

Lees ik dit nou goed?

*De invloed van leesvaardigheid op vindbaarheid- en begripsprestaties op
www.mijnpensioenoverzicht.nl*

Daniëlle Elbertse

3638529

10 april 2015

Bachelorscriptie Communicatie- en informatiewetenschappen

Departement Nederlands, Blok 3

Universiteit Utrecht

Scriptiebegeleidster: Mw. M. L. Nell

Samenvatting

In dit onderzoek wordt er onderzoek gedaan naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie op mijnpensioenoverzicht.nl en de invloed van leesvaardigheid op het vinden en begrijpen van deze informatie. Aan de hand van twee clozetesten wordt de leesvaardigheid van de proefpersonen gemeten, om vervolgens aan de hand van een scenariotest de vind- en begripsprestaties van deze proefpersonen te onderzoeken. Allereerst komt naar voren dat met de clozetest over donorregistratie algemene leesvaardigheid gemeten wordt, terwijl de clozetest over pensioenen ook pensioen kennis meet. De clozetest over pensioenen meet dus de pensioenleesvaardigheid van de proefpersonen. Uit dit onderzoek blijkt dat zowel de algemene leesvaardigheid als de pensioenleesvaardigheid van de proefpersonen laag is en dat hoger opgeleiden hoger scoren op algemene leesvaardigheid en pensioenleesvaardigheid. Uit de berekening van de vind- en begripsscores blijkt dat de vind- en begripsprestaties van de proefpersonen buitengewoon hoog zijn. Daarnaast blijkt er een significant verschil te zijn tussen mannen en vrouwen op de vind- en begripsprestaties. Uit een regressieanalyse blijkt dat pensioenleesvaardigheid voor 4% de vindprestaties voorspelt. Er kan geconcludeerd worden dat de informatie op mijnpensioenoverzicht.nl voor iedereen vindbaar en begrijpelijk is, met als uitzonderingen dat mannen de informatie net iets beter vinden en begrijpen dan vrouwen en de dat mensen met een hogere pensioenleesvaardigheid een kleine voorsprong hebben bij het vinden en begrijpen van deze informatie.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Theoretisch kader	5
2.1 Pensioencommunicatie	5
2.2 Vindbaarheid en begrijpelijkheid	5
2.2.1 Meetinstrumenten	6
2.2.2 Demografische kenmerken	7
2.3 Leesvaardigheid	7
2.3.1 Meetinstrumenten: Clozetest	8
2.4 Online leesvaardigheid en tekstbegrip	8
2.5 Pensioenleesvaardigheid	9
3. Probleemstelling	10
4. Methode	11
4.1 Proefpersonen	11
4.2 Onderzoeksubject: de website	12
4.3 Materiaal	12
4.3.1 Demografische gegevens	12
4.3.2 Clozetesten	12
4.3.3 Pensioenkenntest	14
4.3.4 Scenariotest	14
4.4 Procedure	15
5. Resultaten	17
5.1 Betrouwbaarheid	17
5.2 Leesvaardigheid	17
5.2.1 Samenhang clozetesten	18
5.2.2 Voorkennis pensioenen	18
5.2.3 Clozetest pensioenen	18
5.2.4 Clozetest donoregistratie	19
5.3 Vind-, begrips- en successcores	20
5.4 Samenhang leesvaardigheid en vind-, begrips- en successcores	22
6. Conclusie en discussie	25
7. Aanbevelingen en opmerkingen	28
8. Literatuurlijst	30
9. Bijlagen	32

1. Inleiding

Er zijn ontelbare lastige onderwerpen die deel uit maken van het dagelijks leven van de Nederlandse burger, zoals het invullen van je belastingaangifte, het kiezen voor de ‘juiste’ politieke partij en het afsluiten van een geschikte hypotheek. Maar één van de lastigste onderwerpen blijkt toch het pensioen te zijn. Begin 2015 is er in de Tweede Kamer een nieuwe Wet Pensioencommunicatie aangenomen waarin de noodzaak van heldere en complete pensioencommunicatie is vastgelegd. Eén van de middelen om pensioeninformatie te communiceren is de pensioentool www.mijnpensioenoverzicht.nl. Deze website wordt al geruime tijd gebruikt om de Nederlandse burger te informeren over zijn of haar pensioensituatie, maar zal vanaf nu ook in de wet geregistreerd staan als hulpmiddel bij het verstrekken van pensioeninformatie. De website verschaft de Nederlandse burger informatie over twee van de drie onderdelen van het Nederlands pensioenstelsel, namelijk het basisinkomen dat uitgekeerd wordt door de regering (AOW) en het bij de werkgever opgebouwde aanvullend pensioen. Het derde onderdeel van het Nederlands pensioenstelsel bestaat uit individuele verzekeringen. Hier wordt echter geen informatie over verschaft op de website.

Zoals al eerder is benoemd, is het belangrijk dat pensioeninformatie voor iedereen helder en compleet is. Dit betekent dat ook dat de informatie op mijnpensioenoverzicht.nl helder en compleet moet zijn. Om de burger van meer en duidelijkere pensioeninformatie te voorzien is er een nieuwe demoversie van deze website ontwikkeld. Deze demoversie bevat naast de geschatte pensioenbedragen veel nieuwe onderdelen. Zo is er in de demoversie informatie beschikbaar over de invloed van veranderende situaties op het pensioen, zoals bij overlijden, samenwonen of bij ontslag. Daarnaast biedt de website de mogelijkheid om het huidige salaris te vergelijken met het te verwachten pensioenbedrag en biedt de website ook de optie om het gezamenlijk pensioen te bekijken. De vraag is echter: is de website met zoveel nieuwe informatie wel duidelijk en compleet voor iedereen?

