
Hoe moeilijk kan het zijn ?!

Onderzoek naar de rol van financiële geletterdheid op het vinden en begrijpen van pensioeninformatie op de website Mijnpensioenoverzicht.nl



Eva Boot – 3666034
Eindwerkstuk Communicatiestudies
Universiteit Utrecht
Communicatie- en Informatiewetenschappen
Begeleiding: Louise Nell
11 april 2014



Universiteit Utrecht

Samenvatting

In dit onderzoek wordt de website Mijnpensioenoverzicht.nl van Stichting Pensioenregister onder de loep genomen. Er wordt gekeken naar de rol van financiële geletterdheid op de vind- en begripscore van informatie op de website. Financiële geletterdheid wordt gemeten door een nieuw samengestelde vragenlijst met 14 meerkeuzevragen over verschillende financiële onderwerpen. Begrip wordt gemeten in een mondelinge scenariotest op de bestaande demosite waarbij de deelnemers verschillende vragen beantwoorden, gebruikmakend van een korte en een meer uitgebreide versie. De vindscore wordt bepaald door het meten van de zoektijd die nodig is om de gevraagde informatie op de website te vinden.

Uit de resultaten is gebleken dat de nieuwe financiële-geletterdheidstest een betrouwbaar instrument is. Mannen scoorden hierop hoger dan vrouwen en hoogopgeleiden scoorden hoger dan middelhoog- en laagopgeleiden. Financiële geletterdheid was bij de uitgebreide versie van de scenariotest een goede voorspeller. Mensen met een hoge financiële geletterdheid scoren zowel op de vindscore als op de begripscore hoger dan mensen die laag financieel geletterd zijn. Bij de korte versie was dit niet het geval. Op basis van dezelfde scenariotest is er een aantal aanbevelingen voor de Stichting Pensioenregister geformuleerd.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	2
2.	Theoretisch kader.....	3
2.1	Pensioeninformatie.....	3
2.2	De website Mijnpensioenoverzicht.nl.....	4
2.3	Financiële geletterdheid	4
2.4	De begrijpelijkheid en vindbaarheid van informatie.....	6
3.	Onderzoeksvraag en hypothesen.....	7
4.	Methode.....	8
4.1	Procedure.....	8
4.2	Proefpersonen	8
4.3	Materiaal.....	9
4.4	Mondelinge scenariotest	10
5.	Resultaten	11
5.1	Functionele analyse van de website	11
5.2	Respondentkenmerken.....	11
5.3	Financiële geletterdheid	12
5.4	Betrouwbaarheid totaalscores.....	14
5.5	Correlaties.....	14
5.5.1	Correlatie financiële geletterdheid met vind- en begripscores	15
5.5.2	Correlatie financiële geletterdheid met successcores	15
5.5.3	Correlatie vindscore en begripscore	15
5.6	Vindscore	15
5.7	Begripscore	16
5.8	Successcore.....	17
6.	Conclusie en discussie	18
7.	Aanbevelingen Stichting Pensioenregister.....	21
	Literatuurlijst.....	23
	Bijlagen.....	26
A.	Demografische gegevens	26
B.	Financiële kennis.....	28
C.	Woordenschat.....	33
D.	Pensioenkennis	39
E.	Cloze 1 (pensioen).....	44
F.	Cloze 2 (donorregistratie)	46
G.	Scenariovragen versie 1 (5 aanspraken)	48
H.	Scenariovragen versie 2 (10 aanspraken)	50

1. Inleiding

Iedereen zal het erover eens zijn dat het belangrijk is om je op tijd bewust in je pensioen te verdiepen. Voor veel mensen in Nederland is pensioen echter een complex en oninteressant onderwerp dat (nog) ver van hen vandaan ligt. Uit eerder onderzoek is ook gebleken dat maar weinig mensen zich voor dit onderwerp interesseren en moeite hebben met het begrijpen van alle pensioeninformatie die zij ontvangen van hun pensioenuitvoerder(s) (Kloosterboer et al., 2012).

Dit onderzoek richt zich op de website Mijnpensioenoverzicht.nl van Stichting Pensioenregister. Stichting Pensioenregister is een samenwerkingsverband van de Sociale Verzekeringsbank en alle pensioenuitvoerders in Nederland. De website is bedoeld om alle mensen die pensioen opbouwen in Nederland een duidelijk overzicht te geven van hun pensioensituatie. Daarnaast kunnen zij hierop contactgegevens vinden van alle pensioenuitvoerders waarbij zij pensioen hebben opgebouwd.

Om goede pensioeninformatie te kunnen verschaffen is het zaak om de website zo bruikbaar en begrijpelijk mogelijk te maken voor alle mensen die pensioen opbouwen. Niet alleen mensen met veel kennis over pensioenen en financiële producten moeten hun weg hierop kunnen vinden, maar ook mensen die niet over deze kennis beschikken moeten goed zicht kunnen krijgen op hun pensioensituatie.

In hoofdstuk 2 wordt het theoretisch kader besproken en komen financiële geletterdheid en hoe dat in dit onderzoek wordt gemeten aan bod. Ook wordt hier meer informatie over de website verstrekt. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 de onderzoeksvraag gepresenteerd met een aantal hypothesen. Hoofdstuk 4 geeft de methode weer die in dit onderzoek is gehanteerd en gaat in op de proefpersonen, de procedure en het materiaal dat is gebruikt. In hoofdstuk 5 worden de resultaten beschreven en tot slot in hoofdstuk 6 de conclusie en discussie. Als laatste is er een aantal aanbevelingen voor de Stichting Pensioenregister geformuleerd in hoofdstuk 7.

2. Theoretisch kader

2.1 Pensioeninformatie

Sinds de nieuwe pensioenwet van 2007 zijn alle pensioenuitvoerders verplicht om over het pensioen te communiceren. De laatste jaren is er namelijk een behoorlijk aantal zaken veranderd binnen de pensioenwereld en daarmee zijn de pensioenen een stuk complexer geworden. Volgens het rapport 'Pensioen in duidelijke taal' van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012) is het doel van pensioencommunicatie "dat de deelnemer weet hoeveel pensioen hij kan verwachten, kan nagaan of dit voldoende voor hem is, zich bewust is van de risico's en de kosten van zijn pensioenvoorziening en welke actie hij eventueel zelf kan ondernemen".

De AFM (Autoriteit Financiële Markten, 2010a) heeft vastgesteld dat er onder Nederlandse consumenten hoge verwachtingen zijn, maar dat een derde van de pas gepensioneerden teleurgesteld is over de hoogte van hun pensioen. Naar verwachting zal als gevolg van de versobering van pensioenen de laatste jaren, het percentage consumenten dat teleurgesteld zal zijn alleen maar stijgen. Volgens de AFM is er onder de consumenten een gebrek aan inzicht in welke factoren de hoogte van het pensioen kunnen beïnvloeden. Uit meerdere onderzoeken is gebleken dat de meeste Nederlanders weinig kennis hebben van pensioenen (Alessie et al., 2011; Kloosterboer et al., 2012; Gfk Consumer Services, 2013). Er zijn nu verschillende communicatiemiddelen om mensen informatie te verstrekken over pensioenen: het uniforme pensioenoverzicht (UPO), de startbrief en de website Mijnpensioenoverzicht.nl van Stichting Pensioenregister. Visser, Oosterveld en Kloosterboer (2012) deden onderzoek naar welke barrières er bestaan bij mensen om pensioeninformatie tot zich te nemen. Daaruit bleek onder andere dat 43% van de mensen de pensioeninformatie moeilijk te begrijpen vindt. Het grootste probleem is dat ruim 70 procent van de Nederlanders niet open staat voor pensioeninformatie (Kloosterboer et al., 2012; SZW, 2012).

Ook is uit verschillende onderzoeken gebleken dat veel mensen zich niet bewust zijn van de hoeveelheid pensioen die zij opbouwen of dat ze mogelijk een pensioengat hebben. Tegen de tijd dat zij met pensioen gaan, komen zij soms voor onaangename verrassingen te staan (Autoriteit Financiële Markten, 2012; Alessie et al., 2011; Kloosterboer et al., 2012; Lentz, 2011; Ferro Explore, 2012). Het is belangrijk dat mensen zich bewust worden van de voorbereidingen die zij moeten treffen voor hun pensioen. Als mensen zich hier niet van bewust worden en zich daardoor niet goed voorbereiden op hun pensioen, heeft dat in de toekomst grote financiële gevolgen voor die mensen en indirect voor het hele land. De voornaamste reden dat mensen zich niet bewust zijn van de voorbereidingen die zij moeten treffen voor hun pensioen is dat zij pensioeninformatie niet interessant vinden of de informatie over hun pensioen niet begrijpen. Voor veel mensen duurt het nog lang voordat zij met pensioen zullen gaan en mensen zijn vaak geneigd zich op de korte termijn te richten.

Het rapport van het ministerie van SZW (2012) stelt dat de verwerking van informatie van een aantal factoren afhangt; zowel de motivatie (het willen) als de geestelijke

vermogens (het kunnen) en de beschikbare tijd van de ontvanger bepalen hoe effectief de informatie over komt. Met deze factoren moet dus rekening gehouden worden in de communicatie over pensioenen. Het onderzoek van Kloosterboer et al. (2012) stelt dat wanneer de informatie aantrekkelijker, overzichtelijker en duidelijker wordt aangeboden, deze ook begrijpelijker wordt. Zij stellen voor om de informatie stap voor stap en in goede volgorde aan te bieden.

2.2 De website Mijnpensioenoverzicht.nl

Om mensen een duidelijker totaaloverzicht te kunnen bieden van hun beoogde pensioeninkomen is in 2011 door Stichting Pensioenregister de website www.mijnpensioenoverzicht.nl gelanceerd. Mensen kunnen hier hun AOW- en pensioengegevens inzien van alle pensioenuitvoerders waarbij ze pensioen hebben opgebouwd. Een bezoeker logt in met zijn eigen DigiD, waardoor alleen de bezoeker zelf zijn persoonlijke gegevens kan zien. Na het inloggen worden alle gegevens opgehaald van de pensioenuitvoerders en de Sociale Verzekeringsbank. Wanneer een bezoeker weer uitlogt, worden deze gegevens niet opgeslagen maar verdwijnen. De gegevens worden opnieuw opgehaald wanneer een bezoeker een volgende keer met zijn DigiD inlogt. Met de website is het mogelijk gemaakt om pensioeninformatie in stapjes aan te bieden. De website gaat een steeds grotere rol spelen en dient als financieel dashboard. Daarnaast kunnen papieren communicatiemiddelen hierdoor op termijn worden vervangen.

In oktober 2012, anderhalf jaar nadat de website Mijnpensioenoverzicht.nl in gebruik is genomen, presenteerde Ferro Explore (2012) een onderzoeksrapport over de website. Dit onderzoeksbureau heeft toen met name gekeken naar de herkenning en waardering onder 15 respondenten. Uit dit onderzoek bleek dat de kennis en interesse voor pensioenen over het algemeen laag is, omdat het onderwerp complex en saai gevonden wordt. Men keek direct naar de cijfermatige gegevens maar de teksten werden vrijwel niet gelezen. Verder werd de website over het algemeen wel als veilig en betrouwbaar ervaren, omdat je met je DigiD moet inloggen.

Dit onderzoek bestond uit interviews van 40 minuten onder een heel klein aantal respondenten. Er is niet gekeken naar de kennis van de respondenten, maar alleen naar de beleving en waardering. Om er achter te komen of door iedereen de juiste en relevante informatie op de website gevonden en begrepen kan worden, is het nodig om verder onderzoek te doen.

2.3 Financiële geletterdheid

De uitgebreide financiële gegevens op deze website vormen voor sommige mensen mogelijk een probleem. In 2008 heeft CentiQ een onderzoek uitgevoerd naar het financiële inzicht van Nederlanders (Antonides et al., 2008). Daaruit bleek dat meer dan de helft van de Nederlanders onvoldoende kennis had van financiële zaken om bepaalde financiële beslissingen te kunnen nemen. Het onderzoeksbureau verklaarde dit matige financiële inzicht onder sommige proefpersonen door een te lage financiële geletterdheid onder de Nederlanders (Antonides et al., 2008).

