



MET EEN ONLINE TOOL JE PENSIOEN REGELEN VANUIT JE LUIE STOEL

Een onderzoek naar de invloed van
persoonskenmerken en voorkennis op de
vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op
de Philips Pensioenplanner

Naam	Maike Jongerius
Studentnummer	3850412
Opleiding	Communicatie- en informatiewetenschappen
Instelling	Universiteit Utrecht
Docent	Louise Nell
Plaats/Datum	Utrecht, 24 juni 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 parafrase 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: Maaïke Jongerius

Studentnummer: 3850412

Plaats: Utrecht

Datum: 24 juni 2014

Handtekening:



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1. Inleiding	5
2. Theoretisch kader	7
2.1 Het pensioeninzicht van de Nederlandse beroepsbevolking	7
2.2 Problemen met pensioencommunicatie	8
2.3 Begrijpelijkheid van informatie	9
2.3.1 Tekstbegrip	9
2.3.2 Toepassen van informatie	9
2.3.3 Tekstbegrip en voorkennis	10
2.4 Online pensioenplanners	11
3. Vraagstelling en hypotheses	12
4. Methode	14
4.1 De proefpersonen	14
4.2 Het materiaal	15
4.2.1 De Philips Pensioenplanner	16
4.2.2 Kennistesten	17
4.2.3 Scenariovragen	18
4.3 Procedure	19
4.3.1 Pretest	19
4.3.2 Afnameproces	20
5. Resultaten	21
5.1 Betrouwbaarheid	21
5.2 Validiteit	21
5.3 Scores	22
5.3.1 Pensioenkennistest	22
5.3.2 Pensioenclozetest	23
5.4 Samenhang pensioenvoorkennis en demografische kenmerken	24
5.4.1 Geslacht	24

5.4.2 Leeftijd	24
5.4.3 Opleidingsniveau	24
5.4.4 Overige demografische kenmerken	25
5.5 Samenhang pensioenvoorkennis en andere testen	26
5.5.1 Pensioenkenntest	26
5.5.2 Pensioenclozetest	26
5.6 Scenariovragen Philips Pensioenplanner	27
5.6.1 Scores scenariovragen	27
5.6.2 Samenhang voorkennis en scenariovragen	28
5.6.3 Samenhang persoonskenmerken en scenariovragen	29
5.6.4 Samenhang andere testen, persoonskenmerken en scores scenariovragen	30
6. Conclusie	33
7. Discussie	36
7.1 Beperkingen	36
7.2 Problemen met de Philips Pensioenplanner	38
7.3 Aanbevelingen	39
Literatuur	40
Bijlagen	43
A. Introductie en procedure	43
B. Vragenlijst demografische gegevens	45
C. Financiële geletterdheidstest	48
D. Woordenschatstest	52
E. Pensioenkenntest	58
F. Pensioenclozetest	64
G. Scenariovragen Philips Pensioenplanner	66
H. Observatieformulier scenariovragen	67

Samenvatting

Pensioen: iedereen krijgt ermee te maken. Toch blijkt twee derde van de Nederlanders zichzelf niet goed op de hoogte te achten van het pensioeninkomen, de mogelijkheden tot meer pensioenopbouw en het Nederlands pensioenstelsel. Deze lage pensioenkennis is mede veroorzaakt door de complexe en onduidelijke informatie die mensen ontvangen omtrent hun pensioen. Bijna de helft van de beroepsbevolking ervaart onkunde bij het opnemen van pensioeninformatie (Wijzer in Geldzaken, 2013). Digitale pensioentools moeten hier verandering in brengen door mensen een eenvoudig overzicht te bieden van hun eigen pensioensituatie. Met dit kwantitatieve onderzoek is bekeken in hoeverre persoonskenmerken en voorkennis een rol spelen bij het vinden en begrijpen van deze informatie. De casus die behandeld wordt is de Philips Pensioenplanner. In totaal namen 45 proefpersonen deel aan het onderzoek. Zij kregen eerst vier schriftelijke testen en daaropvolgend beantwoordden zij scenariovragen met behulp van de Philips Pensioenplanner. De pensioenvoorkennis van de proefpersonen is gemeten aan de hand van de pensioenkennistest en de pensioenclozetest. Uit de resultaten bleek dat voorkennis alleen in verband staat met het vinden en begrijpen van informatie op de Philips Pensioenplanner wanneer deze gemeten werd met de pensioenclozetest. Daarnaast bleken geslacht en de pensioenclozetest gezamenlijk een voorspellende rol te hebben voor de mate waarin informatie gevonden werd, terwijl leeftijd en de pensioenclozetest samen een voorspellende rol hadden voor het begrijpen van de informatie op de Philips Pensioenplanner.

1. Inleiding

Loesje wijst met deze uitspraak op humoristische wijze op de ingetogen en bovendien verontrustende mate waarop pensioenkwesies lijken te leven onder de gemiddelde Nederlander. Het vermoeden dat de pensioenkennis en het pensioenbewustzijn onder de Nederlandse beroepsbevolking te wensen overlaat wordt in verschillende onderzoeken bevestigd. Onderzoeksbureau Growth for Knowledge toont bijvoorbeeld in de Wijzer in Geldzaken (2013) aan dat slechts één op de drie mensen van de beroepsbevolking zichzelf goed op de hoogte acht van zijn of haar eigen pensioensituatie, pensioenen in het algemeen en de mogelijkheden om meer pensioen op te bouwen.

Dit verschijnsel kan onder andere verklaard worden door de lage prioriteit die mensen hebben om zich in hun eigen pensioensituatie te verdiepen. Hoewel een meerderheid van de Nederlandse beroepsbevolking wel de urgentie ziet van het verdiepen in pensioenmogelijkheden, maakt slechts 10% hier in de praktijk geregeld tijd voor vrij (Wijzer in Geldzaken, 2013). Uit onderzoek van TNS NIPO (2012) in opdracht van het ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid kwam bovendien naar voren dat maar liefst 71% van de deelnemers niet of nauwelijks openstaat voor informatie over hun pensioen. Onder de gepensioneerden lag dit percentage op 37%.

Daarnaast is de lage gepercipieerde kennis over de pensioenregeling te wijten aan de gecompliceerde informatie die verstrekt wordt. De Wijzer in Geldzaken (2013) laat namelijk zien dat bijna de helft van de Nederlandse beroepsbevolking onkunde ervaart bij het verwerken van pensioeninformatie. Mede als maatregel hiertegen is in 2007 de Nederlandse Pensioenwet doorgevoerd. De Pensioenwet verplicht pensioenuitvoerders om mensen voor wie zij het pensioen beheren goed te informeren over hun rechten door middel van de startbrief en het Uniform Pensioen Overzicht (UPO). Volgens de Pensioenfederatie (2010) moeten deze documenten mensen helpen om inzicht te krijgen in hun eigen pensioensituatie. Hierdoor kunnen mensen zelf de juiste keuze maken ten aanzien van hun pensioen.

Desalniettemin bleek uit onderzoek van de Autoriteit Financiële Markten (AFM, 2010) dat lezers nog altijd problemen ondervonden met het begrijpen en vinden van bepaalde pensioeninformatie. Slechts één op de tien deelnemers gaf aan het eigen UPO volledig te begrijpen. Een belangrijke factor voor het begrijpen van de aangeboden pensioeninformatie is volgens een onderzoek van pensioenverzekeraar PGGM (2013) de voorkennis die mensen hebben over pensioenen. Het PGGM stelt dat mensen met meer pensioenkennis hun pensioen beter plannen en er realistischere verwachtingen van hebben.



Naar aanleiding van de economische crisis die Europa in 2007 trof, bevinden de pensioenfondsen zich al enige tijd in zwaar weer. De dekkingsgraden van de pensioenfondsen staan onder druk en een groot aantal pensioenfondsen moet de opgebouwde pensioenrechten verlagen. Het pensioenlandschap is mede dankzij deze crisis voortdurend aan verandering onderhevig en daardoor verre van eenvoudig voor consumenten (SZW, 2012). Volgens het rapport *Pensioen in duidelijke taal* van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) verliezen mensen hierdoor vertrouwen in de pensioensector. Het is volgens het SZW daarom van groot belang om in deze economisch onzekere tijden heldere pensioencommunicatie te bieden (SZW, 2012).

In 2011 is hier een begin mee gemaakt. In de Pensioenwet werd vastgesteld dat pensioenuitvoerders vanaf 2011 ook gezamenlijk een pensioenregister moeten beheren. Dit register moet deelnemers in staat stellen om op eenvoudige wijze via internet inzage te krijgen in hun persoonlijke pensioensituatie (Pensioenfederatie, 2010). Deze pensioencommunicatie verloopt onder andere via online pensioenplanners. De vraag is echter of deze online pensioenplanners ook daadwerkelijk bijdragen aan heldere pensioencommunicatie. Daarom richt dit onderzoek zich op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op de digitale Philips Pensioenplanner. De focus ligt voornamelijk op de rol die persoonskenmerken en voorkennis hierbij spelen.

2. Theoretisch kader

2.1 Het pensioeninzicht van de Nederlandse beroepsbevolking

Het Nederlands Pensioenstelsel bestaat uit drie onderdelen, de zogeheten pensioenpijlers. Deze pijlers zijn de AOW, het werknemerspensioen en de individuele verzekeringsproducten. Afhankelijk van de persoonlijke situatie heeft een gepensioneerde recht op geld uit één, twee of alle drie de pijlers (Pensioenfederatie, 2010). Pensioenfondsen en pensioenverzekeraars verschaffen deelnemers adequate informatie over hun individuele pensioensituatie en eventuele veranderingen in het pensioensysteem. Deze kennis dient het pensioeninzicht van de deelnemers ten goede te komen. Pensioeninzicht is volgens een onderzoek van de AFM (2010) namelijk essentieel om weloverwogen beslissingen te maken, doelgericht een pensioen op te bouwen en noodzakelijk om het vertrouwen van de consument in de pensioensector te behouden. Om voldoende pensioeninzicht te vergaren dienen mensen zich eerst pensioenbewust te worden. Iemand is zich volledig pensioenbewust als aan de volgende criteria voldaan wordt:

“Pensioenbewustzijn is de mate waarin men op de hoogte is van het pensioeninkomen bij ouderdom, overlijden en arbeidsongeschiktheid, weet of dat in de eigen situatie voldoende is en weet welke oplossingen er zijn en daar een afweging in te maken” (Wijzer in Geldzaken, 2009, p. 8).

In 2007 werd de Pensioenwet ingevoerd om de pensioenwetgeving overzichtelijker te maken, onduidelijkheden weg te nemen en rechtsonzekerheid zoveel mogelijk te voorkomen (Pensioenwet, 2005-2006). Met deze Pensioenwet werden pensioenverstrekkers verplicht gesteld een startbrief en een jaarlijks UPO aan actieve deelnemers te verstrekken (Nell en Lentz, 2012). Daarnaast kwam de website mijnpensioenoverzicht.nl (MPO) in januari 2011 online om burgers over hun pensioenrechten te informeren en te stimuleren om maatregelen te nemen indien nodig (Stichting Pensioenregister, 2012).

Met het opnemen van deze informatieverplichtingen werd getracht om iedereen de nodige kennis te verschaffen over het Nederlands Pensioenstelsel en inzicht te geven in de eigen pensioensituatie. De Wijzer in Geldzaken (2009) wees echter uit dat in 2009 alsnog 66% van de werknemers in Nederland volledig pensioenonbewust was. De meerderheid van de Nederlandse beroepsbevolking bleek onvoldoende op de hoogte te zijn van het pensioeninkomen. In 2012 deed de Wijzer in Geldzaken opnieuw onderzoek waaruit bleek dat het pensioenbewustzijn in Nederland vrijwel onveranderd was. In figuur 1 (Wijzer in Geldzaken, 2012) is te zien hoe zowel het aandeel volledig pensioenonbewusten (69%) , als het aandeel volledig pensioenbewusten (10%) vrijwel gelijk gebleven zijn ten opzichte van 2009.



Figuur 1 - Pensioenbewustzijn in de jaren 2009, 2010 en 2011. Overgenomen uit *Pensioenbewustzijn* (p. 7) door Wijzer in geldzaken, 2012. Den Haag).

Uit een kwalitatief deelnemersonderzoek van Ferro Explore (2012) bleek bovendien dat het moment waarop men zich gaat verdiepen in de eigen pensioensituatie zo lang mogelijk uitgesteld wordt. Het onderwerp wordt veelal ervaren als zeer ingewikkeld en oninteressant. Pas bij het naderen van de pensioenleeftijd komt men er niet meer onderuit. Men is genoodzaakt zich te gaan verdiepen in de eigen pensioensituatie. Deze veronderstelling wordt bevestigd door het onderzoek van TNS NIPO (2012) naar de behoeften en barrières van pensioencommunicatie. Hieruit kwam naar voren dat jongeren de minste aandacht aan hun toekomstige pensioen besteden. Jongeren en jongvolwassenen hebben hun aandacht meer op andere domeinen gevestigd binnen de financiële communicatie, zoals woon- en zorgkosten en salarisonderhandelingen met de werkgever.

2.2 Problemen met pensioencommunicatie

Verscheidene onderzoeken tonen aan dat de communicatie-inspanningen met betrekking tot pensioeninformatie tot dusver niet altijd het gewenste effect hebben gehad (SZW, 2012). Uit het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) naar de gebruiksvriendelijkheid van het UPO bleek bijvoorbeeld dat aan het huidige UPO heel wat schort. Slechts 51% van de deelnemers had succes bij het vinden en begrijpen van UPO-informatie. Daarnaast stelden ze vast dat de minder geletterde lezers en lager opgeleide lezers meer moeilijkheden ondervinden bij het begrijpen van het UPO. Uit onderzoek van de AFM (2010) naar de begrijpelijkheid van het UPO kwam eveneens naar voren dat vooral voor de laagopgeleiden de terminologie en het taalgebruik in het UPO vaak te gecompliceerd zijn. Uit hetzelfde onderzoek bleek dat deelnemers het UPO het beste begrepen wanneer ze stap voor stap onder begeleiding door het document geleid werden (AFM, 2010). De AFM deed in 2010 ook een onderzoek naar het pensioeninzicht van de Nederlandse beroepsbevolking. Hieruit bleek dat zowel gebrek aan inzicht in de persoonlijke pensioensituatie, als een te optimistische verwachting van de hoogte van het pensioen, tot een verwachtingskloof bij de consumenten heeft geleid. De AFM concludeerde dat er actie ondernomen moest worden om niet nog meer consumenten teleur te stellen en om het vertrouwen in de pensioensector te redden (AFM, 2010).