In dit onderzoek is onderzocht of leesvaardigheid de begrijpelijkheid en vindbaarheid van de informatie op www.mijnpensioenoverzicht.nl beïnvloedt. Hierbij is gekeken naar de voorkennis, de leesvaardigheid, en de vind- en begripsprestaties van gebruikers van mijnpensioenoverzicht.nl.

Allereerst wordt er in het theoretisch kader een overzicht gegeven van de voor dit onderzoek relevante wetenschappelijke literatuur. Vervolgens wordt de probleemstelling uiteengezet, de methode besproken, en worden de resultaten gepresenteerd. In de conclusie en discussie worden

allereerst de deelvragen en vervolgens de hoofdvraag beantwoord, om af te sluiten met een hoofdstuk met aanbevelingen voor de ontwikkelaars van mijnpensioenoverzicht.nl.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de relevante wetenschappelijke literatuur met betrekking tot dit onderzoek.

2.1 Pensioencommunicatie

Voor de Nederlandse burger blijft het pensioen een lastig onderwerp. Slechts 10% van de Nederlanders is volledig pensioenbewust, dat wil zeggen dat zij op de hoogte zijn van hun pensioeninkomen, weten of dit voldoende is en wat de mogelijkheden zijn om meer pensioen op te bouwen (Lentz & Pander Maat, 2013). In dit onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) naar het Uniform Pensioen Overzicht wist 69% van de respondenten op alle drie de vragen geen antwoord te geven en is daarmee volledig 'pensioenonbewust'. Volgens Visser, Kloosterveld en Oosterboer (2012) komt dit door het gebrek aan motivatie. Nagenoeg 71% van de pensioendeelnemers staat niet open voor informatie over het pensioen, wat voornamelijk te wijten is aan "het gebrekkig vertrouwen in de eigen vaardigheden om met die pensioeninformatie aan de slag te gaan." (Lentz & Pander Maat, 2013, pp. 1-2).

De in 2007 ingevoerde Wet Pensioencommunicatie verplicht elke pensioenuitvoerder om een jaarlijks Uniform Pensioen Overzicht (UPO) te verstrekken aan pensioengerechtigden. Het nieuwe wetsvoorstel Pensioencommunicatie dat begin 2015 aangenomen is door de Tweede Kamer moet zorgen voor een verbeterde communicatie van pensioenuitvoerders naar pensioengerechtigden. De verstrekte informatie moet correct, duidelijk en evenwichtig zijn, en er moet een overzicht verstrekt worden van de risico's en keuzes van pensioendeelnemers (Wetsvoorstel Pensioencommunicatie, 2014; Wet pensioencommunicatie is door de kamer, 2015). Om dit te kunnen bewerkstelligen, kunnen pensioenuitvoerders gebruik maken van de online tool www.mijnpensioenoverzicht.nl, die in dit onderzoek besproken zal worden.

2.2 Vindbaarheid en begrijpelijkheid

Om te kijken hoe duidelijk de pensioencommunicatie op de nieuwe demoversie van mijnpensioenoverzicht.nl is, wordt de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie op de demoversie van de website getest. Er zijn verschillende manieren om vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie in een tekst te definiëren. In dit onderzoek wordt de vindbaarheid van informatie gedefinieerd als het wel of niet vinden van informatie. De begrijpelijkheid wordt opgevat als de correctheid van de gevonden informatie.

Het vinden van informatie in een tekst is volgens Lentz en Pander Maat (2010) essentieel. Voordat de juiste informatie begrepen kan worden, moet deze informatie namelijk eerst gevonden worden. Zodra de informatie gevonden is, doorloopt de lezer drie processen om tot tekstbegrip te komen (Kintsch, 1998). Allereerst verwerkt de lezer de tekst op oppervlakteniveau. Dit is het meest globale niveau waarbij de lezer de symbolen op de pagina omzet in woorden en de plaats van deze woorden in zinnen en tekstdelen bepaalt. Vervolgens verwerkt de lezer de informatie op tekst-base niveau. Hierbij wordt de betekenis van de tekst verwerkt. Dit betreft de expliciete betekenis van de tekst zoals in de tekst is uitgedrukt. Dit betekent dat de lezer enkel de oppervlakkige betekenis van de tekst verwerkt. Om tot een diepere betekenis van de tekst te komen, maakt de lezer een situatiemodel. Hierbij constitueert de lezer een mentale representatie van de tekst door de tekst te koppelen aan zijn of haar voorkennis en doelen. Wanneer dit lukt, zal de lezer de tekst volledig kunnen begrijpen. In hoeverre dit lukt is volgens Zwaan en Rapp (2006) afhankelijk van de mate van integratie met de voorkennis van de lezer en daardoor per persoon verschillend.

2.2.1 Meetinstrumenten

Sanders en van Wijk (2002) maken voor het meten van vindbaarheid en begrijpelijkheid onderscheid tussen twee methodes. De online methode wordt gebruikt om de processen te meten die zich tijdens het lezen afspelen. Een onderdeel van de online methode is de meting van de leestijd. Deze meting geeft inzicht in hoe snel de lezer tot een antwoord is gekomen. De offline methode richt zich op de vraag of er een situatiemodel is gemaakt tijdens het lezen en of dit heeft gezorgd voor correcte interpretatie van de tekst. Dit wordt gedaan door het stellen van vragen en een analyse van de gegeven antwoorden. Er kan geconcludeerd worden dat er een situatiemodel is opgesteld wanneer de proefpersoon een juist antwoord heeft gegeven.

De vindbaarheid van een tekst wordt uitgedrukt in de vindscore (Lentz & Pander Maat, 2013). De score 0 wordt toebedeeld wanneer er geen antwoord gevonden wordt. De score 1 wordt toebedeeld wanneer er wel een antwoord gevonden wordt. Dankzij deze score kunnen de gemiddelde vindcores per proefpersoon of per vraag uitgerekend worden.

