



Universiteit Utrecht

Wijsheid komt met de jaren

Een onderzoek naar de invloed van
pensioen kennis op de begrijpelijkheid
van Mijnpensioenoverzicht.nl

Naam	Chris Sanders
Studentnummer	3837424
Opleiding	Communicatie- en Informatiewetenschappen
Instelling	Universiteit Utrecht
Docent	Louise Nell
Plaats/datum	Best, 29 april 2014

VERKLARING: INTELLECTUEEL EIGENDOM

De Universiteit Utrecht definieert het verschijnsel "plagiaat" als volgt:

Van plagiaat is sprake bij het in een scriptie of ander werkstuk gegevens of tekstgedeelten van anderen overnemen zonder bronvermelding. Onder plagiaat valt onder meer:

- het knippen en plakken van tekst van digitale bronnen zoals encyclopedieën of digitale tijdschriften zonder aanhalingstekens en verwijzing;
- het knippen en plakken van teksten van het internet zonder aanhalingstekens en verwijzing; het overnemen van gedrukt materiaal zoals boeken, tijdschriften of encyclopedieën zonder aanhalingstekens of verwijzing;
- het opnemen van een vertaling van bovengenoemde teksten zonder aanhalingstekens en verwijzing;
- het parafraseren van bovengenoemde teksten zonder verwijzing. Een parafraze mag nooit bestaan uit louter vervangen van enkele woorden door synoniemen;
- het overnemen van beeld-, geluids- of testmateriaal van anderen zonder verwijzing en zodoende laten doorgaan voor eigen werk;
- het overnemen van werk van andere studenten en dit laten doorgaan voor eigen werk. Indien dit gebeurt met toestemming van de andere student is de laatste medeplichtig aan plagiaat; ook wanneer in een gezamenlijk werkstuk door een van de auteurs plagiaat wordt gepleegd, zijn de andere auteurs medeplichtig aan plagiaat, indien zij hadden kunnen of moeten weten dat de ander plagiaat pleegde;
- het indienen van werkstukken die verworven zijn van een commerciële instelling (zoals een internetsite met uittreksels of papers) of die tegen betaling door iemand anders zijn geschreven.

Ik heb de bovenstaande definitie van het verschijnsel "plagiaat" zorgvuldig gelezen, en verklaar hierbij dat ik mij in het aangehechte werkstuk niet schuldig heb gemaakt aan plagiaat.

Naam: Chris Sanders

Studentnummer: 3837424

Plaats: Best

Datum: 29 april 2014

Handtekening:

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Samenvatting	4
1. Inleiding.....	5
2. Theoretisch kader.....	6
2.1 Voorkennis.....	6
2.2 Leeftijd	7
2.3 Opleidingsniveau.....	7
2.4 Websitestructuur.....	8
2.5 Onderzoeksvraag en hypothesen.....	9
3. Methode.....	12
3.1 Proefpersonen	12
3.2 Materiaal en procedure	13
3.3 Correctiemethoden	14
4. Resultaten.....	15
4.1 Pensioenkennistest.....	15
4.2 Scenariovragen.....	17
5. Conclusie en discussie	19
6. Aanbevelingen Mijnpensioenoverzicht.nl.....	22
6.1 Informatie.....	22
6.3 Zoekfunctie.....	22
6.4 Structuur	23
7. Literatuur	24
8. Bijlagen	26
A. Vragenlijst demografische gegevens	26
B. Pensioenkennistest	29
C. Scenariovragen versie 1	34
D. Scenariovragen versie 2	36
E. Antwoorden scenariovragen versie 1 (5 aanspraken)	38
F. Antwoorden scenariovragen versie 2 (10 aanspraken)	39
G. Juiste vindplaats antwoorden scenariovragen versie 1 (5 aanspraken).....	40
H. Juiste vindplaats antwoorden scenariovragen versie 2 (10 aanspraken)	41

Voorwoord

De totstandkoming van dit verslag is natuurlijk niet zonder slag of stoot gegaan. Ik wil daarom allereerst mijn begeleidster Louise Nell bedanken voor al haar hulp en tips bij het voorbereidend werk en de feedback op het uiteindelijke werkstuk. Daarnaast ook mijn dank aan Mattis van den Bergh voor het opfrissen van de statistiek tijdens de datasessies. Zonder hem was het waarschijnlijk een eindeloos drama van trial-and-error geweest. Verder wil ik ook Ynske van Vliet en mijn vader bedanken voor hun feedback. Ten slotte verdienen alle proefpersonen een compliment voor hun toewijding en inzet bij het invullen van alle vragenlijsten. Een uur lang concentreren is voor sommigen niet niks.

Samenvatting

In dit onderzoek is aandacht besteed aan de langdurige kwestie die pensioenspaarders bezighoudt, maar waar vrij weinig motivatie voor gevonden kan worden: heb ik wel genoeg pensioen? Middels kwantitatief veldonderzoek is getracht te ontdekken welke oorzaken ten grondslag liggen aan het gebrek aan kennis bij de gemiddelde gepensioneerde-in-spe. Daarbij is voornamelijk gekeken op welke wijze voorkennis met betrekking tot pensioenen kan bijdragen aan het begrijpen en interpreteren van pensioeninformatie op Mijnpensioenoverzicht.nl. Dit onderzoek liet zien dat er een verband tussen deze factoren bestaat. Proefpersonen met veel voorkennis vertoonden een groter tekstbegrip dan proefpersonen met weinig voorkennis. Daarnaast bleken twee andere factoren van invloed te zijn: leeftijd en opleidingsniveau. Zoals eerdere onderzoeken al voorspelden beschikken mensen die de pensioengerechtigde leeftijd naderen over een bredere pensioenkennis dan hun jongere landgenoten. Ook speelt het opleidingsniveau een rol. Laagopgeleiden scoorden significant lager op pensioenkennis dan midden- en hoogopgeleiden. Een belangrijk advies voor de toekomst is dus niet zozeer de informatieverschaffing te verbeteren, maar eerder het kennisniveau op te schroeven.

1. Inleiding

Een goed pensioen is de basis voor een zorgeloze oude dag. Echter, het opbouwen van een dergelijk pensioen gaat via een complex systeem dat voor veel mensen niet erg toegankelijk is. Wanneer de gemiddelde jongeman of -vrouw op 21-jarige leeftijd begint met het opbouwen van pensioen lijkt de pensioengerechtigde leeftijd van 65 (of zelfs 67) nog erg ver weg. Er is nog voldoende tijd om te zorgen voor een toereikend pensioen, dus geen reden voor zorgen. Wanneer dezelfde persoon vervolgens vijftig wordt en het grootste gedeelte van het leven er al op zit, begint het toch al erg heet onder de voeten te worden. Uit de praktijk blijkt desondanks dat dit niet leidt tot een omslag in het gedrag. Het is volgens velen dan immers al te laat om nog daadwerkelijk verandering teweeg te brengen. Maar waarom is er in de tussentijd dan niets uitgehaald? Uit rapporten van onderzoeksbureaus als Ferro Explore (2012) en TNS NIPO (2012) blijkt dat men simpelweg niet gemotiveerd is aandacht te besteden aan het pensioen. De voornaamste reden daarvoor is dat veel mensen totaal pensioenonbewust zijn (CentiQ, 2009). Met andere woorden: ze hebben weinig verstand van waar het allemaal om draait. Daarnaast voelt men (vooral op jonge leeftijd) niet de urgentie van een goed pensioen en heeft men ook niet het idee veel invloed te hebben (Ferro Explore, 2012; TNS NIPO, 2012). Pensioenen worden bestempeld als 'een boring onderwerp' (Ferro Explore, 2012) en erg veranderlijk. Kennis die je nu hebt over pensioenen kan over een lange periode onvoldoende zijn om goede beslissingen te kunnen nemen. Daardoor sta je weer onderaan de figuurlijke ladder, zo blijkt uit reacties van proefpersonen die meewerkten aan dit onderzoek.

Om die redenen praat men niet graag over pensioenen. En als men dat doet wil men liever niet geconfronteerd worden met tegenvallende bedragen of zelfs een pensioengat (Ferro Explore, 2012). Toch is het van uitzonderlijk belang dat eenieder inzicht heeft in hoe hij of zij ervoor staat. Het bepaalt immers de tijd nadat het arbeidsleven is afgesloten. Om deze informatie zo toegankelijk en begrijpelijk mogelijk te maken is de website Mijnpensioenoverzicht.nl in het leven geroepen. Mijnpensioenoverzicht.nl biedt elke pensioenspaarder of gepensioneerde inzicht in zijn of haar pensioen. Naast concrete cijfers biedt de website ook toelichting bij belangrijke begrippen. Ondanks deze inspanningen laat onderzoek van Ferro Explore (2012) zien dat de website nog niet optimaal werkt. Men kan niet alles vinden wat gevonden moet worden en haakt daarom, mede dankzij de geringe motivatie, al snel af. De vraag die rest: is het onbegrip nu direct te wijten aan de website zelf, of is juist de bezoeker, door zijn gebrek aan pensioenkennis, de 'schuldige'?

Dit onderzoek besteedt aandacht aan deze kwestie. Daarvoor wordt in hoofdstuk 2 allereerst de basis gelegd in het theoretisch kader en worden hier vervolgens hypotheses uit afgeleid. In hoofdstuk 3 komt de methode aan de orde. Deze heeft betrekking op de gebruikte materialen en de gevolgde procedure. De resultaten worden vervolgens gerapporteerd in hoofdstuk 4. Aansluitend volgen daarop de conclusie en discussie in hoofdstuk 5 en aanbevelingen aan Stichting Pensioenregister in hoofdstuk 6. Tot slot zijn in hoofdstuk 7 en 8 respectievelijk de literatuur en de bijlagen te vinden.