In dit rapport beschreven onderzoek kan het financiële inzicht van mensen verbonden worden aan de financiële geletterdheid van mensen als de definitie van CentiQ wordt aangenomen. Zij hanteren de volgende definitie van financieel inzicht: “Mensen met financieel inzicht zijn in staat om hun financiële zaken te regelen. Zij hebben kennis op het gebied van lenen, sparen en plannen, weten hoe ze in het dagelijkse leven met geld om moeten gaan en kunnen hun zaken op een verantwoorde manier beheren. Een persoon met financieel inzicht zal een gedrag vertonen dat overeenkomt met het handelen op basis van kennis en ervaring. Verder weet een persoon met financieel inzicht welk risico hij neemt bij bepaalde financiële beslissingen. Dit komt overeen met het objectief meetbaar risico”(Antonides et al., 2008, p. 11).

Deze definitie komt sterk overeen met de definitie van financiële geletterdheid van Lusardi en Mitchell (2013, p. 2): “Het vermogen van mensen om economische informatie te verwerken en om weloverwogen beslissingen te kunnen nemen over financiële planning, vermogensopbouw, pensioenen en schulden”. Ook Remund (2010) beschrijft dat financiële geletterdheid nodig is voor mensen om een weloverwogen beslissing te kunnen nemen over hun (toekomstige) financiële situatie. Wanneer mensen met pensioen gaan, of eerder willen stoppen met werken, moeten zij zich goed op hun pensioen voorbereid hebben waarbij veel financiële beslissingen aan te pas komen.

Alessie, van Rooij & Lusardi (2011) onderzochten de relatie tussen financiële geletterdheid en de mate waarin mensen voorbereidingen treffen voor hun pensioen. Omdat in 2005 eenzelfde onderzoek was gedaan konden ze dit goed met de situatie in 2010 vergelijken. Het bleek dat de financiële kennis niet was gestegen maar dat de mate waarin mensen plannen maakten voor hun pensioen wel was gestegen. Daarnaast stellen zij dat mensen met meer financiële kennis zich meer zorgen maakten om hun pensioen dan de mensen met lage financiële geletterdheid. Er is dus volgens hun onderzoek een positief effect van financiële geletterdheid op het plannen van het pensioen. Verder waren er in hun onderzoek grote verschillen in financiële geletterdheid. Vrouwen scoorden lager dan mannen in financiële geletterdheid, maar dit kwam met name omdat vrouwen vaker ‘ik weet het niet’ invullen dan mannen. Daarnaast scoorden hoogopgeleiden hoger dan laagopgeleiden. In hun onderzoek werden er geen significante verschillen tussen leeftijden gevonden. In het onderzoek van Lusardi (2008) kwam dit wel naar voren. Hier bleek dat financiële geletterdheid toenam met de leeftijd, want oudere mensen scoorden hoger dan jonge mensen. Dit is te verklaren doordat jonge mensen nog niet veel financiële beslissingen hebben hoeven nemen. Ook scoorden mannen in dit onderzoek hoger dan vrouwen en hoogopgeleiden hoger dan laagopgeleiden.

Uit deze onderzoeken is dus gebleken dat financiële geletterdheid belangrijk is voor het plannen van het pensioen en het begrijpen van pensioeninformatie. Als pensioendeelnemers hun persoonlijke pensioeninformatie niet begrijpen, hebben zij ook geen goed zicht op hun financiële situatie wanneer zij met pensioen gaan. Daarnaast kunnen zij pensioeninformatie niet begrijpen als ze geen goed zicht hebben op hun eigen financiële situatie. Of financiële geletterdheid echter ook van invloed is bij het begrijpen van een

website over pensioenen en of dit een rol speelt bij het vinden van informatie op een website is nog niet eerder onderzocht.

2.4 De begrijpelijkheid en vindbaarheid van informatie

Het is van groot belang dat alle informatie op de website voor iedereen begrijpelijk is. Om financiële informatie zoals cijfermatige gegevens en teksten met financiële termen op een website te kunnen begrijpen, moet de lezer een mentale representatie maken van de informatie die hij uit de tekst haalt. Er zijn drie verschillende niveaus van mentale representatie: oppervlakterepresentatie, de propositionele representatie en de situatiemodelrepresentatie (Zwaan & Rapp, 2006). De oppervlakterepresentatie is de representatie van exacte woorden en syntactische elementen in de zin. De propositionele representatie is wanneer de hele tekst een samenhangend geheel vormt van zinnen met betekenis. De situatiemodelrepresentatie is het hoogste niveau van tekstbegrip en komt voor wanneer een lezer de informatie uit de tekst integreert met zijn of haar financiële voorkennis. Om de pensioeninformatie te kunnen vinden en begrijpen op de website van Stichting Pensioenregister is het nodig om deze te verwerken met de situatiemodelrepresentatie. Als de bezoeker van de website slechts oppervlakkig kijkt naar de gegevens kan hij daar niets uit concluderen en krijgt hij of zij geen goed beeld van zijn pensioensituatie. Er wordt daarom in dit onderzoek een onderscheid gemaakt in het letterlijk oplezen van informatie op de site en het in eigen woorden geven van de informatie die op de website wordt gevonden door de proefpersoon. Wanneer een proefpersoon in eigen woorden kan vertellen welke informatie er op de website gegeven wordt, kan er vanuit worden gegaan dat de proefpersoon een situatiemodelrepresentatie gemaakt heeft.

Om de informatie op een website te kunnen begrijpen moet een bezoeker de relevante informatie eerst kunnen vinden. Er zijn geen eenduidige definities voor 'vindbaarheid' van informatie. In dit onderzoek wordt de vindbaarheid daarom gedefinieerd als 'de snelheid waarmee een proefpersoon de gevraagde informatie op de website kan vinden vanaf het moment dat de vraag door de proefleider is gesteld totdat de proefpersoon een antwoord op de website heeft gevonden'.

3. Onderzoeksvraag en hypothesen

In dit onderzoek wordt onderzocht of er een verband bestaat tussen de financiële geletterdheid van bezoekers aan de website Mijnpensioenoverzicht.nl en de mate waarin zij relevante informatie kunnen vinden en begrijpen. Hier is nog niet eerder onderzoek naar gedaan. De onderzoeksvraag die in dit onderzoek centraal staat, luidt als volgt:

“In hoeverre bevordert financiële geletterdheid de begrijpelijkheid en vindbaarheid van informatie op de website www.mijnpensioenoverzicht.nl?”

Bij het beantwoorden van deze onderzoeksvraag wordt er gekeken of er verschillen zijn tussen geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Uit het onderzoek van Alessie et al. (2011) bleek dat mannen over het algemeen meer financieel geletterd zijn dan vrouwen en was er een sterk verschil in financiële geletterdheid als men keek naar opleidingsniveau. Hoogopgeleiden waren meer financieel geletterd dan laagopgeleiden. Daarom is de volgende hypothese opgesteld:

Hypothese 1: Mannen scoren op financiële geletterdheid hoger dan vrouwen en hoogopgeleiden scoren hoger dan laagopgeleiden.

In het onderzoek van Antonides et al. (2008) is naar voren gekomen dat meer dan de helft van de Nederlanders onvoldoende kennis had van financiële zaken om weloverwogen beslissingen te kunnen nemen over belangrijke financiële zaken zoals pensioenen. Ook volgens Lusardi en Mitchell (2013) is er kennis nodig om beslissingen te kunnen nemen over financiële planning, vermogensopbouw, pensioenen en schulden en betekent financiële geletterdheid daarnaast dat mensen het vermogen bezitten om economische informatie te verwerken. Daarmee wordt indirect gewezen op het feit dat mensen financiële informatie moeten begrijpen, omdat ze anders de kennis niet tot zich hebben kunnen nemen die ervoor zorgt dat zij beslissingen kunnen nemen over dergelijke financiële zaken. Daarom is de tweede hypothese opgesteld:

Hypothese 2: Financiële geletterdheid heeft een positief effect op de begrijpelijkheid van informatie op de website.

Ondanks dat er niet eerder onderzoek is gedaan naar de rol van financiële geletterdheid op de vindbaarheid van informatie op een website, is het aannemelijk dat financiële geletterdheid hierop een positieve invloed heeft. Mensen die goed financieel geletterd zijn, kennen bepaalde verwijzingen naar terminologieën op de website waardoor ze makkelijker en sneller de juiste informatie kunnen vinden. Daarnaast zijn deze mensen mogelijk meer geïnteresseerd in het onderwerp, waardoor ze meer gemotiveerd zijn en gerichter kunnen zoeken. Daarom is deze laatste hypothese opgesteld:

Hypothese 3: Financiële geletterdheid heeft een positief effect op de vindprestaties.

4. Methode

4.1 Procedure

Het onderzoek is gehouden door zes proefleiders en in totaal hebben er 120 proefpersonen deelgenomen. De deelnemers kregen eerst een aantal schriftelijke vragenlijsten en vervolgens is er een mondelinge scenariotest afgenomen op een bestaande demosite van Mijnpensioenoverzicht.nl. De proefpersonen kregen eerst een vragenlijst over persoonlijke gegevens. Daarna volgde een woordenschatstest, een financiële-geletterdheidstest, een pensioenkenntest en twee cloze-testen (zie bijlagen). De volgorde van de pensioenkenntest en de twee cloze-testen verschilden per respondent. Dit was om te voorkomen dat er geen kennis, opgedaan uit eerdere testen, werd gebruikt voor de volgende test. In tabel 1 zijn de verschillende variaties in testvolgorde weergegeven. Van elke vragenlijst werd opgenomen hoe lang de respondent er over deed. Voor elke vragenlijst kregen zij tien minuten, behalve de woordenschatstest waar vijf minuten voor stond.

Tabel 1. Varianten van testvolgorde

Variant	Test 1	Test 2	Test 3
1	Pensioenkenntest	Cloze pensioen	Cloze donorregistratie
2	Pensioenkenntest	Cloze donorregistratie	Cloze pensioen
3	Cloze pensioen	Pensioenkenntest	Cloze donorregistratie
4	Cloze pensioen	Cloze donorregistratie	Pensioenkenntest
5	Cloze donorregistratie	Pensioenkenntest	Cloze pensioen
6	Cloze donorregistratie	Cloze pensioen	Pensioenkenntest

Bij de mondelinge scenariotest op de website werd een scenario aan de respondent voorgelezen en werden er vragen gesteld door de proefleider. Het antwoord op elke vraag moesten de proefpersonen op de website zoeken. Om de vindbaarheid van informatie te kunnen meten is per vraag de zoektijd gemeten. De zoektijd is de tijd vanaf het moment dat de vraag is gesteld tot het moment dat de proefpersoon informatie heeft gevonden op de website waarvan hij denkt dat deze antwoord geeft op de vraag. Er werd een limiet gesteld op twee minuten. Als de proefpersoon dan nog niets gevonden had, werd er doorgegaan naar de volgende vraag. Bij deze mondelinge scenariotest werd van iedere respondent een audio-opname gemaakt. In totaal duurde het onderzoek per respondent ongeveer een uur. Elke respondent kreeg na het onderzoek een VVV-bon van €7,50 als dank voor zijn of haar deelname.

4.2 Proefpersonen

Aan dit onderzoek hebben 120 proefpersonen deelgenomen. Er is onderscheid gemaakt tussen hoogopgeleide mensen (met als hoogst afgeronde opleiding VWO, HBO of WO), middelhoog- (HAVO, MULO, MBO niveau 3 en 4) en laagopgeleide mensen (Basisschool,

LBO, VMBO-BKG, VMBO-T, MBO niveau 2). Daarnaast zijn de proefpersonen over vier verschillende leeftijdscategorieën verdeeld. De jongste groep deelnemers had een leeftijd van tussen de 21 en 35 jaar, de twee tussenliggende groepen waren tussen 36 en 45 jaar oud en tussen de 46 en 55 jaar. De oudste groep deelnemers was tussen de 56 en 64 jaar oud.