2.3 Begrijpelijkheid van informatie

2.3.1 Tekstbegrip

Om te kunnen achterhalen waar deze problemen met pensioencommunicatie vandaan komen is het van belang om te weten wanneer iemand een tekst begrepen heeft. Naast persoonskenmerken zoals leeftijd en opleidingsniveau, zijn ook andere factoren van invloed op de begrijpelijkheid van een tekst. Over het algemeen worden er twee determinanten van tekstbegrip onderscheiden (Lentz en Pander Maat, 2013).

Volgens Lentz en Pander Maat (2013) bestaat de eerste determinant uit de voorkennis die iemand over een tekstthema heeft. Zwaan en Rapp (2006) beweren bijvoorbeeld dat tekstbegrip een geïntegreerde mentale representatie vereist van de beschreven gebeurtenissen in een tekst. Hiervoor moet de lezer een connectie leggen tussen de gebeurtenissen in de tekst en de bestaande representaties in het geheugen. Om dit te bereiken dienen drie mentale representatie-niveaus doorlopen te worden. Het eerste niveau bestaat enkel uit een representatie van de tekst op woord- en grammaticaniveau. In het tweede niveau wordt daarnaast ook een betekenis aan de tekst gegeven. Pas op het derde niveau kan gesproken worden van volledig tekstbegrip wanneer de gelezen tekst geïntegreerd wordt met de achtergrondkennis. De tweede determinant van tekstbegrip is taalvaardigheid (Lentz en Pander Maat, 2013), bestaande uit woordenschat (Stahl, 2003) en leesvaardigheid (Ozuru et al., 2009).

2.3.2 Toepassen van informatie

Om tekstbegrip te meten is ook het daadwerkelijke gebruik van de gevonden informatie relevant voor dit onderzoek. Zo stelden Lentz en Pander Maat (2013) in het reeds besproken onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van het UPO dat zowel de vindbaarheid als de begrijpelijkheid van informatie in acht genomen moeten worden. Daarom brachten de auteurs niet alleen de misverstanden met verschillende tekstpassages in kaart, maar onderscheidde zij ook de verschillende zoekstrategieën van de deelnemers. Uit het onderzoek bleek dat het vinden van informatie onder andere bemoeilijkt werd door het moeten zoeken in een toelichting of wanneer informatie middenin een alinea staat. Het begrijpen van informatie bleek met name lastig bij financieel-technische informatie en wanneer het antwoord moest worden gemotiveerd op basis van regels. Een eerder onderzoek van Rouet en Coutelet (2008) werd daarmee bevestigd. Zij concludeerden eveneens dat het begrijpen van complexe informatie afhankelijk is van het vermogen om de juiste informatie te kunnen vinden.

Vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie blijken cruciaal wanneer het om pensioencommunicatie gaat. Daarom zal dit onderzoek zich richten op beide genoemde aspecten. Niet het UPO, maar juist een nieuwe online pensioentool zal in deze studie centraal staan. De casus die behandeld wordt is de Pensioenplanner van Philips.

Blackmon et al. (2005) deden al onderzoek naar de moeilijkheden waar gebruikers tegenaan lopen bij het opnemen van informatie op een website. Het bleek vooral de vindbaarheid van informatie

op een website te zijn waar mensen snel problemen mee hebben. Gebruikers bleken ten eerste navigatieproblemen te ondervinden met *weak scent links*. In dat geval relateren de lezers de correcte link niet aan hun doel omdat deze semantisch gezien niet overeen lijken te komen. Een tweede navigatieprobleem wordt veroorzaakt door een *unfamiliar label*. Dit probleem treedt op wanneer gebruikers door onvoldoende achtergrondkennis de juiste link niet begrijpen en daardoor niet kunnen vinden. Daarnaast blijken gebruikers ook tegen *competing heading* problemen aan te lopen. In dat geval leidt een onjuist kopje dat zeer vergelijkbaar is met het beoogde doel de gebruiker af van het juiste gebied met de correcte link. Ten slotte kan er nog een *competing links* probleem ontstaan. Dit probleem doet zich voor wanneer het correcte zoekgebied één of meer links bevat die systematisch vergelijkbaar zijn met het doel van de gebruiker, maar niet naar de oplossing leiden.

Duidelijk mag zijn dat digitale communicatie een uitdaging is. Onduidelijkheden hierin kunnen gauw tot miscommunicatie leiden. Pensioenplanners zijn bij uitstek digitale toepassingen waarbij dit soort problemen tot ongewenste gevolgen kunnen leiden.

2.3.3 Tekstbegrip en voorkennis

Zowel het situatiemodel waar Zwaan en Rapp (2006) over spreken, als de navigatieproblemen met *unfamiliar labels* die Blackmon et al. (2005) aanhalen, wijzen op een link tussen voorkennis en tekstbegrip. Beide onderzoeken veronderstellen dat het integreren van voorkennis met de nieuwe informatie noodzakelijk is voor optimaal tekstbegrip en het vinden van de juiste informatie.

Het onderzoek van Ozuru et al. (2009) naar de invloed van voorkennis op tekstbegrip bevestigt deze theorie. De resultaten van het onderzoek wezen erop dat voorkennis een essentiële bijdrage levert aan het relateren van nieuwe informatie aan al bestaande informatie. Zwaan en Rapp (2006) beweren bovendien dat voorkennis de lezer in staat stelt om genre-gerelateerde verwachtingen te vormen en daarmee de juiste leesstrategie te kiezen.

Daarnaast blijkt uit onderzoek van Kraf en Pander Maat (2009) dat voorkennis onmisbaar is om moeilijke woorden te begrijpen die voornamelijk gebruikt worden in complexe teksten. Zij benadrukken hierbij dat dit met name geldt voor de ‘conceptueel’ moeilijke woorden die vakspecifieke kennis bevatten, en minder voor de woorden die alleen qua vorm moeilijk zijn. Stahl et al. (1989) toonden in hun onderzoek een positief effect aan van voorkennis op de vrije reproductie van een tekst. Het mag duidelijk zijn dat het voor deze studie essentieel is om te kijken hoe het staat met de voorkennis van de Nederlandse beroepsbevolking.

Volgens Alexander en Jetton (2000) is het van belang om onderscheid te maken tussen drie vormen van voorkennis: linguïstische voorkennis, onjuiste voorkennis en inhoudelijke voorkennis. Inhoudelijke voorkennis kan vervolgens onderverdeeld worden in domeinkennis en onderwerp-kennis. Onder domeinkennis wordt de algemene, brede kennis over een bepaald domein verstaan, terwijl onderwerp-kennis specialistische kennis is over een bepaalde tekst (Shapiro, 2004). In dit onderzoek

valt de financiële geletterdheid van de proefpersonen onder domeinkennis en de pensioen kennis onder onderwerp-kennis.

Waar voorkennis en begrijpelijkheid van informatie dus onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn, is het nog niet duidelijk of voor voorkennis en vindbaarheid van informatie hetzelfde geldt. Bij het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) bleef bijvoorbeeld een effect van voorkennis op de vindbaarheid van informatie uit het UPO uit. In dit onderzoek zal daarom onder andere gekeken worden of de positieve invloed van voorkennis op tekstbegrip ook opgaat bij het vinden en begrijpen van informatie op de Philips Pensioenplanner.

2.4 Online pensioenplanners

In de Memorie van toelichting bij de Pensioenwet van 2007 wordt vermeld dat de huidige Pensioenwet pensioenverstrekkers tot op heden verplicht stelt om de wettelijke verplichte informatiedocumenten schriftelijk te verstrekken, tenzij de deelnemer uitdrukkelijk instemt met elektronische informatieverstrekking. In het rapport Pensioen in duidelijke taal van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012) is echter één van de aanbevelingen voor pensioenverstrekkers om meer gebruik te maken van digitale communicatiemiddelen. Een digitale informatievoorziening moet volgens het rapport meer gelaagdheid in informatie opleveren en daarmee kan informatie eveneens gemakkelijk gedoseerd worden. Door informatie gelaagd aan te bieden wordt rekening gehouden met de motivatie en het begrip van de consument. In de eerste laag dient de consument alleen de essentiële informatie te kunnen vinden en in de diepere lagen de uitgebreidere informatie. Hierbij is het volgens de Memorie van toelichting bij de Pensioenwet van 2007 van groot belang dat de toegankelijkheid van de informatie in de verschillende lagen afgestemd zijn op de behoeften van de consument. Ook Hoeken et al. (2011) hebben naast het gevaar van een *information overload*, de kansen laten zien die de digitalisering en de komst van het internet bieden. Zij stellen dat het internet de mogelijkheid biedt om communicatiestrategieën aan de voorkeuren en persoonlijkheidskenmerken van de doelgroep aan te passen. Ook uit het onderzoek van TNO NIPO (2012) naar de behoeften en barrières bij pensioencommunicatie blijkt dat de wetgeving meer ruimte zou moeten bieden voor digitale informatieverstrekking. Deelnemers gaven aan algemene pensioeninformatie het liefst via folders en brochures ontvangen, terwijl ze de persoonlijkere en actuele pensioeninformatie het liefst via internet ontvangen. Bovendien gaf 85% van de deelnemers aan graag gebruik te maken van een online tool waarin ze de hoogte van hun pensioeninkomen kunnen vaststellen en de gevolgen van eventuele keuzes kunnen opmerken. De vraag is echter in hoeverre mensen deze intentie om via internet hun te pensioen regelen ook daadwerkelijk gaan omzetten in gedrag. Digitale informatieverstrekking lijkt hoe dan ook terrein te winnen ten opzichte van de oude papieren post. Des te belangrijker is het dat onderzocht wordt of online tools begrijpelijk zijn voor mensen.

3. Vraagstelling en hypotheses

Ondanks de doorvoering van de Nederlandse Pensioenwet in 2007 en de aanscherpingen in 2011 is het aandeel volledig pensioenonbewusten onder de Nederlandse beroepsbevolking vrijwel onveranderd hoog gebleven (Wijzer in Geldzaken, 2012). Sterker nog: in 2012 constateerde het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een afname van het vertrouwen in de pensioensector (SZW, 2012). Bovenstaande bevindingen indiceren het belang van aanpassingen en efficiënte ontwikkelingen omtrent de pensioencommunicatie in Nederland.

Een belangrijke vooruitgang binnen de pensioencommunicatie zijn de digitale tools die door verschillende organisaties in het leven geroepen zijn. Deze tools bieden pensioendeelnemers persoonlijke informatie omtrent hun opgebouwd pensioen. De Philips pensioenplanner is hier een voorbeeld van. Werknemers bij Philips kunnen met behulp van de online planner hun persoonlijke pensioenoverzicht opvragen en inzicht krijgen in de gevolgen van toekomstige keuzes. Dit onderzoek zal zich specifiek richten op de rol die pensioenvoorkennis heeft op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op de Philips Pensioenplanner.

Uit het theoretisch kader blijkt dat meerdere onderzoeken uitwijzen dat voorkennis een essentiële bijdrage levert aan tekstbegrip. De vraag is in hoeverre deze theorie ook opgaat voor pensioenvoorkennis en online pensioenplanners. Uit het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) kwam naar voren dat pensioenvoorkennis niet in relatie staat tot de vindbaarheid en begrijpelijkheid van het UPO. De woordenschat en het opleidingsniveau van de proefpersonen bleken daarentegen wel een verband te hebben met het vinden en begrijpen van informatie. Om deze resultaten te kunnen vergelijken zijn ook de persoonskenmerken opgenomen in het onderzoek. De onderzoeksvraag luidt als volgt:

In hoeverre hangen persoonskenmerken en pensioenvoorkennis samen met het vinden en begrijpen van informatie op de Philips pensioenplanner?

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- 1. In hoeverre zijn de pensioenkennistest en pensioenclozetest betrouwbaar en valide meetinstrumenten om de pensioenvoorkennis van pensioendeelnemers te meten?*
- 2. In hoeverre beïnvloeden persoonskenmerken de pensioenvoorkennis van de proefpersonen?*
- 3. In hoeverre is er een verband tussen persoonskenmerken de scores op de scenariotest?*
- 4. In hoeverre is er een verband tussen pensioenvoorkennis en de scores op de scenariotest?*

Bovenstaande vragen leiden gezien de voorgaande theorieën tot een aantal hypotheses. Hypothese 1 is opgesteld op grond van de resultaten uit de onderzoeken van TNS NIPO (2012) en Ferro Explore (2012). Beide onderzoeken wijzen erop dat bij nadering van de pensioenleeftijd men zich meer gaat

verdiepen in de eigen pensioensituatie. Het is daarom te verwachten dat hogere leeftijd samengaat met meer pensioenvoorkennis.

H1: Hoe hoger de leeftijd van de proefpersonen, hoe hoger de score op de pensioenkenntest en pensioenclozetest.

Hypothese 2 is gebaseerd op een onderzoek van de AFM (2012). Hieruit bleek dat de laagopgeleiden de meeste moeite ondervonden met het vinden en begrijpen van informatie uit het UPO. De lastige terminologie werd hiervoor als belangrijkste oorzaak genoemd.

H2a: Hoogopgeleiden scoren hoger op de scenariotest dan laagopgeleiden.

H2b: Middelbaar opgeleiden scoren hoger op de scenariotest dan laagopgeleiden.

Hypothese 3 is onder andere gebaseerd op de theorie van Zwaan en Rapp (2006) omtrent het situatiemodel. Volgens Zwaan en Rapp is volledig tekstbegrip alleen mogelijk wanneer voorkennis geïntegreerd wordt met nieuwe informatie. Daarnaast wezen Ozuru et al. (2009), Kraf en Pander Maat (2009) en Stahl et al. (1989) op de voorspellende waarde van voorkennis op tekstbegrip. Lentz en Pander Maat (2013) benadrukken ten slotte de samenhang tussen tekstbegrip en het vinden en begrijpen van informatie. Om informatie te begrijpen moet het immers eerst gevonden worden. Met betrekking tot de informatie op de Philips Pensioenplanner wordt daarom verwacht dat proefpersonen met meer voorkennis beter in staat zijn informatie te vinden en te begrijpen. De voorkennis van de proefpersonen wordt in kaart gebracht door naar de scores op de pensioenkenntest en pensioenclozetest te kijken.