2. Theoretisch kader

Wanneer een doorsnee internetgebruiker zijn weg baant door het web van online pagina's, zal hij zich niet direct bewust zijn van alle processen die zich in zijn hoofd afspelen. Het opzuigen van alle informatie door de hersenen is een geautomatiseerd proces waar de gebruiker zich geen zorgen over hoeft te maken. Wanneer er ergens (figuurlijke) kortsluiting ontstaat - iets wordt niet begrepen -, dan wordt dit vaak verweten aan enerzijds het gebrek aan kennis (i.e. onderwerp- of mediumkennis) en anderzijds het niet functioneren van de website. Wat maar maar weinig mensen zich zullen afvragen is hoe beide factoren tot elkaar in relatie staan. In hoeverre is het gebrek, of liever: de hoeveelheid, aan kennis van invloed op de bruikbaarheid en begrijpelijkheid van een website?

2.1 Voorkennis

De mate waarin een lezer een tekst kan begrijpen is van een groot aantal factoren afhankelijk. Kintsch (1988) werd bekend om zijn construction-integration model. Dit model stelt dat er drie niveaus van tekstbegrip zijn: het oppervlakteniveau, het tekstniveau en het situatiemodel. Op het eerste niveau leest de lezer enkel de tekst en is bewust van de aanwezigheid ervan. Door gebrek aan integratie zal de gelezen informatie snel worden vergeten. Wanneer de lezer op het tweede niveau aanbeldt legt hij de relatie tussen de afzonderlijke zinnen. Zo ontstaat er samenhang voor de lezer. Wanneer hij vervolgens op het niveau van het situatiemodel de tekst begrijpt, dan is ook alle nieuwe informatie uit de tekst geïntegreerd met bestaande kennis. Dit gebeurt door de inferenties die de lezer maakt op basis van omringende woorden en de context (Zwaan et al, 1998; Williams & Morris, 2004). Ook gelegenheid, motivatie en bekwaamheid spelen een rol bij de verwerking van informatie (Hoeken, 2012). Deze drie voorwaarden bepalen of een lezer überhaupt bereid is aandacht te besteden aan informatie. Schellens & De Jong (2004) deden onderzoek naar de overtuigingskracht van brochures. Aangezien deze brochures van maatschappelijk belang zijn (ze verschaffen informatie over gezondheid) is er vaak geen expliciet persuasief element aanwezig in de tekst. Daardoor kan er een vergelijking worden getrokken met pensioeninformatie op websites zoals Mijnpensioenoverzicht.nl. Het onderzoek liet zien dat lezers in dergelijke media met name worden geïnformeerd en dat het aan de lezer zelf is om hieruit conclusies te trekken. In hoeverre een lezer dus bereid is diep over de gelezen informatie na te denken is afhankelijk van de drie eerdergenoemde voorwaarden. Dit onderzoek beperkt zich binnen die voorwaarden voornamelijk tot de bekwaamheid van de proefpersonen. Bekwaamheid bepaalt immers in hoeverre een lezer in staat is een tekst daadwerkelijk te begrijpen. Met andere woorden: bezit de lezer voldoende vaardigheden informatie te integreren en toe te passen? De mate waarin een lezer hiertoe in staat is wordt volgens Stahl (2003) beïnvloedt door de voorkennis die hij heeft. Het ligt voor de hand dat een tekst over de economische crisis beter begrepen zal worden door een econoom dan door een diergeneeskundige. Andersom geldt hetzelfde voor een protocol voor het opereren van een jachtluipaard. Het gaat er daarbij niet om dat een diergeneeskundige de tekst over de economische crisis niet kan ontcijferen, maar eerder dat hij niet over de juiste kennis beschikt om een concept als inflatie in perspectief te plaatsen. Voorkennis heeft direct invloed op de manier waarop iets dat gelezen wordt

wordt begrepen (Fisher & Frey, 2009). Voorkennis kan bovendien uitstijgen boven de algemene intelligentie van een persoon. Zo schrijft Stahl (2003) dat kinderen teksten kunnen begrijpen die, op basis van leesbaarheidsformules, ver boven hun niveau liggen. Hieruit kan worden afgeleid dat ook motivatie indirect van invloed is op tekstbegrip. Een grotere hoeveelheid voorkennis met betrekking tot een bepaald onderwerp kan een lezer helpen bij het interpreteren en integreren van ogenschijnlijk complexe informatie.

2.2 Leeftijd

Zoals hierboven aangehaald kan motivatie indirect van invloed zijn op voorkennis. Iemand die erg geïnteresseerd is in vliegtuigen en zodoende veel informatie daarover vergaart, beschikt zeer waarschijnlijk over een grote voorkennis over het betreffende onderwerp. Hetzelfde zou kunnen worden gezegd over pensioenen. Naarmate de leeftijd stijgt, en dus de pensioengerechtigde leeftijd nadert, zou een pensioenspaarder meer gemotiveerd zijn zich te verdiepen in het pensioensysteem. Hoofdzakelijk door de toegenomen urgentie. CentiQ (2009) deed onderzoek naar het pensioenbewustzijn als functie van leeftijd. Zij omschrijven pensioenbewustzijn als “de mate waarin men op de hoogte is van het pensioeninkomen bij ouderdom, overlijden en arbeidsongeschiktheid, weet of dat in de eigen situatie voldoende is en weet (indien gewenst) welke oplossingen er zijn.” Het bleek dat 76% van de proefpersonen in de leeftijdsgroep 21-34 volledig pensioenONbewust was. In tegenstelling tot 64% van de proefpersonen tussen de 35 en 49 en 54% van de 50-plussers. Wijsheid komt dus met de jaren. Verder laat kwalitatief onderzoek van Ferro Explore (2012) zien dat, naarmate de pensioenleeftijd naderde, men meer ging nadenken over zijn pensioen. Dit blijkt niet direct voort te komen uit interesse, maar meer uit de noodzaak toch maar eens aandacht te besteden aan dit vervelende onderwerp. Men blijkt “er niet graag mee geconfronteerd [te worden]”. Ook uit reacties van proefpersonen in dit onderzoek bleek dat pensioenen geen leuk onderwerp zijn om over te praten. Men is aan de ene kant bezorgd, maar voelt zich aan de andere kant ook machteloos om iets te veranderen aan de situatie. Daarnaast blijkt het toch altijd weer lastige materie. Vooral de veranderlijkheid van pensioenvoorwaarden speelt een belangrijke rol.

2.3 Opleidingsniveau

Naast leeftijd is opleidingsniveau ook een interessant invloedsfactor. Het Nederlands schoolsysteem bestaat grofweg uit drie niveaus: VMBO, HAVO en VWO. Kenmerkend voor het VMBO is dat leerlingen al in een vroeg stadium van hun schoolcarrière een richting moeten kiezen. Het gevolg hiervan is dat zij al vrij snel gespecialiseerd raken in de richting van hun keuze. Bij het HAVO en met name het VWO ligt deze keuze nog iets verder weg. Bovendien zijn deze niveaus meer theoretisch opgezet dan het praktijkonderwijs van het VMBO. Wanneer een leerling op het VMBO kiest voor de zorg, dan zal hij zich vooral daarmee bezighouden en weinig kennis hebben van economie (waarbinnen ook pensioenen worden behandeld). Wanneer een leerling op het HAVO of VWO kiest voor de zorg, dan heeft hij toch nog twee à drie jaar economieles gehad. Zodoende krijgen havoisten en VWO'ers een bredere en meer theoretische basis mee tijdens hun periode op het voortgezet onderwijs. Een basis die bepalend is voor het verdere verloop van de schoolcarrière. Onderzoek van CentiQ (2009) laat zien dat hoogopgeleiden

pensioenbewuster zijn dan laagopgeleiden. Van de hoogopgeleiden bleek 56% volledig pensioenbewust. Dit staat in schril contrast met de 7% pensioenbewusten bij de laagopgeleiden. De middencategorie blijkt met 36% meer te neigen naar de hoog- dan de laagopgeleiden. Iets wat ook afgeleid kan worden uit de opzet van het onderwijssysteem.

2.4 Websitestructuur

In dit onderzoek zal gebruik worden gemaakt van een website voor het testen van de invloed van voorkennis op de begrijpelijkheid. Het gebruik van dit medium brengt een factor in de vergelijking die van invloed zou kunnen zijn op de resultaten. Om dit uit te sluiten is het belangrijk hier aandacht aan te besteden. In tegenstelling tot een fysieke tekst, waarbij alle informatie bij elkaar staat, is online informatie door het gebruik van *hyperlinking* vaak diffuus en gefragmenteerd. Informatie staat verspreid over verschillende pagina's die met koppelingen aan elkaar verbonden zijn. Internetgebruikers hebben vervolgens de mogelijkheid tussen deze pagina's te navigeren. Dit fenomeen kan voor complexe structuren zorgen, wat vervolgens resulteert in een zwaardere cognitieve last en desoriëntatie bij de gebruiker die alle eindjes aan elkaar moet knopen (Zwaan & Rapp, 2006; Gall & Hannafin, 1994; Lawless & Kulikowich, 1996; Lynch & Horton, 1997). De gebruiker heeft de taak alle informatie bij elkaar te sprokkelen en te integreren tot een samenhangend geheel. Hoe complexer de website, hoe lastiger deze opgave zal zijn. Het is dan immers moeilijker om een mentale representatie op niveau van het situatiemodel te vormen (Zwaan & Rapp, 2006; Salmerón et al., 2005, 2006). Amadiou et al (2009) stellen daarom dat online begripsproblemen niet per definitie het gevolg zijn van onbegrijpelijke teksten of het gebrek aan voorkennis. Hoe de structuur van een website eruit ziet is van aanzienlijk belang bij het onderzoeken van de begrijpelijkheid.