In tabel 2 zijn de proefpersonen in categorieën verdeeld naar hoog-, midden- en laagopgeleid. Er is getracht deze verdeling zo representatief mogelijk voor de Nederlandse bevolking te maken.

Tabel 2. Aantal proefpersonen per opleidingscategorie

Opleidingsniveau	Opleidingen	Aantal proefpersonen (percentages)
Laag	Basisschool, LBO, VMBO,Basis/BKG, MBO 1/2	38 (31,7%)
Midden	MULO, HAVO, MBO 3/4	37 (30,8%)
Hoog	VWO, HBO, WO	45 (37,5%)

In tabel 3 staan de leeftijdscategorieën weergegeven die in dit onderzoek worden gehanteerd. Ook hier is erop gelet dat de categorieën ongeveer gelijk verdeeld waren.

Tabel 3. Aantal proefpersonen per leeftijdscategorie

Leeftijdscategorie	Leeftijden	Aantal proefpersonen (percentages)
1	21 t/m 35 jaar	33 (27,5%)
2	36 t/m 45 jaar	29 (24,2%)
3	46 t/m 55 jaar	28 (23,3%)
4	56 t/m 64 jaar	30 (25,0%)

4.3 Materiaal

Het onderzoeksmateriaal bestond uit een vragenlijst met persoonlijke gegevens, een woordenschattest, een financiële-geletterdheidstest, een pensioenkenntest en twee verschillende cloze-testen; een over pensioen en een over orgaandonatie (zie bijlagen). Dit onderzoek richt zich op de financiële-geletterdheidstest en de rest van de vragenlijsten zijn verder buiten beschouwing gelaten.

De vragenlijst over financiële kennis bestond uit 14 vragen. Deze waren multiple choice, met als laatste optie 'ik weet het niet'. Bij deze vragenlijst was steeds slechts één antwoord het juiste. Aan de respondenten is expliciet gevraagd of zij niet wilden gokken, zodat de vragen niet per ongeluk goed werden gerekend terwijl de proefpersoon eigenlijk het antwoord niet wist.

Vooraf aan het onderzoek is deze financiële kennistest met 14 vragen samengesteld, die onderverdeeld zijn in 5 onderwerpen:

- Waarde van geld
- Sparen en beleggen
- Rente en inflatie
- Salaris en inkomstenbelasting
- Verzekeringen

Deze onderwerpen zijn vooraf bepaald, omdat Nederlanders hierover iets zouden moeten weten als we hen als financieel geletterd benoemen. De vragen zijn een selectie van vragen uit verschillende andere financiële-geletterdheidstesten die in bovenstaande categorieën vielen en daarnaast relevant zijn voor de Nederlandse pensioensituatie.

4.4 Mondelinge scenariotest

Na de vragenlijsten kwam de scenariotest op de demosite van Mijnpensioenoverzicht (*demosite.pensioenregister.nl*). Hierbij werd er door de proefleider gebruik gemaakt van een observatieformulier waarop genoteerd werd of de respondent iets had gevonden op de website waarvan hij of zij dacht het juiste antwoord op de vraag te zijn. Daarnaast werd hierop de zoektijd genoteerd en of het antwoord dat de respondent gaf juist was. Er werd onderscheid gemaakt in het letterlijk oplezen van de website of in eigen woorden het goede antwoord geven nadat de respondent het antwoord op de website had gezien. Verder was er op het observatieformulier ruimte voor opmerkingen, bijzonderheden en via welke weg de respondent een antwoord had gevonden.

Bij deze test is er gebruik gemaakt van twee verschillende versies. Versie 1 bevatte vijf aanspraken en versie 2 had tien aanspraken. Het waren twee verschillende scenario's waarbij het grootste verschil de hoeveelheid informatie op de website was. Versie 2 had een extra kopje met 'Scheiding' en daardoor meer gegevens dan versie 1.

5. Resultaten

Allereerst is er een functionele analyse uitgevoerd voor de website Mijnpensioenoverzicht.nl. Hierin worden de doelen en de doelgroep(en) van de website beschreven. Vervolgens komt een aantal kenmerken van de proefpersonen die aan dit onderzoek hebben deelgenomen aan bod. In hoofdstuk 4.3 wordt de betrouwbaarheid van dit onderzoek getoond. Tot slot is er gekeken naar relaties tussen financiële geletterdheid en de begrip- en vindprestaties op de website.

5.1 Functionele analyse van de website

Uit een functionele analyse is gebleken dat Stichting Pensioenregister nastreeft dat Nederlandse burgers meer inzicht krijgen in hun pensioenopbouw. Ze willen dat mensen weten of ze een pensioengat hebben en of ze nog extra moeten sparen. Als iemand overlijdt of een echtscheiding doormaakt, wil de stichting dat mensen kunnen zien en begrijpen hoe en waarom dat hun financiële situatie zal veranderen. De website heeft een informatieve functie.

De doelgroep zijn alle Nederlandse burgers onder de pensioengerechtigde leeftijd. Bezoekers van de website willen zien hoe en bij welke pensioenuitvoerders hun opgebouwde pensioen tot dan toe is opgebouwd en welk geldbedrag ze kunnen verwachten wanneer ze met pensioen gaan.

Het overkoepelende organisatiedoel van Stichting Pensioenregister is mensen pensioenbewuster maken en daarmee ervoor zorgen dat mensen goed voorbereid hun pensioen tegemoet gaan en niet voor verrassingen komen te staan. Daarmee voorkom je grote financiële problemen bij Nederlandse burgers en negatieve macro-economische ontwikkelingen in Nederland.

5.2 Respondentkenmerken

Aan het onderzoek deden 59 mannen (49,2%) en 61 vrouwen (50,8%) mee. De gemiddelde leeftijd van de proefpersonen was 43 jaar oud. De jongste respondent was 21 jaar en de oudste was 64 jaar. Er waren 72 proefpersonen (60%) die parttime in loondienst werken en 35 proefpersonen (29,2%) die fulltime in loondienst werken. Daarnaast waren er vier zelfstandigen (4,2%) en zes werkzoekenden (5%).

In tabel 4 wordt de verdeling van de proefpersonen met hun hoogstvoltooide opleiding weergegeven.

Tabel 4. Aantal proefpersonen per opleiding

Hoogstvoltooide opleiding	Aantal proefpersonen	Percentage
LBO, huishoudschool e.d.	8	(6,7%)
VMBO Basis/Beroeps/ Kader/ Gemengde Leerweg	3	(2,5%)
VMBO-T of MAVO	8	(6,7%)
MBO niveau 2	19	(15,8%)

MBO niveau 3	7	(5,8%)
MBO niveau 4	19	(15,8%)
MULO	1	(0,8%)
HAVO	10	(8,3%)
VWO	5	(4,2%)
HBO	21	(17,5%)
Universiteit	19	(15,8%)

In tabel 4 is te zien dat de meerderheid van de mensen onder €25.000,- netto per jaar verdient. Ook zijn de rest van de inkomensschalen te zien en het aantal proefpersonen in die inkomensschalen.

Tabel 4. Aantal proefpersonen per inkomensschaal

Netto inkomen per jaar	Aantal proefpersonen	Percentage
Tussen €0 - €25.000	56	46,7%
Tussen €25.000 - €40.000	34	28,3%
Tussen €40.000 - €60.000	12	10,0%
Tussen €60.000 - €80.000	8	6,7%
Meer dan €80.000	9	7,5%

Naast eerder onderzoek blijkt ook uit dit onderzoek dat de leeftijd van proefpersonen en in hoeverre zij al aan hun pensioen hebben gedacht positief samenhangt ($r=0,38$; $p < 0,001$). Oudere mensen hebben meer aan pensioenplanning gedaan dan jongere mensen, voor wie hun pensioen nog niet zo dichtbij komt.

5.3 Financiële geletterdheid

Allereerst werd gekeken naar de vragen van de financiële-geletterdheidstest. In tabel 5 zijn alle antwoorden per vraag van de financiële-geletterdheidstest te zien.

Tabel 5. Respons vragen financiële geletterdheid

Vraag	Fout (%)	Goed (%)	'Ik weet het niet' (%)
1	37 (30,8%)	54 (45,0%)	29 (24,2%)
2	34 (28,3%)	78 (65,0%)	8 (6,7%)
3	38 (31,7%)	58 (48,3%)	24 (20,0%)
4	22 (18,3%)	85 (70,8%)	13 (10,8%)
5	25 (20,8%)	81 (67,5%)	14 (11,7%)
6	42 (35,0%)	48 (40,0%)	30 (25,0%)
7	17 (14,2%)	89 (74,2%)	14 (11,7%)
8	17 (14,2%)	101 (84,2%)	2 (1,7%)
9	30 (25,0%)	71 (59,2%)	19 (15,8%)
10	40 (33,3%)	48 (40,0%)	32 (26,7%)

11	22 (18,3%)	80 (66,7%)	18 (15,0%)
12	63 (52,5%)	42 (35,0%)	15 (12,5%)
13	52 (43,3%)	16 (13,3%)	52 (43,3)
14	77 (64,2%)	28 (23,3%)	15 (12,5%)

Vraag 8 van de financiële geletterdheidstest was blijkbaar erg makkelijk. Ook vraag 4, vraag 5, vraag 7 en vraag 11 waren aan de makkelijke kant. Bij vraag 13 daarentegen hebben 52 proefpersonen 'ik weet het niet' ingevuld en 52 mensen hadden deze vraag fout. Deze was dus voor veel mensen erg lastig. Ook vraag 14 was aan de moeilijke kant.

Omdat er bij dit onderzoek gebruik is gemaakt van een nieuwe test voor financiële geletterdheid, werd eerst de betrouwbaarheid van de test gemeten met de Cronbach's Alpha (α). De test is betrouwbaar gebleken ($\alpha=0,79$).

Er is een significant verschil tussen mannen en vrouwen op de score van de financiële-geletterdheidstest ($t=3,645$; $df= 118$; $p < 0,001$). Mannen scoren hoger op de financiële kennisvragen dan vrouwen, wat ook bleek uit eerder onderzoek, waar vrouwen op het gebied van financiële geletterdheid lager scoorden dan mannen (Lusardi, 2008). Mannen hadden van de veertien vragen een gemiddelde score van 8,39 vragen goed ($SD=3,157$) en vrouwen 6,30 ($SD=3,138$).

Er is een one-way ANOVA gebruikt om te zien of er significante verschillen waren tussen de opleidingsniveaus op de score van de financiële-geletterdheidstest. Daarbij is een significant verschil gevonden tussen opleidingscategorieën op de score van de financiële-geletterdheidstest ($F=13,055$; $df= 2, 117$; $p<0,001$). Uit een LSD post-hoc analyse bleek dat hoogopgeleiden significant hoger scoorden op financiële geletterdheid dan middelhoog opgeleide mensen ($p<0,005$) en dan laagopgeleiden ($p<0,001$). In tabel 6 staan de gemiddelde scores per opleidingscategorie weergegeven.

Tabel 6. Gemiddelde scores op de financiële-geletterdheidstest per opleidingscategorie.

Opleidingscategorie	Gemiddelde score financiële geletterdheid (Standaarddeviatie)
Hoog	9,02 (3,093)
Midden	6,95 (2,867)
Laag	5,68 (3,059)

Ook hier is een one-way ANOVA gebruikt om te zien of er significante verschillen waren tussen de leeftijdscategorieën op de score van de financiële-geletterdheidstest. Dit was niet het geval. LSD post-hoc vergelijkingen gaven aan dat er wel een klein significant verschil is tussen de jongste leeftijdscategorie (21 t/m 35 jaar) ($p<0,05$) en proefpersonen tussen de 46 en 55 jaar oud ($p<0,05$) en de oudste leeftijdscategorie (56 t/m 65 jaar) ($p<0,05$). In tabel 7 zijn de gemiddelde scores te zien per leeftijdscategorie. De jongste leeftijdsgroep heeft dus in vergelijking met leeftijdscategorie 3 en 4 lager gescoord op financiële geletterdheid.