De begrijpelijkheid van een tekst wordt uitgedrukt in de begripsscore (Lentz & Pander Maat, 2013). De score 0 wordt toebedeeld wanneer er een onjuist antwoord gevonden wordt. De score 1 wordt toebedeeld wanneer er wel een correct antwoord gevonden wordt. Hiermee kunnen de gemiddelde begripsscores per proefpersoon en per vraag uitgerekend worden.

Ten slotte worden de vindbaarheid en de begrijpelijkheid samengenomen om te onderzoeken of proefpersonen die een antwoord hebben gevonden ook daadwerkelijk dit antwoord begrijpen. Dit wordt de successcore genoemd (Lentz & Pander Maat, 2013). Deze score wordt berekend door de vindscore te vermenigvuldigen met de begripsscore.

2.2.2 Demografische kenmerken

In het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) over de gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioen Overzicht is gebleken dat een hogere opleiding bijdraagt aan het vinden van de juiste informatie. Leeftijd en geslacht bleken in dit onderzoek geen invloed te hebben op de vind- en begripsprestaties van de proefpersonen. Of dit ook geldt voor het vinden van informatie in een online omgeving zoals mijnpensioenoverzicht.nl, is in dit onderzoek onderzocht.

2.3 Leesvaardigheid

Naast onderzoek naar de invloed van demografische kenmerken op vind- en begripsprestaties draait een groot deel van dit onderzoek om de leesvaardigheid van de proefpersonen en de invloed hiervan op het vinden en begrijpen van informatie. Leesvaardigheid helpt lezers met het verbinden van ideeën en concepten in verschillende delen van een tekst met behulp van beredenerende processen (Daneman & Hannon, 2001). Het proces van het verbinden van deze verschillende ideeën helpt de lezer een tekst beter te begrijpen, zelfs wanneer een lezer geen voorkennis heeft (Ozuru, Dempsey & McNamara, 2009).

Wanneer de leesvaardigheid laag is hebben lezers meer moeite met het koppelen van verschillende thema's in een tekst (Lorch, Lorch & Morgan, 1987), met het integreren van de tekst om zo tot een algemeen thema van de tekst te komen (Palincsar & Brown, 1984) en met het maken van inferenties in de tekst (Cain et al., 2004), wat uiteindelijk tot een lager tekstbegrip leidt. Daarnaast is uit onderzoek van Silagi et al. (2014) gebleken dat hoogopgeleiden in teksten beter inferenties kunnen maken dan laagopgeleiden. Het maken van inferenties is een onderdeel van leesvaardigheid en volgens de auteurs belangrijk om teksten correct te kunnen interpreteren.

Lentz en Pander Maat (2013) stellen echter dat als leesvaardigheid invloed heeft op het begrijpen van een tekst, teksten dus niet voor iedereen even begrijpelijk zijn. Invloed van leesvaardigheid op het begrijpen van een tekst is dus niet gewenst.

2.3.1 Meetinstrumenten: Clozetest

Een veelgebruikt instrument om leesvaardigheid te meten is de clozetest. Bij een clozetest worden verschillende woorden uit de tekst weggelaten en moeten de proefpersonen deze woorden invullen. Volgens Francis (1999) kunnen clozetesten gezien worden als een perfecte manier om leesvaardigheid te meten omdat deze testen zelfstandigheid, verbondenheid en complete segmenten van discourse constitueren. Ze vragen de lezer om een simultane toepassing van woordenschat, grammaticale competentie, decodering op zinsniveau en begrip op passageniveau.

Abraham en Chapelle (1992) hebben onderzoek gedaan naar drie soorten clozetesten. Bij de fixed-ratio clozetest wordt elk zoveelste woord in de zin vervangen door een cloze-gat. Bij de rational fill-in is er sprake van willekeurige cloze-gaten die zonder verdere hulp ingevuld moeten worden. Daarnaast is er de rational multiple-choice clozetest, waarbij de lezer de mogelijkheid krijgt om uit meerdere mogelijke antwoorden te kiezen om zo het cloze-gat te vullen. Abraham en Chapelle (1992) zijn tot de conclusie gekomen dat de rational fill-in clozetest de meest betrouwbare vorm van de clozetest is en daarom is deze vorm van de clozetest in dit onderzoek gebruikt.

2.4 Online leesvaardigheid en tekstbegrip

Tegenwoordig wordt steeds meer informatie online aangeboden en gelezen. Een duidelijk voorbeeld hiervan is de informatie op mijnpensioenoverzicht.nl. Volgens Driessen (2013) zorgt het lezen van online informatie ervoor dat mensen steeds vaker snel en oppervlakkig lezen, en vaker tussen informatie schakelen. Daardoor wordt het volgens haar steeds moeilijker om langere tijd aandachtig te lezen. Dit resulteert volgens Driessen (2013) in het fenomeen dat mensen bij het zien van lange teksten liever afhaken of naar een papieren versie grijpen. Het is dus essentieel om in een online omgeving korte teksten aan te bieden, zodat de lezer niet voortijdig afhaakt.

De manier waarop lezers een online tekst lezen is afhankelijk van hun online leesvaardigheid. Volgens Leu et al. (2007) kan online leesvaardigheid gedefinieerd worden aan de hand van vijf belangrijke functies: het identificeren van belangrijke vragen, het vinden van informatie, het analyseren van informatie, het verwerken van informatie en tot slot het communiceren van deze informatie. Deze vijf functies beschrijven de kern van online leesvaardigheid, maar overlappen ook met de offline leesvaardigheid. Er zullen echter altijd verschillen zijn tussen offline en online leesvaardigheid, zoals tijdens het verwerken van informatie. Tijdens het lezen van offline teksten verwerkt de lezer de tekst op één manier, namelijk het toekennen van betekenis aan de tekst. Wanneer een lezer een online tekst leest, kent de lezer niet alleen betekenis toe aan de tekst, maar construeert

de lezer de tekst ook aan de hand van de keuzes die gemaakt zijn. Het gaat hierbij om keuzes over welke website er gebruikt wordt, welke links er gevolgd moeten worden en met wie er gecommuniceerd wordt. Leu et al (2007) concluderen uit hun onderzoek dat online en offline leesvaardigheid niet als volledig gelijk beschouwd mogen worden. Het is dus belangrijk om hier meer onderzoek naar te doen.