Er zijn in meerdere onderzoeken verschillende websitestructuren gedefinieerd (Amadiou et al, 2009; Potelle & Rouet, 2003; Mohageg, 1992). Grofweg kunnen daar drie varianten uit worden afgeleid: de lineaire structuur, de hiërarchische structuur en de netwerkstructuur. De minst complexe variant is de lineaire structuur. Bij deze structuur is tekst opvolgend georganiseerd en zijn er geen menu's of *hyperlinks* aanwezig. De lezer volgt hierbij dezelfde leesmethode als bij reguliere (offline) teksten: van boven naar beneden en van links naar rechts. De hiërarchische structuur kan worden gezien als een verzameling van lineaire teksten die onderschikkend gekoppeld zijn door middel van *hyperlinks*. Elk hoofdonderwerp herbergt een aantal subonderwerpen dat gerelateerd is aan het hoofdonderwerp. De lezer kan binnen deze subonderwerpen navigeren door heen en terug te klikken, waarbij elke klik tot dieper in de hiërarchie leidt. Wanneer de lezer naar een subonderwerp van een ander hoofdonderwerp wil, dan zal hij eerst naar het desbetreffende hoofdonderwerp moeten navigeren. Tot slot is er nog de netwerkstructuur. Deze structuur gaat nog een stap verder dan de hiërarchische structuur door de gebruiker de mogelijkheid te bieden zonder beperkingen vanuit elke locatie op de website te navigeren naar een andere locatie. Dit houdt in dat men niet gebonden is aan de gegeven hoofd- en subonderwerpen, maar men direct kan schakelen tussen niet-gerelateerde subonderwerpen. Alle pagina's zijn door middel van een denkbeeldig web met elkaar verbonden.

De invloed die websitestructuur heeft op tekstbegrip is al meerdere malen onderzocht. Opvallend genoeg rapporteren Mishra & Yadav (2006) na kwalitatief begrijpelijkheidsonderzoek dat de verschillen niet geheel zijn toe te schrijven aan structuur maar vooral te wijten zijn aan de voorkennis van proefpersonen. Lezers met minder voorkennis van het tekstonderwerp zouden sneller gedesoriënteerd zijn en dus minder in staat een coherent beeld te vormen van alle informatie op de website. Voorkennis zorgt ervoor dat lezers meer gestructureerde navigatiepatronen volgen. Dit wordt vermoedelijk gefaciliteerd door het feit dat bredere kennis lezers in staat stelt op metaniveau te denken en zij zo beter kunnen inschatten hoe informatie gesorteerd zou kunnen staan op de website. Aangezien structuur en voorkennis vaker samen blijken te hangen worden beide factoren vaak ook simultaan bestudeerd. McDonald & Stevenson (1998) vonden dat proefpersonen met veel voorkennis het beter deden dan proefpersonen met weinig voorkennis. Dit gold met name voor non-lineaire structuren (Amadiou et al, 2009). In ander onderzoek, van Calisir & Gurel (2003), werden twee groepen proefpersonen onderzocht: één bestaande uit proefpersonen met veel voorkennis (*knowledgeables*) en één met proefpersonen met weinig voorkennis (*non-knowledgeables*). Uit de resultaten bleek dat de *knowledgeables* beter scoorden in de lineaire structuur terwijl *non-knowledgeables* hogere scores behaalden in gemengde structuren dan hun kennisgenoten in de lineaire structuur. Dit is in strijd met het onderzoek van McDonald & Stevenson (1998). Calisir & Gurel (2003) concluderen dat de structuur juist hulp, een soort houvast, biedt aan lezers met minder voorkennis. Deze tegenstrijdigheid is mogelijk te wijten aan het verschil in proefpersonen. Terwijl bij Calisir & Gurel (2003) weinig en veel voorkennis onderscheiden werden door middel van een productiviteitstest, verschilden bij McDonald & Stevenson (1998) proefpersonen daadwerkelijk op kennisniveau. Proefpersonen met veel voorkennis waren afgestudeerde psychologiestudenten en proefpersonen met weinig voorkennis waren eerstejaars studenten van andere opleidingen. Laatstgenoemd onderzoek lijkt op basis hiervan meer valide te zijn.

2.5 Onderzoeksvraag en hypotheses

Dit onderzoek richt zich met name op de invloed die voorkennis over pensioenen heeft op de begrijpelijkheid van Mijnpensioenoverzicht.nl. De theorie laat zien dat over het algemeen voorkennis een goede voorspeller is van tekstbegrip. Voorkennis kan iemand een streepje voor geven op het gebied van een bepaald onderwerp dan een vergelijkbaar persoon zonder die voorkennis. De onderzoeksvraag luidt dan ook:

In hoeverre is voorkennis over pensioenen van invloed op de begrijpelijkheid van Mijnpensioenoverzicht.nl?

In het kader van dit onderzoek valt die vraag uiteen in een aantal hypotheses. Vanuit theoretisch perspectief blijkt dat leeftijd en opleidingsniveau ten grondslag liggen aan de grootte van de voorkennis van proefpersonen. Het is daarom van belang eerst te kijken naar deze factoren. Onderzoek liet zien dat leeftijd in sterke mate de voorkennis over pensioenen bepaalt. Naarmate de leeftijd toeneemt en de tijd

begint te dringen blijkt de 'interesse' toe te nemen. Het is daarom te verwachten dat ouderen door de toegenomen urgentie meer kennis hebben vergaard dan jongeren, die pensioenen nog beschouwen als een ver-van-hun-bed-show. In dit onderzoek wordt nagegaan of de oudste leeftijdscategorie zelfs beter scoort dan de overige drie categorieën. Hieruit kan daarom de volgende hypothese worden afgeleid:

H1: Proefpersonen uit leeftijdscategorie L4 scoren hoger op de pensioenkennistest dan proefpersonen uit de leeftijdscategorieën L3, L2 en L1.

Daarnaast bleek ook opleidingsniveau een rol te spelen bij het pensioenbewustzijn. Door de bredere opzet en langere duur van midden en hoge opleidingen is het te verwachten dat proefpersonen uit deze categorie meer over pensioenen zouden moeten weten dan proefpersonen met lage opleidingen, aangezien zij zich al op jongere leeftijd specialiseren. Verder bleek dat middenopgeleiden op het gebied van pensioenbewustzijn meer optrekken met hoog- dan laagopgeleiden. Dit resulteert in de volgende drie hypothesen:

H2a: Proefpersonen die hoog opgeleid zijn scoren hoger op de pensioenkennistest dan proefpersonen die laag opgeleid zijn.

H2b: Proefpersonen die midden opgeleid zijn scoren hoger op de pensioenkennistest dan proefpersonen die laag opgeleid zijn.

H2c: Proefpersonen die midden opgeleid zijn scoren even hoog op de pensioenkennistest als proefpersonen die hoog opgeleid zijn.

Bovenstaande hypothesen geven antwoord op de vraag of leeftijd en opleidingsniveau voorkennis over pensioenen beïnvloeden. Dit zou vervolgens terug te zien moeten zijn in de score op de pensioenkennistest. Met behulp daarvan kan tot slot worden bepaald of voorkennis direct van invloed is op het interpreteren van pensioeninformatie.

Om te onderzoeken in hoeverre die voorkennis effectief is bij het begrijpen van pensioeninformatie op Mijnpensioenoverzicht.nl werden proefpersonen onderworpen aan praktische scenariovragen tijdens een bezoek aan de website. Voorkennis bleek in eerdere onderzoeken in sterke mate van invloed te zijn op de het begrijpen en interpreteren van nieuwe informatie. Daarnaast is ook aandacht besteed aan de invloed van websitestructuren. Op basis van de theorie kan worden gesteld dat Mijnpensioenoverzicht.nl hiërarchisch gestructureerd is. Dit betekent dat proefpersonen met weinig voorkennis op deze website minder goed zouden moeten scoren dan proefpersonen met veel voorkennis. Laatstgenoemden zouden daardoor beter in staat zijn te bepalen waar zij de gevraagde informatie zouden moeten vinden. Aangezien er twee versies zijn gehanteerd en beide versie gebruik maken van (structureel) exact dezelfde website kunnen twee hypothesen worden opgesteld:

H3a: Proefpersonen die hoger scoren op de pensioenkenntest, scoren eveneens hoger op versie 1 van de scenariovragen.

H3b: Proefpersonen die hoger scoren op de pensioenkenntest, scoren eveneens hoger op versie 2 van de scenariovragen.

3. Methode

Dit onderzoek is in samenwerking met vijf andere onderzoekers tot stand gekomen, waarbij elke onderzoeker vanuit een andere invalshoek de begrijpelijkheid van Mijnpensioenoverzicht.nl heeft benaderd. Dit had als voordeel dat er een aanzienlijk meer data kon worden verzameld, maar ook als nadeel dat proefpersonen gevraagd werd meerdere vragenlijsten in te vullen. Bij wijze van overzichtelijkheid en relevantie, zijn enkel de materialen die van toepassing zijn op dit onderzoek besproken in de methode.