Tabel 7. Gemiddelde scores op de financiële-geletterdheidstest per leeftijdscategorie.

Leeftijdscategorie		Gemiddelde score financiële geletterdheid (standaarddeviatie)
1	21 t/m 35 jaar	6,15 (3,073)
2	36 t/m 45 jaar	7,34 (2,919)
3	46 t/m 55 jaar	8,00 (3,300)
4	56 t/m 65 jaar	7,97 (3,690)

5.4 Betrouwbaarheid totaalscores

In tabel 7 staat de Cronbach's Alpha (α) van verschillende totaalscores weergegeven van versie 1 en van versie 2. Deze zijn berekend zodat de vragen van de scenariotest in verdere analyses samengenomen kunnen worden.

Voor beide versies is een successcore berekend. Hiermee kan beoordeeld worden of een proefpersoon zowel een antwoord heeft gevonden en tevens heeft begrepen. Het vinden van een antwoord staat namelijk geheel los van het goed beantwoorden van een vraag uit de scenariotest. Een proefpersoon kan wel informatie op de website hebben gevonden, maar vervolgens niet begrijpen wat er wordt bedoeld en een fout antwoord geven. Andersom kan de proefpersoon ook een goed antwoord geven op de vraag, zonder dat hij de relevante informatie op de website gevonden heeft.

De successcore is berekend door de vindscore te vermenigvuldigen met de score van de ruim goede antwoorden. Zoals te zien in tabel 8 zijn de scores van versie 2 betrouwbaar en de scores van versie 1 niet ($\alpha < 0,70$). De totaalscores van versie 1 zijn wel gebruikt in het onderzoek, maar er kunnen geen eenduidige conclusies aan verbonden worden.

Tabel 8. Cronbach's Alpha van de totaalscores bij de scenariotest.

Totaalscore	Versie 1	Versie 2
Aantal antwoorden gevonden	$\alpha = 0,50$	$\alpha = 0,73$
Begrip ruim	$\alpha = 0,42$	$\alpha = 0,80$
Begrip strikt	$\alpha = 0,26$	$\alpha = 0,73$
Successcore	$\alpha = 0,39$	$\alpha = 0,79$

5.5 Correlaties

Bij het aantal goede antwoorden op de mondelinge scenariotest op de website is er onderscheid gemaakt of de proefpersoon zijn antwoord in eigen woorden gaf (de strikt goede antwoorden) of het letterlijk van de website heeft opgelezen. De score van het aantal strikt goede antwoorden is alleen goed gerekend wanneer de proefpersoon het antwoord in eigen woorden kon geven. Wanneer een proefpersoon de informatie op de website in eigen woorden kan navertellen, betekent dit dat hij een situatiemodelrepresentatie heeft gemaakt en de informatie op het hoogste niveau heeft verwerkt en begrepen (Zwaan & Rapp, 2006). De ruim goede antwoorden zijn alle antwoorden die goed zijn gerekend, inclusief de antwoorden die letterlijk van de website zijn opgelezen en mogelijk minder goed begrepen

zijn dan de proefpersonen die in eigen woorden antwoord op de vraag gaven. De score van het aantal ruim goede antwoorden ligt dus hoger dan die van de strikt goede antwoorden.

5.5.1 Correlatie financiële geletterdheid met vind- en begripscores

Bij versie 1 zijn er geen significante correlaties gevonden tussen de score op de financiële-geletterdheidstest en de totale vindscore en het aantal strikt goede antwoorden bij de scenariotest. Er is wel een kleine positieve significante correlatie gevonden met de ruime goede antwoorden ($r=0,32$; $p<0,05$).

Bij versie 2 correleerde de totaalscore van de financiële-geletterdheidstest sterk met het aantal gevonden antwoorden ($r=0,54$; $p<0,001$), met het aantal ruim goede antwoorden ($r=0,62$; $p<0,001$) en met het aantal strikt goede antwoorden ($r=0,46$; $p<0,001$).

Proefpersonen die hoog scoorden op de financiële-geletterdheidstest, scoorden ook hoger op de vindscore en het aantal goede antwoorden bij de scenariotest dan proefpersonen die laag scoorden op de financiële-geletterdheidstest.

5.5.2 Correlatie financiële geletterdheid met successcores

Bij versie 1 correleerde de totale successcore positief met de totaalscore op de financiële-geletterdheidstest ($r=0,28$; $p<0,05$). Proefpersonen die hoog scoorden op de financiële-geletterdheidstest, hadden ook een hogere successcore bij de scenariotest op de demosite.

Bij versie 2 was een nog sterkere positieve samenhang met de totaalscore op de financiële-geletterdheidstest ($r=0,60$; $p<0,001$). Proefpersonen die een hoge score hadden bij de financiële-geletterdheidstest hadden dus een hogere successcore op versie 2 van de scenariotest dan proefpersonen die de financiële-geletterdheidstest minder goed gemaakt hadden.

5.5.3 Correlatie vindscore en begripscore

Om te zien of er een verband bestond tussen het vinden en het begrijpen van informatie op de website is de correlatie van de vindscore en de begripscore berekend. Bij versie 1 correleerde de variabele vindscore significant positief met zowel de scores op de strikte begripsvragen ($r=0,64$; $p<0,001$) als de scores op de ruime begripsvragen ($r=0,77$; $p<0,001$). Voor versie 2 gold hetzelfde; de vindscore correleerde significant positief met de scores op de strikte begripsvragen ($r=0,59$, $p<0,001$) en de ruime begripsvragen ($r=0,67$, $p<0,001$). De verklaring hiervoor is dat als proefpersonen de juiste informatie op de website vinden, ze waarschijnlijk ook het juiste antwoord op de begripsvraag kunnen geven.

5.6 Vindscore

Bij versie 1 is er geen effect gevonden van financiële geletterdheid op de vindscore. Er zijn wel een aantal interactie-effecten gevonden bij het vrouwelijke geslacht. Vrouwen die middelhoog zijn opgeleid scoren significant lager op de vindscore dan hoogopgeleiden ($p<0,05$). Daarnaast scoren vrouwen van 36 t/m 45 jaar het laagst op de vindscore in vergelijking met de leeftijdscategorieën 56 t/m 65 jaar ($p<0,05$) en 21 t/m 35 jaar ($p<0,05$).

Proefpersonen die hoog hebben gescoord op financiële geletterdheid, scoren bij versie 2 wel significant hoger op het aantal gevonden antwoorden van de scenariotest

($F=110,94$; $df= 1, 35$; $p<0,005$). Daarnaast scores laagopgeleiden significant lager dan midden- en hoogopgeleiden ($p<0,05$). Als leeftijd wordt meegenomen in de analyse is er een interactie-effect van de leeftijdscategorie 36 t/m 45 jaar en laagopgeleiden proefpersonen op de vindscore ($p <0,05$). Laagopgeleiden in de leeftijd van 36 t/m 45 jaar scoorden gemiddeld lager dan de proefpersonen uit de andere opleidingsniveaus binnen deze leeftijdscategorie. Tussen mannen en vrouwen zijn er geen significante verschillen gevonden.

Verder is er nog gekeken of het voor de resultaten uitmaakte om de opleidingen afzonderlijk te nemen in plaats van de gecombineerde opleidingsniveaus hoog-, midden- en laagopgeleid. Voor versie 2 kwamen hier geen nieuwe significante verschillen uit.

Bij versie 1 was er wel een aantal significante verschillen tussen de opleidingen. Proefpersonen met een VMBO-T of MAVO diploma hadden gemiddeld een hogere vindscore dan mensen met een MBO opleiding van niveau 2 ($p<0,05$) en niveau 4 ($p<0,05$) en hoger dan mensen met een VMBO Basis/Beroeps/Kader/Gemengde Leerweg diploma ($p<0,05$). Daarnaast scores proefpersonen met een HBO opleiding significant hoger op de vindscore dan de proefpersonen met een Basis/Beroeps/Kader/Gemengde Leerweg diploma ($p<0,05$). Datzelfde geldt voor mensen met een universitaire opleiding ($p<0,05$).

5.7 Begripscore

Bij versie 1 is er geen significant effect gevonden van de score op financiële geletterdheid op het aantal ruime juiste vragen van de scenariotest. Ook zijn er geen significante effecten van leeftijdscategorieën. Er is wel een significant interactie-effect bij de vrouwen tussen leeftijdscategorie van 21 t/m 35 jaar en de leeftijdscategorie van 36 t/ 45 jaar ($p<0,05$). Vrouwen van 21 t/m 35 jaar scores significant hoger dan de vrouwen tussen de 36 en 45 jaar.

Als er wordt gekeken naar de ruim goede antwoorden op de scenariotest van versie 2 is er weer een duidelijk significant effect van de financiële geletterdheid ($F=15,08$; $df= 1, 36$; $p<0,001$). Mensen die meer financieel geletterd zijn hebben meer vragen goed beantwoord dan mensen die laag financieel geletterd zijn. Daarnaast zijn er geen significante hoofdeffecten gemeten van de verschillende leeftijdscategorieën en opleidingscategorieën.

Wanneer er alleen naar de strikt goede antwoorden wordt gekeken, zijn er bij versie 1 ook ditmaal geen significante hoofdeffecten gevonden van financiële geletterdheid, leeftijdscategorie en opleidingscategorie op de score. Ook zijn er geen significante verschillen tussen de twee geslachten.

Bij versie 2 is ook ditmaal een hoofdeffect van de financiële geletterdheid gemeten op de strikte score van de scenariotest ($F=5,69$; $df= 1, 36$; $p<0,05$). Naast dit hoofdeffect zijn er enkele interactie-effecten gevonden tussen de leeftijdscategorieën. Mensen uit leeftijdscategorie 2 scoorden significant hoger dan mensen uit leeftijdscategorie 4 ($p<0,05$). Ook de mensen uit leeftijdscategorie 3 scoorden hoger ($p<0,05$).

Als de opleidingen weer apart genomen worden, zijn bij beide versies geen nieuw significante effecten gevonden op de ruime score. Datzelfde geldt voor de strikte score.

5.8 Successcore

Bij versie 1 zijn er geen significante effecten gevonden van de financiële-geletterdheidsscore op de successcore. Datzelfde geldt voor leeftijd op de successcore en opleidingscategorieën op de successcore. Er is wel een klein interactie-effect gevonden. Bij middelhoogopgeleide mensen in de leeftijdscategorie van 46 t/m 55 jaar scoren mannen significant hoger op de successcore dan vrouwen ($p < 0,05$).

De relatie tussen het aantal goede antwoorden op de financiële-geletterdheidstest en de successcore van versie 2 is wel duidelijk significant ($F=15,57$; $df= 1, 36$; $p < 0,001$). Er is een significant verschil gevonden tussen de leeftijdscategorie van 45 t/m 55 jaar en de leeftijdscategorie van 56 t/m 65 jaar ($p < 0,05$). De oudste leeftijdsgroep scoort lager op de successcore van versie 2 dan de proefpersonen met de leeftijd van 46 t/m 55 jaar. Daarnaast scoren mensen in de leeftijd van 36 t/m 45 jaar ook significant hoger op de successcore dan de oudste leeftijdsgroep ($p < 0,05$). Er is een interactie-effect gevonden bij de laagopgeleide proefpersonen. Binnen dit opleidingsniveau scoren proefpersonen in de leeftijd van 46 t/m 55 jaar significant hoger dan mensen van 21 t/m 35 jaar ($p < 0,05$) en mensen van 56 t/m 65 jaar ($p < 0,05$).

