

# **“Pensioeninformatie via een online pensioenplanner? Klinkt als dubbel zo lastig”**

Onderzoek naar de invloed van financiële geletterdheid op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op de pensioenplanner van Philips

Jennifer Smolders (3786897)

Communicatie- en informatiewetenschappen

Universiteit Utrecht

Eindwerkstuk communicatiestudies

Begeleidend docent: Louise Nell

2014

## VERKLARING: INTELLECTUEEL EIGENDOM

De Universiteit Utrecht definieert het verschijnsel “plagiaat” als volgt:

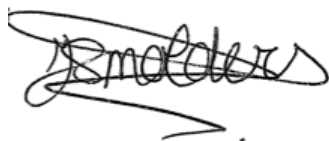
Van plagiaat is sprake bij het in een scriptie of ander werkstuk gegevens of tekstgedeelten van anderen overnemen zonder bronvermelding. Onder plagiaat valt onder meer:

- 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 essay / werkstuk niet schuldig heb gemaakt aan plagiaat.

Naam: Jennifer Smolders  
Studentnummer: 3786897  
Plaats: Utrecht  
Datum: 23-06-'14

Handtekening:



## Samenvatting

In Nederland is het slecht gesteld met de pensioen kennis. Uit onderzoek blijkt dat een groot deel van de Nederlanders niet op de hoogte is van zijn opgebouwde pensioen tot nu toe, maar hier wel van op de hoogte wil zijn (AFM, 2010). Het is daarom belangrijk dat pensioen informatie vindbaar en begrijpelijk is. Het Philips pensioenfonds heeft een pensioenplanner ontwikkeld voor de eigen werknemers als hulpmiddel om meer inzicht te krijgen in hun huidige en toekomstige pensioensituatie.

Dit onderzoek richt zich op de invloed van financiële geletterdheid op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op de pensioenplanner van Philips. Daarnaast is onderzocht welke persoonskenmerken, zoals geslacht, leeftijd en opleidingsniveau van invloed zijn op financiële geletterdheid. Aan dit onderzoek namen 45 respondenten deel. De taak van de respondenten was het invullen van een lijst met persoonlijke gegevens en een viertal vragenlijsten (waaronder een financiële-geletterdheidstest). Daarna moest de respondent een online pensioenplanner op vindbaarheid en begrijpelijkheid testen aan de hand van een aantal scenariovragen die speciaal voor dit onderzoek zijn opgesteld. Allereerst is er onderzocht of de financiële-geletterdheidstest betrouwbaar is, dit bleek zo te zijn. Daarnaast bleken de variabelen geslacht en opleidingsniveau een positieve invloed te hebben op de financiële-geletterdheidstest. Mannen scoorden beter op de financiële-geletterdheidstest dan vrouwen en ook een hogere opleiding leidde tot een betere score op de financiële-geletterdheidstest. Tot slot blijkt dat financiële geletterdheid van invloed is op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op de online pensioenplanner van Philips.

# Inhoudsopgave

1. Inleiding	6
2. Theoretisch kader	8
2.1 Communicatiemiddelen	8
2.2 De vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie	9
2.2.1 Vindbaarheid	10
2.2.2 Begrijpelijkheid	11
2.3 Financiële geletterdheid	12
3. Onderzoeksvraag en hypotheses	14
3.1 Onderzoeksvraag	14
3.2 Hypotheses	15
4. Methode	17
4.1 Proefpersonen	17
4.2 Materiaal	17
4.2.1 Vragenlijsten	17
4.2.2 Mondelinge scenariotest	18
4.2.3 Pensioenplanner van Philips	19
4.4 Procedure	20
5. Resultaten	22
5.1 Betrouwbaarheid	22
5.2 Validiteit	22
5.3 Score op de financiële-geletterdheidtest	23
5.4 Invloed van persoonskenmerken op financiële geletterdheid	24
5.4.1 Geslacht	24
5.4.2 Leeftijd	25
5.4.3 Opleidingsniveau	25
5.5 Resultaten wat betreft het vinden van pensioeninformatie	26
5.6 Resultaten wat betreft het begrijpen van pensioeninformatie	27
5.7 Successcore	29
5.8 Regressieanalyse	30
6. Conclusie	31
7. Discussie	32
7.1 Terugkoppeling naar de literatuur	32
7.2 Kanttekeningen	32
7.3 Aanbevelingen voor het optimaliseren van de pensioenplanner	32

Bijlagen

Bijlage 1: functionele analyse van de pensioenplanner

Bijlage 2: demografische gegevens

Bijlage 3: financiële-geletterdheidtest

Bijlage 4: woordenschattest

Bijlage 5: pensioenkennistest

Bijlage 6: clozetest met het onderwerp pensioenen

Bijlage 7: scenariovragen

Bijlage 8: observatieformulier

# 1 Inleiding

*“Pensioeninformatie via een online pensioenplanner? Klinkt als dubbel zo lastig. Daar weet ik helemaal niks vanaf”* (Deelnemer 17, vrouw, 54 jaar).

In Nederland is het slecht gesteld met de pensioenkennis zoals deze quote bevestigt. Uit onderzoek van CentiQ blijkt dat 47 procent van de pensioendeelnemers vindt dat ze te weinig kennis hebben over pensioenen (AFM, 2010). Deels komt dit doordat ze niet gemotiveerd zijn om aandacht te besteden aan het pensioen (TSN NIPO, 2012). Uit ander onderzoek blijkt echter dat de pensioendeelnemer wel meer kennis van pensioenen zou willen hebben (TSN NIPO, 2012). Het is dus van belang dat pensioeninformatie op een duidelijke manier wordt aangeboden, zodat het voor de pensioendeelnemer goed te begrijpen is. Om pensioeninformatie goed te begrijpen zal de pensioendeelnemer de informatie eerst moeten vinden. Dit blijkt een lastige opgave te zijn voor de pensioendeelnemer. Uit verschillende onderzoeken is naar voren gekomen dat pensioendeelnemers moeite hebben met het vinden en het begrijpen van pensioeninformatie (Lentz & Pander Maat, 2013; Visser et al., 2012).

Het Nederlandse pensioensysteem bestaat uit drie pijlers: de overheidsvoorziening AOW, de aanvullende collectieve pensioenen en de individuele verzekering die mensen zelf treffen (*Het Nederlandse pensioensysteem*, 2010). De eerste pijler is het staatspensioen, de Algemene Ouderdom Wet (AOW). Iedereen die werkt of woont in Nederland heeft hier recht op. Ook mensen die niet werken bouwen AOW op. De AOW bedraagt een vast bedrag en is onafhankelijk van het inkomen. In pijler twee, ook wel het werkgeverspensioen genoemd, bouwen werknemers pensioen op gedurende hun hele werkzame leven. De werknemer en de werkgever zijn beide verplicht om pensioenpremie aan de pensioenuitvoerder bij wie de werkgever een pensioenregeling heeft afgesloten te betalen. In Nederland kennen we drie soorten pensioenuitvoerders: pensioenfondsen, pensioenverzekeraars en premiepensioeninstellingen. De pensioenfondsen kunnen we onderverdelen in drie soorten: bedrijfspensioenfonds, ondernemingspensioenfonds en beroepspensioenfonds. In de laatste pijler sluiten mensen naast hun AOW en werkgeverspensioen een extra pensioenverzekering af. Er wordt een extra pensioen opgebouwd naast hun pensioenfonds. Vooral zelfstandigen en werknemers in bedrijfstakken zonder pensioenregeling maken gebruik van deze individuele verzekering.

Dit onderzoek richt zich met name op pijler twee, het werkgeverspensioen. Pensioenfondsen en pensioenverzekeraars zijn verplicht om pensioeninformatie aan

werkgevers te verschaffen. Pensioeninformatie en een online pensioenplanner zijn een lastige combinatie blijkt uit de bovenstaande quote. Het is aannemelijk dat meer mensen deze gedachte delen omdat internet vaak door de oudere generatie als een lastig medium wordt ervaren. Dit kan mogelijk worden verklaard doordat deze generatie niet met een computer is opgegroeid en hier dus minder handigheid in heeft (Mangen et al., 2013). Door de opkomst van nieuwe technologische middelen wordt online communicatie steeds belangrijker om pensioendeelnemers meer pensioenbewust te maken. Hierdoor is het mogelijk voor pensioenfondsen om pensioeninformatie ook digitaal aan te bieden. Een voorbeeld hiervan is de pensioenplanner van Philips. Een pensioenplanner is een online planner die pensioendeelnemers inzicht geeft in de huidige en toekomstige pensioensituatie. Uit onderzoek van Visser et al. (2012) blijkt dat mensen steeds meer de voorkeur geven aan internet als communicatiemiddel. De toenemende digitalisering van informatie leidt tot veranderingen in hoe mensen informatie zoeken en gebruiken (Hoeken et al., 2011). Het is daarom belangrijk dat de overvloed van online pensioeninformatie op een begrijpelijke manier wordt aangeboden.

Het begrijpen van een tekst op de online pensioenplanner wordt beïnvloed door verschillende factoren. Dit onderzoek zal zich richten op één factor en dat is financiële geletterdheid. Er zal in dit onderzoek onderzocht worden of financiële geletterdheid invloed heeft op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op de pensioenplanner van Philips.

Allereerst zal in hoofdstuk twee het theoretisch kader relevante literatuur worden uiteengezet. Ook wordt het begrip financiële geletterdheid breed uitgemeten, omdat dit begrip centraal staat in de onderzoeksvraag. Daarna worden in hoofdstuk drie de onderzoeksvraag en de bijbehorende hypothesen besproken. Hierna wordt in hoofdstuk vier de methode beschreven, waarin de proefpersonen, het materiaal en de procedure van het onderzoek wordt besproken. Vervolgens worden de resultaten gepresenteerd in hoofdstuk vijf. Uiteindelijk zal in hoofdstuk zes de conclusie van deze resultaten worden uiteengezet. De resultaten worden in de discussie in hoofdstuk zeven teruggekoppeld naar de besproken literatuur, hierin worden ook suggesties voor vervolgonderzoek gegeven.