H3a: Proefpersonen met meer pensioenvoorkennis zijn beter in staat om de juiste informatie op de Philips Pensioenplanner te vinden.

H3b: Proefpersonen met meer pensioenvoorkennis zijn beter in staat om de juiste informatie op de Philips Pensioenplanner te begrijpen.

H3c: Proefpersonen met meer pensioenvoorkennis zijn beter in staat om de juiste informatie op de Philips Pensioenplanner zowel te vinden als te begrijpen.

4. Methode

Dit kwantitatieve onderzoek is in samenwerking met twee andere onderzoekers uitgevoerd. Elke onderzoeker nam vragenlijsten af omtrent de financiële geletterdheid, woordenschat en voorkennis van de proefpersonen (zie bijlagen C,D,E en F). Ook is er met een scenariotest gekeken in hoeverre de proefpersonen in staat waren om de informatie op de Philips Pensioenplanner te vinden en te begrijpen (zie bijlage G). Door deze verzameling van numerieke gegevens konden statistische analyses uitgevoerd worden. Het onderzoek maakt deel uit van een groter lopend onderzoek naar de financiële communicatie omtrent pensioenen en hypotheek..

4.1 De proefpersonen

In totaal hebben 45 proefpersonen deelgenomen aan het onderzoek. Elke proefleider nam bij vijftien proefpersonen de verschillende testen af. Om de populatievaliditeit te waarborgen werd van te voren een schema gemaakt waarin elke proefleider proefpersonen diende te selecteren op geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Onder de proefpersonen zijn in totaal 21 mannen (46.7%) en 24 vrouwen (53.3%). Verder onderscheiden we vier leeftijdscategorieën: L1 (21-35), L2 (36-45), L3 (45-55) en L4 (56-64). In tabel 1 is te zien dat de leeftijdscategorieën door respectievelijk 26.7% (n=12), 22,2% (n=10), 24,4% (n=11) en 26.7% (n=12) van de proefpersonen gerepresenteerd worden. De gemiddelde leeftijd is 44 jaar (SD=13.4).

Tabel 1: Aantal proefpersonen (N = 45) en percentages per leeftijdscategorie

Leeftijdscategorie	Aantal	Procentueel
L1 21-35	12	26.7%
L2 36-45	10	22.2%
L3 46-55	11	26.7%
L4 56-64	12	26.7%

De proefpersonen zijn verdeeld over drie opleidingsniveaus: laag, midden en hoog. In tabel 2 is te zien welke opleiding onder welk opleidingsniveau valt. De lage opleidingscategorie wordt vertegenwoordigd door 31.3% (n=14), de midden categorie door 33.3% (n=15) en de hoge categorie door 35.6% (n=16). Zie ook tabel 2.

Tabel 2: Aantal proefpersonen (N = 45) en percentages per opleidingsniveau

Opleidingsniveau	Aantal	Procentueel
Laag Basisschool, LBO, VMBO en	14	31.3%

<i>MBO2</i>		
Midden <i>MBO3, MBO4, MULO en HAVO</i>	15	33.3%
<hr/>		
Hoog <i>VWO, HBO en WO</i>	16	35.6%

In tabel 3 is te zien dat 53.3% (n=24) van de proefpersonen in parttime loondienst was op het moment van afname en 42.2% (n=19) fulltime werkte. Daarnaast werkt een proefpersoon als vrijwilliger en had een andere proefpersoon geen dienstverband en is niet werkzoekend.

Tabel 3: Aantal proefpersonen (N = 45) en percentages per dienstverband

Dienstverband	Aantal	Procentueel
In loondienst <i>Parttime</i>	24	53.3%
In loondienst <i>Fulltime</i>	19	42.2%
Geen dienstverband, niet werkzoekend	1	2.2%
Vrijwilliger	1	2.2%

Het inkomen van de meeste proefpersonen (62.2%) ligt tussen de 0 en 25.000 euro netto per jaar. Tien proefpersonen (22.2%) verdienen tussen de 25.000 en 40.000 euro netto per jaar, vijf proefpersonen (11.1%) tussen de 40.000 en 60.000 euro netto per jaar en twee proefpersonen verdienen meer dan 80.000 euro netto per jaar. Zie ook tabel 4.

Tabel 4: Aantal proefpersonen (N = 45) en percentages per inkomensschaal

Netto jaarinkomen in euro's	Aantal	Procentueel
0 – 25.000	28	62.2%
25.000 – 40.000	10	22.2%
40.000 – 60.000	5	11.1%
60.000 – 80.000	0	0 %
Meer dan 80.000	2	4.4%

4.2 Het materiaal

De proefpersonen hebben in totaal aan vijf verschillende testen deelgenomen. Vier van deze testen zijn ontwikkeld door de Universiteit Utrecht en toetsten de financiële geletterdheid, woordenschat en pensioen kennis van de proefpersonen. De vijfde test is in samenwerking met de twee andere

onderzoekers tot stand gekomen en toetste de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie op de Philips Pensioenplanner.

De casus uit dit onderzoek richt zich specifiek op de afhankelijke variabele voorkennis. In de methode worden daarom alleen de vragenlijsten met betrekking tot de rol van voorkennis besproken worden.

4.2.1 De Philips Pensioenplanner



Figuur 2 - Screenshot Philips Pensioenplanner. Overgenomen uit *Uw Huidige Situatie* door het Philips Pensioenfonds.

Het Philips Pensioenfonds heeft een online pensioenplanner ontwikkeld om werknemers met behulp van berekeningen inzicht te geven in hun persoonlijke pensioensituatie (Disclaimer, 2014). In dit onderzoek maakten deelnemers gebruik van een demoversie. Alleen werknemers bij Philips beschikken immers over een eigen account. De pensioenplanner is onderverdeeld in vier hoofdthema's die elk bovenaan de pagina in tabbladen te zien zijn. Elk thema heeft zijn eigen kleur en wordt kort toegelicht onder het kopje 'Wegwijs maken' in het beginscherm van alle thema's. Daarnaast is bij elk thema onder het kopje 'Welkom bij de Pensioenplanner!' een korte introductie te vinden over de mogelijkheden van de planner in het algemeen. In de blauwe kolom aan de rechterkant van de planner kan gebruik gemaakt worden van een extra toelichting over de desbetreffende pagina. Gebruikers kunnen bij onduidelijkheden ook verheldering krijgen door hun muis boven het plaatje met een

vraagteken voor de tekst te houden. Hierdoor opent een pop-up kader met aanvullende uitleg. Zoals te zien is in figuur 2 kunnen gebruikers onder het eerste thema ‘Uw Huidige Situatie’ informatie vinden over hun pensioen in de standaardsituatie. Onder het tweede kopje ‘Uw Keuzemogelijkheden’ kunnen hier vervolgens veranderingen in aangebracht worden en kan in een grafiek afgelezen worden wat hier het effect van is. Bij het tabblad ‘Algemeen’ kan achtergrondinformatie opgevraagd worden en onder het laatste thema kan de gebruiker tenslotte het persoonlijke Uniform Pensioenoverzicht downloaden.

4.2.2 Kennistesten

De pensioenkennistest bestaat uit twintig meerkeuzevragen en dient ter operationalisering van de pensioenvoorkennis van de proefpersonen (zie bijlage E). Elke vraag kan met vier antwoordopties beantwoord worden. De proefpersonen werden vooraf geïnstrueerd om niet te gokken. Bij twijfel of totale onwetendheid diende daarom altijd voor antwoordoptie d ‘Ik weet het niet’ gekozen te worden. Hier is voor gekozen om een meer valide beeld te creëren van de daadwerkelijke pensioenvoorkennis waar proefpersonen over beschikken.

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

Figuur 3: Voorbeeldvraag van de pensioenkennistest.

In tabel 5 is te zien dat de pensioenkennistest uit zeven verschillende onderdelen bestaat. Hierdoor komen alle domeinen van pensioenkennis aan bod en kan bepaald worden waar proefpersonen de meeste moeite mee hebben.

Tabel 5: Verdeling van de verschillende onderwerpen in de pensioenkennistest.

Vragen	Onderwerp
1 – 6	Wat is pensioen en wat is de pensioenregeling?
7 en 8	Wie heeft recht op AOW en pensioen?
9 en 10	De hoogte van pensioen en AOW
11 – 13	Levensmomenten die pensioen raken
14 – 16	Partnerpensioen
17 en 18	Keuzemogelijkheden bij pensionering
19 en 20	Pensioen en crisis

Daarnaast werd gepoogd om de pensioenvoorkennis van de proefpersonen in kaart te brengen aan de hand van een clozetest. De pensioenclozetest bestaat uit een stukje tekst omtrent pensioenen waar bewust 25 termen achterwege zijn gelaten. Er is gebruik gemaakt van een *rational cloze test*. Dit betekent dat er zelf willekeurig bepaald is welke woorden uit de tekst verwijderd zijn (Abraham & Chapelle, 1992). De proefpersonen dienden aan de hand van hun voorkennis de juiste woorden op de lege plekken in te vullen.

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

Figuur 4: Voorbeeldvragen van de pensioenclozetest

Bij het nakijken van de pensioenclozetest werd onderscheid gemaakt tussen termen die exact overeen kwamen met het uit de tekst verwijderde woord en synoniemen daarvan. Bij de analyse van de pensioenclozetest is gekozen voor een ruime scoringsmethode waarin ook synoniemen goed gerekend zijn. Deze ruime scoringsmethode komt de validiteit van de meting ten goede omdat hiermee meer gefocust wordt op de voorkennis en minder op de woordenschat van de proefpersonen. Bovendien impliceert een synoniem dat de lezer de zin juist geïnterpreteerd en begrepen heeft. Opgelaten plekken en woorden die niet betekenisverwant zijn, maar semantisch of syntactisch gezien wel op de lege plek passen, zijn vanzelfsprekend wel fout gerekend. De volledige tekst is terug te vinden in bijlage F.

4.2.3 Scenariovragen

Na vier schriftelijke testen namen de proefpersonen deel aan de praktische scenariotest (zie bijlage G). Hierbij mochten de proefpersonen gebruik maken van de Philips Pensioenplanner. Het doel van de test was om te achterhalen in hoeverre informatie zowel gevonden als begrepen wordt. Mondeling werden in totaal dertien open vragen gesteld, verdeeld over vijf hoofdvragen. In figuur 5 is een voorbeeldvraag uit de scenariotest opgenomen.

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?

Figuur 5: Voorbeeldvraag van de scenariotest.

Voor het beantwoorden van de vragen van de scenariotest moesten proefpersonen informatie uit verschillende onderdelen van de planner vinden. De dertien vragen hebben betrekking op de volgende drie onderwerpen: pensioeninkomen, deeltijdwerken en de hoog-laagregeling. Alle vragen konden beantwoord worden met behulp van gegevens onder de kopjes ‘Uw huidige situatie’ en ‘Uw keuzemogelijkheden’. Voorafgaand aan het onderzoek is besloten de scenariovragen te pretesten bij negen proefpersonen. Hieruit bleek dat alle vragen opgenomen konden worden in het daadwerkelijke onderzoek. Alleen de formulering van vraag 4 moest aangepast worden. In eerste instantie werd er gevraagd wat er *zou gebeuren met* de hoogte van het AOW, het ouderdomspensioen en het pensioengevend salaris bij een deeltijdpercentage van 50%. Deze vraagstelling duidt op een vergelijking met de bedragen van vraag 3, terwijl dit niet de intentie van de vraag is. Vraag 4 luidt daarom als volgt: ‘*wat wordt uw AOW, uw ouderdomspensioen en pensioengevend salaris*’.

Voor de scenariotest werd een vindscore, een begripsscore en een successcore opgesteld. Om de juiste informatie te vinden, moesten proefpersonen door de site heen navigeren, scrollen en op de juiste links en kopjes te klikken. Een proefpersoon kon voor elke vraag één punt op de vindscore verdienen wanneer de pagina gevonden werd waar het antwoord op de vraag stond. Proefpersonen behaalden punten voor de begripsscore wanneer ze daadwerkelijk de juiste informatie benoemden als antwoord op de bijbehorende vraag. Proefpersonen verdienden ten slotte uitsluitend een punt voor de successcore wanneer ze het antwoord zowel gevonden als begrepen hadden.

4.3 Procedure

4.3.1 Pretest

Voorafgaand aan het onderzoek zijn door alle onderzoekers drie pretesten uitgevoerd. Hieruit bleek dat de vier schriftelijke vragenlijsten en scenariovragen geschikt zijn voor het onderzoek. Er zijn onderling wel een aantal afspraken gemaakt omtrent de introductie van de scenariovragen. Ten eerste is ervoor gekozen om proefpersonen voorafgaand aan de scenariotest twee minuten de tijd te geven om de Philips Pensioenplanner te verkennen. Enkele proefpersonen wezen er namelijk gedurende de pretest op dat ze geen idee hadden waar ze bepaalde informatie moesten zoeken. Door proefpersonen eerst de tijd te geven om rustig de introductietekst op de site door te lezen kon er gemakkelijker een koppeling gemaakt worden tussen termen en de vragen. Daarnaast kon de meerderheid van de proefpersonen bij de pretest de antwoorden op bepaalde vragen niet vinden doordat er niet op de knop ‘berekend’ gedrukt werd. Na overleg is bepaald dat deze foute antwoorden merendeels te wijten zijn aan een onduidelijke lay-out en de onderzoekers hier in het vervolg op mogen wijzen. Ten slotte begrepen een aantal proefpersonen niet dat er op bepaalde sites naar beneden gescrold kon worden. Opnieuw leverde dit een aantal foute antwoorden op, terwijl de proefpersonen wel naar de juiste link genavigeerd waren. Er is daarom besloten dat onderzoekers proefpersonen hier gedurende de scenariotest op mogen wijzen.