Omdat eerst alleen opleidingscategorieën in de analyse mee zijn genomen is er ook nog gekeken of het verschil maakt als alle opleidingen afzonderlijk worden bestudeerd. Hier zijn voor versie 2 geen nieuwe significante verschillen uitgekomen. Voor versie 1 was er voor de vrouwen een significant verschil tussen vrouwen met een MBO niveau 4 opleiding en vrouwen met een universitaire opleiding ($p < 0,05$). Vrouwen met een universitaire opleiding scoorden gemiddeld hoger dan vrouwen met een MBO niveau 4 opleiding.

6. Conclusie en discussie

De vraag waar dit onderzoek zich op richtte was:

“In hoeverre bevordert financiële geletterdheid de begrijpelijkheid en vindbaarheid van informatie op de website www.mijnpensioenoverzicht.nl?”

Financiële geletterdheid is zeker van invloed op de begrijpelijkheid en vindbaarheid van informatie op de website als we kijken naar de resultaten van versie 2, de versie met 10 aanspraken. Proefpersonen met een hoge financiële geletterdheid die versie 2 van de scenariotest kregen, scoorden beduidend beter op zowel de vindscore als de begripscore van de scenariotest dan mensen met een lage financiële geletterdheid. Datzelfde gold voor de successcore.

Bij versie 1 was er echter geen effect van financiële geletterdheid op de vindscore of de begrijpelijkheid. Het is erg lastig hier een eenduidige verklaring voor te geven. Mogelijk waren de vragen van versie 1 moeilijker of lag het aan het feit dat er bij dit scenario minder informatie op de website stond. Wanneer er meer informatie op de website staat zoals bij het scenario van versie 2, gaan mensen mogelijk beter zoeken naar de informatie die ze moeten hebben.

Een andere oorzaak zou kunnen zijn dat de verschillende proefleiders niet consistent genoeg de testprocedure hebben gevolgd. Misschien zouden de uitkomsten afwijken wanneer er nog duidelijkere afspraken worden gemaakt in hoeverre de proefpersonen toelichting krijgen bij het zoeken naar informatie. Datzelfde geldt voor het opmeten van de zoektijd. Er zijn verschillende computers of laptops gebruikt per proefpersoon. Het zou kunnen zijn dat op de ene laptop of computer de website sneller geladen is dan de ander, wat de vindscore zou hebben kunnen beïnvloeden. Dat verklaart echter niet het verschil tussen de uitkomsten van de twee scenario's.

Daarnaast wordt er in dit onderzoek alleen maar gemeten in hoeverre informatie vindbaar en/of begrijpelijk is, maar niet waarom dit zo is. De vindbaarheid heeft namelijk vaak te maken met het design van een website. Op Mijnpensioenoverzicht.nl wordt sommige informatie pas zichtbaar aan de rechterkant als je met je muis over een blauw begrip beweegt. Ook ziet het hoofdmenu er anders uit dan een gemiddelde standaardwebsite. De begrijpelijkheid zou ook te maken kunnen hebben met het vermogen om tabellen af te kunnen lezen of de motivatie van proefpersonen.

Wat verder is opgevallen tijdens het onderzoek is dat sommige proefpersonen moeite hadden met het feit dat de vragen van de scenariotest werden voorgelezen. Soms gaven proefpersonen namelijk een onjuist antwoord doordat ze de vraag niet goed hadden onthouden. Wanneer mensen in de praktijk op Mijnpensioenoverzicht.nl naar informatie zoeken, weten zij zelf goed waar ze naar op zoek zijn. Misschien zou het verschil uitmaken als in een vervolgonderzoek de proefpersonen de vragen zelf mogen lezen.

De financiële kennistest in dit onderzoek is betrouwbaar gebleken. Deze zou ook weer in vervolgonderzoek gebruikt kunnen worden. Deze zou nog kunnen worden aangevuld met

een test om vaardigheden van proefpersonen in het lezen van cijfers en tabellen te meten. Op de website staat namelijk een aantal tabellen met bedragen waarbij sommige proefpersonen niet begrepen welk bedrag ze moesten kiezen voor het antwoord op de vraag. Ook het kunnen zoeken van de juiste bedragen heeft te maken met financiële kennis, maar niet zo zeer met financiële geletterdheid.

Mannen scoorden gemiddeld hoger op financiële geletterdheid, wat overeenkomt met eerder onderzoek (Lusardi, 2008). Daarnaast was er een klein effect van leeftijd op de financiële-geletterdheidsscore. De jongste leeftijdscategorie scoorde het laagst op deze test in vergelijking met proefpersonen tussen 46 en 55 jaar en 56 t/m 65 jaar. Dit is te verklaren doordat jonge mensen nog niet zo vaak financiële beslissingen hebben hoeven nemen in vergelijking met de mensen in de oudere leeftijdscategorieën. Verder is er een groot effect gevonden van opleidingsniveau. Hoogopgeleide mensen scoorden significant hoger dan zowel middelhoog- als laagopgeleiden mensen. Dit komt ook overeen met eerder onderzoek (Alessie et al., 2011).

Opvallend was dat er, ondanks dat mannen hoger scoren op financiële geletterdheid, geen verschil was tussen mannen en vrouwen op de vindbaarheidsscore en de begripsscore van de scenariotest. Om dit te kunnen verklaren is vervolgonderzoek nodig.

Leeftijd heeft af en toe wel een kleine rol gespeeld. Bij de vindscore was dat alleen bij versie 1 voor vrouwen het geval. De jongste en de oudste leeftijdsgroep scoorden hier hoger dan mensen tussen de 36 en 45 jaar oud. Dit zou echter ook met een klein toeval te maken kunnen hebben, aangezien de totale vindscore van versie 1 niet erg betrouwbaar was. Ook op de begripsscore is bij versie 1 alleen onder de vrouwelijke proefpersonen een effect van leeftijd gevonden. Daar scoorde de jongste leeftijdscategorie hoger dan vrouwen van 36 t/m 45 jaar oud. Bij versie 2 scoorde de oudste leeftijdscategorie gemiddeld lager op de begripsscore dan mensen van 36 t/m 45 jaar en van 46 t/m 55 jaar. Ook had de oudste leeftijdscategorie gemiddeld een lagere successcore dan de leeftijdscategorie met mensen van 36 t/m 45 jaar en van 46 t/m 55 jaar. Zij zijn dus minder goed in staat de juiste informatie op de website op te zoeken en te begrijpen. Bij de vindscore en het aantal goede antwoorden bij de scenariotest werden dus geen grote effecten van leeftijd gevonden, op een aantal kleine interactie-effecten na. Dit geeft aan dat de leeftijd van proefpersonen niet heel veel uitmaakte voor het vinden van de juiste informatie en om deze te kunnen begrijpen. Dat betekent dat de website voor alle leeftijden geschikt is.

Als we kijken naar opleidingsniveau is er bij versie 1 een interactie-effect gevonden. Alleen in de tweede leeftijdscategorie scoorden laagopgeleiden slechter op de vindscore dan middelhoog- en hoogopgeleiden. Verder heeft opleidingsniveau geen verschillen laten zien op de vindscore, begripsscore of successcore. Ook dit is een positieve uitkomst voor Stichting Pensioenregister, want dat betekent dat het niet uitmaakt welke vooropleiding mensen hebben gedaan om informatie te kunnen vinden en begrijpen op Mijnpensioenoverzicht.nl.

Alleen door versie 2 is dus gebleken dat financiële geletterdheid een positieve rol heeft op het kunnen vinden van de juiste informatie op de website Mijnpensioenoverzicht.nl en ook het begrijpen daarvan. Het was beter geweest als ook uit versie 1 geconcludeerd kon worden dat hoge financiële geletterdheid van invloed was op de vindscore en de begrijpelijkheid. Dit betekent dus dat wanneer er meer informatie op de website staat, financiële geletterdheid uit maakt voor het vinden en het begrijpen van informatie. Een eenduidige verklaring hiervoor geven is lastig. Daar zou in vervolgonderzoek verder naar moeten worden gekeken. Zoals hierboven al is beschreven, zou het ook kunnen liggen aan de formulering van de vragen in versie 1. Het feit dat de totaalscores van versie 2 allemaal betrouwbaar waren en die van versie 1 niet, kan bijna geen toeval zijn. In vervolgonderzoek zou dit scenario herzien moeten worden om te zien of het aan de hoeveelheid informatie op de website ligt of aan de vragen van de versie zelf.

Over het algemeen is het aan te bevelen dat Stichting Pensioenregister rekening houdt met de financiële kennis van mensen, ondanks dat dit niet door beide scenario's werd bevestigd. Mensen die minder financieel geletterd zijn, hebben meer moeite met bepaalde financiële terminologieën waardoor het voor hen moeilijker is om informatie te vinden die zij nodig hebben om zich bewust te kunnen worden van hun pensioen en hun voorbereidingen daarop. Daarnaast kunnen zij financiële gegevens op de website minder goed interpreteren dan mensen die wel goed financieel geletterd zijn.

7. Aanbevelingen Stichting Pensioenregister

Naast de algemene conclusie, is er ook nog een aantal specifieke aanbevelingen voor Stichting Pensioenregister die door opmerkingen van proefpersonen tijdens de mondelinge scenariotest opgemerkt zijn. Een aantal van deze aanbevelingen kwam ook al in het onderzoek van Ferro Explore voor:

- Wanneer je over de dikgedrukte blauwe begrippen in de tekst op de website beweegt, verschijnt er in de rechterkolom een uitleg. Deze is niet zichtbaar als de bezoeker naar beneden heeft gescrollt, omdat de uitleg bovenaan in de kolom verschijnt.
- Veel mensen gaven aan de website op hun tablet te willen bezoeken, maar daar is de website niet geschikt voor. Ook hierop is de rechterkolom met informatie niet te zien. Daarnaast staat er beschreven dat mensen met hun muis over de dikgedrukte begrippen moeten gaan voor extra toelichting, maar bij een tablet wordt er uiteraard geen gebruik gemaakt van een muis.
- Wanneer een bezoeker naar beneden scrollt, schuiven de tabbladen mee omhoog en verdwijnen van het scherm. Dit vonden veel proefpersonen erg onhandig. Het zou beter zijn om deze op de pagina vast te zetten, zodat wanneer er naar beneden wordt gescrollt, deze tabbladen zichtbaar blijven.
- Het horizontale menu bovenaan is zo vorm gegeven dat het lijkt alsof het een vordering aangeeft zoals bij een enquête. Het is voor veel mensen niet duidelijk dat er op deze knoppen geklikt kan worden.
- Bij contact zijn de gegevens van alle pensioenuitvoerders te vinden. Veel mensen is niet opgevallen dat er een zoekbalk bovenaan staat en beginnen door de lijst met pensioenuitvoerders te scrollen totdat ze de juiste gevonden hebben. Deze valt mogelijk meer op als de loep een andere kleur zou krijgen en aan de linkerkant wordt geplaatst of wanneer de zoekbalk iets meer los van de lijst met uitvoerders komt te staan. Nu is hij namelijk precies dezelfde kleur en staat de loep aan de rechter kant.
- Veel proefpersonen hebben aangegeven dat het prettig zou zijn om een algemene zoekfunctie in de rechter bovenhoek op de website te hebben.
- Iets wat voor laag financieel geletterden zou kunnen helpen is bijvoorbeeld een begrippenlijstje met financiële termen die een duidelijke uitleg geven, maar hoog financieel geletterden niet hindert. Overbodige informatie kan namelijk storend zijn en de vindbaarheid van informatie weer verkleinen.
- Het verschil tussen 'pensioen' en 'indicatief pensioen' is voor veel mensen niet duidelijk. Misschien is het een idee om bij indicatief pensioen een uitroepteken te plaatsen zodat mensen makkelijker kunnen zien dat dit bedrag nog niet vast staat.
- Onder het kopje 'Veelgestelde vragen' is het erg moeilijk zoeken naar de vraag waar je antwoord op wil hebben. Veel proefpersonen keken over de kopjes heen die er tussen staan. Deze zouden misschien wat groter gemaakt kunnen worden of een

submenu zodat bezoekers meteen naar het onderwerp worden gebracht waar ze een vraag over hebben.