## 2 Theoretisch kader

### 2.1 Communicatiemiddelen

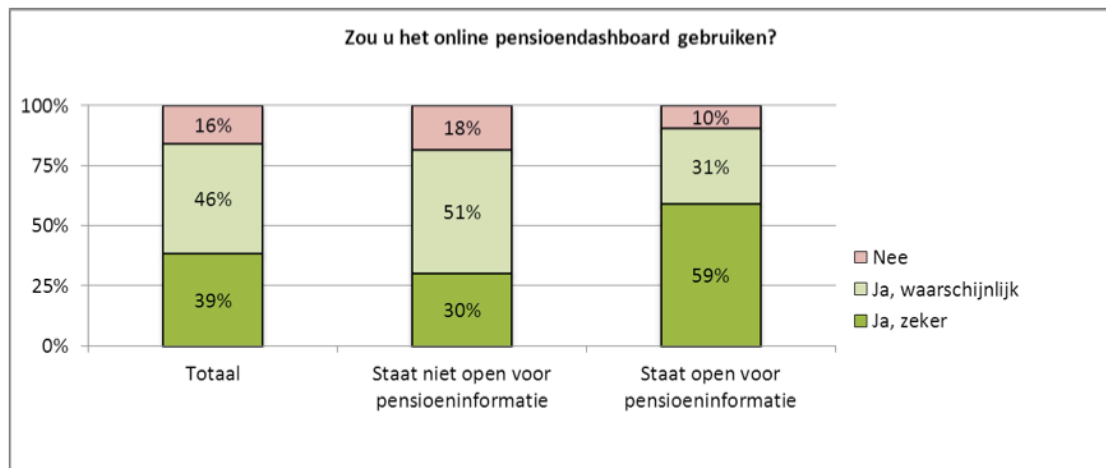
Er zijn in Nederland twee wettelijk verplichte communicatiemiddelen waarmee de pensioenfondsen en pensioenverzekeraars informatie moeten verstrekken aan pensioendeelnemers. De pensioendeelnemer is diegene die bij een werkgever pensioen opbouwt en daardoor automatisch is aangesloten bij een pensioenfonds. Mensen die beginnen met pensioen opbouwen krijgen een startbrief waarin de belangrijkste regelingen wat betreft het pensioen staan vermeld. Het tweede verplichte communicatiemiddel is het Uniform Pensioenoverzicht (UPO). Het UPO is een pensioenoverzicht dat jaarlijks wordt verstrekt aan alle pensioendeelnemers. In 2007 kwam een nieuwe Pensioenwet tot stand waardoor elke pensioenuitvoerder verplicht werd om dit document te verstrekken. Het Uniform Pensioenoverzicht heeft als doel om pensioendeelnemers en nabestaanden inzicht te geven in de huidige en toekomstige pensioensituatie. Deze documenten zouden wettelijk gezien voor iedereen begrijpelijk moeten zijn. Uit onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) komt naar voren dat dit niet het geval is. In hoofdstuk 2.2 wordt hier dieper op ingegaan. Ook uit onderzoek van TNS NIPO (2012) blijkt dat een groot deel van de pensioendeelnemers van mening is dat de pensioeninformatie te wensen overlaat.

Naast deze schriftelijke communicatiemiddelen bieden pensioenfondsen en pensioenverzekeraars ook digitaal pensioeninformatie aan. Er zijn verschillende websites die pensioendeelnemers kunnen raadplegen om meer inzicht te krijgen in hun huidige pensioensituatie. Op de website [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl) kunnen pensioendeelnemers hun pensioengegevens inzien van alle pensioenuitvoerders waarbij ze pensioen hebben opgebouwd. Deze website biedt een overzicht van al deze gegevens. Er zijn ook pensioenfondsen die een planner hebben ontwikkeld speciaal voor hun eigen werknemers. Het doel van die planner is werknemers zo goed mogelijk informeren over hun pensioen, zodat werknemers op de hoogte zijn van de gevolgen die pensioenkeuzes kunnen hebben op hun toekomstige pensioen.

Tegenwoordig blijkt dat mensen steeds meer de voorkeur geven aan internet als communicatiemiddel. Dit blijkt uit een onderzoeksrapport dat is uitgevoerd naar de behoeften en barrières van deelnemers en pensioengerechtigden met betrekking tot pensioeninformatie (TSN NIPO, 2012). Aan de deelnemers is gevraagd zich voor te stellen dat er een online pensioendashboard wordt gemaakt waarin men te zien krijgt wat het pensioeninkomen is dat men kan verwachten, afgezet tegen het bedrag dat men



nodig zou hebben (Visser, Oosterveld & Kloosterboer, 2012). De deelnemers is gevraagd of ze van dit pensioendashboard gebruik zouden maken. Het merendeel (85%) van de deelnemers geeft aan dit te zullen doen. Ook deelnemers die niet openstaan voor pensioeninformatie zeggen gebruik te maken van het pensioendashboard. In figuur 1<sup>1</sup> zijn de percentages weergegeven van het aantal deelnemers dat gebruik zou maken van het online pensioendashboard.



Figuur 1. Percentages van het aantal deelnemers dat gebruik zou maken van het online pensioendashboard.

Doordat steeds meer mensen de voorkeur geven aan online communicatiekanalen wanneer het gaat om pensioenen is het interessant om onderzoek te doen naar een pensioenplanner. In dit onderzoek wordt de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de pensioenplanner van Philips onderzocht. De begrijpelijkheid van de pensioenplanner hangt samen met onder andere de financiële geletterdheid van de deelnemer. Dit zal aan het eind van dit hoofdstuk worden besproken.

## 2.2 De vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie

Online pensioeninformatie wordt op een grote schaal en onder een diverse doelgroep verspreid. Het is daarom van belang dat de informatie voor iedereen zowel vindbaar als begrijpelijk is. Uit eerdere onderzoeken is gebleken dat de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van informatie in een tekst met elkaar samenhangen (Lentz & Pander Maat, 2013). Ook is uit onderzoek gebleken dat 40 procent van de pensioendeelnemers niet weet hoe zij met pensioeninformatie om moeten gaan doordat de pensioeninformatie moeilijk te begrijpen is (Visser et al., 2012). Daarom wordt in dit

<sup>1</sup> Website: <https://www.tkppensioen.nl/uploads/fckconnector/1cc7e701-b5af-4364-9c3b-c722acf2948c>

onderzoek gekeken naar zowel de vindbaarheid als de begrijpelijkheid van informatie op de online pensioenplanner van Philips.

Zoals al eerder staat beschreven hebben Lentz en Pander Maat (2013) onderzoek gedaan naar de gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht. Zij concluderen dat pensioen kennis niet van invloed is op het vinden en begrijpen van pensioen informatie in het Uniform Pensioenoverzicht. Het Uniform Pensioenoverzicht en de pensioenplanner zijn inhoudelijk met elkaar te vergelijken omdat ze ongeveer dezelfde informatie bevatten.

### 2.2.1 Vindbaarheid

Voordat er iets over het begrip van een tekst gezegd kan worden moet de informatie eerst gevonden worden op de pensioenplanner. De vindbaarheid van relevante informatie hangt samen met de begrijpelijkheid van een tekst (Rouet et al., 2008). Wanneer er belangrijke informatie in lastige teksten kan worden gevonden is een tekst beter te begrijpen, aldus Rouet en Choutelet (2008).

Uit onderzoek naar medische bijsluiters kwam naar voren dat mensen het lastig vinden om relevante informatie uit de tekst te halen (Lentz & Pander Maat, 2011). Doordat mensen niet in staat waren om belangrijke informatie van minder belangrijke informatie te onderscheiden, zagen ze veel noodzakelijke informatie over het hoofd.

Later onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) wees uit dat de vindbaarheid van relevante informatie ook in het Uniform Pensioenoverzicht te wensen overlaat. Lentz en Pander Maat hebben in hun onderzoek twee studies uitgevoerd. In de eerste studie werken de proefpersonen met een traditioneel UPO en in de tweede studie met een nieuwe kortere UPO-variant. In studie 2 is de vindbaarheid significant gestegen ten opzichte van studie 1, maar er is ook flink gereduceerd op het punt van de inhoud (Lentz & Pander Maat, 2013). De reductie leidt tot grotere vindbaarheid omdat er minder afleidende informatie omheen staat (Lentz & Pander Maat, 2013). Dit onderzoek gaat weliswaar over de vindbaarheid in een pensioenbrief maar wanneer de pensioenplanner dezelfde informatie zou bevatten als de brief zou het principe ook gelden voor de pensioenplanner. Aan de hand van dit onderzoek zou je kunnen stellen dat minder tekst in de pensioenplanner leidt tot een grotere vindbaarheid. In de pensioenplanner wordt vindbaarheid gemeten aan de hand van het aantal gevonden antwoorden per vraag.

Zoals uit voorgaande onderzoeken blijkt is er veel onderzoek gedaan over het vinden van informatie in teksten. Onderzoek naar de informatie op een online

pensioenplanner ontbreekt. Het is daarom belangrijk om vervolgonderzoek te doen naar de vindbaarheid van informatie op een online pensioenplanner.

### 2.2.2 Begrijpelijkheid

*“Comprehension involves the construction and application of an integrated mental representation of the described events. Comprehension requires building connections between those events and existing representations in memory”* (Zwaan & Rapp, 2006, p.726).

In de quote hierboven geven Zwaan en Rapp (2006) een definitie van begrijpelijkheid. Deze definitie zal in dit onderzoek worden aangehouden. Kintsch (1998) heeft een model ontworpen voor tekstbegrip, het zogenoemde Construction-Integration model. In dit model wordt de interpretatie van een tekst opgedeeld in twee fases. In de constructiefase wordt alle aan de tekst gerelateerde kennis bij de lezer geactiveerd. In de integratiefase wordt de geactiveerde kennis die past bij de context van de tekst versterkt en minder relevante kennis verzwakt (Zwaan & Rapp, 2006). Om de financiële gegevens op de pensioenplanner beter te begrijpen is het belangrijk voor de pensioendeelnemer om een mentale representatie van de tekst te maken. Er worden door Kintsch en vele anderen drie verschillende niveaus van mentale verwerking onderscheiden bij het lezen van een tekst (Zwaan & Rapp, 2006). Het eerste niveau betreft het oppervlakteniveau. Dit is een mentale representatie van de exacte tekst. Het tweede niveau betreft het textbase-niveau. Hier kent de lezer betekenis toe aan de tekst. Bij het laatste niveau, het situatiemodel, verwerkt de lezer de informatie die in de tekst staat door kennis over de wereld te activeren die niet letterlijk in de tekst staat. De lezer maakt op deze manier een mentale representatie van de tekst (Zwaan & Rapp, 2006).

Mangen et al. (2013) hebben onderzocht hoe en in welke mate het begrip van een tekst verschilt wanneer van papier wordt gelezen en wanneer dezelfde tekst van een computerscherm wordt gelezen. Hieruit komt naar voren dat het tekstbegrip hoger is wanneer een tekst van papier wordt gelezen. Volgens dit gegeven zal een Philips pensioenbrief een beter tekstbegrip opleveren dan de pensioenplanner van Philips, indien de brief en de planner exact dezelfde informatie bevatten.