4.3.2 Afnameproces

Alle proefpersonen kregen voorafgaand aan het onderzoek een korte mondelinge introductie op het onderzoek. Hierin kwamen onder andere het doel van het onderzoek, de hoeveelheid testen en de totale afnameduur aan bod. De onderzoeken hebben plaatsgevonden bij de proefpersoon of onderzoeker thuis. Na de introductie werd aan de proefpersoon gevraagd om een formulier met demografische gegevens in te vullen. Hiermee werden gegevens vergaard inzake sekse, leeftijd, opleidingsniveau, het jaar waarin de proefpersoon begonnen is met werken, werkbranche, type dienstverband en inkomen. Tevens werd naar de beoordeling van het eigen economiebegrip en de mate waarin nagedacht is over het eigen pensioen gevraagd. Vervolgens kreeg de proefpersoon de financiële-geletterdheidstest voorgelegd en daaropvolgend de woordenschatstest. De proefpersonen kreeg maximaal tien minuten voor de financiële-geletterdheidstest en vijf minuten voor de woordenschatstest. Bij overschrijding van detijdslimiet werd de proefpersoon opgelegd te stoppen. Proefpersonen wisten niet van het bestaan van deze tijdslimieten af. Vervolgens werden de pensioenkenntest en pensioenclozetest op twee mogelijke manieren afgenomen. 21 proefpersonen maakten eerst de pensioenkenntest en daarna de pensioenclozetest. De overige 22 proefpersonen kregen de testen in tegenovergestelde richting aangereikt. Voor beide testen kregen de proefpersonen maximaal tien minuten de tijd. In totaal namen de vier schriftelijke vragenlijsten ongeveer 35 minuten in beslag.

De onderzoeksprocedure werd afgesloten met de praktische scenariotest. De proefpersoon kreeg een laptop ter beschikking om vervolgens aan de hand de Philips Pensioenplanner de scenariovragen te beantwoorden. Er is gebruik gemaakt van een demoversie waardoor de proefpersoon zich enkel diende te verplaatsen in een fictief persoon. Dit proces werd voorafgaand aan de test in werking gezet door achtergrondinformatie over dit fictieve personage vrij te geven en de proefpersoon te instrueren de vragen te beantwoorden vanuit het besproken perspectief. Proefpersonen kregen voorafgaand aan de test twee minuten om de planner globaal te observeren. Vervolgens werden alle dertien vragen mondeling doorgenomen met een tijdslimiet van twee minuten per vraag. Wanneer na twee minuten het antwoord op de vraag nog niet gevonden was, werd doorgedaan naar de volgende vraag. Proefpersonen werd opgedragen zowel het antwoord hardop voor te lezen als met de muis aan te wijzen. Bij onduidelijkheid was het bovendien toegestaan om (delen van) de vraag te herhalen. Gedurende de scenariotest nam het programma *Camtasia Studio 8* het beeldscherm en het geluid op. Achteraf werd uit deze opnames afgeleid wat de exacte zoektijd per vraag en de navigatieroute naar een antwoord waren. De scenariotest nam ongeveer 30 minuten in beslag. In totaal hebben de proefpersonen ruim een uur aan het uitvoeren van de testen besteed.

5. Resultaten

Om te onderzoeken in hoeverre voorkennis invloed heeft op het vinden en begrijpen van informatie op de Philips Pensioenplanner zijn de resultaten van de pensioenkenntest en pensioenclozetest geanalyseerd. Voor het uitvoeren van deze analyses werd eerst gekeken of de twee testen statistisch zowel betrouwbaar als valide zijn.

5.1 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van de testen werd gemeten door de interne consistentie van de data te analyseren. Hiermee kan aangetoond worden in hoeverre de verschillende vragen hetzelfde construct meten. Voor dit onderzoek betreft het de pensioenkenntest van de proefpersonen. Een Cronbach's alpha van 0.71 toonde aan dat de 20 vragen van de pensioenkenntest onderling redelijk betrouwbaar zijn. Uit de betrouwbaarheidsanalyse bleek dat het schrappen van een aantal vragen de betrouwbaarheid van de test kan verhogen. Er is echter voor gekozen om geen vragen buiten beschouwing te laten omdat de test slechts uit twintig vragen bestaat. Verkleining van het meetinstrument komt de validiteit van de test niet ten goede. De 25 vragen op de pensioenclozetest hadden een Cronbach's alpha van 0.71 en daarom werd aangenomen dat de test betrouwbaar is. Er zijn geen vragen uit de test gehaald omdat er sprake is van een plausibele Cronbach's alpha.

5.2 Validiteit

Betrouwbaarheid is een noodzakelijke, maar niet voldoende voorwaarde voor validiteit. Naast de betrouwbaarheidsanalyses is het daarom van belang om te bepalen of de testen valide zijn. De testen kunnen als valide meetinstrumenten gekwalificeerd worden als ze in hun totaliteit daadwerkelijk de voorkennis van proefpersonen meten. Validiteit kan gecategoriseerd worden in interne validiteit, inhoudsvaliditeit en constructvaliditeit.

De interne validiteit heeft betrekking op de vraag of er mogelijke alternatieve verklaringen zijn voor de gevonden onderzoeksresultaten. In dit onderzoek werd de interne validiteit zo goed mogelijk gewaarborgd door de proefpersonen gelijkmatig te verdelen over sekse, leeftijd en opleidingsniveau. Daarnaast kregen proefpersonen bij de pensioenkenntest de optie om vragen met '*ik weet het niet*' te beantwoorden. Hierdoor werd voorkomen dat proefpersonen gingen gokken en kon een realistischer beeld geschetst worden van de voorkennis.

De inhoudsvaliditeit betreft de vraag in hoeverre de test een representatieve afspiegeling is van het kennisdomein. Met de pensioenkenntest werd rekening gehouden met de inhoudsvaliditeit door verschillende elementen van pensioenkenntest te bevragen. Deze subcategorieën zijn terug te vinden in paragraaf 4.2.2. Gezamenlijk zouden deze subcategorieën een reëel beeld van de pensioenkenntest moeten geven. De subcategorieën waren echter niet gelijk verdeeld. Waar zes vragen de kennis omtrent pensioenen en pensioenregelingen bepalen, brengen slechts twee vragen het begrip over de

hoogte van het pensioen en de AOW in kaart. Dit betekende dat de verschillende subcategorieën niet goed met elkaar vergeleken konden worden. Daarnaast werd ook de inhoudsvaliditeit van de pensioenclozetest bedreigd doordat het niet duidelijk was of de test voorkennis, financiële geletterdheid, woordenschat of een combinatie hiervan meet.

Ten slotte werd naar de constructvaliditeit gekeken door de samenhang van de resultaten op de pensioenkennistest en pensioenclozetest met elkaar te vergelijken. Hieruit kan opgemaakt worden of de operationalisaties en resultaten van de twee testen juiste indicaties geven van het concept voorkennis. Uit de analyse naar de convergente validiteit bleek dat de testen positief met elkaar correleren ($r=.50$, $p = .001$). Hieruit kan opgemaakt worden dat een hoge score op de pensioenkennistest vermoedelijk ook een hoge score op de pensioenclozetest betekent en andersom. De conclusie was dat beide meetinstrumenten te gebruiken zijn om de pensioenkennis van proefpersonen te meten.

5.3 Scores

Voor de resultaten van de pensioenkennistest en pensioenclozetest werd eerst de normaalverdeling nagegaan. Uit de Shapiro-Wilk test ($D(45) = .97$, $p = .295$) bleek dat de score van de pensioenkennistest normaal verdeeld is. Er mag daarom uitgegaan worden van een normale scoreverdeling op de pensioenkennistest. De data van de pensioenclozetest zijn daarentegen niet-normaal verdeeld ($D(45) = .94$, $p = .015$). Een verklaring hiervoor is het geringe aantal vragen op de test. Dit betekent dat de verdere analyses van de pensioenclozetest onder voorbehoud zijn.

5.3.1 Pensioenkennistest

De pensioenkennistest bestond uit twintig vragen en is door 45 proefpersonen gemaakt. Proefpersonen verdienen één punt per goed gekozen antwoord. Voor een fout antwoord of de antwoordoptie ‘*ik weet het niet*’ werden nul punten toegekend. Het totaal aantal correcte antwoorden lag dus tussen een score van nul tot twintig. De gemiddelde score op de pensioentest is te vinden in tabel 6.

Tabel 6: Gemiddeld, minimum en maximum aantal vragen goed op de pensioenkennistest ($N = 20$).

Afhankelijke variabele	M (SD)	Minimum	Maximum
Pensioenkennistest	9.2 (3.5)	1	16

Uit analyse blijkt dat de proefpersonen vraag 5 en 8 het best gemaakt hebben op de pensioenkennistest, met een respectievelijke score van 82.2% en 91.1%. De scores op vraag 15 en 17 liggen het laagst, met respectievelijke percentages van 13.3% en 17.8%. Interessant hierbij is dat beide vragen de kennis omtrent partnerpensioen bevragen. Blijkbaar wordt dit onderwerp als lastig ervaren. Daarnaast koos de meerderheid van de proefpersonen (62.2%) bij vraag 2 voor de antwoordoptie ‘*ik*

weet het niet'. Hieruit kan opgemaakt worden dat het de proefpersonen waarschijnlijk ontbrak aan voorkennis over uitkeringsovereenkomsten en/of premieovereenkomsten.

5.3.2 Pensioenclozetest

De pensioenclozetest bestond uit 25 vragen en is door 45 proefpersonen gemaakt. Proefpersonen verdienden één punt wanneer het opgeschreven antwoord letterlijk overeenkwam met het uit de tekst verdwenen woord, of wanneer het antwoord een synoniem van dit woord was. Voor een fout antwoord of bij geen antwoord werden nul punten toegekend. Het totaal aantal correcte antwoorden lag dus tussen een score van 0 tot 25. De gemiddelde score op de pensioentest is te vinden in tabel 7.

Tabel 7: Gemiddeld, minimum en maximum aantal vragen goed op de pensioenclozetest (N = 25)

Afhankelijke variabele	M (SD)	Minimum	Maximum
Pensioenclozetest*	12.2 (3.8)	0	21

*Antwoorden zijn ruim nagekeken

Uit analyse blijkt dat de proefpersonen de open plekken van items 5 en 8 het beste opgevuld hebben, met een respectievelijke score van 88.9% en 93.3%.

is geworden. Tot slot is er een pensioen mogelijk als uitkering voor de partner bij ...**(5) overlijden**.....
 Dat zijn de pensioenvormen die deel uitmaken van een doorsnee**(6) pensioenregeling**.....
 In Nederland onderscheiden we voor het pensioen drie**(7) pijlers**.....
 Als u met**(8) pensioen**....., gaat, krijgt u een basisinkomen van de**(9)**

Figuur 6: De twee makkelijkste items van de pensioenclozetest.

De scores op de items 6 en 18 liggen het laagst, beide met een percentage van 8.9%. Interessant hierbij is dat beide vragen specifieke pensioen kennis vereisen van de deelnemers. Aannemelijk is dat deelnemers nog nooit in aanraking gekomen zijn met deze termen, of de termen weer vergeten zijn. Daarnaast kunnen op de open plek van item 6 meerdere antwoorden ingevuld worden. Hierdoor kan de lage score ook deels verklaard worden door ambiguïteit van de zinsopbouw.

Dat zijn de pensioenvormen die deel uitmaken van een doorsnee**(6) pensioenregeling**.....
 Dit kan door middel van inkomsten uit eigen vermogen, levensverzekeringen, koopsommen en
**(18) lijfrentes**..... . Dat is vooral van belang wanneer u een**(19) pensioengat**.....

Figuur 7: De twee moeilijkste items van de pensioenclozetest.

Daarnaast wist de meerderheid van de proefpersonen (53.3%) bij item 18 niets in te vullen. Hieruit kan opgemaakt worden dat de proefpersonen niet alleen moeite hadden met het vinden van het juiste woord, maar ook met het begrijpen van de zin.

5.4 Samenhang pensioenvoorkennis en demografische kenmerken

In deze paragraaf wordt geanalyseerd in hoeverre demografische gegevens van invloed geweest zijn op de scores van de pensioenkennistest en pensioenclozetest.

5.4.1 Geslacht

Twee onafhankelijke t-toetsen tonen aan dat het persoonskenmerk geslacht geen invloed heeft op de scores van zowel de pensioenclozetest als de pensioenkennistest.

5.4.2 Leeftijd

Uit twee Pearson-correlatietesten blijkt dat leeftijd niet significant samenhangt met de pensioenclozetest ($r = .04$, $p = .788$), maar wel met de pensioenkennistest ($r = .40$, $p = .007$). Uit dit positieve verband kan aangenomen worden dat hoe hoger de leeftijd van de proefpersoon, hoe hoger de score op de pensioenkennistest is.

5.4.3 Opleidingsniveau

Een Pearson-correlatietest toont aan dat het type opleidingsniveau van de proefpersonen zowel een positief verband heeft met de score op de pensioenkennistest ($r = .34$, $p = .021$) als met de score op de pensioenclozetest ($r = .47$, $p = .001$). Een One-way ANOVA toont aan dat er sprake is van een hoofdeffect van opleidingsniveau op de pensioenkennistest ($F(2) = 3.3$, $p = .048$). Hoe hoger het opleidingsniveau, hoe beter er gescoord wordt op de pensioenkennistest. Een aanvullende Scheffe Post-Hoc analyse toont geen significante verschillen tussen de drie opleidingsniveaus. Er blijkt bovendien sprake te zijn van een hoofdeffect van opleidingsniveau op de pensioenclozetest, gemeten met een One-way ANOVA ($F(2) = 6.1$, $p = .005$). Een nadere Scheffe Post-Hoc analyse toont aan dat hoogopgeleiden significant beter presteren op de pensioenclozetest dan laagopgeleiden ($p = .005$).

Tabel 8 : Het gemiddeld aantal vragen goed op de pensioenkennistest ($N = 20$) en de pensioenclozetest ($N = 25$) per opleidingsniveau

Opleidingsniveau	Pensioenkennistest	Pensioenclozetest *
Laag	7.3 (3.7)	9.7 (4.5)
Midden	9.7 (3.3)	12.4 (2.6)
Hoog	10.3 (3.0)	14.1 (3.1)

*Antwoorden zijn ruim nagekeken

5.4.4 Overige demografische kenmerken

Naast de standaard persoonsgegevens zijn ook een aantal andere demografische gegevens meegenomen in het onderzoek. Deze zijn terug te vinden de vragenlijst met demografische gegevens (zie bijlage B). Uit twee one-way ANOVA toetsen blijkt dat de inkomensschaal waar proefpersonen in vallen geen significant effect heeft op de score van de pensioenclozetest, maar wel op de score van de pensioenkenntest ($F(3) = 4.52, p = .008$). Tabel 9 toont aan dat hoe hoger het netto jaarinkomen van de proefpersonen, hoe hoger de score op de pensioenkenntest is. Dit verschil is nader bekeken met een Scheffe Post-Hoc analyse, welke echter geen significante verschillen toont tussen scores van de groepen op de pensioenkenntest.