- Bij de versie met tien aanspraken aanspraken staat er twee keer een kopje 'Scheiding'. De ene staat onder 'Bij overlijden' en de ander staat op zichzelf in het horizontale menu. Dit leverde af en toe verwarring op bij de proefpersonen.
- Bruto bedragen zijn te vinden onder het kopje 'Schatting netto'. Dit is niet logisch en schept verwarring. Het is beter om hier bijvoorbeeld 'Schatting bruto/netto' van te maken.

Literatuurlijst

Alessie, R., Van Rooij, M., & Lusardi, A. (2011). *Financial Literacy, Retirement Preparation and Pension Expectations in the Netherlands* (Netspar Discussion Paper 01/2011-021).

Geraadpleegd op <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=114079>

Antonides, G., Groot de, W. & Raaij van, W. (2008). *Resultaten financieel inzicht van Nederlanders. Publieksonderzoek over 4280 consumenten uitgevoerd in opdracht van CentiQ.*

Geraadpleegd op 18-2-2014 via

http://www.wijzeringeldzaken.nl/media/16237/onderzoeksrapport_financieel_inzicht_nederlanders.pdf.

Autoriteit Financiële Markten (2010a). *Geef Nederlanders Pensioeninzicht: Werken aan vertrouwen door dichten van de verwachtingskloof.* Geraadpleegd op

http://www.afm.nl/~media/files/rapport/2010/rapport_geef_nederlanders_pensioeninzicht.ashx

Autoriteit Financiële Markten (2012). *Een volgende stap naar meer pensioeninzicht: Pensioeninformatie actief gebruiken.* Geraadpleegd op

<http://www.afm.nl/~media/Files/rapport/2012/pensioeninzicht-pensioeninformatie-actief-gebruiken.ashx>

Notenboom, M. & Luif, M. (2012). *Mijnpensioenoverzicht.nl. Definitief rapport naar aanleiding van een kwalitatief onderzoek.* Amsterdam: Ferro Explore.

Gfk Consumer Services (2013). *Wijzer in Geldzaken Pensioenmonitor. Een onderzoek onder de Nederlandse beroepsbevolking naar kennis, houding en gedrag rondom de oudedagsvoorziening.* Verkregen via:

<http://www.wijzeringeldzaken.nl/media/986341/20131001%20rapport%20wijzer%20in%20geldzaken%20pensioenmonitor.pdf>

Kloosterboer, M., Oosterveld, P., & Visser, J. (2012). *Pensioencommunicatie: behoeften en barrières. Geïntegreerd rapport van onderzoek onder deelnemers en gepensioneerden.*

Amsterdam: TNS Nipo. Verkregen via: <http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/06/26/rapport-pensioencommunicatie-behoeften-en-barrieres/rapportpensioencommunicatie-behoeften-en-barrieres.pdf>

Lentz, L. (2011). *Let op: begrip verplicht! Begrijpelijkheid als norm in de wet.* Oratie uitgesproken bij het aanvaarden van de leeropdracht Tekstontwerp en Communicatie op 9 september 2011. Universiteit Utrecht.

Lusardi, A. (2008). *Financial literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice?* (Netspar Discussion Paper 06/2008-017). Geraadpleegd op

<http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=80092>

Lusardi, A., & Mitchell, O.S. (2013). *The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence* (Netspar Discussion Paper 04/2013-009). Geraadpleegd op <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=129675>

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012). *Pensioen in duidelijke taal*. Geraadpleegd op <http://www.afm.nl/~media/files/rapport/2012/pensioen-in-duidelijke-taal.ashx>

Remund, D. L., (2010). Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy. *Journal of Consumer Affairs*, 2, pp. 276-295.

Zwaan, R.A., & Rapp, D.N. (2006). *Discourse comprehension*. In: M.A. Gernsbacher & M.J. Traxler (Eds.). *Handbook of psycholinguistics*, pp. 725-764. San Diego, CA: Elsevier.

Bijlagen

A. Demografische gegevens

IN TE VULLEN DOOR PROEFLEIDER

Nummer deelnemer

Proefleider

Versie.....

Testvolgorde

Relatie

IN TE VULLEN DOOR DEELNEMER

Geslacht 0 man 0 vrouw

Leeftijd jaar

Hoogst voltooide opleiding

0 Basisschool

0 LBO, huishoudschool e.d.

0 VMBO Gemengde/

Kaderberoepsgerichte/

Basisberoepsgerichte leerweg

0 VMBO-T of MAVO

0 MBO niveau 2

0 MBO niveau 3

0 MBO niveau 4

0 MULO

0 HAVO

0 VWO

0 HBO

0 Universiteit

0 Anders, namelijk:

Aan het werk vanaf (jaartal)

Type dienstverband op dit moment

0 In loondienst, fulltime

0 In loondienst, parttime

0 Zelfstandige

0 Werkzoekend

0 Geen dienstverband, niet werkzoekend

0 Anders, namelijk

.....

Uw inkomensschaal (nettobedragen)

- Tussen €0,- en €25.000,- per jaar
- Tussen €25.000,- en €40.000,- per jaar
- Tussen €40.000,- en €60.000,- per jaar
- Tussen €60.000,- en €80.000,- per jaar
- Meer dan €80.000,- per jaar

De branche waaronder uw werkgever valt

- Advies, (commercieel) onderzoek en communicatie
- Agrosector
- Bouw en onderhoud
- Detailhandel, groothandel en ambachten
- Facilitaire dienstverlening en ICT
- Financiële dienstverlening
- Horeca, recreatie en catering
- Industrie
- Juridische, administratieve en fiscale dienstverlening
- Kunst, cultuur en media
- Onderwijs en kinderopvang
- Onroerend goed
- Overheid
- Vervoer en transport
- Wetenschap
- Zorg
- Anders, namelijk:

.....

Hoe vaak bezoekt u Mijnpensioenoverzicht.nl?

Kruis het antwoord aan dat het meest overeenkomt met uw eigen situatie.

- Ik heb nog niet eerder van Mijnpensioenoverzicht.nl gehoord.
- Ik ken Mijnpensioenoverzicht.nl wel, maar heb de website nog nooit bezocht.
- Ik heb Mijnpensioenoverzicht.nl weleens bezocht, maar niet gedurende het afgelopen jaar.
- Ik heb Mijnpensioenoverzicht.nl het afgelopen jaar 1 of 2 keer bezocht.
- Ik heb Mijnpensioenoverzicht.nl het afgelopen jaar 3 keer of vaker bezocht.

Hoe beoordeelt u uw eigen begrip van economie op een schaal van 1 (zeer laag) tot 7 (zeer hoog)?

1 2 3 4 5 6 7

In hoeverre heeft u nagedacht over uw pensioen?

- veel
- een beetje
- weinig
- (vrijwel) niet

B. Financiële kennis

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

Op de volgende pagina's vindt u een vragenlijst met 14 vragen. Bij elke vraag mag u één juist antwoord omcirkelen. Als u het antwoord op een vraag niet weet, gokt u dan alstublieft niet, maar omcirkel dan **'ik weet het niet'**.

Hartelijk dank!

A De waarde van geld

1. De waarde van de euro wordt bepaald door:
 - a. De regering
 - b. De Nederlandsche Bank (DNB)
 - c. Wat de internationale markt bereid is ervoor te betalen
 - d. De voorwaarden van internationale handelsovereenkomsten
 - e. Ik weet het niet

B Sparen en beleggen

2. Stel dat u €100,- op een spaarrekening heeft staan. De rente is 20% per jaar en u neemt nooit geld of rente op. Hoeveel heeft u na 5 jaar in totaal op uw rekening staan?
 - a. Meer dan €200,-
 - b. Precies €200,-
 - c. Minder dan €200,-
 - d. Ik weet het niet
3. Wat is een obligatie?
 - a. Een bewijs van eigenaarschap van een (klein) deel van een onderneming
 - b. Een lening aan de overheid of een onderneming in ruil voor een rentevergoeding
 - c. Een risicovolle spaarrekening met een relatief hoge rente
 - d. Een beleggingsfonds dat de inleg van meerdere beleggers samenvoegt en dit verdeelt over verschillende beleggingen
 - e. Ik weet het niet
4. Als een investeerder zijn geld spreidt over verschillende aandelen en obligaties, wat gebeurt er dan met het risico om geld te verliezen?
 - a. Het risico stijgt
 - b. Het risico daalt
 - c. Het risico blijft gelijk
 - d. Ik weet het niet

5. Als u wordt aangeboden om een investering te doen met een verwacht rendement van 15%, terwijl het verwachte rendement van gelijksoortige investeringen 10% is, dan is het risico van de investering waarschijnlijk:
- Lager dan dat van gelijksoortige investeringen
 - Hetzelfde als dat van gelijksoortige investeringen
 - Hoger dan dat van gelijksoortige investeringen
 - Ik weet het niet
6. Uitgaande van een lange periode (bijvoorbeeld 20 jaar), wat geeft normaalgesproken het hoogste rendement?
- Spaarrekeningen
 - Obligaties
 - Aandelen
 - Ik weet het niet

C Rente en inflatie

7. Stel dat het rentepercentage op uw spaarrekening 1% per jaar is, en de inflatie 2% per jaar. Hoeveel kunt u na 1 jaar kopen van het geld dat op deze rekening staat?
- Meer dan vandaag
 - Precies hetzelfde
 - Minder dan vandaag
 - Ik weet het niet
8. Stel dat uw inkomen in het jaar 2030 25% hoger is ten opzichte van nu, en dat de prijzen van alle goederen met een kwart zijn gestegen. Hoeveel kunt u in 2030 van uw inkomen kopen?
- Meer dan nu
 - Hetzelfde als nu
 - Minder dan nu
 - Ik weet het niet

9. Inflatie kan verschillende problemen veroorzaken. Welke groep zou de grootste problemen hebben gedurende periodes met hoge inflatie?
- Oudere, werkende stellen die sparen voor hun pensioen
 - Oudere mensen die leven van een vast pensioeninkomen
 - Jonge, werkende stellen zonder kinderen
 - Jonge, werkende stellen met kinderen
 - Ik weet het niet
10. Wie zijn het meest geholpen door inflatie?
- Banken die geld hebben uitgeleend tegen een vast rentepercentage
 - Mensen die geld hebben geleend tegen een vast rentepercentage
 - Mensen die leven van een vast inkomen
 - Ik weet het niet
11. Als de rentetarieven dalen die door banken worden geheven, zullen bedrijven waarschijnlijk:
- Geen nieuwe werknemers meer aannemen
 - De prijzen verhogen van de goederen die ze produceren
 - Meer investeringen doen
 - Ik weet het niet

D Salaris en inkomstenbelasting

12. Op het salaris dat u verdient wordt iedere maand loonheffing ingehouden. Waaruit bestaat loonheffing?
- Loonbelasting
 - Loonbelasting en pensioenpremie
 - Loonbelasting en premie voor volksverzekeringen
 - Loonbelasting, premie voor volksverzekeringen en pensioenpremie
 - Ik weet het niet

13. Maria verdiende tijdens haar studie jaarlijks €15.000 euro met een bijbaan. Nadat ze afstudeerde, vond ze een baan waarin ze €50.000 euro per jaar ging verdienen. Hoe hoog zal het totale bedrag zijn dat Maria nu aan inkomstenbelasting moet betalen?
- a. Meer dan 10x zo hoog als toen ze studeerde
 - b. 10 x zo hoog als toen ze studeerde
 - c. Minder dan 10x zo hoog als toen ze studeerde
 - d. Net zo hoog als toen ze studeerde
 - e. Ik weet het niet

E Verzekeringen

14. Wat is een levensverzekering?
- a. Een eenmalige uitkering aan je nabestaanden als je overlijdt vóór de einddatum van de verzekering
 - b. Een eenmalige uitkering aan je nabestaanden als je overlijdt, zodat zij de begrafenis of crematie kunnen betalen
 - c. Een periodieke uitkering aan een bepaalde begunstigde
 - d. Een een- of meermalige uitkering aan een begunstigde vanaf het moment dat zich een vooraf bepaalde gebeurtenis voordoet
 - e. Ik weet het niet

C. Woordenschat

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!

