid'

Moeilijkheidsniveau van vraag 10 = 7 (3+1+1+2)

Stel dat Anna op 1 januari 2014 met pensioen wil. Is dat mogelijk? (vraag 11a)

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

1. Formuleer het doel waarmee de lezer de tekst (het UPO) raadpleegt.

Doel: Is het mogelijk voor Anna om op 1 januari 2014 met pensioen te gaan?

2. Destilleer uit de vraag de gegeven en benodigde informatie.

Gegeven informatie: Anna wil op 1 januari 2014 met pensioen.

Benodigde informatie: Welke mogelijkheden heeft Anna om op 1 januari 2014 met pensioen te gaan?

3. Lokaliseer de informatie in het UPO dat correspondeert met de informatie in de vraag.

Gegeven informatie: Anna wil vanaf 1 januari 2014 met pensioen.

Gevonden informatie: informatie onder kopje 'Keuzemogelijkheden' en daaronder gespecificeerd 'Eerder of later met pensioen' op pagina 4 in de toelichting.

Benodigde informatie: Wat zijn de mogelijkheden voor een vervroegd pensioen?

Gevonden informatie: informatie onder kopje 'Keuzemogelijkheden' en daaronder gespecificeerd 'Eerder of later met pensioen' op pagina 4 in de toelichting.

4. Identificeer de gevraagde informatie.

De lezer moet als volgt redeneren:

Als Anna op 1 januari 2014 met pensioen wil dan betekent dit een vervroegd pensioen want zij is nog geen 65 jaar oud. In overleg met haar werkgever kan zij ervoor kiezen om eerder of later met pensioen te gaan.

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**

- *Verificatie (+3)* Kan Anna met op 1 januari 2014 vervroegd met pensioen? Antwoord: Ja/Nee

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

- *Locate Task (+1)*: De benodigde informatie staat in één paragraaf (Eerder of later met pensioen).
- *Match tussen gegeven en gevonden informatie (+1)*: Er is een lage tekstbase inferentie nodig (als Anna op 1 januari 2014 met pensioen wil vs eerder met pensioen).
- *Match tussen benodigde en gevonden informatie (+0)*: antwoord staat letterlijk in de toelichting.

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

- *Geen plausible afleiders (+1)*

Moeilijkheidsniveau van vraag 11a = 6 (3+1+1+1)

Wat betekent dat voor haar pensioen? Waarom? (11b)

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 de gevolgen voor Anna's pensioen zodra zij vervroegd met pensioen gaat.

2. Destilleer uit de vraag de gegeven en benodigde informatie.

Gegeven informatie: Anna gaat vervroegd met pensioen per 1 januari 2014, wat zijn de gevolgen hiervan voor haar pensioen en waarom deze gevolgen.

Benodigde informatie: De gevolgen en de reden hiervan voor het pensioen van Anna zodra zij vervroegd met pensioen gaat.

3. Lokaliseer de informatie in het UPO wat correspondeert met de informatie in de vraag.

Gegeven informatie: Anna gaat vervroegd met pensioen per 1 januari 2014.

Gevonden informatie: kopje 'Eerder of later met pensioen' in de toelichting.

Benodigde informatie: De gevolgen en de reden hiervan voor het pensioen van Anna zodra zij vervroegd met pensioen gaat.

Gevonden informatie: kopje 'Eerder of later met pensioen' in de toelichting: "Als u eerder met pensioen gaat wordt uw pensioenuitkering lager"

4. Identificeer de gevraagde informatie.

"Als u eerder met pensioen gaat wordt uw pensioenuitkering lager", dit komt omdat Anna 2 jaar minder pensioenopbouw heeft. De lezer dient te begrijpen dat de pensioenuitkering lager wordt omdat zij eerder met pensioen gaat en hierdoor minder pensioen opbouwt.

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)

Hoogste moeilijkheidsscore: 2

- **Type match tussen informatie in de vraag en de UPO tekst**
 - *Cycle task* (+2): De benodigde informatie staat in meerdere paragrafen ('Eerder of later met pensioen' en 'op welke gegevens is uw pensioenoverzicht gebaseerd?'). De informatie onder het kopje 'op welke gegevens is uw pensioenoverzicht gebaseerd' moet worden gebruikt om de juiste gegevens over Anna te vinden (hoeveel jaar zou Anna eigenlijk nog pensioen opbouwen). Dan pas kan de 'waarom' vraag worden beantwoord.
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+0): Er is een letterlijke omschrijving van het effect van vroegtijdige pensionering.
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+3): hoge tekstbase inferentie. De lezer moet achterhalen hoe lang Anna nog pensioen zou opbouwen bij SBT pensioenfonds. Anna is geboren in 1951 dus zal nog tot 2016 pensioen opbouwen, als zij stopt per 2014 mist zij hierdoor 2 jaar pensioenopbouw.
- **Zijn er informatie elementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.**
 - *Geen plausible afleider* (+1)