Zoals al eerder in dit theoretisch kader aan bod kwam, leidt lage leesvaardigheid volgens Lorch, Lorch en Morgan (1987), Palincsar en Brown (1984) en Cain et al. (2004) tot een lager tekstbegrip. De vraag in dit onderzoek is echter: leidt lage leesvaardigheid ook in een online omgeving tot lager tekstbegrip?

2.5 Pensioenleesvaardigheid

Naast leesvaardigheid kan er ook gekeken worden of voorkennis invloed heeft op het vinden en begrijpen van informatie. In dit onderzoek wordt leesvaardigheid onderzocht aan de hand van twee clozetesten, namelijk een clozetest over pensioenen en een clozetest over orgaandonatie. De vraag is echter of bij het meten van leesvaardigheid aan de hand van de clozetest over pensioenen, voorkennis over pensioenen ook invloed heeft. Dit zou dan betekenen dat de clozetest over pensioenen niet de algemene leesvaardigheid meet, maar de pensioenleesvaardigheid. Zoals al eerder aan bod is gekomen in het theoretisch kader, heeft het activeren van voorkennis een grote invloed op het maken van een situatiemodel door de lezer (Zwaan & Rapp, 2006). Khosrowjerdi & Iranshahi (2011) zijn in hun onderzoek tot de conclusie gekomen dat mensen informatie sneller vinden wanneer zij meer voorkennis hebben. Dit zou verklaard kunnen worden door het idee dat mensen met meer voorkennis de gevonden informatie beter kunnen evalueren (Alba en Hutchinson, 1987). In het geval van mijnpensioenoverzicht.nl is het echter niet gewenst dat voorkennis een rol speelt bij het begrijpen van de tekst. Lentz en Pander Maat (2013) stellen dat documenten over pensioeninformatie zelf pensioeninformatie moeten verschaffen en voorkennis over deze zaken dus niet moeten veronderstellen. In hun onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioen Overzicht (2013) komen zij tot de conclusie dat voorkennis over pensioenen geen invloed heeft op het vinden en begrijpen van informatie, maar hoe zit dat met de invloed van pensioenleesvaardigheid?

3. Probleemstelling

Het blijkt aan de ene kant voor de verspreiders van pensioeninformatie erg lastig te zijn om heldere en correcte informatie te communiceren en aan de andere kant voor de burgers om deze informatie te begrijpen. In dit onderzoek wordt gekeken hoe vindbaar en begrijpelijk de informatie op de nieuwe versie van www.mijnpensioenoverzicht.nl is, wordt onderzocht in hoeverre leesvaardigheid hier invloed op heeft en wordt in de aanbevelingen beschreven wat er eventueel gedaan kan worden om de informatie op de website beter vindbaar en begrijpelijker te maken. Dit onderzoek tracht een antwoord te vinden op de volgende onderzoeksvraag:

In hoeverre is leesvaardigheid van invloed op de vindbaarheids- en begripsprestaties op mijnpensioenoverzicht.nl?

Om antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag worden de volgende deelvragen beantwoord:

1. In hoeverre zijn de proefpersonen leesvaardig en welke rol spelen demografische kenmerken hierbij?
2. In hoeverre is de informatie op mijnpensioenoverzicht.nl vindbaar en welke rol spelen demografische kenmerken hierbij?
3. In hoeverre hangen de vind- en begripsprestaties samen met leesvaardigheid?

De leesvaardigheid wordt gemeten aan de hand van twee rational fill-in clozetesten, één over pensioenen en één over donorregistratie. Er is bewust voor twee verschillende clozetesten gekozen omdat er verwacht wordt dat de clozetest over pensioenen naast leesvaardigheid ook pensioenkennis meet. Hier wordt in de resultatensectie van deelvraag 1 uitgebreid op ingaan. Bij de meting van vind- en begripsprestaties wordt gebruik gemaakt van een scenariotest. Aan de hand van deze scenariotest worden vind- en begripsscores berekend. Wanneer een proefpersoon een antwoord op de gestelde vraag vindt, scoort hij of zij een 1, wanneer er geen antwoord gevonden wordt, scoort de proefpersoon een 0. Dit geldt ook voor de begripsscore. Wanneer de proefpersoon een juist antwoord heeft gevonden scoort hij of zij 1, wanneer hij of zij een onjuist antwoord heeft gevonden scoort hij of zij 0. Daarnaast kan de vindscore met de begripsscore vermenigvuldigd worden om tot een successcore te komen. Aan de hand van de successcore wordt berekend hoeveel procent van de proefpersonen een antwoord zowel vindt als begrijpt.

In dit onderzoek worden drie demografische kenmerken onderzocht, namelijk geslacht, leeftijd en opleidingsniveau.

4. Methode

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de proefpersonen, het gebruikte materiaal en de procedure.

Het onderzoek is uitgevoerd door zes bachelor studenten van de Universiteit Utrecht. Deze zes studenten waren tevens proefleiders en hebben ieder, op één proefleider na, bij twintig proefpersonen een serie toetsen afgenomen.

4.1 Proefpersonen

De proefpersonen zijn geworven in het netwerk van de proefleiders. Studenten waren hiervan uitgesloten. De proefpersonen moesten tussen de 21 en 65 jaar oud en werkzaam (geweest) zijn. De proefpersonen zijn op basis van leeftijd ingedeeld in vier categorieën. Deze categorieën en het aantal proefpersonen per categorie worden weergegeven in Tabel 1. De onderzoeksleiders hebben geprobeerd het aantal personen per categorie zo gelijk mogelijk te houden voor een zo valide mogelijk onderzoek. Aan dit onderzoek hebben 55 mannen en 56 vrouwen deelgenomen, wat tot een totaal aantal van 111 proefpersonen leidt. De gemiddelde leeftijd van de proefpersonen was 43 jaar ($SD = 13,48$).