Leeftijdscategorie	Aantal	Percentage
L1 (21-35)	30	26.5
L2 (36-45)	29	25.7
L3 (46-55)	26	23
L4 (56-65)	28	24.8
Totaal	113	100

Tabel 1: Aantal proefpersonen en percentages van het totaal per leeftijdscategorie

3.1 Proefpersonen

In totaal hebben 120 proefpersonen deelgenomen aan het onderzoek. Daarvan zijn er direct 7 uit de dataset verwijderd vanwege van het overschrijden van de tijdslimiet bij de pensioenkenntest. De 113 overgebleven proefpersonen bestond voor 50% (n=57) uit mannen en 50% (n=56) uit vrouwen. Er waren vier leeftijdscategorieën: L1 (21-35), L2 (36-45), L3 (45-55) en L4 (56-65). Deze werden door respectievelijk 26.5% (n=30), 25.7% (n=29), 23% (n=26) en 24.8% (n=28) van de proefpersonen vertegenwoordigd. Deze gegevens zijn ter verduidelijking eveneens te zien in tabel 1. Verder zijn de proefpersonen ingedeeld op drie opleidingsniveaus: laag, midden en hoog. De lage categorie omvatte de basisschool, LBO, VMBO en MBO2. De middencategorie bestond uit MBO2, MBO3, MULO en HAVO. Tot slot behoorden VWO, HBO en WO tot de hoge categorie. Elk opleidingscategorie was als volgt vertegenwoordigd: 30.1% (n=34) in de lage categorie; 31% (n=35) in de middencategorie en 38.9% (n=44) in de hoge categorie. Zie ook tabel 2.

Opleidingsniveau	Aantal	Percentage
Hoog	44	38.9
Midden	35	31
Laag	34	30.1
Totaal	113	100

Tabel 2: Aantal proefpersonen en percentages van het totaal per opleidingsniveau

Elke proefpersoon kreeg een VVV-bon ter waarde van €7,50 als beloning voor zijn medewerking aan het onderzoek.

3.2 Materiaal en procedure

Alle onderzoeken vonden plaats bij de onderzoeker of proefpersoon thuis, of in een openbare gelegenheid. Na ontvangst kreeg de proefpersoon van de proefleider een korte uitleg over het doel van het onderzoek, de vragenlijsten die moesten worden ingevuld en de praktische scenariotest. Vervolgens werd de proefpersoon gevraagd een formulier in te vullen waarmee achtergrondinformatie voor het onderzoek werd vergaard. De formulier bestond onder meer uit vragen over leeftijd, opleidingsniveau en werksector, alsmede de kennis van Mijnpensioenoverzicht.nl, de economie en de mate waarin de proefpersoon over zijn pensioen had nagedacht. Vervolgens kreeg de proefpersoon een aantal vragenlijsten voorgelegd als onderdeel van het grotere onderzoek zoals hierboven gespecificeerd. De pensioenkennistest vormde hier een onderdeel van. Er gold een tijdslimiet van totaal tien minuten voor de volledige test. Proefpersonen waren niet op de hoogte van deze limiet. De test bestond uit twintig meerkeuzevragen waarbij bij elke vraag de mogelijkheid was om 'Ik weet het niet' te kiezen. Hierdoor werden proefpersonen gemotiveerd niet te gokken, maar deze optie te omcirkelen wanneer het antwoord onbekend of onzeker was. Op deze manier kon de pensioenkennis zo valide mogelijk worden gemeten.

Aansluitend nam de proefpersoon deel aan de praktische scenariotest. Deze test vond plaats op de computer door middel van een demonstratiesite beschikbaar gesteld door Stichting Pensioenregister. Proefpersonen hoefden dus niet met hun eigen gegevens in te loggen. Van deze test waren twee versies: één met vijf pensioenaanspraken en één met tien pensioenaanspraken. De eerste versie bestond uit zes hoofdvragen met een aantal subvragen (totaal zestien vragen). Versie twee bestond uit acht hoofdvragen met wederom een aantal subvragen (totaal twintig vragen). Proefpersonen waren niet op de hoogte van het bestaan van de verschillende versies. De proefleider logde voor de proefpersoon in, waarna de controle over de computer werd overgedragen aan de proefpersoon. Doordat er gebruik werd gemaakt van een demonstratiesite is er een fictief personage ontwikkeld. De proefpersoon werd voor aanvang van de vragen hiermee geïntroduceerd en gevraagd altijd vanuit het perspectief van het personage te handelen. Vervolgens werden de scenariovragen mondeling en per vraag met de proefpersoon doorgenomen. De proefpersoon kon de vragen niet zien. Voor elke scenariovraag gold een tijdslimiet van twee minuten die inging vanaf het moment dat de vraag gesteld was. De tijd werd vervolgens gestopt wanneer ofwel een antwoord was gegeven op de vraag of als de tijd was verstreken. Wanneer het laatste het geval was werd de vraag op het observatieformulier gemarkeerd als 'niet gevonden' en daardoor ook automatisch als incorrect bestempeld. Antwoorden na de tijdslimiet zijn niet meer meegenomen in de analyse. Voor toekomstige referentie werd van elke scenariotest een geluidsopname gemaakt. Wanneer alle scenariovragen waren behandeld werd de proefpersoon bedankt voor zijn deelname en werd de beloning overhandigd.

Alle relevante vragenlijsten zijn te vinden in de bijlagen.

3.3 Correctiemethoden

Voor de correctie van de materialen zijn er modellen opgesteld. Voor de pensioenkenntest geldt dat er slechts één correct antwoord is bij elke vraag. De antwoorden zijn te vinden in bijlage B. Wat betreft de scenariovragen zijn er twee correctiemethoden: ruim en strikt. Bij de ruime methode is enkel gelet op de juistheid van het gegeven antwoord. Is een vraag juist beantwoord dan werd dit bij de ruime methode als volledig correct gezien. Bij de strikte methode werd tevens gelet op de vindbaarheid van antwoorden. Proefpersonen werden bij deze methode geacht het juiste antwoord ook op de goede plaats te vinden. Wat de goede plaats was is van tevoren vastgesteld en is te vinden in bijlagen G en H.

4. Resultaten

4.1 Pensioenkenntest

4.1.1 Betrouwbaarheid

Alvorens betrouwbare analyses kunnen worden uitgevoerd is het van belang te onderzoeken of de gebruikte pensioenkenntest vragen onderling ook betrouwbaar zijn. Een Cronbach's alfa laat zien dat dit het geval is ($\alpha = 0.763$). De analyse laat zien dat de betrouwbaarheid verhoogd zou kunnen worden door een aantal vragen buiten beschouwing te laten. Er is echter voor gekozen dit niet te doen vanwege het reeds geringe aantal vragen in de test. Een verdere verkleining van dat aantal zal de validiteit niet ten goede komen. Bovendien wordt de huidige Cronbach's alfa in de literatuur als vrij betrouwbaar gezien.

Leeftijdscategorie	Gemiddelde score	Standaarddeviatie
1 (21-35)	6.97	4.24
2 (36-45)	8.24	3.59
3 (46-55)	9.46	2.97
4 (56-65)	11.50	2.94

Tabel 3: gemiddelde scores en standaarddeviaties op de pensioenkenntest per leeftijdscategorie

4.1.2 Leeftijd

De eerste hypothese voorspelde dat door de naderende pensioengerechtigde leeftijd proefpersonen uit de hoogste leeftijdscategorie meer kennis zouden hebben vergaard over pensioenen. Dit zou moeten resulteren in een hogere score op de pensioenkenntest dan de drie jongere categorieën. Allereerst is gekeken of er over het algemeen een verband is tussen leeftijd en score op de pensioenkenntest. Een Pearson-correlatietest laat zien dat er sprake is van een positief verband ($r = 0.45$, $p < 0.00$). Om hypothese 1 te kunnen beantwoorden is het noodzakelijk de scores van de afzonderlijke leeftijdscategorieën te vergelijken. Daarvoor is voor elke categorie eerst het gemiddelde en de standaarddeviatie berekend. Deze zijn te zien in tabel 3. Een ANOVA laat zien dat er significante verschillen zijn tussen de vier leeftijdscategorieën ($F(3) = 8.74$, $p < 0.00$). Aansluitend is door middel van een Bonferroni Post Hoc-analyse leeftijdscategorie 4 afzonderlijk vergeleken met leeftijdscategorieën 3, 2 en 1. Het blijkt dat proefpersonen tussen de 56 en 65 jaar oud significant beter scoren dan proefpersonen tussen de 21 en 35 jaar ($p < 0.00$) en proefpersonen tussen de 36 en 45 jaar ($p < 0.00$). Proefpersonen tussen de 46 en 55 jaar doen het daarentegen niet significant slechter dan de oudste groep van 56 tot 65 jaar ($p = 0.21$). Dit betekent dat de oudste leeftijdscategorie het beter doet dan de twee jongste, maar niet beter dan de op-één-na oudste. Hiermee is hypothese 1 deels ondersteund.