Uit onderzoek van Clinton & Van den Broek (2012) blijkt dat mensen een tekst eerder begrijpen als zij affiniteit met het onderwerp hebben. Dit is relevant voor dit onderzoek omdat uit gegevens blijkt dat het pensioen voor veel mensen geen interessant onderwerp is (Antonides et al., 2008). Hierdoor is de informatie op een

pensioenplanner per definitie lastiger te begrijpen dan wanneer mensen pensioenen wel een interessant onderwerp hadden gevonden.

### 2.3 Financiële geletterdheid

*“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, de Groot & van Raaij, 2008, p.11).*

Als je een goed inzicht wilt krijgen in je toekomstige pensioensituatie is het noodzakelijk dat je voldoende kennis hebt van financiële producten. Het pensioen is namelijk een financieel product. Wanneer deze kennis ontbreekt is de pensioendeelnemer minder goed in staat om juiste keuzes te maken omtrent het pensioen (Alessie, van Rooij & Lusardi, 2011). De financiële gegevens op de pensioenplanner zouden mogelijk voor obstakels kunnen zorgen als de pensioendeelnemer onvoldoende financiële kennis heeft.

Uit onderzoek naar de financiële geletterdheid van de Nederlandse bevolking is namelijk gebleken dat de financiële geletterdheid te wensen overlaat (Lusardi & van Rooij, 2008). Deels komt dit doordat de financiële betrokkenheid, de wil om financiële kennis op te doen, van pensioendeelnemers laag is (AFM, 2010). Pensioendeelnemers weten dat de financiële kennis wat betreft het pensioen tekortschiet. Zo blijkt ook uit onderzoek van CentiQ, een platform dat zich tot doel gesteld heeft om het financieel inzicht van consumenten te verhogen, dat 47 procent vindt dat ze over pensioenen te weinig kennis hebben (AFM, 2010). AFM heeft een financiële-kennistest ontwikkeld ([www.weetwatjeweet.nl](http://www.weetwatjeweet.nl)), hieruit blijkt dat de feitelijk gemeten financiële kennis inderdaad laag is. Ook onderzoeken van [www.pensioenkijker.nl](http://www.pensioenkijker.nl) beamen dit gegeven (AFM, 2010).

Om de financiële geletterdheid in kaart te brengen is het belangrijk om hier een definitie van te geven. De definitie die Antonides et al. (2008) van financieel inzicht geven komt in grote mate overeen met de definitie die Lusardi en Mitchell (2013) van financiële geletterdheid geven: *“Peoples’ ability to process economic information and make informed decisions about financial planning, wealth accumulation, pensions, and debt”* (Lusardi & Mitchell, 2013, p.2).

CentiQ heeft in 2007 een vragenlijst laten afnemen bij een steekproef van 4280 Nederlandse consumenten met betrekking tot hun financieel gedrag, kennis, vaardigheden en motivaties (Antonides et al., 2008). Uit het onderzoek blijkt dat kennis over financiële producten in het algemeen onvoldoende is (Antonides et al., 2008). Er zijn voldoende mogelijkheden om de financiële kennis te vergroten, maar daar wil men niet veel moeite voor doen (Antonides et al., 2008). Slechts 22 procent van de respondenten wil daar wel moeite voor doen. Ook hebben de respondenten weinig interesse in nieuwe financiële producten (Antonides et al., 2008).

Alessie, van Rooij en Lusardi (2011) hebben onderzoek gedaan naar de verschillende niveaus van financiële geletterdheid omtrent de voorbereiding van het pensioen. Uit dit onderzoek blijkt dat laagopgeleiden en vrouwen vaak minder financieel geletterd zijn dan hoogopgeleiden en mannen (Alessie, van Rooij & Lusardi, 2011). Ook stellen Alessie et al. (2011) dat mensen met meer financiële kennis zich meer zorgen maken om hun toekomstige financiën omtrent het pensioen dan mensen met minder financiële kennis (Alessie, van Rooij & Lusardi, 2011). Er is in dit onderzoek geen significant verband gevonden tussen leeftijden. In ander onderzoek van Lusardi (2008) werd er wel een significant effect gevonden wat betreft leeftijd. Uit dit onderzoek blijkt dat oudere mensen meer financieel geletterd zijn dan jongeren (Lusardi, 2008). Ook blijkt uit dit onderzoek weer dat vrouwen minder financieel geletterd zijn dan mannen (Lusardi, 2008). Of financiële geletterdheid ook een voorspeller is op de vindbaarheid van informatie op een online pensioenplanner is nog niet eerder onderzocht.

De mate waarin een deelnemer financieel geletterdheid is hangt samen met de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op de pensioenplanner. Wanneer een pensioendeelnemer veel financiële kennis heeft, is het aannemelijk dat de deelnemer sneller informatie vindt op de pensioenplanner en deze informatie ook beter begrijpt.

### 3 Onderzoeksvraag en hypothesen

Uit onderzoek van Alessie et al. (2011) kwam naar voren dat financiële geletterdheid van belang is voor het begrijpen van pensioeninformatie. Het is niet duidelijk of financiële geletterdheid ook van invloed is op de begrijpelijkheid van informatie op een online pensioenplanner, omdat hier niet eerder onderzoek naar is gedaan. Het is daarom belangrijk dat hier vervolgonderzoek naar gedaan wordt. Daarnaast hebben Lentz en Pander Maat (2013) onderzoek gedaan naar de vindbaarheid van informatie in het Uniform Pensioenoverzicht. Hier kwam uit dat het met de vindbaarheid in het UPO slecht gesteld is. Er is echter geen onderzoek gedaan naar de vindbaarheid van informatie op een online pensioenplanner. Het is daarom belangrijk dat dit verder onderzocht wordt. Ook is de financiële geletterdheid in relatie met de vindbaarheid van informatie op een online pensioenplanner niet eerder onderzocht. Lentz en Pander Maat (2013) stellen tot slot dat de begrijpelijkheid en vindbaarheid van informatie met elkaar samenhangen. In dit onderzoek worden daarom beide aspecten onder de loep genomen en zal worden nagegaan in hoeverre de financiële geletterdheid van de pensioendeelnemer invloed heeft op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op de pensioenplanner.

#### 3.1 Onderzoeksvraag

In dit onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

*In hoeverre heeft financiële geletterdheid invloed op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op de pensioenplanner van Philips?*

Daarnaast wordt er bij het beantwoorden van deze vraag ook gekeken of er verschillen zijn tussen de persoonskenmerken, zoals geslacht, leeftijd en opleidingsniveau op financiële geletterdheid. De deelvragen die hierbij horen zijn als volgt:

- 1. In hoeverre is er een verband tussen geslacht en financiële geletterdheid?*
- 2. In hoeverre is er een verband tussen leeftijd en financiële geletterdheid?*
- 3. In hoeverre is er een verband tussen opleidingsniveau en financiële geletterdheid?*

## 3.2 Hypotheses

Er is niet eerder onderzoek gedaan naar de invloed van financiële geletterdheid op het vinden van informatie op een online pensioenplanner. Ondanks dit gegeven is het aannemelijk dat financiële geletterdheid wel een positieve invloed heeft op de vindbaarheid van informatie op een online pensioenplanner. Mensen met een hoog niveau van financiële kennis beschikken over een breder vocabulaire dan mensen met een laag niveau van financiële kennis. Hierdoor hebben ze meer kennis van vaktaal waardoor ze makkelijker in staat zijn om verwijzingen op de planner op de juiste manier te interpreteren. Ook is het aannemelijk dat mensen die goed financieel geletterd zijn gemotiveerder zijn en daardoor gerichter zullen zoeken en sneller het juiste antwoord zullen vinden. Hieruit kan de volgende hypothese worden afgeleid:

*Hypothese 1: Financiële geletterdheid heeft een positief effect op de vindbaarheid van informatie.*

Lusardi en Mitchell (2013) stellen dat er kennis nodig is om beslissingen te kunnen nemen over financiële zaken. Het pensioen is een financieel product. Het is daarom van essentieel belang om financiële kennis te hebben voor het begrijpen van pensioeninformatie. Het is dus aannemelijk dat de financiële geletterdheid een positieve invloed zal hebben op de begrijpelijkheid van informatie. Hierdoor kan de volgende hypothese worden opgesteld:

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

Uit het onderzoek van Alessie, van Rooij & Lusardi (2011) blijkt dat mannen vaak hoger financieel geletterd zijn dan vrouwen. Tevens is er een verschil gevonden in opleidingsniveau. Hoogopgeleiden scoren hoger op financiële geletterdheid dan laagopgeleiden. Op basis van deze gegevens zijn de volgende twee hypothesen opgesteld:

*Hypothese 3a: Mannen scoren hoger dan vrouwen op financiële geletterdheid.*

*Hypothese 3b: Hoogopgeleiden scoren hoger dan laagopgeleiden op financiële geletterdheid.*

Lusardi (2008) heeft in haar onderzoek een significant verschil gevonden wat betreft leeftijd en financiële geletterdheid. Uit dit onderzoek blijkt dat oudere mensen meer financiële kennis hebben dan jongeren. Dit resulteert in de volgende hypothese:

*Hypothese 4: Ouderen zijn meer financieel geletterd dan jongeren.*



## 4 Methode

Dit onderzoek is onder begeleiding van Louise Nell uitgevoerd door drie bachelorstudenten van de opleiding Communicatie- en informatiewetenschappen aan de Universiteit Utrecht. Tevens is dit onderzoek onderdeel van een langer lopend project naar financiële communicatie in het pensioendomein.

### 4.1 Proefpersonen

Aan dit onderzoek namen 45 proefpersonen deel. Waaronder 21 mannen (47%) en 24 vrouwen (53%). Elke proefleider kreeg de taak om bij vijftien deelnemers het onderzoek af te nemen. De proefpersonen moesten in evenredige groepen worden verdeeld naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Leeftijd werd onderverdeeld in vier categorieën: leeftijdscategorie 1 (21 - 35 jaar), leeftijdscategorie 2 (36 - 45 jaar), leeftijdscategorie 3 (46 - 55 jaar) en leeftijdscategorie 4 (46 - 64 jaar). Uit elke leeftijdscategorie namen maximaal twee proefpersonen deel uit verschillende opleidingsniveaus. Opleidingsniveau werd verdeeld in drie categorieën: hoogopgeleid (VWO, HBO, Universiteit), middelhoogopgeleid (MBO 3, MBO 4, MULO en HAVO) en laagopgeleid (basisschool, LBO, VMBO GKB, VMBO T, MAVO en MBO 2). Van de 45 proefpersonen waren zestien hoogopgeleid (36%), vijftien middelhoogopgeleid (33%) en veertien laagopgeleid (31%).

### 4.2 Materiaal

In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van vier vragenlijsten, een mondelinge scenariotest en een pensioenplanner.