Tabel 9: Het gemiddeld aantal vragen goed op de pensioenkenntest ($N = 20$) en de pensioenclozetest ($N = 25$) per inkomensschaal

Netto jaarinkomen in euro's	Pensioenkenntest	Pensioenclozetest *
0 – 25.000	7.9 (3.3)	11.5 (4.2)
25.000 – 40.000	10.4 (3.2)	12.9 (3)
40.000 – 60.000	12.4 (1.5)	14.2 (2.6)
Meer dan 80.000	12.5 (3.5)	13 (1.4)

*Antwoorden zijn ruim nagekeken

Een One-way ANOVA wijst bovendien uit dat de mate waarin proefpersonen aangeven nagedacht te hebben over hun pensioen in verband staat met de score op de pensioenkenntest ($F(3) = 6.85, p = .001$), maar niet met de score op de pensioenclozetest. Een nadere Scheffe Post Hoc-analyse maakt duidelijk dat proefpersonen die aangeven (vrijwel) niet nagedacht te hebben over hun pensioen significant lager scores op de pensioenkenntest dan proefpersonen die hier een beetje ($p = .012$) of veel over nagedacht hebben ($p = .003$).

Tabel 10 : Het gemiddeld aantal vragen goed op de pensioenkenntest ($N = 20$) per mate waarin nagedacht is over het pensioen.

Nagedacht over pensioen	M	SD
(Vrijwel) niet	5.6	2.0
Weinig	8.4	2.1
Een beetje	10.3	4.1
Veel	12.3	2.3

5.5 Samenhang pensioenvoorkennis en andere testen

5.5.1 Pensioenkennistest

Met een lineaire regressieanalyse is gekeken in hoeverre het maken van de overige testen de scores op de pensioenkennistest beïnvloed heeft. De totaalscores van de woordenschattest, de financiële geletterdheidstest en van de pensioenclozetest zijn meegenomen in de analyse. Daarnaast zijn ook opleidingsniveau en leeftijd gebruikt omdat eerdere analyses positieve verbanden aantoonde tussen deze variabelen en de score op de pensioenkennistest. Om de variabele opleidingsniveau op te kunnen nemen in de lineaire regressieanalyse is deze eerst gehercodeerd tot een dichotome variabele (Field, 2010). De laagopgeleiden en middelbaar opgeleiden zijn hierbij gecodeerd als ‘niet hoog opgeleid’ en de hoogopgeleiden als ‘wel hoog opgeleid’.

Tabel 12: Regressiemodel voor de pensioenkennistest

Model		B	SE B	β	t
1	Constant	0.29	1.42		0.21
	WS_totaal	0.48	0.07	0.70*	6.49

NB. $R^2 = .495$ voor model 1 ($p < .001$). * $p < .001$.

Tabel 12 toont dat de individuele bijdrage van woordenschat aan de score op de pensioenkennistest 49.5% omvat. Dit betekent dat hoe hoger de woordenschat is, hoe hoger de prestatie op de pensioenkennistest zal zijn.

5.5.2 Pensioenclozetest

Met een lineaire regressieanalyse is ook gekeken in hoeverre het maken van de overige testen invloed gehad heeft op de score van de pensioenclozetest. De totaalscores van de financiële geletterdheidstest, woordenschattest, pensioenkennistest en de dichotome variabele van opleidingsniveau zijn hierin meegenomen. Leeftijd is buiten de lineaire regressieanalyse gelaten omdat eerdere analyses geen verband aantoonde tussen leeftijd en de score op de pensioenclozetest.

Tabel 11 : Regressiemodellen voor de pensioenclozetest

Model		B	SE B	β	t
1	Constant	3.01	1.60		1.88
	WS_totaal	0.50	0.08	0.67*	5.94
2	Constant	3.17	1.50		2.12
	WS_totaal	0.32	0.10	.43 *	3.09
	FG_totaal	0.41	0.16	.37 *	2.62

NB. $R^2 = .451$ voor model 1 ($p < .001$); $R^2 = .528$ voor model 2 ($p = .012$). * $p < .05$

Tabel 11 laat zien dat het uitvoeren van een lineaire regressieanalyse resulteert in twee modellen. In het eerste model wordt alleen woordenschat als significante voorspeller voor de score op de pensioenkennistest gezien, terwijl in het tweede model naast woordenschat ook de totaalscore op de financiële geletterdheidstest een significante voorspeller blijkt te zijn. Uit het eerste model blijkt dat woordenschat 45.1% verklaart van de variantie binnen de score op de pensioenclozetest. Dit betekent dat een hoge score op de woordenschattest vermoedelijk ook een hoge score op de pensioenclozetest betekent. Uit het tweede model kan opgemaakt worden dat de gezamenlijke bijdrage van woordenschat en financiële geletterdheid aan de score op de pensioenclozetest 52.8% bedraagt. Hierbij heeft woordenschat een net iets hogere voorspellende waarde ($\beta = .43$) dan financiële geletterdheid ($\beta = .37$).

5.6 Scenariovragen Philips Pensioenplanner

De scenariovragen meten of een proefpersoon het juiste antwoord zowel gevonden als begrepen heeft. De analyses worden daarom uitgevoerd voor de vindscore, de begripsscore en de successcore. Wederom werd in eerste instantie gekeken in hoeverre de resultaten van de scenariovragen met elkaar in verband stonden. Uit betrouwbaarheidsanalyses blijkt dat de scenariovragen onderling betrouwbaar zijn voor zowel de vindscore ($\alpha = .82$), als voor de begripsscore ($\alpha = .84$) en voor de successcore ($\alpha = .85$). Uit twee Shapiro-Wilk testen blijkt dat zowel de vindscore ($D(45) = .95$, $p = .063$) als de successcore ($D(45) = .95$, $p = .054$) van de scenariovragen normaal verdeeld zijn. Analyse toont aan dat de begripsscore van de scenariovragen daarentegen niet normaal verdeeld is ($D(45) = .94$, $p = .016$). Nadere analyses met betrekking tot de begripsscore zijn daarom onder voorbehoud.

5.6.1 Scores scenariovragen

Om de samenhang tussen de scenariovragen en voorkennis van proefpersonen in kaart te brengen werd eerst gekeken naar de prestaties van de test. In tabel 13 staan de gemiddelden, minima en maxima weergegeven per score.

Tabel 13: Gemiddeld, minimum en maximum aantal vragen goed op de scenariotest ($N = 13$)

Score	M (SD)	Minimum	Maximum
Vindscore	8.1 (3.4)	1	13
Begripsscore	7.9 (3.5)	1	13
Successcore	7.6 (3.6)	0	13

In tabel 13 is te zien dat van de 13 vragen gemiddeld 8.1 ($SD = 3.4$) vragen gevonden werden en 7.9 ($SD = 3.5$) vragen ook correct beantwoord werden. De gemiddelde begripsscore (60.8%) ligt daarmee net iets lager dan de gemiddelde vindscore (62.3%). De gemiddelde successcore ligt nog iets lager; op

58.5%. Hieruit blijkt dat de proefpersonen tamelijk veel moeite ondervonden met de scenariovragen. Uit een frequentieanalyse blijkt vraag 2 het lastigst te zijn. Slechts 26.7% van de proefpersonen wist het antwoord te vinden en net iets meer proefpersonen gaven een fout antwoord op vraag 2 (33%). Dit betekent dat het vinden van het antwoord niet automatisch een juist antwoord betekent. Blijkbaar hebben andere cijfers proefpersonen afgeleid van het juiste antwoord. Vraag 1a bleek daarnaast zowel het makkelijkst te vinden zijn als begrepen te worden. Bijna iedereen wist hier het antwoord zowel te vinden (93.3%) als correct te beantwoorden (93.3%). Slechts drie proefpersonen vonden het antwoord niet of wisten het juiste antwoord niet te noemen.

5.6.2 Samenhang voorkennis en scenariovragen

Met een correlatieanalyse is gekeken of de pensioenvoorkennis van proefpersonen in verband staat met de prestaties op de scenariovragen. In tabel 14 zijn de correlaties te vinden tussen de twee testen die de pensioenvoorkennis meten en de scores op de scenariovragen.

Tabel 14: Correlaties tussen de pensioenvoorkennis (pensioenkenntest en pensioenclozetest) en de scores op de scenariotest

	Pensioenkenntest	Pensioenclozetest	Vindscore	Begripsscore	Successcore
Pensioenkenntest	--				
Pensioenclozetest	.496*	--			
Vindscore	.108	.371**	--		
Begripsscore	.083	.418**	.938**	--	
Successcore	.124	.433**	.961**		--

* $p < .01$ level (2-tailed)

** $p < .05$ level (2-tailed)

Uit tabel 14 is af te leiden dat de score op de pensioenkenntest niet samenhangt met het vinden ($r = .11$, $p = .480$) en begrijpen ($r = .08$, $p = .586$) van informatie op de Philips Pensioenplanner. Daarnaast is er ook geen verband tussen de prestatie op de pensioenkenntest en de totale successcore op de scenariovragen ($r = .12$, $p = .418$). Drie Pearson-correlatietesten tonen aan dat de score op de pensioenclozetest wel positief correleert met de score op vindbaarheid ($r = .37$, $p = .012$), met de score op juistheid ($r = .42$, $p = .004$) en met de successcore ($r = .43$, $p = .003$). Hoewel de verbanden betrekkelijk klein zijn kan hieruit wel opgemaakt worden dat proefpersonen die goed presteren op de pensioenclozetest enigszins meer succes hebben bij het vinden en begrijpen van informatie op de Philips Pensioenplanner dan proefpersonen met een lage score. Blijkbaar bestaat er een relatie tussen voorkennis en het vinden en begrijpen van informatie op de planner.

5.6.3 Samenhang persoonskenmerken en scenariovragen

Geslacht

Verschillende onafhankelijke T-toetsen tonen aan dat geslacht een significant verschil oplevert tussen mannen en vrouwen voor zowel de vindscore ($t(43) = 2.44$, $p = .019$), als de successcore ($t(43) = 2.26$, $p = .029$). Uit tabel 1 kan geconcludeerd worden dat mannen significant beter presteren op de scenariotest dan vrouwen gezien de vind- en successcore.

Tabel 15: De gemiddelde scores met standaarddeviaties op de scenariotest (N = 13) per sekse

Geslacht	Vindscore	Begripsscore	Successcore
Man	9.3 (3.4)	9 (3.5)	8.9 (3.5)
Vrouw	7 (3.5)	7 (3.4)	6.5 (3.4)

Leeftijd

Uit drie Pearson-correlatietesten bleek dat leeftijd niet van invloed is op de vind-, begrips- en successcores van de scenariotest.

Opleidingsniveau

Drie One-way ANOVA toetsen tonen aan dat er sprake is van een hoofdeffect van opleidingsniveau op de vindscore ($F(2) = 3.7$, $p = .034$), de begripsscore ($F(2) = 3.3$, $p = .047$) en de successcore ($F(2) = 4.1$, $p = .023$) van de scenariotest. Hoe hoger het opleidingsniveau hoe beter men de juiste informatie op de Philips Pensioenplanner kan vinden en begrijpen. Daarnaast blijkt uit nadere Scheffe Post Hoc-analyses dat hoogopgeleiden een significant hogere vind-, begrips- en successcore hebben dan laagopgeleiden, respectievelijk $p = .037$, $p = .047$ en $p = .023$. Er was er geen verschil tussen de middelbaar opgeleiden en laagopgeleiden voor zowel de vindscore ($p = .588$), als de begripsscore ($p = .454$) en de successcore ($p = .383$). Ten slotte was er ook geen verschil tussen middelbaar opgeleiden en hoogopgeleiden voor de zowel de vindscore ($p = .269$), als de begripsscore ($p = .435$) en de successcore ($p = .347$).

Tabel 16: De gemiddelde scores met standaarddeviaties op de scenariotest (N = 13) per opleidingsniveau

Opleidingsniveau	Vindscore	Begripsscore	Successcore
Laag	6.6 (3.3)	6.3 (3.9)	5.8 (3.8)
Midden	7.8 (3.3)	7.9 (3.4)	7.5 (3.6)
Hoog	9.7 (3.0)	9.4 (2.7)	9.3 (2.9)

5.6.4 Samenhang andere testen, persoonskenmerken en scores scenariovragen

Tot slot werd met drie lineaire regressieanalyses bepaald welke invloed persoonskenmerken en de overige testen gehad hebben op de vind-, begrips- en successcore van de scenariotest. Bij alle drie de analyses werden de totaalscores op de financiële geletterdheidstest, de woordenschattest, de pensioenkennistest en de pensioenclozetest ingevoerd. Bij de regressieanalyses voor de vind- en successcore werden ook geslacht en opleidingsniveau meegenomen omdat eerdere analyses een verband tussen deze variabelen aantoonde. Voor de begripsscore bleek alleen sprake van een correlatie te zijn met het opleidingsniveau van de proefpersonen. Bij de regressieanalyse voor de begripsscore werd daarom alleen het persoonskenmerk opleidingsniveau ingevoerd. Wederom werd de dichotome variabele van opleidingsniveau gebruikt in de regressieanalyses.

Tabel 17: Regressiemodellen voor de vind-, begrips- en successcore

	Model		B	SE B	β	t
Vindscore	1	Constant	4.71	1.12		4.21
		FG_totaal	0.48	0.14	0.45*	3.31
Begripsscore	1	Constant	4.47	1.17		3.81
		FG_totaal	0.46	0.14	0.44*	3.24
Successcore	1	Constant	3.89	1.18		3.31
		FG_totaal	0.49	0.14	0.4*	3.47

NB. $R^2 = .203$ voor de vindscore ($p = .002$); $R^2 = .196$ voor de begripsscore ($p = .002$); $R^2 = .219$ voor de successcore ($p = .001$).

* $p < .05$.

Uit de regressieanalyses blijkt dat de financiële geletterdheidstest de enige significante voorspeller is voor de vind-, begrips- en successcores op de scenariotest. De financiële geletterdheid van de proefpersonen verklaarde voor 20.3% in hoeverre informatie op de Philips Pensioenplanner gevonden kon worden en voor 19.6% of de informatie ook daadwerkelijk begrepen werd. De totaalscore van de financiële geletterdheidstest verklaart ten slotte 21.9% van de variantie binnen de successcore. Hieruit blijkt financiële geletterdheid in direct verband te staan met het vinden en begrijpen van informatie op de Philips Pensioenplanner.