Moeilijkheidsniveau van vraag 11b = 8 (2+2+3+1)

Waarvoor kan Anna de informatie over pensioenaangroei gebruiken? (12)

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

- 1. Formuleer het doel waarmee de lezer de tekst (het UPO) raadpleegt.**
Doel: Wat kan Anna met haar pensioenaangroei?
- 2. Destilleer uit de vraag de gegeven en benodigde informatie.**
Gegeven informatie: Anna heeft informatie gekregen over haar pensioenaangroei, wat kan zij met deze informatie?
Benodigde informatie: informatie die betrekking heeft op de pensioenaangroei.
- 3. Lokaliseer de informatie in het UPO dat correspondeert met de informatie in de vraag.**
Gegeven informatie: Wat is Anna's pensioenaangroei in 2012?
Gevonden informatie: 'Anna's pensioenaangroei in 2012 is € 408,-'

Benodigde informatie: informatie die betrekking heeft op de mogelijkheden van de pensioenaangroei.
Gevonden informatie: Onder kopje 'Wat is uw pensioenaangroei?'.
- 4. Identificeer de gevraagde informatie.**
"Wilt u weten hoeveel fiscale ruimte u heeft om uw pensioen aan te kunnen vullen met lijfrentes? Dan heeft u het bedrag van de jaarlijkse pensioenaangroei, de factor A, nodig. Dit bedrag op het pensioenoverzicht heeft u nodig voor uw belastingaangifte over het jaar 2012." Dit bedrag kan Anna gebruiken om zelf extra pensioen op te bouwen middels lijfrentes.
- 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 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 'Wat is uw pensioenaangroei?').
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+0): Letterlijke uitleg.
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+3): hoge tekstbase inferentie. De lezer moet behalve de gevonden informatie begrijpen ook begrijpen dat bij de belastingaangifte het pensioenaangroeibedrag onder een bepaald bedrag blijft zodat men extra pensioen mag bij storten in lijfrentes.
- **Zijn er informatie elementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.**
 - *Plausible afleider* (+2): De gegeven informatie bevat pensioenaangroei welke zowel in het UPO als de toelichting is beschreven onder de kopjes 'Wat is uw pensioenaangroei?'. Het antwoord staat alleen in de toelichting.

Moeilijkheidsniveau van vraag 12 = 10 (4+1+3+2)

Is Anna's pensioen dit jaar aangepast aan de stijging van de salarissen in de bedrijfstak? (vraag 13a)

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

- 1. Formuleer het doel waarmee de lezer de tekst (het UPO) raadpleegt.**
Doel: Is het pensioen van Anna dit jaar aangepast aan de stijging van de salarissen?
- 2. Destilleer uit de vraag de gegeven en benodigde informatie.**
Gegeven informatie: De salarissen zijn gestegen in de bedrijfstak van Anna.
Benodigde informatie: Is het pensioen van Anna dit jaar aangepast aan de stijging van de salarissen?
- 3. Lokaliseer de informatie in het UPO dat correspondeert met de informatie in de vraag.**
Gegeven informatie: De salarissen zijn gestegen in de bedrijfstak van Anna.
Gevonden informatie: Onder het kopje 'Hoe houdt uw pensioen zijn waarde?'.

Benodigde informatie: Is het pensioen verhoogt met de verhoging van de loonstijging?
Gevonden informatie: 'De lonen in de sector X stegen in 2011 gemiddeld met 1,5%. Er was onvoldoende geld om uw pensioen per 1 januari 2012 te verhogen.'
- 4. Identificeer de gevraagde informatie.**
Het pensioen is niet verhoogt (Er was onvoldoende geld om uw pensioen per 1 januari 2012 te verhogen.)
- 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**
 - *Verificatie (+3)* Wordt Anna's pensioen dit jaar aangepast aan de stijging van de salarissen?
Antwoord: Ja/Nee
- **Type match tussen informatie in de vraag en de UPO tekst**
 - *Locate task (+1)*: De benodigde informatie staat onder één kopje. 'Hoe houdt uw pensioen zijn waarde?'
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie (+0)*: letterlijk, in het UPO onder kopje: 'Hoe houdt uw pensioen zijn waarde'
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie (+0)*: letterlijk, in het UPO onder kopje: 'Hoe houdt uw pensioen zijn waarde'
- **Zijn er informatie elementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.**
 - geen plausible afleider (+1):

Moeilijkheidsniveau van vraag 13a = 5 (3+1+1)

Met hoeveel procent is Anna's pensioen bij het ingaan van 2009, 2010 en tot 2011 achtergebleven bij de stijging van de salarissen? (vraag 13b)

Denkstappen die nodig zijn bij het beantwoorden van de vraag:

- 1. Formuleer het doel waarmee de lezer de tekst (het UPO) raadpleegt.**
Doel: Vind de procenten van de achtergebleven stijgingen van het pensioen ten opzichte van de salarissen.
- 2. Destilleer uit de vraag de gegeven en benodigde informatie.**
Gegeven informatie: Anna's pensioen is niet meegestegen met de salarissen de afgelopen jaren.
Benodigde informatie: Percentage loonstijgingen en pensioenstijgingen.
- 3. Lokaliseer de informatie in het UPO dat correspondeert met de informatie in de vraag.**
Gegeven informatie: Anna's pensioen is niet meegestegen met de salarissen de afgelopen jaren.
Gevonden informatie: 'De afgelopen drie jaar heeft het pensioenfonds uw pensioen als volgt verhoogd' (onder kopje 'Hoe houdt uw pensioen zijn waarde?').

Benodigde informatie: Percentages stijgingen van de lonen en pensioenen in 2009, 2010, 2011.
Gevonden informatie: 'Loonstijging 2009= 2% 2010=3,5% 2011=3%, verhogingen/indexering 2009=2% 2010=0% 2011=0,5%'.
- 4. Identificeer de gevraagde informatie.**
Loonstijging 2009= 2% 2010=3,5% 2011=3%, = 8,5% totaal, verhogingen/indexering 2009=2% 2010=0% 2011=0,5% = 2,5 %. Loonstijgingen= 8,5% - indexeringen=2,5%= 6% achtergebleven.
- 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 onder één kopje. Daarnaast weet de lezer op basis van vraag 13a welke paragraaf hij moet gebruiken om het antwoord te vinden.
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+1): lage inferentie noodzakelijk (Pensioen achtergebleven vs. De afgelopen drie jaar heeft het pensioenfonds uw pensioen als volgt verhoogd.)
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+4): Er is een lage tekstbase inferentie nodig.
De lezer moet begrijpen dat de verhoging/indexering achterblijft op de loonstijging.
- **Zijn er informatie elementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.**
 - geen plausibele afleider (+1):

Moeilijkheidsniveau van vraag 13b = 9 (2+1+1+4+1)

Moeilijkheidsniveau van vraag 13 = 7 (5+9)/(2), obv zoekprestaties en zoektijden samengevoegd.

Wat voor soort pensioenregeling heeft Anna? Wat houdt zo'n soort regeling in?(vraag 14)

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 soort pensioenregeling en wat deze regeling inhoudt.
- 2. Destilleer uit de vraag de gegeven en benodigde informatie.**
Gegeven informatie: Er zijn soorten pensioenregelingen en deze hebben verschillende inhoud.
Benodigde informatie: Het soort pensioenregeling van Anna en wat deze inhoud.
- 3. Lokaliseer de informatie in het UPO dat correspondeert met de informatie in de vraag.**
Gegeven informatie: De term 'soort pensioenregeling'.
Gevonden informatie: Het kopje 'Het karakter van uw pensioenregeling' op pagina 1 in de toelichting.

Benodigde informatie: Een definitie van het begrip 'pensioenregeling' en de inhoud.
Gevonden informatie: Onder kopje 'Het karakter van uw pensioenregeling' wordt uitgelegd wat het pensioenregeling betreft. Vervolgens wordt uitgelegd wat de pensioenregeling inhoudt.
- 4. Identificeer de gevraagde informatie.**
Voor het beantwoorden van de vraag moet de lezer de informatie onder het kopje 'Het karakter van uw pensioenregeling' in de toelichting begrijpen. Antwoord: De toelichting geeft aan dat het gaat om een uitkeringsovereenkomst in de vorm van een middelloonregeling. Bij middelloon bouwt u elk jaar pensioen op over uw bruto jaarsalaris. U ontvangt dus een pensioen dat is gebaseerd op het gemiddelde salaris dat u heeft verdient.
- 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 ding: (+1)
 - Conditie: (+3)Hoogste moeilijkheidsgraad= 3.
- **Type match tussen informatie in de vraag en de UPO tekst**
 - *Locate task*(+1): De benodigde informatie staat onder het kopje 'Het karakter van uw pensioenregeling'.
 - *Match tussen gegeven en gevonden informatie* (+0): letterlijk informatie onder 'Het karakter van uw pensioenregeling' vs soort pensioenregeling.
 - *Match tussen benodigde en gevonden informatie* (+0): Geen interferentie noodzakelijk want antwoord staat letterlijk onder het kopje 'Het karakter van uw pensioenregeling'.
- **Zijn er informatie elementen in het UPO aanwezig die als afleiders dienen bij het beantwoorden van de vraag.**
 - geen plausibele afleider (+1):

Moeilijkheidsniveau van vraag 14 = 3,5 (1,5+1+1)