#### 4.2.1 Vragenlijsten

Voorafgaand aan de vragenlijsten kregen de proefpersonen een vragenlijst met persoonlijke gegevens. Er zijn verschillende vragenlijsten voor dit onderzoek ontwikkeld:

- Een financiële-geletterdheidtest
- Een woordenschattest
- Een pensioenkenntest
- Een clozetest met het onderwerp pensioenen

In dit onderzoek wordt alleen de rol van financiële geletterdheid op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op een pensioenplanner onderzocht daarom richt dit

onderzoek zich alleen op de financiële-geletterdheidtest. De rest van de vragenlijsten is buiten beschouwing gelaten in dit onderzoek.

De eerste vragenlijst die de proefpersoon moest invullen betrof een vragenlijst met persoonlijke gegevens. Op de vragenlijst werd de proefpersoon naar geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en inkomensniveau gevraagd. Ook werd gevraagd naar de branche waar de proefpersoon werkzaam is. Daarnaast moest de proefpersoon een beoordeling geven op een schaal van 1 tot 7. De vraag is hieronder weergegeven:

**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

Tot slot moest de proefpersoon aangeven in hoeverre hij heeft nagedacht over het pensioen. Hieruit kon de proefpersoon kiezen uit: veel, een beetje, weinig en (vrijwel) niet.

De financiële geletterdheid wordt gemeten aan de hand van een financiële-geletterdheidtest die voor dit onderzoek is opgesteld. De test bestaat uit veertien meerkeuzevragen die verdeeld zijn over verschillende categorieën: de waarde van het geld, sparen en beleggen, rente en inflatie, salaris en inkomstenbelasting. De geletterdheidtest heeft vier of vijf antwoordopties. Tussen de antwoordopties staat altijd het antwoord 'ik weet het niet'. Wanneer een deelnemer het antwoord op de vraag niet weet of twijfelt dient de deelnemer het antwoord 'ik weet het niet' te omcirkelen. Deze optie is van belang om het gokken te voorkomen. Een voorbeeldvraag uit de financiële-geletterdheidtest:

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**

#### 4.2.2 Mondelinge scenariotest

Voor dit onderzoek is een mondelinge scenariotest ontwikkeld. De test begon met een situatie die geschetst werd van een fictief persoon. Aan de hand van de situatie moest de proefpersoon antwoord geven op de mondelinge vragen die door de proefleider werden

gesteld. De proefpersoon mocht zelf niet op de vragenlijst kijken. Wanneer een proefpersoon een vraag niet helemaal had begrepen, las de proefleider de vraag nogmaals voor. De scenariotest bestond uit vijf vragen die allemaal, met uitzondering van vraag 2, waren onderverdeeld in drie subvragen. De vragen gingen over drie onderwerpen: pensioeninkomen, deeltijd werken en hoog-laagregeling. Naast de scenariovragen is er ook een observatieformulier ontwikkeld. Hier stonden de goede antwoorden van de vragen op en hier was ruimte voor de proefleider om de zoektijd te noteren en eventuele opmerkingen en bijzonderheden. Een voorbeeldvraag uit de scenariotest:

### ***Pensioeninkomen***

1.
  - a) **Wat is uw opgebouwd pensioen tot nu toe?**
  - b) **Hoeveel pensioen gaat u ontvangen als u huidige dienstverband voortzet tot 67-jarige leeftijd?**
  - c) **Staat dit bedrag vast?**

### 4.2.3 Pensioenplanner van Philips

Philips heeft een online pensioenplanner ontwikkeld voor de eigen werknemers die meer inzicht willen krijgen in hun pensioensituatie. Uit een functionele analyse<sup>2</sup> van de pensioenplanner blijkt dat deze bedoeld is om de werknemer te informeren over de hoogte van het pensioen, zodat de werknemer de mogelijkheid heeft om dit te veranderen (zie bijlage 1). Voor dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van de demoversie. In het beginscherm van de pensioenplanner wordt een keuzemenu aangeboden bestaande uit drie vrolijk gekleurde blokken met daaronder afbeeldingen. De gebruiker kan een keuze maken uit: “Uw huidige situatie”, “Keuze mogelijkheden” en “Algemeen”. Wanneer de gebruiker op een vierkantje klikt, komt hij bij dat onderwerp van de pensioenplanner terecht. Bij het onderdeel “Uw huidige situatie” staat een welkomstbericht en een korte introductie over wat er op de planner staat en waar je dat kunt vinden. Rechts op de website van de pensioenplanner staat een balk met het kopje “Toelichting”. Deze balk dient als persoonlijke hulp bij het gebruik van de pensioenplanner. In de balk valt te lezen welke informatie je in het scherm ziet en wat je

---

<sup>2</sup> “Deze analysemethode richt zich op de functie(s) die een tekst vervult. Er wordt gekeken naar doelgroep(en), doel(en) en afstemming van inhoud en vorm van de tekst daarop. Het resultaat van een functionele analyse is een oordeel over de tekst, eventueel met een lijstje van aanbevelingen voor veranderingen die ertoe moeten leiden dat de kans op het bereiken van het doel van de tekst vergroot wordt” (Karreman en Steehouder, 2010, p.5).

kunt doen op die pagina. Onder het kopje “Uw huidige situatie” staan de subtitels: “Persoonsgegevens”, “Pensioengegevens”, “Opgebouwd pensioen”, “Pensioneren”, “Arbeidsongeschiktheid” en “Overlijden” die het onderwerp van de tekst aangeven. Voor elk pensioenbegrip op de planner staat een “?”, wanneer de gebruiker hier met de muis overheen gaat krijgt de gebruiker een toelichtende tekst te zien. Daarnaast is er op de planner ook een begrippenlijst aanwezig waarin elk begrip dat voorkomt op de planner wordt uitgelegd.

### 4.3 Procedure

De afname van het onderzoek vond plaats in een rustige omgeving, vaak was dit bij de proefpersoon thuis, op het werk of bij de proefleider thuis. Allereerst werd door de proefleider het onderzoek geïntroduceerd. De proefpersoon werd hierin welkom geheten en bedankt voor de deelname aan het onderzoek. De proefleider introduceerde kort het doel van het onderzoek en het materiaal dat werd getest bij de proefpersoon. Tevens werd door de proefleider duidelijk gemaakt dat niet de deelnemer maar de website wordt getest. Tot slot werd vermeld dat het onderzoek ongeveer een uur in beslag zou nemen.

Nadat de proefpersoon alles had begrepen en geen vragen meer had, werd de eerste vragenlijst voorgelegd. De vragenlijst betrof een lijst met persoonlijke gegevens. Hier zat geen tijdslimiet aan verbonden. Daarna werden de financiële-geletterdheidstest en de woordenschatstest overhandigd. Hier zat wel een tijdslimiet aan van respectievelijk tien minuten en vijf minuten. Dit werd echter voorafgaand aan de test niet vermeld. Voor de pensioenkenntest en clozetest zijn twee testvolgordes gemaakt. In de eerste versie werd eerst de pensioenkenntest afgenomen en daarna de clozetest. In versie twee werd eerste de clozetest afgenomen en daarna de pensioenkenntest. Van de proefpersonen kreeg 50% versie één en 50% versie twee. Ook voor de pensioenkenntest en de clozetest hadden de proefpersonen tien minuten de tijd. Wanneer de proefpersoon de maximale tijd had bereikt, werd de proefpersoon verteld dat de tijd om was. Niet beantwoorde of ingevulde vragen werden fout gerekend.

Na de afname van de schriftelijke vragenlijsten werd er een mondelinge scenariotest bij de proefpersonen afgenomen. De scenariovragen hadden betrekking op de online pensioenplanner van Philips. De proefleider stelde een vraag en de proefpersoon moest het antwoord opzoeken op de planner. De bewegingen die de proefpersoon met de muis maakte om het antwoord te vinden zijn opgenomen door het computerprogramma Camtasia. Ook het geluid werd opgenomen met dit programma. Hierdoor heeft de proefleider de mogelijkheid om het gesprek na de tijd nog een keer

terug te kijken en te luisteren. De proefpersoon had bij elke vraag twee minuten de tijd om het juiste antwoord op te zoeken op de planner. Wanneer de proefpersoon niet binnen de tijdslimiet het antwoord had gevonden, werd de volgende vraag aan de proefpersoon voorgelegd. Tijdens de afname van de mondelinge scenariotest noteerde de proefleider op het observatieformulier de zoektijd en of de proefpersoon wel of niet het juiste antwoord had gevonden. Ook noteerde de proefleider via welke weg de proefleider het antwoord had gevonden en eventuele bijzonderheden.

## 5 Resultaten

In dit onderzoek wordt de relatie tussen de financiële-geletterdheidtest en het vinden en begrijpen van informatie op de pensioenplanner geanalyseerd. Allereerst is onderzocht in hoeverre de financiële-geletterdheidtest betrouwbaar is. Vervolgens is er gekeken naar de validiteit (interne validiteit, inhoudsvaliditeit en constructvaliditeit). Daarna is er gekeken naar de score op de financiële-geletterdheidtest. Na het bekijken van de score op de financiële-geletterdheidtest is er onderzocht welke eventuele persoonskenmerken van invloed zijn op financiële geletterdheid. Hierna worden de resultaten wat betreft het vinden en het begrijpen van pensioeninformatie apart besproken. Tot slot is er gekeken naar de successcore en een regressieanalyse uitgevoerd.

### 5.1 Betrouwbaarheid

Het is van belang om allereerst te onderzoeken of de vragen van de financiële-geletterdheidtest onderling betrouwbaar zijn. Cronbach's alfa laat zien dat dit het geval is ( $\alpha = 0.798$ ). Uit de analyse komt naar voren dat de betrouwbaarheid verhoogd zou kunnen worden als een aantal vragen uit de financiële-geletterdheidtest geschrapt zouden worden. Er is voor gekozen om geen vragen te schrappen, omdat het slechts een klein verschil bedraagt. Omdat alle veertien vragen hetzelfde bleken te meten, worden ze meegenomen in een somscore.

### 5.2 Validiteit

Nu is uitgewezen dat de financiële-geletterdheidtest betrouwbaar is, is het belangrijk om te kijken of de test ook valide is. De interne validiteit is in dit onderzoek nagestreefd door de proefpersonen aan de hand van kenmerken in verschillende condities te verdelen. De proefpersonen zijn evenredig verdeeld over geslacht, leeftijd en opleidingsniveau.

De inhoudsvaliditeit betreft de vraag of alle elementen die belangrijk zijn voor het meten van financiële geletterdheid zijn meegenomen in het meetinstrument. De financiële-geletterdheidtest bevat vragen over verschillende onderwerpen. Hierdoor wordt de inhoudsvaliditeit van de test enigszins gewaarborgd.