Naar aanleiding van de literatuur werd echter een direct verband tussen pensioen voorkennis en de scores op de scenariotest verwacht. Ook werd aangenomen dat persoonskenmerken een belangrijke rol spelen bij het vinden en begrijpen van informatie. Om specifiek deze variabelen te toetsen zijn in nadere lineaire regressieanalyses alleen de pensioenkennistest, de pensioenclozetest, leeftijd, geslacht en de dichotome variabele van opleidingsniveau meegenomen.

Tabel 18: Regressiemodel voor de vindscore

Model		B	SE B	β	t
1	Constant	4.09	1.60		2.55
	ClozeP_totaalgoed	0.33	0.13	0.37*	2.62
2	Constant	7.64	2.30		3.33
	ClozeP_totaalgoed	0.28	0.12	0.32 *	2.28
	Geslacht	-1.94	0.93	-0.29 *	-2.09

NB. $R^2 = .137$ voor model 1 ($p = .012$); $R^2 = .218$ voor de model 2 ($p = .043$). * $p < .05$.

Uit tabel 18 is af te lezen dat de lineaire regressieanalyse voor de vindscore resulteert in twee modellen. Het eerste model bevat alleen de pensioenclozetest als significante voorspeller voor het vinden van informatie op de Philips Pensioenplanner. Hierbij verklaart de score op de pensioenclozetest voor 13.7% de vindscore op de scenariotest. Uit het tweede model kan opgemaakt worden dat de gezamenlijke bijdrage van de score op de pensioenclozetest en het geslacht van de proefpersonen 21.8% omvat. Hierbij heeft de score op de pensioenclozetest net een iets hogere voorspellende waarde ($\beta = .32$) dan geslacht ($\beta = -.29$).

Tabel 19: Regressiemodel voor de begripsscore

Model		B	SE B	β	t
1	Constant	3.22	1.64		1.97
	ClozeP_totaalgoed	0.39	0.13	0.42*	3.02
2	Constant	6.39	2.16		2.96
	ClozeP_totaalgoed	0.40	0.12	0.43*	3.22
	Leeftijd	-0.08	0.04	-0.28*	-2.13

NB. $R^2 = .175$ voor model 1 ($p = .004$); $R^2 = .255$ voor model 2 ($p = .039$). * $p < .05$.

Tabel 19 laat zien dat de lineaire regressieanalyse voor de begripsscore ook resulteert in twee modellen. Opnieuw blijkt de score op pensioenclozetest de belangrijkste voorspeller te zijn. De score op de pensioenclozetest verklaart 17.5% van de variantie binnen de begripsscore. Uit het tweede model blijkt anders dan bij de vindscore, de score op de pensioenclozetest samen met leeftijd 22.5% van de variantie binnen de begripsscore te verklaren. Hierbij heeft de score op de pensioenclozetest een hogere voorspellende waarde ($\beta = .43$) dan leeftijd ($\beta = -.28$).

Tabel 12: Regressiemodel voor de successcore

Model		B	SE B	β	t
1	Constant	2.66	1.65		1.61
	ClozeP_totaalgoed	0.41	0.13	0.43*	3.15

NB. $R^2 = .187$ voor model 1 ($p = .003$). * $p < .05$.

Uit tabel 20 kan ten slotte afgeleid worden dat de pensioenclozetest de enige significante voorspeller is voor de successcore van de scenariotest. De individuele bijdrage van de pensioenclozetest aan het vinden en begrijpen van informatie op de Philips Pensioenplanner is 18.7%.

6. Conclusie

In dit onderzoek stonden de volgende onderzoeksvraag en deelvragen centraal:

In hoeverre hangen persoonskenmerken en pensioenvoorkennis samen met het vinden en begrijpen van informatie op de Philips Pensioenplanner?

- 1. In hoeverre zijn de pensioenkennistest en pensioenclozetest betrouwbaar en valide meetinstrumenten om de pensioenvoorkennis van pensioendeelnemers te meten?*
- 2. In hoeverre beïnvloeden persoonskenmerken de pensioenvoorkennis van de proefpersonen?*
- 3. In hoeverre is er een verband tussen persoonskenmerken de scores op de scenariotest?*
- 4. In hoeverre is er een verband tussen pensioenvoorkennis en de scores op de scenariotest?*

Uit de gevonden literatuur bleken leeftijd, opleidingsniveau en voorkennis belangrijke factoren te zijn voor de begrijpelijkheid van een tekst (TNS NIPO, 2012; Lentz en Pander Maat, 2013 en Ozuru et al., 2009). Dit onderzoek keek of deze variabelen ook van invloed waren op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op online tools. De casus van deze studie was de Philips Pensioenplanner.

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden moest het construct pensioenvoorkennis geoperationaliseerd worden. Er is voor gekozen om de pensioenvoorkennis van de proefpersonen te meten aan de hand van de prestaties op de pensioenkennistest en de pensioenclozetest. De twee testen correleren positief met elkaar en blijken beide een betrouwbaar en valide meetinstrument te zijn om pensioenvoorkennis te meten. Daarmee is de eerste deelvraag beantwoord. In de resultaten werd tevens getoetst in hoeverre de overige testen (zie bijlage C en D) van invloed zijn geweest op de scores van de pensioenkennistest en pensioenclozetest. Hieruit bleek dat de woordenschat van proefpersonen de prestatie op de pensioenkennistest voor 50.4% verklaart en de prestatie op de pensioenclozetest voor 45.1%. Deze bevinding sluit aan bij de veronderstelling van onder andere Zwaan en Rapp (2006) dat tekstbegrip, en daarmee woordenschat, onlosmakelijk verbonden staat met voorkennis.

Met de tweede deelvraag is gekeken naar de voorspellende waarde van persoonskenmerken op de pensioenvoorkennis van de proefpersonen. Hypothese 1 omtrent de invloed van leeftijd op de scores van de pensioenkennistest en pensioenclozetest haakt hierop in. Leeftijd bleek niet samen te hangen met de score op de pensioenclozetest. Hypothese 1a wordt hiermee weerlegd. Uit de resultaten volgde daarentegen wel een positieve correlatie tussen leeftijd en de score op de pensioenkennistest. Dit betekent dat een hogere leeftijd vermoedelijk leidt tot een hogere score op de pensioenkennistest. Hypothese 1b wordt hiermee bevestigd. Dit resultaat sluit aan bij de bevindingen van TNS NIPO (2012) en Ferro Explore (2012). Deze onderzoeken toonden aan dat ouderen zich het meest verdiepen in hun pensioensituatie. Mogelijk heeft deze verhoogde interesse een rol gespeeld bij de prestaties van ouderen op de pensioenkennistest. Het is opmerkelijk dat leeftijd alleen een significante voorspeller is voor de score op de pensioenkennistest. Blijkbaar gaat de veronderstelling dat een hogere leeftijd

samengaat met meer pensioenvoorkennis niet in alle gevallen op. Naast leeftijd is ook naar de persoonskenmerken opleidingsniveau en geslacht gekeken. Hoewel het geslacht van de proefpersonen niet in verband stond met de scores op de pensioenkennistest en de pensioenclozetest, was dit wel het geval voor het opleidingsniveau. Voor beide testen gold dat een hoger opleidingsniveau leidde tot betere prestaties. Dit betekent dat opleidingsniveau in tegenstelling tot leeftijd wel onveranderlijk invloed uitoefent op de pensioenvoorkennis van proefpersonen.

Met de derde deelvraag is onderzocht in hoeverre persoonskenmerken samenhangen met de scores op de scenariotest. Hypothese 2 veronderstelde een positief verband tussen opleidingsniveau en het vinden en begrijpen van informatie op de Philips Pensioenplanner. Uit analyses bleek dat hoogopgeleiden significant hoger scoorden op de vind-, de begrips- en de successcore van de scenariotest dan de laagopgeleiden. Dit bevestigt hypothese 2a. Middelbaar opgeleiden bleken daarentegen niet significant beter te zijn in het vinden en begrijpen van informatie op de Philips Pensioenplanner dan de laagopgeleiden. Hypothese 2b blijkt dus onjuist. Naast opleidingsniveau zijn er ook toetsen uitgevoerd voor de persoonskenmerken leeftijd en geslacht. Hieruit bleek dat alleen geslacht in verband stond met de vind- en successcore van de scenariotest. Mannen scoorden hierbij significant hoger dan vrouwen. Geconcludeerd kan worden dat hoog opgeleide mannen de hoogste vind- en successcore behaalden. Het is opvallend dat mannen significant hoger scoorden op de scenariotest dan vrouwen, maar niet op de pensioenkennis en pensioenclozetest. Wellicht zou dit verschil te maken kunnen hebben met beter ontwikkelde computervaardigheden van mannen. In het onderzoek is echter geen rekening gehouden met deze mogelijkheid, waardoor hier geen conclusies aan verbonden kunnen worden.

De laatste deelvraag geeft antwoord op de vraag of er een verband is tussen pensioenvoorkennis en de scores op de scenariotest. Hypothese 3 veronderstelde dat proefpersonen met meer voorkennis beter in staat zouden zijn om de scenariovragen te vinden en te begrijpen. Voorkennis werd hierbij gemeten door naar de scores op de pensioenkennistest te kijken en naar de scores op de pensioenclozetest. Uit de resultaten blijkt dat de pensioenkennistest niet in verband staat met de vind-, begrips- en successcore van de proefpersonen op de scenariotest. De prestatie op de pensioenclozetest blijkt in tegenstelling tot de pensioenkennistest wel een significante voorspeller te zijn voor de vind-, begrips- en successcore van de scenariotest. Hypothese 3a, als 3b en 3c zijn hiermee deels verworpen. Er werd namelijk aangenomen dat een hoge score op de pensioenkennistest of de pensioenclozetest zou wijzen op meer voorkennis en daardoor ook op betere prestaties bij de scenariotest. Hoewel de pensioenkennistest en de pensioenclozetest positief met elkaar correleren, blijken de testen desondanks een andere mate van pensioenvoorkennis te meten. Vermoedelijk spelen de verschillende meetmethodes van de testen hierbij een grote rol. Waar de pensioenkennistest opgebouwd is uit meerkeuzevragen, bestaat de pensioenclozetest uit een tekst met open plekken die opgevuld moeten worden. Dit betekent dat de pensioenclozetest niet alleen taalkundig complexer is, maar ook meer voorkennis van de proefpersonen vereist. Bij de pensioenkennistest zouden deelnemers

enigszins weggezakte kennis kunnen herkennen tussen de vier antwoordopties, terwijl bij de pensioenclozetest een antwoord zelf geformuleerd moest worden.

Opmerkelijk was het resultaat dat de financiële geletterdheidstest de sterkste voorspeller bleek te zijn voor de scores op de scenariotest. De financiële geletterdheid van de proefpersonen bepaalde meer dan de pensioenvoorkennis of de juiste informatie op de Philips Pensioenplanner gevonden en begrepen werd.

Allesomvattend kan gesteld worden dat pensioenvoorkennis alleen in verband staat met het vinden en begrijpen van informatie op de Philips Pensioentools wanneer deze gemeten werd met de pensioenclozetest. Geslacht en pensioenvoorkennis¹ bleken gezamenlijk een voorspellende rol te vervullen voor de mate waarin informatie gevonden werd. Daarnaast voorspelden leeftijd en pensioenvoorkennis² gezamenlijk in hoeverre informatie op de Philips Pensioenplanner begrepen werd. De prestaties op de pensioenkennistest stonden niet in verband met de scores op de scenariotest. Zoals eerder vermeld is dit verschil wellicht ontstaan door de verschillende meetmethodes van de twee meetinstrumenten. Hieruit kan hoe dan ook opgemaakt worden dat de theorie van Zwaan en Rapp (2006), Ozuru et al. (2009), Kraf en Pander Maat (2009) en Stahl et al. (1989) over de bijdrage van voorkennis aan tekstbegrip niet altijd opgaat. Mogelijk is dit effect uitgebleven doordat proefpersonen de informatie in tegenstelling tot de eerder besproken onderzoeken niet schriftelijk, maar digitaal aangeboden kregen. Dit zou betekenen dat het vinden en begrijpen van informatie op de Philips Pensioenplanner naast voorkennis ook andere vaardigheden vereist en afhankelijk is van alternatieve factoren. Hier zal dieper op ingegaan worden in de discussie. Het gevonden resultaat kan overigens ook vanuit een positieve hoek bekeken worden: ook met relatief weinig pensioenvoorkennis is men in staat om informatie op de Philips Pensioenplanner te vinden en te begrijpen.

¹ Gemeten met de pensioenclozetest

² Gemeten met de pensioenclozetest

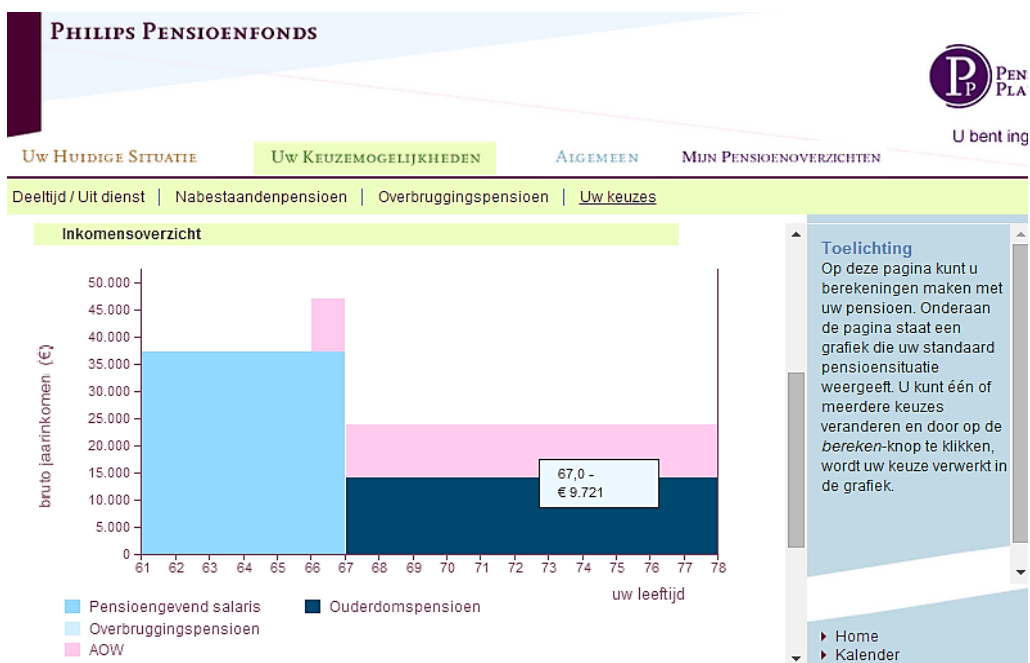
7. Discussie

7.1 Beperkingen

Uit de resultaten blijkt dat een brede voorkennis niet stevast leidt tot het gemakkelijker vinden en begrijpen van informatie op de Philips Pensioenplanner. Een aantal beperkingen van dit onderzoek zouden hieraan ten grondslag kunnen liggen.