Wat is de betekenis van de dikgedrukte woorden?

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

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

3. De gasten namen een **aperitief**.
 - a. drankje voor het eten
 - b. nagerecht
 - c. rookpauze
 - d. voor de tweede keer opscheppen
 - e. ik weet het niet

4. Zij staat bekend als **filantroop**.
 - a. iemand die heel rijk is
 - b. iemand die haar mening door de wisselende omstandigheden laat bepalen
 - c. iemand die slachtoffer is van oplichting
 - d. iemand die veel aan armen geeft
 - e. ik weet het niet

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

6. Die politicus heeft een **markant** gezicht.
- lelijk
 - knap
 - opvallend
 - onopvallend
 - ik weet het niet
7. Wat is nu de **moraal** van dat verhaal?
- wat we ervan kunnen leren
 - hoe het afloopt
 - hoe het gewaardeerd wordt
 - hoe lang het is
 - ik weet het niet
8. Die jongen heeft een **macaber** verhaal geschreven.
- griezelig
 - onbegrijpelijk
 - slecht
 - sprookjesachtig
 - ik weet het niet
9. Wat is de **status quo** in dit internationale conflict?
- de toestand op dit moment
 - het belangrijkste moment
 - de voorgeschiedenis
 - de vooruitzichten voor de toekomst
 - ik weet het niet
10. Zij is de **spil** van de familie.
- Zij is het buitenbeentje
 - Zij is het ieders lievelingetje
 - Zij speelt een centrale rol
 - Zij is het meest succesvol
 - Ik weet het niet

11. Hij is een **demagoog**.

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

12. Zij heeft geen **scrupules**.

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

13. Dit gebouw is een **labyrint**.

- a. belangrijk historisch monument
- b. doolhof waarin je makkelijk verdwaalt
- c. betonnen, vierkante kolos
- d. luxe uitgevoerd paleis
- e. ik weet het niet

14. Zijn uitspraken waren **ondubbelzinnig**.

- a. duidelijk
- b. onduidelijk
- c. vriendelijk
- d. onvriendelijk
- e. ik weet het niet

15. Het is **billijk** dat hij dit terugbetaalt.

- a. waarschijnlijk
- b. noodzakelijk
- c. redelijk
- d. onterecht
- e. ik weet het niet

16. Deze maatregel is pijnlijk voor **forensen**.

- a. mensen die werkzaam zijn in de forensische sector
- b. mensen die heen en weer reizen tussen woon- en werkgemeente
- c. mensen die een hoog inkomen hebben
- d. mensen die net een huis hebben gekocht
- e. ik weet het niet

17. Toen hij dat zei, ontstond er **tumult**.

- a. gelach
- b. gehuil
- c. rumoer
- d. blijdschap
- e. ik weet het niet

18. Hij is een **erudiete** man.

- a. aantrekkelijk
- b. belezen
- c. onverstandig
- d. dik
- e. ik weet het niet

19. Er ontstaat **frictie** tussen Jan en Maria.

- a. begrip
- b. onenigheid
- c. verliefdheid
- d. concurrentie
- e. ik weet het niet

20. De **segregatie** in de Amsterdamse wijk de Bijlmer is toegenomen.

- a. misdaad
- b. overlast van vandalen
- c. samenwerking tussen groepen
- d. gescheiden leven van groepen
- e. ik weet het niet

21. Het ontwerp ziet er in de **maquette** prachtig uit.

- a. proefexemplaar
- b. schaalmodel
- c. plattegrond
- d. tekeningen
- e. ik weet het niet

22. Zijn komst in dit bedrijf heeft **consequenties**.

- a. oorzaken
- b. voordelen
- c. nadelen
- d. gevolgen
- e. ik weet het niet

23. Zij is **megalomaan**.

- a. heeft grootheidswaan
- b. is onzeker
- c. is somber
- d. is hyperactief
- e. ik weet het niet

24. Maria antwoordde **gedecideerd**.

- a. vastberaden
- b. traag
- c. onverstaanbaar
- d. positief
- e. ik weet het niet

25. Hij **distantieert zich** van de problemen.

- a. neemt afstand van
- b. is niet geïnteresseerd in
- c. gaat gemakzuchtig om met
- d. bedenkt een oplossing voor
- e. ik weet het niet

D. Pensioenkennis

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

Op de volgende pagina's vindt u een vragenlijst met 20 vragen. Bij elke vraag mag u **één** juist antwoord omcirkelen. Als u het antwoord op een vraag niet weet, gokt u dan alstublieft niet, maar omcirkel dan **antwoord d**.

Hartelijk dank!

A Wat is pensioen en wat is een pensioenregeling?

1. Op welke drie manieren kunt u een inkomen voor de oude dag opbouwen?
 - a. AOW, pensioen voor zelfstandige ondernemers, eigen vermogen
 - b. AOW, aanvullend pensioen vanuit de werkgever, eigen vermogen
 - c. Pensioen vanuit de werkgever, pensioen voor zelfstandige ondernemers, pensioen van een buitenlands pensioenfonds
 - d. Ik weet het niet

2. Anneke heeft in de pensioenregeling van het bedrijf waar ze werkt een zogenaemde **uitkeringsovereenkomst**. Hiernaast bestaat ook een zogenaemde **premieovereenkomst**. Wat is het verschil tussen deze twee?
 - a. Bij een premieovereenkomst wordt het aanvullende pensioen opgebouwd, bij een uitkeringsovereenkomst wordt een aanvullende uitkering bij werkloosheid opgebouwd
 - b. Bij een premieovereenkomst hangt de hoogte van het pensioen af van de ingelegde premie, bij een uitkeringsovereenkomst hangt de hoogte van het pensioen af van het gemiddelde uitgekeerde salaris
 - c. Bij een uitkeringsovereenkomst staat de pensioenuitkering waarnaar wordt gestreefd vast, bij een premieovereenkomst staat de hoogte van de in te leggen premie vast
 - d. Ik weet het niet

3. Theo bouwt bij het bedrijf waar hij werkt pensioen op volgens het **middelloodsysteem**. Wat houdt dat in?
 - a. Het pensioen wordt gebaseerd op het gemiddelde loon dat hij in zijn loopbaan heeft verdiend
 - b. Het pensioen wordt gebaseerd op het loon dat hij in het midden van zijn loopbaan heeft verdiend
 - c. Het pensioen wordt gebaseerd op het loon dat de gemiddelde werknemer in dezelfde functie verdient
 - d. Ik weet het niet

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

5. Welke factoren zijn van invloed op de hoogte van uw pensioen?
 - a. Het salaris dat u per uur verdient, of u wel/niet AOW ontvangt, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
 - b. Het aantal uren dat u per week werkt, of u wel/niet AOW ontvangt, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
 - c. Het aantal uren dat u per week werkt, het salaris dat u per uur verdient, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
 - d. Ik weet het niet

6. Wie zijn deelnemers aan een pensioenregeling?
 - a. Werknemers bij werkgevers die deelnemen aan een pensioenregeling
 - b. Ex-werknemers die inmiddels pensioen krijgen
 - c. Eventuele partners en kinderen waarvoor werknemers pensioen opbouwen
 - d. Ik weet het niet

B Wie heeft recht op AOW en pensioen?

7. Michel bereikt de wettelijke AOW-leeftijd. Hij heeft de Franse nationaliteit, maar woont al ongeveer 25 jaar in Nederland. Hoe zit het met de AOW die Michel van de Nederlandse overheid ontvangt?
 - a. Michel krijgt geen AOW
 - b. Michel krijgt alleen AOW voor de jaren die hij in Nederland heeft gewerkt
 - c. Michel krijgt alleen AOW voor de jaren die hij in Nederland heeft gewoond
 - d. Ik weet het niet

8. Hanna wint op haar 64e de jackpot in de Staatsloterij, waardoor ze ineens multimiljonair is. Heeft zij nog steeds recht op AOW wanneer zij de wettelijke AOW-leeftijd bereikt?
 - a. Nee, haar eigen vermogen is te hoog geworden om nog AOW te ontvangen
 - b. Ja, de AOW is een volksverzekering: iedereen die in Nederland woont of werkt bouwt AOW op
 - c. Ja, de AOW betreft een vast percentage van het eigen vermogen: Hanna krijgt nu zelfs meer AOW
 - d. Ik weet het niet

C De hoogte van pensioen en AOW

9. Als u bijverdient tijdens uw pensioen, worden de inkomsten dan afgetrokken van het pensioen?
 - a. Ja, want deze inkomsten worden verrekend met de AOW die u ontvangt
 - b. Misschien, want is afhankelijk van hoeveel geld u bijverdient en op welke manier u dit geld verdient
 - c. Nee, want het pensioen heeft u al tijdens uw loopbaan opgebouwd en staat daarom vast
 - d. Ik weet het niet

10. Krijgt iemand met een hoog pensioen minder AOW?
- a. Nee, de hoogte van de AOW is niet gerelateerd aan de hoogte van het pensioen
 - b. Nee, de AOW betreft een vast percentage van het pensioen: iemand met een hoog pensioen krijgt meer AOW dan iemand met een laag pensioen
 - c. Ja, wie een pensioen heeft van boven de 100.000 euro per jaar wordt met ingang van 2014 gekort op de AOW
 - d. Ik weet het niet

D Levensmomenten die pensioen raken

11. Welke veranderingen in uw leven zijn van invloed op uw toekomstige pensioen?
- a. Uw partner stopt met werken, u krijgt kinderen, u maakt promotie
 - b. Uw partner stopt met werken, u maakt promotie, u gaat minder werken
 - c. U krijgt kinderen, u maakt promotie, u gaat minder werken
 - d. Ik weet het niet
12. Wat is waardeoverdracht?
- a. Het overdragen van uw pensioenrechten aan uw nabestaanden
 - b. Het meenemen van pensioenrechten bij wisseling van werkgever
 - c. Het omzetten van het partnerpensioen dat u heeft opgebouwd voor uw partner in een pensioensverhoging
 - d. Ik weet het niet
13. Wanneer ontstaat een AOW-gat?
- a. Als het inkomen van een partner jonger dan 65 jaar afgetrokken wordt van de AOW
 - b. Als de partnertoeslag voor AOW'ers met een partner jonger dan 65 komt te vervallen
 - c. Als de prepensioenregeling eindigt op 65 jaar, terwijl de AOW dan nog niet ingaat
 - d. Ik weet het niet

E Partnerpensioen

14. Voor wie is er, behalve uw partner, nog meer pensioen geregeld als u komt te overlijden?
- a. Uw (studerende of invalide) kinderen jonger dan 27 of 30 jaar
 - b. Dit is afhankelijk van de afspraken die u heeft gemaakt met uw werkgever
 - c. Wanneer u komt te overlijden is alleen het pensioen van u en uw partner geregeld
 - d. Ik weet het niet
15. Connie is gescheiden. Heeft zij recht op een partnerpensioen als haar ex-partner overlijdt?
- a. Nee, partnerpensioen geldt alleen voor de echtgenoot op het moment van overlijden
 - b. Alleen wanneer zij niet opnieuw getrouwd is, want dan ontvangt zij al partnerpensioen van haar nieuwe partner
 - c. Ja, behalve als het partnerpensioen op risicobasis was verzekerd
 - d. Ik weet het niet