Met de constructvaliditeit wordt nagegaan of er daadwerkelijk gemeten wordt wat we denken te meten. Daarnaast wordt er gekeken of de vragen die hetzelfde onderwerp meten met elkaar samenhangen. Uit een correlatieanalyse blijkt dat een deel

van de vragen in de financiële-geletterdheidtest met elkaar samenhangen. Een voorbeeld hiervan is vraag 3 met vraag 4 ( $r = 0.39$ ;  $p = 0.008$ ). Dit houdt in dat als de proefpersoon vraag 3 goed maakt de kans groot is dat ook vraag 4 goed wordt gemaakt. Beide vragen meten het onderwerp ‘sparen en beleggen’. Het deel van de vragen dat niet met elkaar samenhangt zou mogelijk een bedreiging kunnen zijn voor de constructvaliditeit. Dit hoeft echter niet zo te zijn omdat de vragen ook niet te veel met elkaar moeten samenhangen, want ze moeten op verschillende manieren de kennis meten.

### 5.3 Score op de financiële-geletterdheidtest

De financiële-geletterdheidtest bestond uit veertien meerkeuzevragen. Er werden twee scores toegekend voor elk antwoord. Voor een juist antwoord werd er een score van 1 toegekend en voor een onjuist antwoord een score van 0. Bij de antwoordkeuze ‘ik weet het niet’ en als een vraag niet was ingevuld, werd eveneens een score van 0 toegekend. Het aantal juist gegeven scores lag tussen 0 en 12. De gemiddelde score van de financiële-geletterdheidtest lag op 7.6 (SD = 3.40). In tabel 5.1 staan deze gegevens vermeld.

*Tabel 5.1. Aantal juiste antwoorden op de financiële-geletterdheidtest gegeven door proefpersonen (N=45)*

<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Gemiddelde</b>	<b>(SD)</b>
0	12	7.6	3.40

In tabel 5.2 staan de scores van de financiële-geletterdheidtest per vraag. In de tabel valt af te lezen dat op vraag 8 het hoogst gescoord is, 84% van de proefpersonen had deze vraag juist beantwoord. Deze vraag ging over rente en inflatie. Vraag 14 was daarentegen het minst goed gemaakt, slechts 18% van de deelnemers had deze vraag goed beantwoord. Dit kan mogelijk verklaard worden omdat dit de laatste vraag van de test was. Wanneer de proefpersoon de maximale tijd van tien minuten had bereikt en de test nog niet had afgerond zijn de overige vragen die nog niet waren ingevuld fout gerekend.

Tabel 5.2. Absolute en procentuele aantal proefpersonen dat de financiële-geletterdheidtest juist of onjuist heeft beantwoord uitgesplitst per vraag (N=45)

Financiële-geletterdheidtest Vraag	Aantal fout (%)	Aantal goed (%)
<i>Waarde van het geld</i>		
1	20 (44%)	25 (56%)
<i>Sparen en beleggen</i>		
2	18 (40%)	27 (60%)
3	22 (49%)	23 (51%)
4	16 (36%)	29 (64%)
5	18 (40%)	27 (60%)
6	24 (53%)	21 (47%)
<i>Rente en inflatie</i>		
7	12 (27%)	33 (73%)
8	7 (16%)	38 (84%)
9	18 (40%)	27 (60%)
10	29 (64%)	16 (36%)
11	15 (33%)	30 (67%)
<i>Salaris en inkomstenbelasting</i>		
12	29 (64%)	16 (36%)
13	25 (56%)	20 (44%)
<i>Verzekeringen</i>		
14	37 (82%)	8 (18%)

## 5.4 Invloed van persoonskenmerken op financiële geletterdheid

Er is onderzocht in hoeverre persoonskenmerken, zoals geslacht, leeftijd en opleidingsniveau invloed hebben op financiële geletterdheid.

### 5.4.1 Geslacht

Er is een significant verschil gevonden tussen mannen en vrouwen op de score van de financiële-geletterdheidtest ( $t = 4.439$ ;  $df = 43$ ;  $p = 0.047$ ). Uit de independent samples



t-test blijkt dat mannen significant hoger scoren op de financiële-geletterdheidtest dan vrouwen. Mannen hebben een gemiddelde score van 9.57 (SD = 2.16) en vrouwen hebben een gemiddelde score van 5.79 (SD = 3.35).

#### 5.4.2 Leeftijd

Om te kijken of leeftijd samenhangt met de financiële-geletterdheidtest is er een Pearson-correlatieanalyse uitgevoerd. Uit de correlatieanalyse blijkt dat leeftijd en de financiële-geletterdheidtest niet met elkaar samenhangen ( $r = 0.041$ ;  $p = 0.791$ ). De leeftijd van een proefpersoon is niet van invloed op de score van de financiële-geletterdheidtest. Het is dus niet zo dat ouderen de financiële-geletterdheidtest beter maken dan jongeren.

#### 5.4.3 Opleidingsniveau

Er is een one-way ANOVA uitgevoerd om te onderzoeken of er significante verschillen zijn tussen de verschillende opleidingsniveaus op de score van de financiële-geletterdheidtest. Uit de test blijkt dat er een significant verschil is gevonden tussen opleidingsniveau op de score van de financiële-geletterdheidtest ( $F(2) = 5.99$ ,  $p = 0.005$ ). Er is hoger op de financiële-geletterdheidtest gescoord wanneer men hoger is opgeleid. Opleidingsniveau heeft dus een positieve invloed op de score van de financiële-geletterdheidtest. Om te kijken welke groepen van elkaar verschilden is een post-hoc Scheffe test uitgevoerd. Daaruit bleek dat de proefpersonen die hoogopgeleid waren gemiddeld hoger scoorden dan de proefpersonen die laagopgeleid waren ( $p = 0.006$ ). De proefpersonen die hoogopgeleid waren verschilden niet van de middelhoogopgeleiden proefpersonen ( $p = 0.37$ ), en de middelopgeleiden proefpersonen verschilden niet van de laagopgeleiden proefpersonen ( $p = 0.14$ ). In tabel 5.3 zijn de gemiddelde scores en standaarddeviaties van het aantal juiste antwoorden per opleidingsniveau weergegeven.

*Tabel 5.3. Gemiddelde scores en standaarddeviaties op de financiële geletterdheidtest naar opleiding uitgesplitst (N=45)*

Opleidingsniveau	Gemiddelde (SD)
Laag (N=14)	5.6 (3.50)
Midden (N=15)	7.3 (3.26)
Hoog (N=16)	9.5 (2.42)
Totaal (N=45)	7.6 (3.4)

## 5.5 Resultaten wat betreft het vinden van pensioeninformatie

De vindbaarheid is gemeten aan de hand van het aantal gevonden antwoorden per vraag. De proefpersonen deden gemiddeld tussen de 13 seconden (vraag 5c) en 8 seconden (vraag 2) over het vinden en beantwoorden van de vragen op de pensioenplanner. De gemiddelde vindscore lag op 8.1 (SD = 3.38) met een minimum van 1 en maximum van 24 van juist gevonden antwoorden. Het gemiddelde percentage hierbij lag op 62% ( $8.1 / 13 \times 100\%$ ). De scenariotest bestaat uit drie verschillende onderwerpen namelijk pensioeninkomen (vraag 1 en 2), deeltijd werken (vraag 3 en 4) en hoog-laagregeling (vraag 5). Uit tabel 5.4 blijkt dat er op vraag 1a en vraag 3c het hoogst gescoord werd, 93% en 89% van de proefpersonen hadden het antwoord op deze vragen gevonden op de pensioenplanner. Ook valt uit de tabel af te lezen dat de proefpersonen het hoogst scoren op de eerste drie vragen met het onderwerp pensioeninkomen. Vraag 2 heeft de laagste score op de scenariotest, slechts 31% van de proefpersonen konden het antwoord op deze vraag vinden. Tevens werd over deze vraag gemiddeld het langst gedaan. Dit kan verklaard worden omdat de proefpersonen voor vraag 2 naar een ander scherm moesten schakelen. De vragen 1a, 1b en 1c (die betrekking hadden op hetzelfde onderwerp als vraag 2) konden de proefpersoon in hetzelfde menu vinden. De vindcores bleken normaal verdeeld te zijn ( $skewness = -0.32$ ,  $SE = 0.35$ ) ( $kurtosis = -0.80$ ,  $SE = 0.70$ ). In tabel 5.4 staat het aantal proefpersonen dat een vraag heeft gevonden op de pensioenplanner weergegeven.

Er is een positieve samenhang tussen de score op de financiële-geletterdheidtest en het totaal aantal gevonden juiste antwoorden ( $r = 0.45$ ;  $p = 0.002$ ). Hier geldt hoe hoger de proefpersonen scoorden op de financiële-geletterdheidtest, des te meer juiste antwoorden zij vonden in de mondelinge scenariotest.

Tabel 5.4. Absolute en percentuele aantal proefpersonen dat een vraag heeft gevonden op de pensioenplanner (N=45)

Scenariotest vraag	Gevonden (%)
<i>Pensioeninkomen</i>	
1a Wat is uw opgebouwd pensioen tot nu toe?	42 (93%)
1b Hoeveel pensioen gaat u ontvangen als u uw huidige dienstverband voortzet tot 67-jarige leeftijd?	34 (76%)
1c Staat dit bedrag vast?	29 (64%)
2 Wat wordt uw bruto pensioeninkomen als u op 65 <sup>e</sup> jarige leeftijd al met	14 (31%)

pensioen gaat?

### *Deeltijdwerken*

U blijft fulltime doorwerken tot aan uw pensioenleeftijd (uitgaande van 67 jaar).

3a Hoeveel AOW gaat u dan ontvangen?	31 (69%)
3b Uw Ouderdomspensioen?	26 (58%)
3c Uw Pensioengevend salaris?	40 (89%)

Stel u gaat minder werken. Uw deeltijdpercentage wordt 50% vanaf 1 januari 2018. Wat gebeurt er met

4a Uw AOW?	22 (49%)
4b Uw Ouderdomspensioen?	20 (44%)
4c Uw Pensioengevend salaris?	21 (47%)

### *Hoog-laagregeling*

Stel u gaat op uw 67<sup>e</sup> met pensioen. Uw wilt gebruikmaken van de hoog-laagregeling. Uw wilt tot aan uw 72<sup>e</sup> meer pensioen ontvangen. Uw kiest ervoor dat het laagste pensioen 75% is het van hoogste pensioen.