Ten eerste is het onderzoek afgenomen door drie verschillende proefleiders. Ondanks dat alle proefleiders dezelfde instructies gevolgd hebben tijdens de afname en daaropvolgende observaties, is de kans groot dat de afnameprocessen toch van elkaar afwijken. Iedere proefleider kiest immers een eigen wijze om proefpersonen te benaderen, wat leidt tot een individuele inkleuring van het proces. Bovendien maakten de proefleiders gebruik van verschillende onderzoekssettings. Zo vonden de testen bij de proefleiders of de proefpersonen thuis plaats. Voor vervolgonderzoek is het raadzaam om slechts één proefleider te kiezen. Het is hierbij wenselijk dat er maar van één onderzoekssetting gebruik gemaakt wordt. Wisselende invloeden van buitenaf kunnen hiermee voorkomen worden.

Daarnaast kan de interne validiteit van het onderzoek verbeterd worden door voorafgaand aan de online scenariotest proefpersonen eerst te testen op computer- en internetvaardigheden. Op deze manier kan uitgesloten worden dat de scores op de scenariotest beïnvloed zijn door ervaring met het werken met computers. Het vinden en begrijpen van informatie op een online tool vereist namelijk een totaal andere techniek dan wanneer dezelfde informatie schriftelijk aangeboden wordt. Een voorbeeld hiervan is de tabel die voor het beantwoorden van vraag 3 en 4 gebruikt moet worden. Om de precieze tabelwaarden te achterhalen moet met de muis boven de gekleurde blokjes gehangen worden, zie figuur 8.



Figuur 8 - Inkomensoverzicht Philips Pensioenplanner. Overgenomen uit *Uw Keuzemogelijkheden* door het Philips Pensioenfonds.

Uit de tabel in figuur 8 kan afgelezen worden dat het AOW-bedrag vanaf de pensioenleeftijd van 67 jaar €721,- zal zijn. Verschillende proefpersonen begrepen echter niet dat dit bedrag in beeld zou komen wanneer met de muis boven de gekleurde blokken gehangen zou worden. Sommigen van hen probeerden een schatting te geven door naar de bedragen in de y-as te kijken en anderen gaven het op. Dit geeft aan dat het raadplegen van informatie via een online tool wel degelijk andere vaardigheden vereist dan aan de hand van schriftelijke informatie.

Bij het selecteren van de proefpersonen is rekening gehouden met een representatieve verdeling van de Nederlandse beroepsbevolking op basis van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. De verschillende categorieën zijn echter niet allemaal gelijkwaardig verdeeld. Generalisaties kunnen daarom slechts met enige behoedzaamheid gemaakt worden. Bovendien is gebleken dat alleen de score op de pensioenkenntest en de vind- en successcore op de scenariotest normaal verdeeld zijn. Er is voor gekozen om de andere scores ook mee te nemen in de analyses door ze parametrisch te toetsen. Wellicht zijn hierdoor enkele hoofd- of interactie-effecten op de achtergrond gebleven.

Ten derde kunnen er vraagtekens gezet worden bij de operationalisering van het construct voorkennis. Voorkennis is in het onderzoek gemeten met de score van de pensioenkenntest en de pensioenclozetest. Zoals eerder vermeld bleken beide testen niet consistent dezelfde pensioenvoorkennis te meten. Vermoedelijk ten gevolge van de verschillende meetmethoden. Zo blijkt alleen de pensioenkenntest gebruikt te kunnen worden om het verband tussen leeftijd en voorkennis aan te tonen, terwijl alleen de score op de pensioenclozetest een significante correlatie weergeeft tussen de scores op de scenariotest en de voorkennis van de proefpersonen. Vervolgonderzoek naar de twee testen zou moeten uitwijzen welke test de daadwerkelijk pensioenvoorkennis van proefpersonen het beste in kaart brengt.

Het uitblijven van een hoofdeffect van voorkennis kan ook veroorzaakt zijn door detijdslimiet bij de scenariotest. Vooraf was besloten dat proefpersonen maximaal twee minuten kregen om het antwoord op een vraag te vinden en te benoemen. Het is echter mogelijk dat proefpersonen thuis langer de tijd genomen hadden om bepaalde informatie te vinden. Enkele proefpersonen gaven tijdens de scenariotest al aan de tweeminutenregeling als vervelend ervaren te hebben. Tevens beweerden enkele proefpersonen hinder te hebben ondervonden van de proefleider die gedurende de test kon zien waar op geklikt werd. Sommigen voelden zich onder druk gezet en anderen gaven aan hier zelfs onzeker van te worden. Het mondeling uitvoeren de scenariotest is echter noodzakelijk om achteraf te kunnen bepalen vanaf welk moment de proefpersoon begonnen is met zoeken. In een volgend onderzoek is het daarentegen wel wenselijk om proefpersonen meer tijd te geven voor de scenariovragen.

In vervolgonderzoek is het bovendien aan te raden om de vraag omtrent de branche waarin proefpersonen werken aan te passen (zie bijlage B). Met alleen informatie over de werkbranche kan namelijk niet afgeleid worden wat de dagelijkse bezigheden van proefpersonen zijn. Zo zal een

personeelsmedewerker over het algemeen regelmatig met pensioenvraagstukken te maken krijgen, onafhankelijk van de branche waarin iemand werkt.

Tot slot is het aanbevelingswaardig om in vervolgonderzoek meerdere pensioenplanners met elkaar te vergelijken of een onafhankelijke planner te gebruiken zoals mijnpensioenoverzicht.nl. In dit onderzoek is gekeken naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op de Philips Pensioenplanner terwijl de proefpersonen niet bij het Philips Pensioenfonds zitten. Proefpersonen moesten zich daarom inleven in een fictief persoon. Mogelijk heeft dit extra moeilijkheden met zich meegebracht. Daarnaast verschilt de vormgeving van informatie per online tool waardoor de resultaten uit dit onderzoek niet gegeneraliseerd kunnen worden.

7.2 Problemen met de Philips Pensioenplanner

Volgens onder andere Hoeken et al. (2011) en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012) vormen digitale communicatiekanalen de uitkomst om informatie gelaagd en persoonlijk aan te bieden. Online pensioentools zijn hier een voorbeeld van en moeten de kwaliteit van de huidige pensioencommunicatie ten goede komen. Dit onderzoek toont aan dat deelnemers desalniettemin problemen ondervonden met het vinden en begrijpen van relevante informatie op de Philips Pensioenplanner. Voor slechts 58.5% van de vragen werd zowel het juiste antwoord gevonden als begrepen. Dit geeft aan dat mensen het lastig vinden om zich wegwijs te maken in de Philips Pensioenplanner.

Een mogelijke verklaring hiervoor ligt bij de eerder genoemde uiteenlopende computer- en internetvaardigheden van de proefpersonen. Daarnaast zijn er een aantal oorzaken te benoemen voor de problemen met het vinden van de juiste informatie. De proefpersonen hadden de meeste moeite met het beantwoorden van vraag 2: *Wat wordt uw bruto pensioeninkomen als u op 65 jarige leeftijd al met pensioen gaat?* Slechts 31.1% van de proefpersonen wist zichzelf naar het juiste antwoord te loodsen. Vermoedelijk is deze lastige zoektocht door een *weak scent link* gevoed. Onder het kopje ‘Uw keuzes’ kon het bedrag gevonden worden. Hoewel de proefpersoon inderdaad een verandering aan moet brengen in zijn of haar toekomstige keuzes, maakt het kopje niet duidelijk dat de pensioenleeftijd hier ook aangepast kan worden. De correcte link lijkt dus semantisch gezien niet overeen te komen met het doel en levert daarom problemen op. Daarnaast liepen enkele proefpersonen tegen *competing heading* problemen aan doordat zij hun antwoord dachten te vinden onder het kopje ‘Deeltijd/Uit dienst’. Het vervroegen van de pensioenleeftijd is echter niet gelijk aan het eerder uit dienst gaan en leidt dus niet tot het juiste antwoord.

Ook voor de vragen 3a, 3b en 3c omtrent deeltijdwerk lagen de vindcores onder de 50%. Opmerkelijk hierbij was dat veel proefpersonen in eerste instantie wel goed op weg waren door het deeltijdpercentage aan te passen. Vervolgens begrepen slechts een aantal van hen dat de veranderingen in het AOW, het ouderdomspensioen en het pensioengevend salaris in de tabel onder het kopje ‘Uw

Keuzes' te vinden waren. Er moest dus geschakeld worden naar een ander kopje zonder dat hierop gewezen wordt.

Het antwoord op vraag 1a werd het makkelijkst gevonden: *Wat is uw opgebouwd pensioen tot nu toe?* Slechts drie proefpersonen kwamen niet achter het juiste antwoord. Opnieuw ligt de verklaring bij de benaming van het bijbehorende kopje: 'Opgebouwd pensioen'. De vraag ligt semantisch gezien zo dicht bij het kopje dat proefpersonen er geen moeite mee hadden het verband te leggen tussen de vraag en het klikken op het juiste kopje.

7.3 Aanbevelingen

Uit voorgaande analyse blijkt dat de meeste problemen bij het vinden van informatie op de Philips Pensioenplanner veroorzaakt zijn door onduidelijke kopjes. Het is raadzaam om de naam van enkele kopjes beter af te stemmen op de aangeboden informatie. Bovendien lijkt het verstandig de informatie onder 'Uw Keuzes' bij het blok 'Uw Keuzemogelijkheden' te verspreiden over meerdere kopjes. Het is namelijk onlogisch dat informatie met betrekking tot deeltijd wel over een eigen tabblad beschikt, maar de keuze in pensioenleeftijd en de hoog-laagregeling niet. Het laatste tabblad van het blok dient gevormd te worden door 'Uw Inkomensoverzicht'. Verwacht wordt dat gebruikers op deze manier beter begrijpen waar de gevolgen van de gemaakte keuzes terug te vinden zijn. Veel gebruikers liepen na het aanpassen van bepaalde instellingen namelijk vast doordat ze niet wisten waar ze de bedragen konden vinden.

Gedurende de scenariotest viel tevens op dat proefpersonen over het algemeen weinig gebruik maakten van de extra informatie die via de vraagtekenanimatie te vinden was. Het is raadzaam gebruikers hier in de welkomtttekst al over te informeren. Een laatste aanbeveling betreft de lay-out van de planner. Een aantal proefpersonen mistten relevante informatie doordat ze niet doorhadden dat op bepaalde pagina's naar beneden gescrold kon worden. Dit probleem kan verholpen worden door de informatie op één pagina te plaatsen.

Literatuur

- Abraham, R.G. & Chapelle, C.A. (1992). The meaning of cloze test scores: an item difficulty perspective. *Modern Language Journal*, 76(4), 468-479.
- AFM (2010 a). *Een onderzoek naar interesse in, duidelijkheid van en behoefte aan informatie via het pensioenoverzicht*. Amsterdam: AFM rapport. Ontleend aan <http://www.afm.nl/~media/Files/rapport/2010/presentatie-upo-onderzoek.ashx>
- AFM (2010 b). *Geef Nederlanders pensioeninzicht: Werken aan vertrouwen door het dichten van de verwachtingskloof*. Amsterdam: AFM rapport. Ontleend aan http://www.afm.nl/~media/files/rapport/2010/rapport_geef_nederlanders_pensioeninzicht.ashx
- Alexander, P.A., and Jetton, T.L. (2000). Learning from text: A multidimensional and developmental perspective. In M. Kamil, P.D. Pearson, R. Barr, and P. Mosenthal (Eds.), *Handbook of reading research* (pp. 285-310). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Blackmon, M.H., Kitajima, M., & Polson, P.G. (2005). Tool for accurately predicting website navigation problems, non-problems, problem severity, and effectiveness of repairs. In *Proceedings of SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. CHI'05. ACM, New York, 31-40.
- Disclaimer. (2014). Ontleend aan <https://www.philipspensioenfonds.nl/pensioenplanner/indexpensioenplanner3.html>
- Ferro Explore. (2012). *Mijnpensioenoverzicht.nl. Definitief rapport naar aanleiding van een kwalitatief onderzoek*. Amsterdam.
- Field, A. (2010). *Discovering statistics using SPSS* (3rd ed.). London, England: Sage.
- 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.