16. Theo is vijf jaar geleden gescheiden. Heeft hij recht op een deel van het pensioen van zijn ex-partner?
- Nee, partnerpensioen geldt alleen voor de huidige partner
 - Alleen als dat bij de scheiding bepaald is
 - Als hij niets anders heeft afgesproken, heeft hij recht op de helft van het ouderdomspensioen dat zijn ex tijdens hun huwelijk heeft opgebouwd
 - Ik weet het niet

F Keuzemogelijkheden bij pensionering

17. Stel, u bent getrouwd en u wilt het pensioen dat u heeft opgebouwd voor uw partner inruilen voor eigen pensioen. Kan dat?
- Ja, dat mag, als uw partner daarvoor toestemming geeft
 - Nee, dat mag niet, tenzij dat uitdrukkelijk in de pensioenovereenkomst geregeld is
 - Nee, dat mag niet, u mag nooit partnerpensioen inruilen tegen eigen pensioen
 - Ik weet het niet
18. Kunt u ervoor kiezen om uw pensioen te laten variëren in hoogte?
- Nee, de hoogte van het pensioen staat vast
 - Ja, u kunt na uw pensionering uw gehele opgebouwde pensioen in één keer opnemen, of u kunt kiezen voor een maandelijkse uitkering
 - Ja, u kunt in uw eerste pensioenjaren voor een lagere uitkering kiezen om deze daarna te laten stijgen, of andersom
 - Ik weet het niet

G Pensioen en crisis

19. Welke maatregelen kunnen pensioenfondsen nemen als ze niet meer kunnen uitkeren?
- Premies verhogen, pensioenuitkeringen niet meer indexeren, korten op pensioenuitkeringen
 - Premies verhogen, een extra bijdrage vragen van werkgevers, korten op pensioenuitkeringen
 - Pensioenuitkeringen niet meer indexeren, een extra bijdrage vragen van werkgevers, korten op pensioenuitkeringen
 - Ik weet het niet
20. Kan mijn pensioenfonds net als een bank in problemen komen omdat mensen hun geld weghalen?
- Ja, mensen hebben altijd toegang tot hun ingelegde geld
 - Ja, als een pensioenfonds ondergebracht is bij een bank
 - Nee, bij een pensioenfonds kunt u uw geld helemaal niet weghalen
 - Ik weet het niet

E. Cloze 1 (pensioen)

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!

Pensioen

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

Ouderdompensioen verschaft eenvoor de tijd dat men niet meer werkt op latere leeftijd. Verder is er een mogelijkheid voor pensioen voor als men bijvoorbeeld door ziekteis geworden. Tot slot is er een pensioen mogelijk als uitkering voor de partner bij Dat zijn de pensioenvormen die deel uitmaken van een doorsnee

In Nederland onderscheiden we voor het pensioen drie Als u met gaat, krijgt u een basisinkomen van de, dat noemen we de AOW. Daarnaast bouwt u meestal een aanvullend pensioen op bij uw U kunt ook zelf een particuliereafsluiten. Meestal draagt u bij aan uw pensioen tussen uw 21^e en uw 65^e. Uw en u dragen allebei pensioenpremie af. Hoeveel pensioenpremie ingelegd wordt, hangt af van uw persoonlijke leefsituatie en van uw Bij de van die premie blijft een deel van uw salaris buiten beschouwing. Premie heffen over dat deel is niet nodig, omdat u al ontvangt. Pensioenfondsende premies om later aanvullend pensioen uit te kunnen betalen.

Tot slot is het mogelijk om vrijwillig extra pensioen te Dit kan door middel van inkomsten uit eigen vermogen, levensverzekeringen, koopsommen en Dat is vooral van belang wanneer u eenheeft, omdat u bijvoorbeeld eerder wil stoppen met werken. U kunt uw pensioen bij uw pensioenfonds of pensioenverzekeraar niet , maar voor kleine bedragen (tot € 451,22) geldt een uitzondering.

Door de economische crisis is een deel van de in financiële moeilijkheden gekomen. De overheid eist van de fondsen dat zij voldoende hebben, zodat zij ook in de toekomst aan hun verplichtingen kunnen blijven voldoen. Als fondsen daar niet in slagen, verhogen zij soms de Maar een fonds kan ook besluiten om geen rekening te houden met de jaarlijkse, en dus niet te indexeren. Soms moeten zij de zelfs verlagen.

F. Cloze 2 (donorregistratie)

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!

Donorregistratie

In het Donorregister kunt u laten vastleggen of u uw organen na uw overlijden wel of niet beschikbaar stelt voor transplantatie. kunt er ook voor kiezen uw nabestaanden of één persoon te laten beslissen na uw U kunt uw beslissing vastleggen door het invullen en versturen van het Dit kan online of per post.

Het laten registreren van uw keuze in het Donorregister geeft en zekerheid voor iedereen die bij orgaan- en betrokken is, zoals potentiële donoren, uw naasten, maar ook artsen en verpleegkundigen. in het Donorregister is niet verplicht. uw keuze niet staat, betekent dit dat uw na uw overlijden moeten beslissen of u bent of niet.

Niet iedereen kan zich inschrijven in het Donorregister: u moet twaalf jaar zijn; u moet ingeschreven staan bij een Nederlandse gemeente. Op dit moment staan ruim vijf miljoen in het Donorregister vastgelegd. De meeste geregistreerden geven toestemming voor, al dan niet met uitsluitingen. Als u uw keuze heeft laten vastleggen, kunt u deze wijzigen. Daarvoor moet u een donorformulier invullen.

Minderjarigen kunnen vanaf twaalfde hun wens in het Donorregister laten Ouders of voogden hoeven hiervoor toestemming te verlenen. Als instemmen met donatie en voor hun zestiende overlijden, kunnen ouders of voogden weigeren. Ouders of kunnen géén toestemming verlenen voor donatie als de minderjarige heeft laten vastleggen juist geen donor te willen zijn. Vanaf zestien jaar heeft iemand volledige beslissingsbevoegdheid en de eigen wilsverklaring.

G. Scenariovragen versie 1 (5 aanspraken)

De situatie

U bent 46 jaar en sinds drie jaar fulltime werkzaam op het hoofdkantoor van een grote supermarktketen. U bouwt op dit moment pensioen op bij het Pensioenfonds voor Barista's en Koffiebranders. U bent getrouwd en hebt twee kinderen.

Omdat uw pensioenleeftijd steeds dichterbij komt, besluit u de website www.mijnpensioenoverzicht.nl te bekijken. Hier kunt u meer informatie vinden over uw huidige pensioensituatie en over de bedragen die u kunt verwachten als u met pensioen gaat.

- Ga naar <http://demosite.pensioenregister.nl>
- Klik rechts onderin op 'Log in met DigiD'
- Klik op [950063502 Onderzoek Universiteit van Utrecht 5 aanspraken](#)

LET OP! ZORG DAT DEELNEMER OP PAGINA Vragen 'GEHUWD/SAMENWONEND', 'NEE' EN 'NEE' AANVINKT!

Vraag 1

De website heeft van de Stichting Pensioenfonds Brood & Banket geen informatie ontvangen. U wilt die bedragen wel graag hebben voor een volledig overzicht.

- Laat zien wat u zou doen om deze gegevens alsnog te ontvangen.
- U heeft het idee dat er nog een pensioenfonds ontbreekt, maar u bent de naam vergeten. Wat doet u?

Vraag 2

- Welk pensioenbedrag gaat u ontvangen tussen uw 60^e en 65^e jaar?
- Is dat per jaar, maand of iets anders?
- Van welke pensioenorganisatie of pensioenorganisaties krijgt u dat?

Vraag 3

Stel dat u op uw 69^e volledig met pensioen wilt gaan.

- Wat gaat u dan in totaal ieder jaar ontvangen?
- Tot wanneer krijgt u dat bedrag?

Vraag 4

U wilt ook weten wat u per maand aan pensioenuitkering gaat ontvangen als u op uw 69^e met pensioen gaat.

- Welk bedrag is dat bruto?
- Welk bedrag is dat netto?
- Is dit bedrag in- of exclusief AOW?

Vraag 5

U bouwt op dit moment pensioen op bij het Pensioenfonds voor Koffiebranders & Barista's.

- a. Welk bedrag heeft u daar tot nu toe opgebouwd?
- b. Is dat per jaar, maand of iets anders?
- c. Is dat bruto of netto?
- d. Hoe hoog is het te bereiken bedrag?
- e. Wat moet u doen om dat bedrag te bereiken?

Vraag 6

Welk bedrag ontvangt uw partner als u overlijdt voordat u bent gepensioneerd?

H. Scenariovragen versie 2 (10 aanspraken)

De situatie

U bent 46 jaar en sinds drie jaar fulltime werkzaam op het hoofdkantoor van een grote supermarktketen. U bouwt op dit moment pensioen op bij ABC Pensioenen. Vijf jaar geleden bent u gescheiden van uw partner, met wie u twee kinderen heeft. U heeft nu een nieuwe partner met wie u vorig jaar bent getrouwd.

Omdat uw pensioenleeftijd steeds dichterbij komt, besluit u de website www.mijnpensioenoverzicht.nl te bekijken. Hier kunt u meer informatie vinden over uw huidige pensioensituatie en over de bedragen die u kunt verwachten als u met pensioen gaat.

- Ga naar <http://demosite.pensioenregister.nl>
- Klik rechts onderin op 'Log in met DigiD'
- Klik op [950063502 Onderzoek Universiteit van Utrecht 10 aanspraken](#)

LET OP! ZORG DAT DEELNEMER OP PAGINA VRAGEN 'GEHUWD/SAMENWONEND' EN 'NEE' AANVINKT!

Vraag 1

De website heeft van het Pensioenfonds voor Koffiebranders & Barista's geen informatie ontvangen. U wilt die bedragen wel graag hebben voor een volledig overzicht.

- Laat zien wat u zou doen om deze gegevens alsnog te ontvangen.
- U heeft het idee dat er nog een pensioenfonds ontbreekt, maar u bent de naam vergeten. Wat doet u?

Vraag 2

- Welk pensioenbedrag gaat u ontvangen tussen uw 63^e en 65^e jaar?
- Is dat per jaar, maand of iets anders?
- Van welke pensioenorganisatie of pensioenorganisaties krijgt u dat?

Vraag 3

Stel dat u op uw 67^e volledig met pensioen wilt gaan.

- Wat gaat u dan in totaal ieder jaar ontvangen?
- Tot wanneer krijgt u dat bedrag?
- Welk deel daarvan is nog niet zeker?

Vraag 4

U wilt ook weten wat u per maand aan pensioenuitkering gaat ontvangen als u op uw 67^e met pensioen gaat.

- d. Welk bedrag is dat bruto?
- e. Welk bedrag is dat netto?
- f. Is dit bedrag in- of exclusief AOW?

Vraag 5

U bouwt op dit moment pensioen op bij ABC Pensioenen.

- f. Welk bedrag heeft u daar tot nu toe opgebouwd?
- g. Is dat per jaar, maand of iets anders?
- h. Is dat bruto of netto?
- i. Hoe hoog is het te bereiken bedrag?
- j. Wat moet u doen om dat bedrag te bereiken?

Vraag 6

Na uw scheiding heeft u een nieuwe partner gekregen, met wie u bent getrouwd. Welk bedrag ontvangt uw partner als u overlijdt voordat u bent gepensioneerd?

Vraag 7

Bij uw scheiding heeft u afgesproken dat uw partner een deel van uw pensioenuitkering gaat ontvangen.

- a. Wat gaat uw ex-partner ontvangen vanaf het moment dat u met pensioen gaat?
- b. Waarom staat er een nul bij het bedrag dat uw ex-partner gaat ontvangen van het Pensioenfonds voor Warenhuizen?

Vraag 8

Met uw eerste partner heeft u twee kinderen. Stel dat u overlijdt voordat u met pensioen gaat. Van welke pensioenorganisatie ontvangen uw kinderen dan niets meer na hun 15^e jaar?