Tabel 1
Leeftijdscategorieën en aantal proefpersonen per categorie per geslacht

Leeftijd	Aantal vrouwen	Aantal mannen	Totaal
Categorie 1 (21-35)	17	16	33
Categorie 2 (36-45)	13	10	23
Categorie 3 (46-55)	15	17	32
Categorie 4 (56-65)	11	12	23
Totaal	56	55	111

Naast de leeftijd van de proefpersoon is ook het hoogst genoten opleidingsniveau van de proefpersonen van belang. Het opleidingsniveau is ingedeeld binnen een van de drie categorieën: laag, midden of hoog. Onder de categorie laagopgeleid vallen de volgende opleidingen: Basisschool, LBO, VMBO BKG, VMBO T en MBO 2. De categorie gemiddeld opgeleid bevat de volgende opleidingsniveaus: MBO 3, MBO 4, MULO en HAVO. Tot slot vallen VWO, HBO of WO onder het hoge opleidingsniveau. Ook hier hebben de onderzoeksleiders getracht de verdeling zo gelijk mogelijk te houden. 30% van de proefpersonen was laagopgeleid, 34% gemiddeld opgeleid en 36% hoogopgeleid. De verdeling per categorie is weergegeven in Tabel 2.

Tabel 2
Opleidingsniveaus en het aantal proefpersonen per niveau per geslacht

Opleidingsniveau	Aantal vrouwen	Aantal mannen	Totaal
Categorie laag	17	16	33
Categorie midden	19	19	38
Categorie hoog	20	20	40
Totaal	56	55	111

4.2 Onderzoeksubject: De website

In dit onderzoek wordt de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie op de nieuwe demoversie van mijnpensioenoverzicht.nl getest. Mijnpensioenoverzicht.nl is een website met informatie over het pensioen van de Nederlandse burger. Op de website moet ingelogd worden met een DigiD inlogcode en wachtwoord, maar bij de nieuwe demoversie die in dit onderzoek gebruikt wordt is dit niet nodig. De demoversie bevat informatie over het pensioen van een fictief personage. Verschillende tabbladen geven toegang tot verschillende elementen van het pensioen, zoals het tot nu toe opgebouwde pensioen, het bedrag dat uitgekeerd zal worden bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd, situaties waarin de hoogte van het pensioen kan veranderen, informatie over pensioenuitvoerders en het gezamenlijke pensioen. Zie bijlage 1 voor een screenshot van de startpagina van de demoversie van mijnpensioenoverzicht.nl. Vanwege het feit dat het hier een demoversie betrof waren niet alle elementen op de website aanklikbaar. De proefpersonen werden hier vooraf over ingelicht.

4.3 Materiaal

4.3.1 Demografische gegevens

Allereerst zijn de demografische gegevens van de proefpersoon genoteerd. Dit betreft onder andere de leeftijd, het opleidingsniveau, het huidige inkomen en enkele vragen over algemene kennis. Dit formulier is te vinden in bijlage 2.

4.3.2 Clozetesten

Er zijn twee rational fill-in clozetesten afgenomen om zo de leesvaardigheid van de proefpersonen te kunnen testen. Hierbij is de proefpersoon gevraagd een tekst te lezen waar een aantal woorden uit zijn weggelaten en vervangen zijn door een cloze-gat. Het was de taak van der proefpersoon om deze cloze-graten in te vullen. De leesvaardigheid is getest aan de hand van twee soorten clozetesten: een clozetest over pensioenen (bijlage 3) en een clozetest over donoorregistratie (bijlage 4). Er is gekozen voor twee clozetesten over verschillende onderwerpen afgenomen om te onderzoeken of de uitkomst

van (één van) de testen afhankelijk is van voorkennis over de onderwerpen. Zoals in de probleemstelling is aangegeven, wordt verwacht dat de clozetest over pensioenen naast leesvaardigheid ook pensioenkennis meet.

Bij het nakijken van de clozetesten zijn per woord vier mogelijke uitkomsten gehandhaafd, namelijk 'niet ingevuld', 'fout', 'goed maar sprake van een synoniem' of 'letterlijk goed'. Dit maakt dat er twee verschillende versies per clozetest ontstaan. In de ruime versie worden zowel de synoniemen als de letterlijke antwoorden goed gerekend, terwijl bij de strikte versie enkel het letterlijke antwoord als goed antwoord wordt geïnterpreteerd. In dit onderzoek is leesvaardigheid geïnterpreteerd aan de hand van de ruime clozetest over pensioenen en de clozetest over donorregistratie. Er is hier voor de ruime clozetesten gekozen, omdat het gebruik van synoniemen net zoveel bijdraagt aan taalvaardigheid als het gebruik van letterlijk correcte antwoorden en daarmee voor een betere representatie van de taalvaardigheid van de proefpersonen zorgt. In Tabel 3 is een voorbeeldvraag van zowel de clozetest over pensioenen als de clozetest over donorregistratie weergegeven.

*Tabel 3
Voorbeeldvragen clozetest over pensioen en clozetest over donorregistratie*

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

4.3.3 Pensioenkenntest

Naast de clozetesten is er ook een pensioenkenntest afgenomen. Met behulp van deze test wordt de pensioenkennt van de proefpersonen gemeten. Deze test is te vinden in bijlage 5. De test is een meerkeuzetest en bestaat uit twintig vragen over pensioen gerelateerde zaken. De proefpersoon werd verzocht niet te gokken wanneer hij of zij het antwoord niet wist, maar de optie 'ik weet het niet' te omcirkelen. De kans dat de proefpersoon het goede antwoord gokt maar dit antwoord zelf eigenlijk niet weet wordt hierdoor kleiner, wat voor een representatievere uitslag zorgt. In Tabel 4 worden twee vragen met bijbehorende antwoordmogelijkheden weergegeven.