Opleidingsniveau	Gemiddelde score	Standaarddeviatie
Laag	7.09	3.55
Midden	9.43	3.31
Hoog	10.11	3.99

Tabel 4: gemiddelde scores en standaarddeviaties op de pensioenkenntest per opleidingsniveau

4.1.3 Opleidingsniveau

Hypothese 2 voorspelde dat ook opleidingsniveau van invloed is op de score bij de pensioenkenntest. Zowel hoog- als middenopgeleiden zouden het volgens eerdere onderzoeken beter moeten doen dan laagopgeleiden. Dit zou te wijten zijn aan het verschil in onderwijsopzet die bij lage opleidingen meer is toegespitst op de praktijk, terwijl bij midden en hoge opleidingen de nadruk ligt op theorie. Bovendien zouden midden- en hoogopgeleiden een langere schoolperiode genieten waardoor er meer tijd is om aandacht te besteden aan verschillende vakgebieden. Door de gelijkenissen qua opzet tussen midden en hoge opleidingen werd hiertussen geen verschil verwacht. De gemiddelden en standaarddeviaties per opleidingsniveau zijn gegeven in tabel 4. Een ANOVA laat zien dat er een hoofdeffect is van opleidingsniveau op de score bij de pensioenkenntest ($F(2) = 6.92, p < 0.00$). Om de specifieke verschillen uit te splitsen is hier eveneens een Bonferroni Post Hoc uitgevoerd. Deze laat zien dat hoogopgeleiden de pensioenkenntest significant beter hebben gemaakt dan de laagopgeleiden ($p < 0.00$). Daarmee wordt hypothese 2a ondersteund. Verder blijkt hetzelfde te gelden voor middenopgeleiden in vergelijking tot laagopgeleiden ($p = 0.03$). Dit biedt ondersteuning voor hypothese 2b. Ook hypothese 2c bleek correct te zijn. Hoogopgeleiden deden het niet significant beter dan middenopgeleiden ($p = 1.00$).

Opleidingsniveau	Aantal
Laag	0
Midden	1
Hoog	4

Tabel 5: aantal proefpersonen werkzaam in de financiële dienstverlening per opleidingsniveau

Bij wijze van uitgebreidere analyse is er gekeken of het verschil mogelijk te wijten is aan andere factoren. Er bestaat een kans dat midden- en hoogopgeleide proefpersonen vaker werkzaam zijn in de financiële dienstverlening dan laagopgeleide proefpersonen. Tabel 5 laat het aantal proefpersonen dat werkzaam is in de financiële dienstverlening per opleidingsniveau zien. Ter analyse is er een Pearson chi-kwadraattoets uitgevoerd. Deze laat een non-significant ($p = 0.27$) verschil zien, wat inhoudt dat de drie

opleidingsniveaus als gelijke groepen kunnen worden beschouwd. Hypothese 2 kan dus in zijn totaliteit worden aangenomen.

4.2 Scenariovragen

4.2.1 Betrouwbaarheid

Naast de pensioenkenntest moeten ook de scenariovragen worden onderworpen aan een betrouwbaarheidsanalyse. Het blijkt dat zowel versie 1 van de scenariovragen ($\alpha = 0.68$) als versie 2 ($\alpha = 0.64$) gematigd betrouwbaar zijn. Het elimineren van vragen blijkt daarnaast geen grote invloed te hebben op de betrouwbaarheid. Ondanks dat de betrouwbaarheid van beide versies niet bijster hoog is, kunnen er wel conclusies uit worden getrokken. Zij het met enige waakzaamheid.

4.2.2 Versie 1

De derde en laatste hypothese had betrekking op de score bij de praktische scenariotest. De vraag was of die score werd beïnvloed door de hoeveelheid pensioenvoorkennis waarover proefpersonen beschikken. Op basis van de theorie kan worden gesteld dat Mijnpensioenoverzicht.nl gebruikmaakt van een hiërarchische websitestructuur. Onderzoek liet zien dat mensen met veel voorkennis beter in staat waren de structuur van een website te volgen. Dit betekent dat proefpersonen die veel voorkennis hebben, op een website zoals Mijnpensioenoverzicht.nl een hogere vindscore zouden moeten hebben dan proefpersonen met weinig voorkennis. Een Pearson-correlatietest laat echter zien dat er geen verband is tussen de score op de pensioenkenntest en de vindscore op de scenariovragen van versie 1 ($r = 0.14$, $p = 0.30$). Dit betekent dat proefpersonen die hoog scoren op de pensioenkenntest, niet per definitie vaker een antwoord vinden bij de scenariovragen dan proefpersonen die laag scoren op de pensioenkenntest. In het geval van deze versie van het onderzoek is de structuur van de website dus niet van wezenlijk belang.

Aansluitend kan men zich afvragen of proefpersonen met veel voorkennis die het juiste antwoord gaven, ook in staat waren het antwoord op de juiste plek te vinden. De combinatie van die twee factoren is de zogenaamde successcore. Om bovenstaande vraag te kunnen beantwoorden is er nogmaals een Pearson-correlatietest uitgevoerd. Deze moet laten zien of voorkennis van invloed is op de successcore van de proefpersoon. Uit de test blijkt dat er een positief verband is tussen voorkennis en successcore ($r = 0.28$, $p = 0.03$). Hoewel dit verband vrij klein is, is het wel significant. Dit betekent dat proefpersonen met veel voorkennis ook enigszins meer succes hebben bij het vinden en beantwoorden van de scenariovragen dan proefpersonen met weinig voorkennis. Hiermee kan worden gesteld dat hypothese 3a is ondersteund.

4.2.3 Versie 2

Voor versie 2 zijn dezelfde analyses uitgevoerd als voor versie 1. In principe zouden de resultaten van deze analyses hetzelfde moeten zijn als bij versie 1, aangezien beide versies hetzelfde trachten te meten: de invloed van voorkennis. Als eerst is gekeken welke invloed voorkennis heeft op het vinden van het een

antwoord op de website. In tegenstelling tot versie 1, wordt bij versie 2 wel een significante correlatie gevonden ($r = 0.41$, $p = 0.00$). Het positieve verband laat zien dat wanneer de voorkennis toeneemt, het aantal gevonden antwoorden ook stijgt. In dit geval bleek de structuur van de website dus wel van belang te zijn. Proefpersonen met meer voorkennis vonden blijkbaar beter hun weg door alle pagina's heen. Om te zien of de relatie ook terug te vinden is in de successcore op de scenariovragen is dezelfde Pearson-correlatietest als bij versie 1 uitgevoerd. Deze laat een significant resultaat zien ($r = 0.49$, $p = 0.00$). Dit houdt in dat proefpersonen met veel voorkennis ook meer goede antwoorden gaven op de scenariovragen en deze antwoorden bovendien op de juiste plaats hadden gevonden. Dit heeft tot gevolg dat zowel hypothese 3a alsook hypothese 3b kan worden aangenomen.

5. Conclusie en discussie

Hoewel een goed pensioen uitermate belangrijk is voor een zorgeloos leven na het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd, blijken maar weinig mensen erg gemotiveerd te zijn zich te verdiepen in het Nederlands pensioenstelsel. De website van Mijnpensioenoverzicht.nl tracht pensioenspaarders een handje te helpen door hen een overzicht van het opgebouwde en te bereiken pensioen te bieden en daarbij extra informatie te verschaffen die van belang is bij het correct interpreteren van de gegevens. Helaas bleek uit eerder onderzoek dat de website voor veel mensen nog niet volledig naar behoren werkt. Veel informatie werd niet gevonden en als er iets gevonden werd, werd het vaak incorrect begrepen. Tekstbegrip blijkt in veel studies echter in sterke mate afhankelijk te zijn van de voorkennis die iemand heeft. De vraag is dus of het onbegrip van Mijnpensioenoverzicht.nl wel te wijten is aan de website zelf, of dat de gemiddelde pensioenspaarder gewoon over te weinig kennis beschikt om de gepresenteerde informatie te begrijpen.

Dit onderzoek heeft geprobeerd die vraag te beantwoorden. Daarvoor is eerst gekeken naar de factoren die ten grondslag liggen aan een goede dosis voorkennis over pensioenen. Grootschalig pensioenbewustheidsonderzoek liet zien dat met name leeftijd en opleidingsniveau gelden als belangrijke voorspellers. In het geval van leeftijd blijkt dat naarmate de pensioenleeftijd dichterbij komt, en dus de tijd begint te dringen, men meer gemotiveerd is zich te verdiepen in het pensioenwezen. Door die extra verdieping leert men meer over relevante begrippen zoals AOW, lijfrentes en afkoppingen. Ook de analyses in dit onderzoek lieten duidelijk zien dat leeftijd een rol speelt in het geheel. De oudste leeftijdscategorie scoorde beduidend beter op de pensioenkennistest dan de twee jongste categorieën. Alleen proefpersonen tussen de 46 en 55 jaar deden niet onder voor de oudere groep. Waarschijnlijk voelen ook zij al de hete adem van het pensioen in hun nek en denken ze meer over hun pensioen na. Aanvullende analyse naar de mate waarin proefpersonen hebben nagedacht over hun pensioen laat zien dat de oudste groep van 56 t/m 65 jaar het meeste nadenkt, gevolgd door de tweede groep van 36 t/m 45 jaar, dan de derde groep 46 t/m 55 en als laatste de jongste groep van onder de 35 jaar (onderlinge verschillen zijn significant met $p < 0.00$). Het is opvallend dat de tweede leeftijdscategorie meer nadenkt over zijn pensioen dan de derde. Nog vreemder is het daardoor dat juist deze derde groep, hoewel zij minder nadenkt over het pensioen, toch hoger scoort op de pensioenkennistest dan de tweede groep. Dit zou het gevolg kunnen zijn van de toenemende aandacht voor een goed pensioen in de media waardoor men op steeds jongere leeftijd gaat nadenken over het pensioen.