- Kraf, R. & Pander Maat, H. (2009). Leesbaarheidsonderzoek: oude problemen, nieuwe kansen. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 31(2), 97-123.
- Lentz, L.R & Pander Maat, H.L.W. (2013). De gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht. *Netspar Occasional Paper*. Universiteit Utrecht.
- Nell, L., & Lentz, L. (2012). *How pension organizations deal with communication regulations: Explorative research into mandatory information*. Utrecht: UiL-OTS.
- Ozuru, Y., & Dempsey, K., & McNamara, D.S. (2009). Prior knowledge, reading skill, and tekst cohesion in the comprehension of science texts. *Learning and Instruction*, 19, 228-242.
- Pensioenfederatie. (2010). *Het Nederlands Pensioensysteem*. Ontleend aan http://www.pensioenfederatie.nl/Document/Publicaties/Uitgaven/Nederlandse_pensioensysteem_Nederlandstalige_versie.pdf
- Pensioenwet. (2005-2006). *Tweede Kamer der Staten Generaal Vergaderjaar 2005-2006*, 30 413 nr.3. Ontleend aan <http://www.belastingdienstpensioensite.nl/30413-03%20Memorie%20van%20Toelichting.pdf>
- PGGM. (2013). *Op naar actieve pensioenconsumenten*. Tilburg: Netspar. Ontleend aan <http://www.pggm.nl/wat-vinden-we/Documents/Op-naar-actieve-pensioenconsumenten.pdf>
- Rouet, J.F., Coutelet, B. (2008). The Acquisition of Document Search Strategies in Grade School Students. *Applied Cognitive Psychology*, 22, 389-406.
- Shapiro, A. (2004). How including prior knowledge as a subject variable may change outcomes of learning research. *American Educational Research Journal*, 41(1), 159-189
- Stahl, S.A. (2003). Vocabulary and readability: How knowing word meanings affects comprehension. *Topics in Language Disorders*, 23, 241-247.
- Stahl, S., Jacobson, M., Davis, C., & Davis, R. (1989). Prior Knowledge and difficult vocabulary in the comprehension of unfamiliar text. *Reading Research Quarterly*, 27-43

- Stichting Pensioenregister. (2012). *Jaarverslag 2012*. Utrecht. Ontleend aan <http://www.pensioenregister.nl/Pensioenregister%20jaarverslag%202012.pdf>
- SZW (2012). *Pensioen in duidelijke taal*. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- TNS NIPO (2012). *Rapport Pensioencommunicatie: behoeften en barrières*. Amsterdam.
- Wijzer in Geldzaken. (2009). *Nieuw meetinstrument: 'de pensioenbewustzijn-meter'*. Den Haag: CentiQ, Stichting Pensioenkijker.nl en TNS NIPO. Ontleend aan <http://www.wijzeringeldzaken.nl/media/58451/pensioenbewustzijnmeter.pdf>
- Wijzer in Geldzaken. (2012). *Pensioenbewustzijn*. Den Haag: TNS NIPO. Ontleend aan http://www.wijzeringeldzaken.nl/media/289294/rapp_pensbewustzijn_jan2012.pdf
- Wijzer in Geldzaken. (2013). *Wijzer in geldzaken pensioenmonitor: Een onderzoek onder de Nederlandse beroepsbevolking naar kennis, houding en gedrag rondom de oudedagsvoorziening*. Intomart GFK. Ontleend aan <http://www.wijzeringeldzaken.nl/media/986341/20131001%20rapport%20wijzer%20in%20geldzaken%20pensioenmonitor.pdf>
- Zwaan, R.A. & Rapp, D.N. (2006). *Discourse comprehension*. *Handbook of Psycholinguistics*, 725-764. London: Academic Press.

Bijlagen

A. Introductie en procedure

Beste proefleider,

In dit document vind je informatie over de procedure van het onderzoek en introductie voor deelnemers.

!!! Vergeet niet: !!!

- Geluids- en screencapture-opnamen te maken van de scenariotest
- Bij te houden hoe lang de deelnemers doen over Financiële geletterdheids- Pensioen kennis-, Cloze- en Woordenschat testen (invullen op observatieformulier)
- Bij te houden hoe lang de deelnemers over iedere vraag van de scenariotest doen

Voordat je start met de afname van de vragenlijsten, geef je de deelnemer een korte, mondelinge introductie op het onderzoek. Daarin komen ten minste onderstaande onderwerpen terug:

- Welkom
- Bedanken voor deelname
- Onderzoek naar pensioencommunicatie
- We onderzoeken de Pensioentool van Philips/Pensioen kijker, waar mensen actuele informatie kunnen vinden over hun pensioensituatie
- Deelnemer krijgt aantal schriftelijke vragenlijsten + mondelinge vragenlijst
- Niet de deelnemer, maar de website wordt getest
- Onderzoek neemt ongeveer een uur in beslag

Na deze introductie start je met de afname van de vragenlijsten in deze volgorde:

1. Demografische gegevens
2. Financiële geletterdheid (maximaal 10 minuten)
3. Woordenschat (maximaal 5 minuten)
4. Pensioen kennis, Cloze 1 en Cloze 2 in 6 varianten (beurtelings andere volgorde per ppn, maximaal 10 minuten per test)
 - 1) Pensioen kennis – ClozeP – ClozeD
 - 2) Pensioen kennis – ClozeD – ClozeP
 - 3) ClozeP – Pensioen kennis – ClozeD
 - 4) ClozeP – ClozeD – Pensioen kennis
 - 5) ClozeD – Pensioen kennis – ClozeP
 - 6) ClozeD – ClozeP - Pensioen kennis

5. Scenariotest (wordt mondeling afgenomen!)

Tijdens het zoeken:

- Als proefpersoon antwoord uit zijn hoofd geeft, vraag dan of hij dat op de website kan aanwijzen
- Goede antwoorden mogen pas gegeven worden nadat de hele vragenlijst is afgenomen
- Na 2 minuten onverrichter zaken zoeken door de proefpersoon mag je doorgaan naar de volgende vraag. Antwoord is dan niet gevonden en niet juist.
- Als proefpersoon daarom vraagt, mag je (delen van) de vraag herhalen.

In de vragenlijst demografische gegevens moet door de proefleider de volgende informatie ingevuld worden:

Nummer deelnemer:	1. Eline: 1 t/m 15 2. Jennifer: 16 t/m 30 3. Maaïke: 31 t/m 45 4. Fleur: 46 t/m 60 5. Mieke: 61 t/m 75 6. Patsy: 76 t/m 90
Proefleider:	1. Eline 2. Jennifer 3. Maaïke 4. Fleur 5. Mieke 6. Patsy
Testvolgorde:	1. Pensioenkennis – ClozeP – ClozeD 2. Pensioenkennis – ClozeD – ClozeP 3. ClozeP – Pensioenkennis – ClozeD 4. ClozeP – ClozeD – Pensioenkennis 5. ClozeD – Pensioenkennis – ClozeP 6. ClozeP – ClozeD – Pensioenkennis
Relatie:	1. Gezinslid 2. Verder verwijderd familielid 3. Vriend/kennis 4. Vriend/kennis van familielid 5. Vriend/kennis van vriend/kennis 6. Geen relatie

B. Vragenlijst demografische gegevens

IN TE VULLEN DOOR PROEFLEIDER

Nummer deelnemer
..... Proefleider
..... Versie
.....
Testvolgorde

Relatie

IN TE VULLEN DOOR DEELNEMER

Geslacht 0 man 0 vrouw

Leeftijd jaar

Hoogst voltooide opleiding

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

Aan het werk vanaf (jaartal)

Type dienstverband op dit moment

- 0 In loondienst, fulltime
- 0 In loondienst, parttime

- Zelfstandige
- Werkzoekend
- Geen dienstverband, niet werkzoekend
- Anders, namelijk

Uw inkomensschaal (nettobedragen)

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

De branche waaronder uw werkgever valt

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

Hoe 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

C. Financiële geletterdheidstest

FINANCIËLE KENNIS

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!

A De waarde van geld

1. De waarde van de euro wordt bepaald door:

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

B Sparen en beleggen

2. Stel dat u €100,- op een spaarrekening heeft staan. De rente is 20% per jaar en u neemt nooit geld of rente op. Hoeveel heeft u na 5 jaar in totaal op uw rekening staan?

- a. Meer dan €200,-
- b. Precies €200,-
- c. Minder dan €200,-
- d. Ik weet het niet

3. Wat is een obligatie?

- a. Een bewijs van eigenaarschap van een (klein) deel van een onderneming
- b. Een lening aan de overheid of een onderneming in ruil voor een rentevergoeding
- c. Een risicovolle spaarrekening met een relatief hoge rente
- d. Een beleggingsfonds dat de inleg van meerdere beleggers samenvoegt en dit verdeelt over verschillende beleggingen
- e. Ik weet het niet

4. Als een investeerder zijn geld spreidt over verschillende aandelen en obligaties, wat gebeurt er dan met het risico om geld te verliezen?

- a. Het risico stijgt
- b. Het risico daalt
- c. Het risico blijft gelijk
- d. Ik weet het niet

5. Als u wordt aangeboden om een investering te doen met een verwacht rendement van 15%, terwijl het verwachte rendement van gelijksoortige investeringen 10% is, dan is het risico van de investering waarschijnlijk:

- a. Lager dan dat van gelijksoortige investeringen
- b. Hetzelfde als dat van gelijksoortige investeringen

- c. Hoger dan dat van gelijksoortige investeringen
- d. Ik weet het niet

6. Uitgaande van een lange periode (bijvoorbeeld 20 jaar), wat geeft normaalgesproken het hoogste rendement?

- a. Spaarrekeningen
- b. Obligaties
- c. Aandelen
- d. 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?

- a. Meer dan vandaag
- b. Precies hetzelfde
- c. Minder dan vandaag
- d. 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?

- a. Meer dan nu
- b. Hetzelfde als nu
- c. Minder dan nu
- d. 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 €10.000 euro met een bijbaan. Nadat ze afstudeerde, vond ze een baan waar in 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 5x zo hoog als toen ze studeerde
- b. 5x zo hoog als toen ze studeerde
- c. Minder dan 5x 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

D. Woordenschattest

WOORDENSCHAT

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!

Wat is de betekenis van de dikgedrukte woorden?

1. Er kwam een **abrupt** einde aan ons gesprek.

- a. verrassend
- b. plotseling
- c. vervelend
- d. positief
- e. ik weet het niet

2. Zij was gisteren erg **recalcitrant**.

- a. opgewekt
- b. geërgerd
- c. opstandig
- d. meegaand
- e. ik weet het niet

3. De gasten namen een **aperitief**.

- a. drankje voor het eten
- b. nagerecht
- c. rookpauze
- d. voor de tweede keer opscheppen
- e. ik weet het niet

4. Zij staat bekend als **filantroop**.

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

5. Zijn bijdrage aan het werk is **marginiaal**.

- 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 **fRICTIE** tussen Jan en Maria.

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

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

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

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

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

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

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

23. Zij is **MEGALOMAN**.

- 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

E. Pensioenkennistest

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 pensioenfondsen geld in aandelen?

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

5. Welke factoren zijn van invloed op de hoogte van uw pensioen?

- a. Het salaris dat u per uur verdient, of u wel/niet AOW ontvangt, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft

- b. Het aantal uren dat u per week werkt, of u wel/niet AOW ontvangt, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
- c. Het aantal uren dat u per week werkt, het salaris dat u per uur verdient, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
- d. Ik weet het niet

6. Wie zijn deelnemers aan een pensioenregeling?

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

B Wie heeft recht op AOW en pensioen?

7. Michel bereikt de wettelijke AOW-leeftijd. Hij heeft de Franse nationaliteit, maar woont al ongeveer 25 jaar in Nederland. Hoe zit het met de AOW die Michel van de Nederlandse overheid ontvangt?

- a. Michel krijgt geen AOW
- b. Michel krijgt alleen AOW voor de jaren die hij in Nederland heeft gewerkt
- c. Michel krijgt alleen AOW voor de jaren die hij in Nederland heeft gewoond
- d. Ik weet het niet

8. Hanna wint op haar 64e de jackpot in de Staatsloterij, waardoor ze ineens multimiljonair is. Heeft zij nog steeds recht op AOW wanneer zij de wettelijke AOW-leeftijd bereikt?

- a. Nee, haar eigen vermogen is te hoog geworden om nog AOW te ontvangen
- b. Ja, de AOW is een volksverzekering: iedereen die in Nederland woont of werkt bouwt AOW op
- c. Ja, de AOW betreft een vast percentage van het eigen vermogen: Hanna krijgt nu zelfs meer AOW
- d. Ik weet het niet

C De hoogte van pensioen en AOW

9. Als u bijverdient tijdens uw pensioen, worden de inkomsten dan afgetrokken van het pensioen?

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

10. Krijgt iemand met een hoog pensioen minder AOW?

- a. Nee, de hoogte van de AOW is niet gerelateerd aan de hoogte van het pensioen

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

D Levensmomenten die pensioen raken

11. Welke veranderingen in uw leven zijn van invloed op uw toekomstige pensioen?

- a. Uw partner stopt met werken, u krijgt kinderen, u maakt promotie
- b. Uw partner stopt met werken, u maakt promotie, u gaat minder werken
- c. U krijgt kinderen, u maakt promotie, u gaat minder werken
- d. Ik weet het niet

12. Wat is waardeoverdracht?

- a. Het overdragen van uw pensioenrechten aan uw nabestaanden
- b. Het meenemen van pensioenrechten bij wisseling van werkgever
- c. Het omzetten van het partnerpensioen dat u heeft opgebouwd voor uw partner in een pensioensverhoging
- d. Ik weet het niet

13. Wanneer ontstaat een AOW-gat?

- a. Als het inkomen van een partner jonger dan 65 jaar afgetrokken wordt van de AOW
- b. Als de partnertoeslag voor AOW'ers met een partner jonger dan 65 komt te vervallen
- c. Als de prepensioenregeling eindigt op 65 jaar, terwijl de AOW dan nog niet ingaat
- d. Ik weet het niet

E Partnerpensioen

14. Voor wie is er, behalve uw partner, nog meer pensioen geregeld als u komt te overlijden?

- a. Uw (studerende of invalide) kinderen jonger dan 27 of 30 jaar
- b. Dit is afhankelijk van de afspraken die u heeft gemaakt met uw werkgever
- c. Wanneer u komt te overlijden is alleen het pensioen van u en uw partner geregeld
- d. Ik weet het niet

15. Connie is gescheiden. Heeft zij recht op een partnerpensioen als haar ex-partner overlijdt?

- a. Nee, partnerpensioen geldt alleen voor de echtgenoot op het moment van overlijden
- b. Alleen wanneer zij niet opnieuw getrouwd is, want dan ontvangt zij al partnerpensioen van haar nieuwe partner

- c. Ja, behalve als het partnerpensioen op risicobasis was verzekerd
- d. Ik weet het niet

16. Theo is vijf jaar geleden gescheiden. Heeft hij recht op een deel van het pensioen van zijn ex-partner?

- 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

F. Pensioenclozetest

CLOZE-P

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!

Pensioen

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

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

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

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

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

G. 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 uw huidige dienstverband voortzet tot 67-jarige leeftijd?
C) Staat dit bedrag vast?
2. Wat wordt uw bruto pensioeninkomen als u op 65^e 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^e met pensioen. Uw wilt gebruik maken van de hoog-laagregeling. Uw wilt tot aan uw 72^e meer pensioen ontvangen. Uw kiest ervoor dat het laagste pensioen 75% is van het hoogste pensioen.

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

H. Observatieformulier scenariovragen

Observatieformulier bij onderzoek naar Philips Pensioenplanner - 5 vragen

Datum test:

Nr. proefleider:

Nr. deelnemer:

Versie:

Tijd gebruikt voor fin. geletterdheid:

Tijd gebruikt voor clozeP:

Tijd gebruikt voor woordenschat:

Tijd gebruikt voor pensioenkennis: **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 of bij Keuzes in de grafiek of bij pdf overzicht)</i>
3c	Ja / Nee		• €37.344	<i>(bij Pensioengegevens of 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	