Tabel 4
Voorbeeldvragen en –antwoorden pensioenkenntest

Voorbeeldvraag en antwoorden	
Vraag 1	<p>Op welke drie manieren kunt u een inkomen voor de oude dag opbouwen?</p> <p>a. AOW, pensioen voor zelfstandige ondernemers, eigen vermogen</p> <p>b. AOW, aanvullend pensioen vanuit de werkgever, eigen vermogen</p> <p>c. Pensioen vanuit de werkgever, pensioen voor zelfstandige ondernemers, pensioen van een buitenlands pensioenfonds</p> <p>d. Ik weet het niet</p>
Vraag 9	<p>Als u bijverdient tijdens uw pensioen, worden de inkomsten dan afgetrokken van het pensioen?</p> <p>a. Ja, want deze inkomsten worden verrekend met de AOW die u ontvangt</p> <p>b. Misschien, want is afhankelijk van hoeveel geld u bijverdient en op welke manier u dit geld verdient</p> <p>c. Nee, want het pensioen heeft u al tijdens uw loopbaan opgebouwd en staat daarom vast</p> <p>d. Ik weet het niet</p>

De resultaten van de pensioenkenntest worden gebruikt om te onderzoeken of de clozetest over pensioenen naast leesvaardigheid ook pensioenkenntest.

4.3.4 Scenariotest

Ten slotte is er bij alle proefpersonen een scenariotest afgenomen. Deze test bestaat uit een zestal scenariovragen met deelvragen waar de proefpersoon antwoorden op moest vinden met behulp van de nieuwe demoversie van www.mijnpensioenoverzicht.nl. De demoversie werd op een laptop aangeboden, wat de proefpersonen de mogelijkheid gaf om door de website te scrollen en bepaalde onderdelen van de website aan te klikken. Het interview werd mondeling afgenomen en werd tevens

met opnameapparatuur opgenomen om duidelijk te achterhalen welke weg een proefpersoon nam om tot een bepaald antwoord te komen. Zowel het gegeven antwoord als de weg er naar toe is door de proefleider genoteerd.

Bij iedere gestelde vraag zijn er daarnaast nog drie andere aspecten genoteerd, namelijk het antwoord op de vraag of de proefpersoon een antwoord heeft gevonden, hoe lang hij of zij erover gedaan heeft om dit antwoord te vinden (in seconden) en of dit antwoord het juiste antwoord is. In dit onderzoek wordt het antwoord juist gerekend wanneer het goede antwoord in eigen woorden is verteld of letterlijk is voorgelezen. Het antwoord op de vraag of de proefpersoon het antwoord heeft gevonden is omgezet in een vindscore. Deze vindscore is 0 als de proefpersoon geen antwoord geeft gevonden en 1 als de proefpersoon wel een antwoord heeft gevonden. De vraag of het gevonden antwoord juist is, is uitgedrukt in de begripsscore. Deze score is 0 als het antwoord onjuist is en 1 als het antwoord juist is. Om te berekenen hoeveel procent van de proefpersonen een antwoord heeft gevonden dat tevens juist is, is de vindscore vermenigvuldigd met de begripsscore. Dit resulteert in de successcore. De scenariotest is te vinden in bijlage 6, het antwoordenformulier in bijlage 7. Voorbeeldvragen van de scenariotest staan weergegeven in Tabel 5.

Tabel 5
Voorbeeldvragen scenariotest

Vraag	Deelvragen
Vraag 2	a. Welk pensioenbedrag gaat meneer De Jong ontvangen vanaf zijn 67e ? b. Is dat per jaar, maand of iets anders? c. Hoeveel daarvan krijgt hij van ABP? d. Is dat per jaar, maand of iets anders?
Vraag 5	Meneer de Jong overlijdt voordat hij gepensioneerd is. a. Welk bedrag ontvangt zijn partner? b. Tot wanneer ontvangt zijn partner dat?

4.4 Procedure

De afname van de testen vond plaats bij de proefpersonen thuis. Voor hun deelname aan het onderzoek ontvingen alle proefpersonen een VVV-cheque ter waard van €5,-. Zowel de testen als het interview zijn individueel afgenomen.

Voorafgaande aan de afname van het gehele onderzoek kregen de proefpersonen een algemene instructie. Tijdens deze instructie werden zij ingelicht over het doel van het onderzoek, de procedure en werd hen de mogelijkheid gegeven voor het stellen van eventuele vragen.

Vanwege het feit dat dit onderzoek een onderdeel is van een groter onderzoek naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van mijn pensioenoverzicht.nl, zijn er meerdere testen afgenomen die niet in dit onderzoek beschreven staan. Deze testen worden, vanwege gebrek aan relevantie voor dit onderzoek, niet besproken, maar wel benoemd vanwege de volgorde van de afname van de testen. Naast de pensioenkennistest zijn er ook een financiële geletterdheidstest en een woordenschatstest afgenomen. De volgorde van de afname van de testen was als volgt:

- 1) Demografische gegevens
- 2) Financiële geletterdheidstest
- 3) Woordenschatstest
- 4) Pensioen kennis, Clozetest over pensioenen en Clozetest over donorregistratie in 6 verschillende volgordes:

1. Pensioen kennis – Clozetest over pensioenen – Clozetest over donorregistratie
2. Pensioen kennis – Clozetest over donorregistratie – Clozetest over pensioenen
3. Clozetest over pensioenen – Pensioen kennis – Clozetest over donorregistratie
4. Clozetest over pensioenen – Clozetest over donorregistratie – Pensioen kennis
5. Clozetest over donorregistratie – Pensioen kennis – Clozetest over pensioenen
6. Clozetest over donorregistratie – Clozetest over pensioenen - Pensioen kennis

5) Scenariotest

Voor de woordenschatstest hadden de proefpersonen maximaal 5 minuten de tijd, voor de overige kwantitatieve testen was de tijdslimiet 10 minuten. Wanneer zij deze tijd overschreden, werden zij geïnstrueerd de test te beëindigen.