Naast leeftijd, zou ook opleidingsniveau moeten bijdragen aan pensioenkennis. Door de bredere en meer theoretische opzet van midden en hoge opleidingen werd voorspeld dat deze groepen hoger zouden scoren op de pensioenkennistest dan de laagopgeleide groep. Ook dit kwam duidelijk naar voren uit de analyses. Laagopgeleide proefpersonen scoorden significant lager op de pensioenkennistest dan midden- en hoogopgeleide proefpersonen. Daarnaast bleek dat er geen verschil was tussen midden- en hoogopgeleiden onderling. Iets wat ook werd bewezen in voorgaand onderzoek. Hoewel de voorspellingen zijn uitgekomen is het resultaat niet positief te noemen. In de ideale situatie zouden ook

laagopgeleiden genoeg voorkennis over pensioenen moeten hebben om de vragen uit de pensioenkenntest te kunnen beantwoorden. Desondanks blijkt uit dit onderzoek en eerdere studies dat dit niet het geval is. Het is dus zaak hier verbetering in te brengen door betere voorlichting of mogelijk zelfs een wijziging in het schoolsysteem. Er zou meer aandacht besteed moeten worden aan pensioenen bij laagopgeleiden, zodat ook zij zonder problemen kunnen genieten van hun oude dag.

Zowel leeftijd als opleidingsniveau blijken dus van invloed te zijn op de pensioen kennis die iemand heeft. Die pensioen kennis vormt in dit onderzoek de voorkennis van proefpersonen. De hoofdvraag was in hoeverre die voorkennis van invloed is wanneer iemand de website Mijnpensioenoverzicht.nl bezoekt. Hebben mensen met veel voorkennis profijt hiervan of maakt het niet zo veel uit hoeveel je van pensioenen weet? Is de website duidelijk genoeg om mensen met weinig voorkennis een handje te helpen en scoren zij zodoende net zo hoog als mensen met veel voorkennis? De analyses uit dit onderzoek laten zien dat zowel voor versie 1 als voor versie 2 geldt dat voorkennis van invloed is. Hoeveel iemand weet over pensioenen is blijkbaar van dusdanig groot belang dat hij meer succes heeft bij het beantwoorden van de vragen en dus de website beter begrijpt. Bovendien bleek bij versie 2 dat naarmate de pensioen kennis steeg, ook het aantal gevonden antwoorden steeg. Daaruit kan worden afgeleid dat wanneer een pensioenwebsite complexer wordt, pensioen kennis een grotere rol lijkt te spelen bij het vinden van relevante informatie. Versie 2 van de scenariovragen bestond namelijk uit 10 pensioenaanspraken in tegenstelling tot 5 bij versie 1. Daarnaast had het demopersonage enkel in versie 2 te maken gehad met een scheiding. Dit maakte de persoonlijke situatie ingewikkelder. Wel moet worden opgemerkt dat uit de analyses bleek dat de scenariovragen onderling slechts gematigd betrouwbaar waren. Resultaten moeten dus met waakzaamheid worden geïnterpreteerd. Daarnaast is het onderzoek uitgevoerd door vijf onderzoekers met mogelijk verschillende vraagmethoden bij de scenariotest. Dit zou tot gevolg kunnen hebben dat bepaalde onderzoekers strenger dan zijn andere, wat ook weer van invloed is op de betrouwbaarheid.

Alomvattend kan worden gezegd dat zowel leeftijd als opleidingsniveau van invloed zijn op de pensioen kennis, maar dat een bredere pensioen kennis niet noodzakelijkerwijs leidt tot beter begrip van Mijnpensioenoverzicht.nl. Toch lijkt de complexere versie van de twee meer pensioen kennis te vereisen om überhaupt een antwoord te kunnen vinden. Dit zal in toekomstig onderzoek verder moeten worden onderzocht.

Om dergelijk onderzoek zo valide mogelijk uit te voeren is het zaak rekening te houden met een aantal implicaties van dit onderzoek. Zo was, afgezien van de structuur van de website, het gebruik van internet voor sommige proefpersonen een struikelblok. Het is voor vervolgonderzoek daarom van de belang proefpersonen eerst te onderwerpen aan een test die de deskundigheid van computers/internet meet zodat de score van de scenariovragen niet bepaald wordt door de mate waarin een proefpersoon overweg kan met een computer.

Verder is het verbeteren van de interne validiteit een aandachtspunt voor toekomstig onderzoek. Bij goed intern valide onderzoek zou elke proefpersoon in dezelfde setting de testen moeten uitvoeren. Dat wil zeggen: op dezelfde locatie, met hetzelfde materiaal (in dit geval dezelfde computer), dezelfde tijdslimieten en dezelfde proefleider. In dit onderzoek is het totale aantal van 120 proefpersonen verdeeld over vijf onderzoekers die mogelijk op verschillende manier de testen hebben uitgelegd. De ene onderzoeker heeft misschien meer uitleg gegeven dan de andere en zodoende invloed gehad op de resultaten. Daarnaast zouden alle vijf de onderzoekers ook andere correctiemethoden kunnen hebben gehanteerd. Zo is er bij de correctie van een clozetest grote discussie mogelijk of een antwoord kan worden beschouwd als een synoniem of niet. In dit onderzoek is weinig ruimte geweest voor het onderzoeken van de onderlinge betrouwbaarheid van beoordelaars en het oplossen van meningsverschillen. Mogelijk is er bij dergelijke toetsen een pretest vereist die alle synoniemen inventariseert. Dit leidt tot een vooraf vastgestelde lijst met synoniemen die gebruikt kan worden als correctiemodel. Een andere mogelijkheid is om alle clozetesten te laten corrigeren door één onderzoeker. Op die manier is in ieder geval de betrouwbaarheid binnen de test in orde.

Verdere discussiepunten met betrekking tot de website zijn besproken in de aanbevelingen in het volgende hoofdstuk.

6. Aanbevelingen Mijnpensioenoverzicht.nl

Onderstaande aanbevelingen aan Stichting Pensioenregister zijn een combinatie van twee soorten adviezen. Enerzijds zijn dat de tips en opmerkingen ten gevolge van dit onderzoek. Deze zijn gebaseerd op reacties van proefpersonen tijdens en na hun bezoek aan Mijnpensioenoverzicht.nl. De tweede soort is op basis van mijn eigen ervaring met Mijnpensioenoverzicht.nl voorafgaand aan het onderzoek en tijdens het afnemen van de scenariotesten. Verder zijn deze adviezen ook beïnvloed door mijn algemene ervaring met het internet. In het dagelijks leven ben ik veel bezig met communicatietechnologie zoals computers, mobiele telefoons en internet waardoor ik de nodige kennis heb opgedaan die van waarde zou kunnen zijn voor de ontwikkelaars van Mijnpensioenoverzicht.nl.

6.1 Informatie

Proefpersonen waren vaak al tijdens hun bezoek erg kritisch over de website. Aangezien ze op voorhand wisten dat de website werd onderzocht en niet hun eigen intelligentie, werd tijdens het zoeken naar het juiste antwoord al sterk gelet op de mankementen van de website. Het meest opvallende kritiekpunt dat voortvloeide uit de reacties is dat bepaalde begrippen niet bekend zijn. Dat voor lastige begrippen uitleg beschikbaar is aan de zijkant van het venster is voor sommige proefpersonen onvindbaar gebleken. Daarnaast was deze uitleg in enkele gevallen ook niet zichtbaar omdat de proefpersoon zich onderaan de pagina bevond, terwijl de uitleg bovenaan stond. Het is dus zaak dit te verbeteren in toekomstige updates voor de website. Mijn aanbeveling zou zijn om een informatie-icoon (i) achter lastige begrippen te zetten. Dit wordt door veel overheidswebsites en de applicatie van de Belastingdienst al gedaan en is dus bekend bij veel mensen. Vooral ouderen zullen hier profijt van hebben aangezien zij, over het algemeen, minder webervaring hebben. Jongeren zullen waarschijnlijk sneller hun eigen weg vinden op bijvoorbeeld Google. Wat een dergelijk icoon vooral nuttig maakt is dat het tevens geschikt is voor tablets. Steeds meer ouderen gaan gebruik maken van het internet. Er is bijna niet meer aan te ontkomen en dus gaan ook zij overstag. Omdat een tablet nu eenmaal toegankelijker (en vaak goedkoper) is dan een PC, is dit voor veel ouderen het eerste apparaat dat zij in huis halen. Het huidige uitlegsysteem van Mijnpensioenoverzicht.nl werkt met het zogenaamde *hovering* (zweven boven tekst). Aangezien tablets geen cursor hebben werkt dit niet en is een knop dus de beste oplossing. Naast de knop zou ik aanbevelen een woordenlijst te maken waarin bezoekers alle belangrijke begrippen bij elkaar kunnen vinden.

6.3 Zoekfunctie

Een veel gehoorde opmerking onder de jongere generatie is het ontbreken van een zoekbalk. Door de komst (en inburgering) van Google zijn internetgebruikers gewend om te zoeken op sleutelwoorden wanneer iets niet direct gevonden wordt. Ik merkte in dit onderzoek dat proefpersonen al snel de motivatie om te zoeken verliezen en liever uitwijken naar Google om gericht te zoeken op woorden die relevant waren voor de vraag. In de huidige omgeving van Mijnpensioenoverzicht.nl is het niet mogelijk om binnen de site te zoeken. Een ingebouwde zoekbalk die zich beperkt tot de website zelf zou ideaal zijn. Deze zoekbalk moet echter wel aan bepaalde eisen voldoen. Hij zou zowel moeten kunnen zoeken

binnen de woordenlijst, alsook binnen de gegevens die volgen uit de pensioenaanspraken. Wanneer een bezoeker bijvoorbeeld zoekt op 'opgebouwd pensioen', dan moet de zoekmachine ook een optie laten zien die leidt naar de pagina waarop het huidige opgebouwde pensioenbedrag staat. Verder zou het handig zijn als de zoekbalk zou aanvullen tijdens het typen, zodat wanneer een bezoeker niet precies meer weet hoe hetgeen heet dat hij zoekt al typend verschijnt. Uit mijn eigen ervaring blijkt dat dit de manier is waarop mensen tegenwoordig over het internet surfen. Wanneer iets niet snel genoeg zelf gevonden kan worden, kijkt men uit naar een zoekmogelijkheid. Google is niet voor niets vaak de startpagina.