5a Hoeveel bedraagt het pensioen vanaf uw 67 <sup>e</sup> tot uw 72 <sup>e</sup> bruto?	28 (62%)
5b Hoeveel bedraagt het pensioen na u 72 <sup>e</sup> bruto?	29 (64%)
5c Zijn deze bedragen per jaar, per maand of iets anders?	28 (62%)

---

## 5.6 Resultaten wat betreft het begrijpen van pensioeninformatie

De resultaten wat betreft het begrijpen van informatie werden gemeten aan de hand van het aantal juist gegeven antwoorden. Deze antwoorden kon de proefpersoon letterlijk oplezen uit de tekst. Het gemiddelde van de juist gegeven antwoorden lag op 7.9 (SD=3.53) met een minimum van 1 en een maximum van 13. Het gemiddelde percentage hierbij is 61%. Opvallend is dat deze gemiddelde begripsscore ongeveer even hoog ligt als de gemiddelde vindscore van 8.1 (SD=3.38). Er zijn dus veel proefpersonen die het antwoord zowel gevonden als juist hebben. De begrip-scores bleken normaal verdeeld te zijn (*skewness* = -0.41, *SE* = 0.35) (*kurtosis* = -0.67, *SE* = 0.70). In tabel 5.5 staat het aantal proefpersonen dat een juist antwoord heeft gegeven op de scenariotest per vraag weergegeven.

Net als het vinden van informatie is er hier een positieve samenhang tussen de score op de financiële-geletterdheidtest en het totaal aantal juiste antwoorden gebleken ( $r = 0.44$ ;  $p = 0.002$ ). Hier geldt hoe hoger de proefpersonen scoorden op de financiële-

geletterdheidtest, des te meer goede antwoorden zij gaven in de mondelinge scenariotest.

Een ander opvallend verschijnsel is dat uit de test met persoonlijke gegevens blijkt dat 66% van de proefpersonen hun eigen begrip van economie redelijk hoog beoordelen (een 4 of hoger). Toch blijkt uit de gemiddelde begripsscore (7.9) dat de proefpersonen maar ongeveer iets meer dan de helft van de vragen goed hadden beantwoord. Er is een lage correlatie tussen zelfinschatting en prestatie ( $r = 0.136$ ;  $p = 0.374$ ).

*Tabel 5.5. Absolute en procentuele aantal proefpersonen dat een juist antwoord heeft gegeven op de scenariotest per vraag (N=45)*

<b>Scenariotest vraag</b>	<b>Gevonden (%)</b>
<i>Pensioeninkomen</i>	
1a Wat is uw opgebouwd pensioen tot nu toe?	42 (93%)
1b Hoeveel pensioen gaat u ontvangen als u uw huidige dienstverband voortzet tot 67-jarige leeftijd?	33 (73%)
1c Staat dit bedrag vast?	31 (69%)
2 Wat wordt uw bruto pensioeninkomen als u op 65 <sup>e</sup> jarige leeftijd al met pensioen gaat?	12 (27%)
<i>Deeltijdwerken</i>	
U blijft fulltime doorwerken tot aan uw pensioenleeftijd (uitgaande van 67 jaar).	
3a Hoeveel AOW gaat u dan ontvangen?	29 (64%)
3b Uw Ouderdomspensioen?	26 (57%)
3c Uw Pensioengevend salaris?	37 (82%)
Stel u gaat minder werken. Uw deeltijdpercentage wordt 50% vanaf 1 januari 2018. Wat gebeurt er met	
4a Uw AOW?	22 (49%)
4b Uw Ouderdomspensioen?	19 (42%)
4c Uw Pensioengevend salaris?	20 (44%)
<i>Hoog-laagregeling</i>	

Stel u gaat op uw 67<sup>e</sup> met pensioen. Uw wilt gebruikmaken van de hoog-laagregeling. Uw wilt tot aan uw 72<sup>e</sup> meer pensioen ontvangen. Uw kiest ervoor dat het laagste pensioen 75% is het van hoogste pensioen.

5a Hoeveel bedraagt het pensioen vanaf uw 67 <sup>e</sup> tot uw 72 <sup>e</sup> bruto?	25 (56%)
5b Hoeveel bedraagt het pensioen na u 72 <sup>e</sup> bruto?	26 (58%)
5c Zijn deze bedragen per jaar, per maand of iets anders?	35 (78%)

## 5.7 Successcore

Om te onderzoeken of een proefpersoon het juiste antwoord heeft gevonden en tevens heeft begrepen wordt de successcore berekend bij de scenariovragen. Het gemiddelde percentage van de successcore is 38%. De successcore is berekend door de vindscore te vermenigvuldigen met de begripsscore. Om te onderzoeken of financiële geletterdheid hier invloed op heeft wordt een correlatieanalyse uitgevoerd. Uit de correlatieanalyse blijkt dat financiële geletterdheid positief samenhangt met de successcore ( $r = 0.47$ ;  $p = 0.001$ ). Proefpersonen die hoog financieel geletterd zijn hebben meer succes bij het vinden en goed beantwoorden van de scenariovragen dan proefpersoon die laag financieel geletterd zijn.

Daarnaast is er gekeken naar verschillende persoonskenmerken in relatie tot de successcore. Uit een independent samples t-test komt naar voren dat geslacht een significant verschil oplevert tussen mannen en vrouwen voor de successcore ( $t = 2.26$ ;  $df = 43$ ;  $p = 0.029$ ). In tabel 5.6 valt af te lezen dat mannen significant beter scoren op de scenariotest dan vrouwen.

*Tabel 5.6. De gemiddelde scores met standaarddeviaties op de scenariotest naar sekse uitgesplitst (N=45)*

<b>Geslacht</b>	<b>Successcore (SD)</b>
Man (N=21)	8.9 (3.5)
Vrouw (N=24)	6.5 (3.4)

Er is een one-way ANOVA uitgevoerd om te onderzoeken of er significante verschillen zijn tussen de verschillende opleidingsniveaus op de successcore. Uit de test blijkt dat er een significant verschil is gevonden tussen opleidingsniveau op de successcore ( $F(2) = 4.13$ ,  $p = 0.023$ ). Hoe hoger de proefpersoon is opgeleid hoe beter de proefpersoon de juiste informatie op de pensioenplanner kan vinden en begrijpen. Met een post-hoc Scheffe test is gekeken welke groepen van elkaar verschilden. Daaruit bleek dat

hoogopgeleiden een significant hogere successcore hebben dan laagopgeleiden ( $p = 0.023$ ). Er was geen verschil tussen de hoogopgeleiden en middelhoogopgeleiden ( $p = 0.347$ ). Tevens was er geen verschil tussen de middelhoogopgeleiden en laagopgeleiden ( $p = 0.383$ ). Een Pearson-correlatieanalyse toont aan dat leeftijd niet van invloed is op de successcore van de scenariotest.

*Tabel 5.7. De gemiddelde scores met standaarddeviaties op de scenariotest naar opleidingsniveau uitgesplitst (N=45)*

Opleidingsniveau	Successcore (SD)
Laag (N=14)	5.8 (3.8)
Midden (N=15)	7.5 (3.6)
Hoog (N=16)	9.3 (2.9)

## 5.8 Regressieanalyse

Aan de hand van een stapsgewijze lineaire regressieanalyse wordt onderzocht in hoeverre de persoonskenmerken geslacht, opleidingsniveau en financiële geletterdheid samenhangen met de successcore. In de regressieanalyse zijn de variabelen geslacht, opleidingsniveau en financiële geletterdheid meegenomen omdat deze positief samenhangen met de successcore. De variabele opleidingsniveau moest worden gehercodeerd tot een dichotome variabele. Waarbij de uitkomsten bestaan uit twee waarden: niet hoogopgeleid (laag- en middelhoogopgeleid) en wel hoogopgeleid (hoogopgeleid).

Uit de stapsgewijze regressieanalyse komt naar voren komt dat alleen de financiële-geletterdheidtest 22% van de successcore verklaart. De variabelen geslacht en opleidingsniveau deden geen significante toevoeging aan het model, dus zijn daarom door SPSS buiten het model gehouden. In tabel 5.8 staan de beta-waardes en hun standaard errors vermeld en daarnaast de  $\beta$ -waardes.

*Tabel 5.8. Regressiemodel voor successcore*

Model	Voorspeller	B	SE B	$\beta$
1	Constant	3.891	1.176	
	Financieel-geletterdheidtest	0.494	0.142	0.468

*Noot.*  $R^2 = 0.219$  voor model 1 ( $p = 0.001$ )

## 6 Conclusie

In dit onderzoek is gekeken naar de invloed van financiële geletterdheid op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op de online pensioenplanner van Philips. Dit is onderzocht aan de hand van de volgende onderzoeksvraag:

*In hoeverre heeft financiële geletterdheid invloed op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op de pensioenplanner van Philips?*

Uit dit onderzoek is gebleken dat de financiële-geletterdheidtest een betrouwbaar en valide meetinstrument is voor het meten van financiële geletterdheid. Zowel de interne validiteit als de inhoudsvaliditeit worden met dit meetinstrument gewaarborgd. Uit verschillende correlatieanalyses blijkt dat financiële geletterdheid een positieve samenhang heeft met de vindscore, de begripsscore en de successcore. Tevens hebben de vindscore en de begripsscore ook onderling een positieve samenhang. Hypothese 1, financiële geletterdheid heeft een positief effect op de vindbaarheid van informatie, en hypothese 2, financiële geletterdheid heeft een positief effect op de begrijpelijkheid van informatie, kunnen dus worden aangenomen.

Daarnaast is gekeken naar de invloed van persoonskenmerken op de financiële-geletterdheidtest. Het blijkt dat er een positieve samenhang is tussen de financiële-geletterdheidtest en persoonskenmerken geslacht en opleidingsniveau. Bij geslacht geldt dat mannen beter op de financiële-geletterdheidtest scoren dan vrouwen. Hypothese 3a, mannen scoren hoger dan vrouwen op financiële geletterdheid, kan dus worden aangenomen. Bij opleidingsniveau geldt, de proefpersoon scoort hoger op de financiële geletterdheidtest wanneer men hoger is opgeleid. Hypothese 3b, hoogopgeleiden scoren hoger dan laagopgeleiden op financiële geletterd, kan eveneens worden aangenomen. Er is geen relatie tussen leeftijd en de financiële geletterdheidtest. Hypothese 4, ouderen zijn meer financieel geletterd dan jongeren, kan dus worden verworpen.

Geconcludeerd kan worden dat de mate van financiële geletterdheid invloed heeft op het vinden en begrijpen van informatie. Een hogere financiële geletterdheid zal dus leiden tot het sneller vinden en begrijpen van informatie op de online pensioenplanner van Philips.

## 7 Discussie

### 7.1 Terugkoppeling naar de literatuur

Uit dit onderzoek komt naar voren dat financiële geletterdheid invloed heeft op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op de online pensioenplanner. Dit is een nieuw gegeven omdat eerdere onderzoeken (Lentz & Pander Maat, 2013; Visser et al., 2012; Rouet et al., 2008) alleen onderzocht hebben wat de invloed van financiële geletterdheid is op de vindbaarheid en begrijpelijk van informatie in een tekst.