Bij de afname van de scenariotest zijn de proefpersonen vooraf geïnformeerd over de testprocedure. Zo werden zij verzocht hardop te vertellen waar zij op klikten en welke informatie zij relevant achtten. Ook is hen verteld dat wanneer zij ergens niet op konden klikken, zij op een andere manier op zoek moesten naar het antwoord. Vervolgens werd de audio-opname gestart en las de proefleider een vraag voor. De proefpersoon had per vraag maximaal 2 minuten de tijd om tot het goede antwoord te komen. Dit werd vooraf niet vermeld om de proefpersoon niet in een gehaaste en onrustige staat te brengen.

5. Resultaten

In dit hoofdstuk wordt allereerst de betrouwbaarheid van de toetsen uiteengezet en wordt met behulp van de clozetesten de leesvaardigheid van de proefpersonen gemeten. Vervolgens wordt er met behulp van een correlatieanalyse onderzocht of de clozetest over pensioenen meer dan alleen leesvaardigheid in het algemeen meet. Ook zullen de vind- en begripsscores besproken worden om uiteindelijk de invloed van leesvaardigheid op de vind- en begripsscores op www.mijnpensioenoverzicht.nl te evalueren. Zowel bij de leesvaardigheid als bij de vind- en begripsscores zullen significante demografische verschillen uitgelicht worden.

5.1 Betrouwbaarheid

Om een zo valide mogelijk onderzoek uit te voeren, moet de betrouwbaarheid van de meetinstrumenten getest worden. In dit onderzoek wordt de betrouwbaarheidsgrens van een Cronbach's Alpha van .60 aangehouden. Dit houdt in dat alle testen die hoger dan .60 scoren, betrouwbaar genoeg zijn en hetzelfde construct meten. Wanneer een test lager dan .60 scoort en de betrouwbaarheid niet verhoogd kan worden door het weglaten van een item, zal deze test als niet betrouwbaar bestempeld worden en niet meegenomen worden in dit onderzoek.

Uit deze betrouwbaarheidstest blijkt dat zowel de de clozetest over pensioenen ($\alpha = .74$) als de clozetest over donoorregistratie ($\alpha = .69$) betrouwbaar zijn.

De voorkennis betreffende het pensioen wordt gemeten door de pensioenkenntest. Deze test is betrouwbaar genoeg en meet dus hetzelfde construct ($\alpha = .67$).

Ook de scenariotest blijkt betrouwbaar te zijn voor het meten van vindprestaties ($\alpha = .71$) begripssprestaties ($\alpha = .74$).

5.2 Leesvaardigheid

In dit deelhoofdstuk komt de leesvaardigheid van de proefpersonen aan bod en wordt er antwoord gegeven op de eerste deelvraag: *In hoeverre zijn de proefpersonen leesvaardig en welke rol spelen demografische kenmerken hierbij?* Er wordt allereerst ingegaan op de vraag of de clozetest over pensioenen meer meet dan alleen leesvaardigheid, namelijk pensioenkenntest. Daarna wordt de leesvaardigheid per clozetest bekeken.

5.2.1 Samenhang Clozetesten

Met behulp van een correlatieanalyse is er getest of de clozetest over pensioenen en clozetest over donorregistratie beiden leesvaardigheid meten. Uit deze test is gebleken dat er sprake is van een positieve samenhang tussen deze testen ($p < .001$, $r = .46$). De clozetesten meten dus beiden leesvaardigheid.

5.2.2 Voorkennis pensioenen

Om te kijken of de clozetest over pensioenen naast leesvaardigheid ook pensioenkennis meet, is er een correlatietest uitgevoerd. Hieruit blijkt dat zowel de clozetest over pensioenen ($p < .01$, $r = .56$) als de clozetest over donorregistratie ($p = .001$, $r = .31$) positief correleren met de pensioenkennistest. Het feit dat de clozetest over pensioenen hoger correleert met de pensioenkennistest ($r = .56$) dan met de clozetest over donorregistratie ($r = .46$), betekent dat de clozetest over pensioenen, zoals verwacht, naast leesvaardigheid ook pensioenkennis meet. Dit geldt niet voor de clozetest over donorregistratie, omdat deze clozetest hoger samenhangt met de clozetest over pensioenen ($r = .46$) dan met de pensioenkennistest ($r = .31$). In de paragraaf over de samenhang tussen leesvaardigheid en vind-, begrips- en successcores wordt bekeken of algemene leesvaardigheid en pensioenleesvaardigheid invloed hebben op de vind-, begrips- en successcores en welke van deze soorten leesvaardigheid belangrijker is voor het vinden en begrijpen van informatie op mijnpensioenoverzicht.nl.

5.2.3 Clozetest over pensioen

De clozetest over pensioenen bestaat uit 25 vragen, waarvan de score in de ruime versie varieerde tussen 3 en 25. Het gemiddelde is 14,38 ($SD = 4,04$), wat betekent dat de proefpersonen gemiddeld 57% antwoorden goed hebben. De proefpersonen scoren dus relatief laag op de pensioenleesvaardigheidstest, zelfs wanneer het gebruik van synoniemen als correct wordt geïnterpreteerd.