6.4 Structuur

Binnen het onderzoek zijn, zoals hierboven beschreven, twee demo-versies onderzocht: één met 5 pensioenaanspraken en één met 10 aanspraken. Waarin deze twee versies voornamelijk in verschillen was de situatie van het personage. In de versie met 10 aanspraken was het personage een keer gescheiden en vervolgens hertrouwd. Deze levensgebeurtenis heeft invloed gehad op het pensioen en dat is terug te vinden op Mijnpensioenoverzicht.nl. De test bevatte twee scenariovragen over de partner:

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 7a: Bij uw scheiding heeft u afgesproken dat uw partner een deel van uw pensioenuitkering gaat ontvangen. Wat gaat uw ex-partner ontvangen vanaf het moment dat u met pensioen gaat?

Uit het zoekgedrag tijdens het onderzoek bleek dat proefpersonen bij tweede vraag vaak bleven hangen bij de bedragen die betrekking hadden op het overlijden, terwijl ze naar de bedragen bij pensionering moesten kijken. Die fout wordt veroorzaakt door het tabblad 'bij scheiding' dat bij beide situaties ('bij pensionering' en 'bij overlijden') aanwezig is. Hieruit kan worden afgeleid dat bezoekers zich niet altijd bewust zijn van waar ze zich bevinden op de website. Het is daarom belangrijk dit te verduidelijken. Mijns inziens zou de complete structuur moeten worden veranderd. Zoals bleek uit dit onderzoek is er nu sprake van een hiërarchische structuur. Proefpersonen volgen een vastgestelde route (home > start > gegevens > bij pensionering > bij overlijden > samenvatting). Binnen elke stap is vrije route mogelijk (per uitvoerder, bij scheiding etc.), maar er kan niet direct wordt geschakeld naar een subonderwerp van een andere stap. Door de hiërarchische structuur van de website te veranderen naar een netwerkstructuur wordt dit wel mogelijk. Zo kan bijvoorbeeld expliciet worden aangegeven dat de bezoeker zich bevindt op de pagina 'bij scheiding' onder 'bij pensionering' en daarnaast de optie worden geboden te schakelen naar 'bij scheiding' onder 'bij overlijden'. Zo heeft de bezoeker sneller door dat hij op de verkeerde pagina zit. Het is in ieder geval noodzakelijk dat de bezoeker te allen tijde weet waar hij zich bevindt.

Dit zijn naar mijn mening de drie belangrijkste punten die verbeterd moeten worden om de website overzichtelijker, begrijpelijker en doeltreffender te maken. Tot slot wil ik opmerken dat een mobiele/responsieve website noodzakelijk is voor tablets en smartphones.

7. Literatuur

- Amadiou, F., Tricot, A., Mariné, C. (2009). Interaction between prior knowledge and concept-map structure on hypertext comprehension, coherence of reading orders and disorientation. *Interacting with Computers*, 22(2), 88-97.
- Calisir, F., Gurel, Z. (2003). Influence of text structure and prior knowledge of the learner on reading comprehension, browsing and perceived control. *Computers in Human Behaviour* 19(2), 135-145.
- CentiQ, Wijzer in Geldzaken, Stichting Pensioen kijker.nl, TNS NIPO. (2009). Nieuw meetinstrument: de pensioenbewustzijn-meter. *Wijzer in geldzaken*, Den Haag.
- Ferro Explore. (2012). *Mijnpensioenoverzicht.nl*. Definitief rapport naar aanleiding van een kwalitatief onderzoek. Amsterdam.
- Fisher, D., & Frey, N. (2009). Background knowledge, the missing piece of the comprehension puzzle. Portsmouth, NH: Heinemann.
- Gall, J. E., & Hannafin, M. J. (1994). A framework for the study of hypertext. *Instructional Science*, 22, 207–232.
- Hoeken, H., Hornikx, J., Hustinx, L. (2012). *Overtuigende teksten: Onderzoek en ontwerp* (Twee editie). Bussum: Coutinho.
- Kintsch, W. (1988). The role of knowledge in discourse comprehension: A construction-integration model. *Psychological Review*, 95, 163–182.
- Lawless, K. A., & Kulikowich, J. M. (1996). Understanding hypertext navigation through cluster analysis. *Journal of Educational Research*, 14, 385–399.
- Lynch, P. J., & Horton, S. (1997). Imprudent linking weaves a tangled Web. *Computer*, 30, 115–117.
- McDonald, S., Stevenson, R.J. (1998). Navigation in hyperspace: an evaluation of the effects of navigational tools and subject matter expertise on browsing and information retrieval in hypertext. *Interacting with Computers*, 10(2), 129–142.
- Mishra, P., Yadav, A., (2006). Using hypermedia for learning complex concepts in chemistry: a qualitative study on the relationship between prior knowledge, beliefs, and motivation. *Education and Information Technologies*, 11(1), 33–69.

- Mohageg, M.F. (1992). The influence of hypertext linking structures on the efficiency of information retrieval. *Human Factors*, 34(3), 351–367.
- Potelle, H., Rouet, J-F. (2003). Effects of content representation and readers' prior knowledge on the comprehension of hypertext. *International Journal of Computer Studies*, 58(3), 327-345.
- Salmerón, L., Cañas, J.J., Kintsch, W., Fajardo, I. (2005). Reading strategies and hypertext comprehension. *Discourse Processes*, 40(3), 171–191.
- Salmerón, L., Kintsch, W., Cañas, J.J. (2006). Reading strategies and prior knowledge in learning from hypertext. *Memory and Cognition*, 34(5), 1157–1171.
- Schellens, P.J., De Jong, M. (2004). Argumentation Schemes in Brochures. In: *Argumentation*, 18, 295-323
- Stahl, S.A. (2003). Vocabulary and Readability: How Knowing Word Meanings Affects Comprehension. *Topics in Language Disorders*, 23(3), 241-247.
- TNS NIPO. (2012). Pensioencommunicatie: behoeften en barrières. Geïntegreerd rapport van onderzoek onder deelnemers en gepensioneerden. Amsterdam.
- Williams, R., Morris, R. (2004). Eye movements, word familiarity, and vocabulary acquisition, *European Journal of Cognitive Psychology*, 16(1-2), 312-339.
- Zwaan, R.A., Radvansky, G.A., Hilliard, A.E., Curiel, J.M. (1998). Constructing Multidimensional Situation Models During Reading, *Scientific Studies of Reading*, 2(3), 199-220.
- Zwaan, R.A., Rapp, D.N. (2006). Discours Comprehension. In M. Traxler & M.A. Gernsbacher (Eds.), *Handbook of Psycholinguistics*, 2nd edition (pp. 725-764). San Diego, CA: Elsevier.

8. Bijlagen

A. Vragenlijst 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

- In loondienst, parttime
- Zelfstandige
- Werkzoekend
- Geen dienstverband, niet werkzoekend
- 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?

0 veel

0 een beetje

0 weinig

0 (vrijwel) niet

B. Pensioenkennistest

Hieronder staan de vragen uit de pensioenkennistest die zijn voorgelegd aan de proefpersonen. Het schuingedrukte antwoord is het *correcte antwoord*.

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 zogenoemde **uitkeringsovereenkomst**. Hiernaast bestaat ook een zogenoemde **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?
- Ja, want deze inkomsten worden verrekend met de AOW die u ontvangt
 - Misschien, want is afhankelijk van hoeveel geld u bijverdient en op welke manier u dit geld verdient*
 - Nee, want het pensioen heeft u al tijdens uw loopbaan opgebouwd en staat daarom vast
 - Ik weet het niet
10. Krijgt iemand met een hoog pensioen minder AOW?
- Nee, de hoogte van de AOW is niet gerelateerd aan de hoogte van het pensioen*
 - Nee, de AOW betreft een vast percentage van het pensioen: iemand met een hoog pensioen krijgt meer AOW dan iemand met een laag pensioen
 - Ja, wie een pensioen heeft van boven de 100.000 euro per jaar wordt met ingang van 2014 gekort op de AOW
 - Ik weet het niet

D Levensmomenten die pensioen raken

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

E Partnerpensioen

14. Voor wie is er, behalve uw partner, nog meer pensioen geregeld als u komt te overlijden?
- Uw (studerende of invalide) kinderen jonger dan 27 of 30 jaar*
 - Dit is afhankelijk van de afspraken die u heeft gemaakt met uw werkgever
 - Wanneer u komt te overlijden is alleen het pensioen van u en uw partner geregeld
 - Ik weet het niet
15. Connie is gescheiden. Heeft zij recht op een partnerpensioen als haar ex-partner overlijdt?
- Nee, partnerpensioen geldt alleen voor de echtgenoot op het moment van overlijden
 - Alleen wanneer zij niet opnieuw getrouwd is, want dan ontvangt zij al partnerpensioen van haar nieuwe partner
 - Ja, behalve als het partnerpensioen op risicobasis was verzekerd*
 - 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 maandelijks 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?
- a. *Premies verhogen, pensioenuitkeringen niet meer indexeren, korten op pensioenuitkeringen*
 - b. Premies verhogen, een extra bijdrage vragen van werkgevers, korten op pensioenuitkeringen
 - c. Pensioenuitkeringen niet meer indexeren, een extra bijdrage vragen van werkgevers, korten op pensioenuitkeringen
 - d. Ik weet het niet
20. Kan mijn pensioenfonds net als een bank in problemen komen omdat mensen hun geld weghalen?
- a. Ja, mensen hebben altijd toegang tot hun ingelegde geld
 - b. Ja, als een pensioenfonds ondergebracht is bij een bank
 - c. *Nee, bij een pensioenfonds kunt u uw geld helemaal niet weghalen*
 - d. Ik weet het niet

C. Scenariovragen versie 1

Hieronder staan de scenariovragen die zijn gebruikt in versie 1 (5 pensioenaanspraken). De correcte antwoorden zijn gegeven in de laatste bijlage.