Daarnaast kwam uit dit onderzoek naar voren dat mannen hoger dan vrouwen scoren op financiële geletterdheid, dat komt overeen met het onderzoek van Lusardi (2008). Tevens kwam uit dit onderzoek naar voren dat opleidingsniveau van invloed is op financiële geletterdheid, dit bevestigt ook eerder onderzoek van Alessie, van Rooij & Lusardi (2011). In dit onderzoek is echter geen invloed gevonden van leeftijd op de financiële-geletterdheidtest, dit staat haaks op wat er in de literatuur beweerd wordt (Lusardi, 2008).

### 7.2 Kanttekeningen

De eerste kanttekening die bij dit onderzoek kan worden gezet is dat het een kleinschalig onderzoek betreft. Aan dit onderzoek namen slechts 45 proefpersonen deel. De resultaten zijn daardoor beperkt en niet generaliseerbaar. Dit onderzoek kan dienen als startpunt voor een grootschaliger vervolgonderzoek.

Voor dit onderzoek is een scenariotest opgesteld om de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de pensioenplanner in kaart te brengen. Er is hier echter wel een kanttekening bij te plaatsen. De scenariotest meet maar drie onderwerpen, terwijl op de pensioenplanner veel meer onderwerpen worden aangeboden. Een deel van de onderwerpen die op de pensioenplanner worden aangeboden worden niet gemeten met de scenariotest. Het kan zijn dat proefpersonen meer moeite hebben met het vinden en het begrijpen van andere onderwerpen op de pensioenplanner. Wanneer er andere onderwerpen zouden worden gemeten zou dit dus mogelijk tot andere resultaten kunnen leiden.

### 7.3 Aanbevelingen voor het optimaliseren van de pensioenplanner

Tijdens de afname van de mondelinge scenariotest zijn er verbeterpunten door de proefpersonen aangedragen. De volgende aanbevelingen voor de pensioenplanner zijn opgesteld:



*1. Lettertype van de pensioenplanner vergroten.*

Een veel voorkomend commentaar was dat veel proefpersonen moeite hadden met het lezen van de letters omdat de letters op de pensioenplanner te klein waren. Door de kleine letters op de pensioenplanner kregen ze minder zin om de test te lezen. Zowel ouderen als jongeren hadden hier last van.

*2. Aantrekkelijkheid van de pensioenplanner vergroten.*

Volgens vele proefpersonen heeft de pensioenplanner een saaie lay-out. Deze saaie lay-out zorgt ervoor dat de gebruiker minder gemotiveerd is om de planner te gebruiken.

*3. Opbouw pensioenplanner overzichtelijker maken.*

De pensioenplanner heeft geen duidelijke opbouw. Er zijn drie verschillende schermen waar de gebruiker tussen moet schakelen. Eén scherm met alle relevante informatie zal de pensioenplanner overzichtelijker maken.

*4. Alleen belangrijke informatie aanbieden.*

Door de overvloed van informatie die op de pensioenplanner te vinden is, kan de gebruiker niet goed relevante informatie van minder relevante informatie onderscheiden. Hierdoor kan belangrijke informatie over het hoofd worden gezien.

## Literatuurlijst

- Alessie, R., Van Rooij, M., & Lusardi, A. (2011). *Financial Literacy, Retirement Preparation and Pension Expectations in the Netherlands* (Netspar Discussion Paper 01/2011-0021).
- Antonides, G., Groot de, W. & Raaij van, W. (2008). *Resultaten financieel inzicht van Nederlanders. Publiekonderzoek over 4280 consumenten uitgevoerd in opdracht van CentiQ.*
- Autoriteit Financiële Markten (2010). *Geef Nederlanders Pensioeninzicht: Werken aan vertrouwen door dichten van de verwachtingskloof.*
- Clinton, V., & van den Broek, P. (2012). Interest, inferences, and learning from texts. *Learning and Individual Differences, 22*, 650-663.
- Hoeken, H., Geest, T. van der, Goot, M. van der, Hornikx, J., Jongenelen, M. & Kruikemeier, S. (2011). De rol van begrijpelijke taal in een digitale context. Ontwikkelingen op de domeinen Leven Lang Leren, complexe financiële producten, bestuur en politiek, en gezondheid. *Tijdschrift voor Taalbeheersing, 33*, 266-286.
- Karreman, J. & Steehouder, M. (2008). Functionele analyse. In P.J. Schellens & M. Steehouder (eds.), *Tekstanalyse* (pp. 4-37). Assen, Nederland: Van Gorcum.
- Kintsch, W. (1998). *Comprehension: A paradigm for cognition*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lentz, L. R. & Pander Maat, H.L.W. (2013). De gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht. Netspar Occasional Paper.
- Lentz, L. R. & Pander Maat, H.L.W. (2011). Een leesbare bijsluiter. *Tijdschrift voor taalbeheersing, 32*(2), 128-151.
- Lusardi, A. (2008). Financial literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice? (Netspar Discussion Paper 06/2008-017).

- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2013). *The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence* (Netspar Discussion Paper 04/2013-009).
- Mangen, A., Walgermo, B. R. & Broennick, K. (2013). Reading linear texts on paper versus computer screen: Effects on reading comprehension. *International journal of educational research*, 58, 61-68.
- Rouet, J. F., & Coutelet, B. (2008). The acquisition of document search strategies in grade school students. *Applied cognitive psychology* (22), 389-406.
- TNS NIPO (2012). Rapport Pensioencommunicatie: behoeften en barrières. Amsterdam.
- Visser, J., Oosterveld, P. & Kloosterboer, M. (2012). *Pensioencommunicatie: behoeften en barrières. Geïntegreerd rapport van onderzoek onder deelnemers en gepensioneerden*. Amsterdam: TSN Nipo.
- Zwaan, R. A. & Rapp, D. N. (2006). Discourse Comprehension. In: M.A. Gernsbecher (Eds.) *Handbook of psycholinguistics* (pp. 725-764). San Diego, CA: Elsevier.

## **Bijlagen**

## **Bijlage 1: Functionele analyse bij de pensioenplanner**

### *Stap 1: Organisatiedoel en doelgroepen van de tekst*

De online pensioenplanner van Philips wordt gebruikt om pensioendeelnemers meer inzicht te geven in hun pensioensituatie. De gebruiker van de planner kan zelf gaan rekenen wat bepaalde keuzes voor gevolgen hebben voor hun financiële situatie. De online pensioenplanner is ontwikkeld door het Philips Pensioenfonds. De doelgroep van de tekst zijn werknemers van Philips die pensioen opbouwen. Dit blijkt uit het gegeven dat alleen werknemers van Philips zich kunnen inloggen op de planner door een unieke toegangscode in te voeren. Het doel van het Philips Pensioenfonds is om pensioendeelnemers meer inzicht te geven in hun pensioensituatie. Door de vragen die je op de online planner kunt beantwoorden, hoopt Philips dat de werknemers meer inzicht krijgen in hun financiële situatie wanneer men de pensioenleeftijd bereikt. Naast dit doel is er vermoedelijk ook nog een commercieel doel van Philips. Philips wil zichzelf zo veel mogelijk kosten besparen door de werknemers zo goed mogelijk voor te bereiden op hun toekomstige pensioen zodat ze hier geen extra personeel voor hoeven in te zetten.

### *Stap 2: Communicatieve doelen*

De pensioenplanner van Philips heeft als hoofddoel de gebruiker informeren. Het communicatieve doel is de gebruiker informeren over de hoogte van het pensioen wanneer de gebruiker de pensioenleeftijd bereikt, zodat de gebruiker de mogelijkheid heeft om dit te veranderen. Het consecutieve doel van de tekst is werkgevers meer pensioenbewust maken en ze ook daadwerkelijk de pensioenplanner te laten uitvoeren. Zo willen ze mogelijke toekomstige financiële problemen wat betreft het pensioen voorkomen. Naast het hoofddoel zijn er ook een aantal subdoelen. Om het hoofddoel te bereiken worden de gebruikers geïnstrueerd om gegevens op de pensioenplanner in te vullen en de uitkomst daarvan op een juiste wijze te interpreteren. Daarnaast heeft de pensioenplanner ook het doel om de gebruiker te activeren. Door vragen als “Hoeveel pensioen heb ik opgebouwd?”, “Ik wil eerder met pensioen, wat betekent dat voor mijn financiële situatie?” en “Wat krijgt mijn partner als ik overlijdt? wordt de gebruiker geactiveerd om de pensioenplanner uit te voeren.

### *Stap 3: Teksthandelingen*

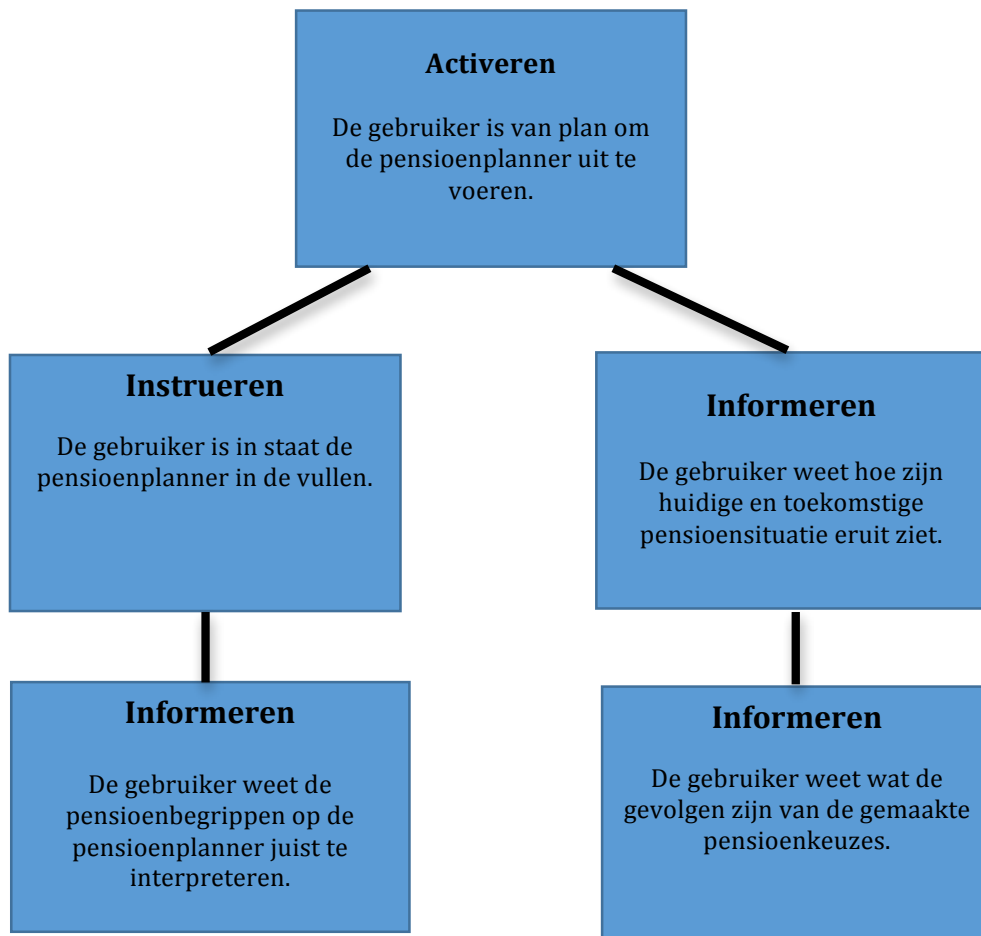
De tekst in de pensioenplanner heeft als doel de gebruiker informatie meedelen. Op de voorpagina van de online pensioenplanner dient de gebruiker een keuze te maken uit

drie kopjes. Bij het eerste kopje “Uw huidige situatie” wordt de gebruiker wegwijs gemaakt en wordt hij geïnstrueerd om persoonlijke gegevens in te vullen. Vervolgens kan de gebruiker onder het kopje “Uw keuzemogelijkheden” vragen beantwoorden betreft deeltijd/ uit dienst, nabestaandenpensioen en overbruggingspensioen. Op de laatste pagina wordt in een overzicht weergegeven wat de gevolgen zijn van de keuzes. Er komt op de laatste pagina een grafiek te staan die inzicht geeft in de huidige pensioensituatie. Dus naast het doel informatie meedelen wordt de gebruiker ook geïnstrueerd om keuzes te maken en worden er aanwijzingen gegeven bij het maken van die keuzes.

#### *Stap 4: Evaluatie*

De online pensioenplanner van Philips heeft als hoofddoel gebruikers informatie verschaffen over het pensioen. Er is rekening gehouden met gebruikers die weinig pensioenkennis hebben omdat er bij elke vraag de mogelijkheid is om meer informatie te krijgen. Ook staat er bij elk kopje een toelichting met extra informatie. De teksthandelingen zijn relevant voor het hoofddoel want de gebruiker wordt geïnstrueerd om uiteindelijk het hoofddoel te bereiken. Of dit hoofddoel ook daadwerkelijk behaald wordt is nog maar de vraag omdat de planner het communicatieve doel overtuigen mist. De gebruiker wordt in de tekst niet aangezet om zijn feitelijke gedrag te veranderen.

## Doelenboom bij de pensioenplanner van het Philips Pensioenfonds



## Bijlage 2: Persoonlijke 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 MBO niveau 4
0 LBO, huishoudschool e.d.	0 MULO
0 VMBO Gemengde/ Kaderberoepsgerichte/	0 HAVO
Basisberoepsgerichte leerweg	0 VWO
0 VMBO-T of MAVO	0 HBO
0 MBO niveau 2	0 Universiteit
0 MBO niveau 3	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 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

## Bijlage 3: financiële-geletterdheidstest

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?
- a. Oudere, werkende stellen die sparen voor hun pensioen
  - b. Oudere mensen die leven van een vast pensioeninkomen
  - c. Jonge, werkende stellen zonder kinderen
  - d. Jonge, werkende stellen met kinderen
  - e. Ik weet het niet
10. Wie zijn het meest geholpen door inflatie?
- a. Banken die geld hebben uitgeleend tegen een vast rentepercentage
  - b. Mensen die geld hebben geleend tegen een vast rentepercentage
  - c. Mensen die leven van een vast inkomen
  - d. Ik weet het niet
11. Als de rentetarieven dalen die door banken worden geheven, zullen bedrijven waarschijnlijk:
- a. Geen nieuwe werknemers meer aannemen
  - b. De prijzen verhogen van de goederen die ze produceren
  - c. Meer investeringen doen
  - d. Ik weet het niet

#### **D Salaris en inkomstenbelasting**

12. Op het salaris dat u verdient wordt iedere maand loonheffing ingehouden. Waaruit bestaat loonheffing?
- a. Loonbelasting
  - b. Loonbelasting en pensioenpremie
  - c. Loonbelasting en premie voor volksverzekeringen
  - d. Loonbelasting, premie voor volksverzekeringen en pensioenpremie
  - e. 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

## Bijlage 4: Woordenschattest

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 **antwoorde**.

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

## **Bijlage 5: pensioenkennistest**

**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 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 pensioenfondsden geld in aandelen?
  - a. Pensioenfondsden beleggen geld in aandelen om een zo hoog mogelijk rendement te behalen, zodat zij pensioenuitkeringen kunnen laten meestijgen met de inflatie
  - b. Pensioenfondsden 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. Pensioenfondsden 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?
- a. Nee, partnerpensioen geldt alleen voor de huidige partner
  - b. Alleen als dat bij de scheiding bepaald is
  - c. Als hij niets anders heeft afgesproken, heeft hij recht op de helft van het ouderdomspensioen dat zijn ex tijdens hun huwelijk heeft opgebouwd
  - d. 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?
- a. Ja, dat mag, als uw partner daarvoor toestemming geeft
  - b. Nee, dat mag niet, tenzij dat uitdrukkelijk in de pensioenovereenkomst geregeld is
  - c. Nee, dat mag niet, u mag nooit partnerpensioen inruilen tegen eigen pensioen
  - d. Ik weet het niet
18. Kunt u ervoor kiezen om uw pensioen te laten variëren in hoogte?
- a. Nee, de hoogte van het pensioen staat vast
  - b. Ja, u kunt na uw pensionering uw gehele opgebouwde pensioen in één keer opnemen, of u kunt kiezen voor een maandelijkse uitkering
  - c. Ja, u kunt in uw eerste pensioenjaren voor een lagere uitkering kiezen om deze daarna te laten stijgen, of andersom
  - d. 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

## **Bijlage 6: clozetest met het onderwerp pensioenen**

**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 de .....stapsgewijs omhoog naar 67 jaar in 2021 en worden de regels voor verzekeraars en ..... strenger.

Ouderdomspensioen verschaft een .....voor de tijd dat men niet meer werkt op latere leeftijd. Verder is er een mogelijkheid voor pensioen voor als men bijvoorbeeld door ziekte .....is 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 particuliere .....afsluiten. Meestal draagt u bij aan uw pensioen tussen uw 21<sup>e</sup> en uw 65<sup>e</sup>. 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. Pensioenfondsen .....de 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, coopsommen en ..... Dat is vooral van belang wanneer u een .....heeft, 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.

## Bijlage 7: Scenariovragen Philips pensioenplanner

### De situatie:

U bent 61 jaar en sinds 34 jaar werkzaam bij Philips. U bouwt op dit moment pensioen op bij het Philips pensioenfonds. U heeft een partner met wie u bent getrouwd.

Om inzicht te krijgen in uw eigen pensioensituatie besluit u de Philips pensioenplanner te raadplegen. Hier kunt u meer informatie vinden over uw huidige pensioensituatie en over de bedragen die u kunt verwachten als u met pensioen gaat. Ook kunt u zien welke gevolgen bepaalde keuzes hebben voor uw toekomstige pensioen.

### Scenariovragen:

#### *Pensioeninkomen*

1. A) Wat is uw opgebouwd pensioen tot nu toe?  
B) Hoeveel pensioen gaat u ontvangen als u u huidige dienstverband voortzet tot 67-jarige leeftijd?  
C) Staat dit bedrag vast?
2. Wat wordt uw bruto pensioeninkomen als u op 65<sup>e</sup> jarige leeftijd al met pensioen gaat?

#### *Deeltijd werken*

3. U blijft fulltime doorwerken tot aan uw pensioenleeftijd (uitgaande van 67 jaar).  
A) Hoeveel AOW gaat u dan ontvangen?  
B) Hoeveel ouderdomspensioen gaat u dan ontvangen?  
C) Hoe hoog wordt uw pensioengevend salaris?
4. Stel u gaat minder werken. Uw deeltijdpercentage wordt 50% vanaf 1 juni 2018. Wat wordt:  
A) Uw AOW?  
B) Uw Ouderdomspensioen?  
C) Uw Pensioengevend salaris?

#### *Hoog-laagregeling*

5. **Let op! Vink eerst *Deeltijd/Uit dienst* de optie 'U gaat voorafgaand aan het pensioen niet minder werken.', zodat er niet meer met deeltijd wordt gerekend.**

Stel u gaat op uw 67<sup>e</sup> met pensioen. U wilt gebruik maken van de hoog-laagregeling. U wilt tot aan uw 72<sup>e</sup> meer pensioen ontvangen. U kiest ervoor dat het laagste pensioen 75% is van het hoogste pensioen.

- A) Hoeveel bedraagt het pensioen vanaf uw 67<sup>e</sup> tot uw 72<sup>e</sup> bruto?
- B) Hoeveel bedraagt het pensioen na uw 72<sup>e</sup> bruto?
- C) Zijn deze bedragen per jaar, per maand of iets anders?

## Bijlage 8: Observatieformulier

### Observatieformulier bij onderzoek naar Philips Pensioenplanner - 5 vragen

Datum test:                      Nr. proefleider:                      Tijd gebruikt voor fin. geletterdheid:.....  
 Tijd gebruikt voor cloze: .....  
 Nr. deelnemer:                      Versie:                      Tijd gebruikt voor woordenschat: .....  
 Tijd gebruikt voor pensioen kennis: .....  
**In minuten/seconden!**

Nr	Gevonden?	Zoektijd (min/second)	Steekwoorden in antwoord <i>Kruis de steekwoorden die deelnemer noemt aan</i>	Via welke weg gevonden + bijzonderheden
1a	Ja / Nee		• €11.067	
1b	Ja / Nee		• €14.384	
1c	Ja / Nee		• Nee	
2	Ja / Nee		• Vanaf 65 - 66 jaar: €21.412 Vanaf 66 jaar: €11.691	
3a	Ja / Nee		• €9.721	<i>(bij Pensioneren of bij Keuzes in de grafiek)</i>
3b	Ja / Nee		• €14.384	<i>(bij Pensioneren, bij Keuzes in de grafiek of bij pdf overzicht)</i>
3c	Ja / Nee		• €37.344	<i>(bij Pensioengegevens, bij Keuzes in de grafiek of bij pdf overzicht)</i>
4a	Ja / Nee		• €9.721	<i>(alleen bij Keuzes in de grafiek)</i>
4b	Ja / Nee		• €13.955	
4c	Ja / Nee		• €18.672	
5a	Ja / Nee		• € 17.474	
5b	Ja / Nee		• € 13.106	
5c	Ja / Nee		• per jaar	