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.

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

Vraag 2

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

Vraag 3

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

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

Vraag 4

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

- a. Welk bedrag is dat bruto?
- b. Welk bedrag is dat netto?
- c. 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?

D. Scenariovragen versie 2

Hieronder staan de scenariovragen die zijn gebruikt in versie 2 (10 pensioenaanspraken). De correcte antwoorden zijn gegeven in de laatste bijlage.

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 63e en 65e jaar?
- Is dat per jaar, maand of iets anders?
- Van welke pensioenorganisatie of pensioenorganisaties krijgt u dat?

Vraag 3

Stel dat u op uw 67e 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 67e met pensioen gaat.

- a. Welk bedrag is dat bruto?
- b. Welk bedrag is dat netto?
- c. Is dit bedrag in- of exclusief AOW?

Vraag 5

U bouwt op dit moment pensioen op bij ABC Pensioenen.

- 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

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 15e jaar?

E. Antwoorden scenariovragen versie 1 (5 aanspraken)

Vraag	Antwoord
1a	Bellen/mail sturen
1b	Contact opnemen met Servicedesk op telnr. 020-7512870, via e-mailadres info@stichtingpensioenregister.nl of via postadres: Vergeten Pensioenen, Postbus 785, 1180 AT Amstelveen.
2a	€ 200
2b	Per jaar
2c	Pensioenfonds voor Barista's en Koffiebranders
3a	€ 11.572
3b	Zo lang u leeft
4a	€ 964
4b	€ 894
4c	Inclusief
5a	€ 2.000 (€1.700 ook goed!)
5b	Per jaar
5c	Bruto
5d	€ 2.500 (€2.000 ook goed)
5e	Bij deze werkgever blijven werken tot pensioenleeftijd/bij deze pensioenuitvoerder pensioen blijven opbouwen tot pensioenleeftijd
6	€ 2.300

F. Antwoorden scenariovragen versie 2 (10 aanspraken)

Vraag	Antwoord
1a	Bellen/mail sturen
1b	Contact opnemen met Servicedesk op telnr. 020-7512870, via e-mailadres info@stichtingpensioenregister.nl of via postadres: Vergeten Pensioenen, Postbus 785, 1180 AT Amstelveen.
2a	€ 2200
2b	Per jaar
2c	<ul style="list-style-type: none">• ABC Pensioenen• Carpe Diem• Pensioenfonds voor de Textielverzorging
3a	€ 29.791
3b	Zo lang u leeft
3c	€ 11.544
4a	€ 2.482
4b	€ 2.026
4c	Inclusief
5a	€ 500
5b	Per jaar
5c	Bruto
5d	€ 1000
5e	Bij deze werkgever blijven werken tot pensioenleeftijd/bij deze pensioenuitvoerder pensioen blijven opbouwen tot pensioenleeftijd
6	15.644 + 900
7a	Onbekend
7b	Pensioenuitvoerder heeft het te bereiken pensioen al verlaagd.
8	Carpe Diem Pensioen

G. Juiste vindplaats antwoorden scenariovragen versie 1 (5 aanspraken)

Vraag	Vindplaats
1a	Klikken op lijst > Stichting Pensioenfonds Brood & Banket of Klikken op contact > Stichting Pensioenfonds Brood & Banket
1b	Klikken op Veelgestelde vragen > naar: Ik mis pensioenbedragen, wat moet ik doen? > Neemt u contact op met Servicedesk via telnr., e-mailadres of postadres.
2a	Bij Pensionering > Tabblad Totaal > Grafiek of tabel > €2000
2b	Tekst boven grafiek: Alle bedragen zijn bruto bedragen in euro per jaar > Per jaar
2c	Bij Pensionering > Tabblad Per uitvoerder > Kopje Van 63 tot 65 jaar > Pensioenfonds voor Barista's en Koffiebranders
3a	Bij Pensionering > Tabblad Totaal > Grafiek of tabel > €9.072 + €2.500 = €11.572
3b	Bij Pensionering > Tabblad Totaal > Tabel > Kopje: Van 67 jaar zolang u leeft > Totdat u overlijdt.
4a	Bij pensionering > Tabblad schatting netto > Kopje Bruto bedragen > Bruto per maand €964
4b	Bij pensionering > Tabblad schatting netto > Kopje Netto bedragen > Netto per maand €894
4c	Bij pensionering > Tabblad schatting netto > Dit netto inkomen bestaat uit uw AOW en/of te bereiken pensioen. > Inclusief
5a	Bij Pensionering > Tabblad Per uitvoerder > Kopje Van 65 jaar tot 69 jaar en 9 maanden (o.a.). > Opgebouwd is €2.000 (LET OP: €1.700 is ook goed!)
5b	Bij Pensionering > Tabblad Per uitvoerder > Alle genoemde bedragen zijn bruto bedragen in euro per jaar.
5c	Bij Pensionering > Tabblad Per uitvoerder > Alle genoemde bedragen zijn bruto bedragen in euro per jaar.
5d	Bij Pensionering > Tabblad Per uitvoerder > Kopje Van 60 jaar tot 61 jaar (o.a.). > Te bereiken is €2.500 (LET OP: €2.000 is ook goed!)
5e	Definitie van de begrippen is te vinden door te klikken op het woord, rechts verschijnt een venster per begrip > Te bereiken pensioen: Dit is het pensioen dat u ontvangt als u tot pensionering blijft werken en pensioen blijft opbouwen in de pensioenregeling waar u nu aan deelneemt. > Tot pensionering blijven werken bij dezelfde werkgever en/of in dezelfde pensioenregeling blijven.
6	Bij overlijden > Tabblad Totaal > Kopje: Uw partner ontvangt zolang hij/zij leeft > €2.300 per jaar

H. Juiste vindplaats antwoorden scenariovragen versie 2 (10 aanspraken)

Vraag	Vindplaats
1a	Klikken op lijst > Pensioenfondsvoor Koffiebranders & Barista's of Klikken op contact > Pensioenfondsvoor Koffiebranders & Barista's
1b	Klikken op Veelgestelde vragen > naar: Ik mis pensioenbedragen, wat moet ik doen? > Neemt u contact op met Servicedesk via telnr., e-mailadres of postadres
2a	Bij Pensionering > Tabblad Totaal > Grafiek of tabel > €2200
2b	Tekst boven grafiek: Alle bedragen zijn bruto bedragen in euro per jaar > Per jaar
2c	Bij Pensionering > Tabblad Per uitvoerder > Kopje Van 63 tot 65 jaar > ABC Pensioenen, Carpe Diem Pensioen en Pensioenfondsvoor de Textielverzorging
3a	Bij Pensionering > Tabblad Totaal > Grafiek of tabel > €9.072 + €9.175 + €11.544 = €29.791
3b	Bij Pensionering > Tabblad Totaal > Tabel > Kopje: Van 67 jaar zolang u leeft > Totdat u overlijdt.
3c	Bij Pensionering > Tabblad Totaal > Tabel > Kopje: Van 67 jaar zolang u leeft > Indicatief pensioen, €11.544
4a	Bij pensionering > Tabblad schatting netto > Kopje Bruto bedragen > Bruto per maand €2.482
4b	Bij pensionering > Tabblad schatting netto > Kopje Netto bedragen > Netto per maand €2.026
4c	Bij pensionering > Tabblad schatting netto > Dit netto inkomen bestaat uit uw AOW en/of te bereiken pensioen. > Inclusief
5a	Bij Pensionering > Tabblad Per uitvoerder > Kopje Van 60 jaar tot 61 jaar (o.a.) > Opgebouwd is €500
5b	Bij Pensionering > Tabblad Per uitvoerder > Alle genoemde bedragen zijn bruto bedragen in euro per jaar.
5c	Bij Pensionering > Tabblad Per uitvoerder > Alle genoemde bedragen zijn bruto bedragen in euro per jaar.
5d	Bij Pensionering > Tabblad Per uitvoerder > Kopje Van 60 jaar tot 61 jaar (o.a.) > Te bereiken is €1.000
5e	Definitie van de begrippen is te vinden door te klikken op het woord, rechts verschijnt een venster per begrip > Te bereiken pensioen: Dit is het pensioen dat u ontvangt als u tot pensionering blijft werken en pensioen blijft opbouwen in de pensioenregeling waar u nu aan deelneemt. > Tot pensionering blijven werken bij dezelfde werkgever en/of in dezelfde pensioenregeling blijven.
6	Bij overlijden > Tabblad Totaal > Kopje: Uw partner ontvangt zolang hij/zij leeft > €900 + €15.644
7a	Bij pensionering > Tabblad scheiding > Kopje: Vanaf 67 jaar zolang u leeft > Onbekend
7b	Bij pensionering > Tabblad scheiding > Tekst onder tabel: Is het bedrag 0,-, dan heeft uw pensioenuitvoerder het te bereiken pensioen al verlaagd.
8	Bij overlijden > Tabblad per uitvoerder > In tabel: Carpe Diem staat nog wel onder kopje 'Uw kinderen ontvangen tot 15 jaar', maar niet meer onder andere kopjes > Carpe Diem Pensioen