Met behulp van een One-way ANOVA is gebleken dat er een significant verschil is tussen de opleidingsniveaus met betrekking tot de score op de clozetest over pensioenen ($F(2, 108) = 9,92$, $p < .001$). Na het uitvoeren van een Post Hoc Scheffe test blijkt dat er enkel significante verschillen zijn tussen laagopgeleiden en gemiddeld opgeleiden ($p = .02$) en laagopgeleiden en hoogopgeleiden ($p < .001$). In Tabel 6 staan de gemiddelden en standaarddeviaties hiervan genoteerd. Uit de tabel is op te maken dat de laagopgeleiden het laagst scoren en de hoogopgeleiden het hoogst.

Tabel 6

Gemiddelden (en standaarddeviaties) op de clozetest over pensioenen per opleidingsniveau

Opleidingsniveau	N	M (SD)
Laag	33	12,12 (4,20)
Midden	38	14,61 (3,75)
Hoog	40	16,03 (3,32)
Totaal	111	14,38 (3,83)

Uit een Independent Samples T-test en een correlatieanalyse is gebleken dat geslacht en leeftijd geen invloed hebben op de score op de clozetest over pensioenen.

5.2.4 Clozetest over donorregistratie

De clozetest over donorregistratie bestaat uit 25 vragen. De score varieerde tussen 4 en 22, de gemiddelde score is 16,17 (SD=3,35). De proefpersonen hebben dus 65% van de antwoorden van de clozetest over donorregistratie goed. Hiermee is clozetest over donorregistratie beter gemaakt dan de clozetest over pensioenen, wat betekent dat de algemene leesvaardigheid van de proefpersonen hoger is dan de pensioenleesvaardigheid. Beide vormen van leesvaardigheid zijn echter laag.

Er is een duidelijk significant verschil te vinden tussen de opleidingsniveaus bij de score op de clozetest over donorregistratie ($F(2, 108) = 7,55, p < .001$). Na het uitvoeren van een Post Hoc Scheffe test blijkt dat er enkel een significant verschil bestaat tussen de laagopgeleiden en de hoogopgeleiden ($p < .001$). In tabel 7 zijn de gemiddelden en standaarddeviaties weergegeven. Hierin is te zien dat de laagopgeleiden het laagst scoren en de hoogopgeleiden het hoogst.

Tabel 7

Gemiddelden (en standaarddeviaties) van de scores op de ruime clozetest over donorregistratie per opleidingsniveau

Opleidingsniveau	N	M (SD)
Laag	33	14,61 (3,71)
Midden	38	16,13 (3,32)
Hoog	40	17,50 (2,46)
Totaal	111	16,17 (3,35)

Uit een Independent Samples T-test en een correlatieanalyse is gebleken dat geslacht en leeftijd geen invloed hebben op de score op de clozetest over donorregistratie.

5.3 Vind-, begrips- en successcores

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de tweede deelvraag: *In hoeverre is de informatie op mijnpensioenoverzicht.nl vindbaar en begrijpelijk?*

Zoals in het theoretisch kader aan bod kwam, zijn de vindbaarheid en begrijpelijkheid te meten aan de hand van de berekening van de vind- en begripsscores, om uiteindelijk tot een successcore te komen.

De vindcores zijn berekend aan de hand van de uitkomst op de vraag of er een antwoord is gevonden, waarbij 0 voor 'nee' staat en 1 voor 'ja'. De proefpersonen hebben gemiddeld 91% van de gevraagde informatie op mijnpensioenoverzicht gevonden. De gemiddelde vindscore per vraag is weergegeven in Tabel 8. Hierin is te zien dat het antwoord op vraag 3c betreffende de zekerheid van de weergegeven bedragen gemiddeld het moeilijkst te vinden was. Ook vraag 1 over de contactinformatie van Zwitserleven bleek lastig te vinden te zijn voor de proefpersonen. De antwoorden op vraag 5a en vraag 6a werden echter zonder problemen gevonden.

Voor de berekening van de begripsscore zijn de uitkomsten op de vraag of het gevonden antwoord juist is gebruikt. Hierbij tellen zowel 'letterlijk' als 'in eigen woorden' als ja en worden dus als 1 geteld, terwijl 'nee' als 0 wordt geteld. De gemiddelde begripsscore van de proefpersonen is .89, wat betekent dat gemiddeld 89% van de gevonden informatie begrepen werd. De gemiddelde begripsscore per vraag staat in Tabel 8 weergegeven. Ondanks het feit dat maar 65% van de proefpersonen het antwoord op vraag 3c vond, interpreteerde 94% van die proefpersonen het antwoord correct. Daarnaast wisten alle proefpersonen een antwoord op vraag 6a te vinden en wist 99% van hen de informatie ook juist te interpreteren. Dit geldt niet voor vraag 5a. De vraag betreffende het bedrag dat de partner ontvangt wanneer de andere partner overlijdt heeft een vindpercentage van 100%, maar een begripspercentage van 94%. Dit betekent dat alle proefpersonen een antwoord vonden op de vraag vonden, maar dat enkel 94% van de proefpersonen dit antwoord ook daadwerkelijk juist had. Dit is nog duidelijker te zien bij vraag 5b. Gemiddeld 95% van de proefpersonen vond een antwoord, maar enkel 86% van de proefpersonen vond het juiste antwoord.

Ten slotte is de successcore berekend. Deze score is berekend door de vindscore te vermenigvuldigen met de begripsscore. De proefpersonen vonden en interpreteerden gemiddeld 88% van de informatie juist. Het vinden en vervolgens correct interpreteren van de antwoorden op vraag 1, 3c en 5b blijkt het ingewikkeldst te zijn.

Tabel 8

Gemiddelde vind-, begrips- en successcore per vraag

Nr.	Vraag	Vindscore	Begripsscore	Successcore
1	De website heeft van Zwitserleven geen informatie ontvangen. Meneer De Jong wil die bedragen wel graag hebben voor een volledig overzicht. Laat zien wat hij moet doen om deze gegevens alsnog te ontvangen.	.75 (N=110)	.98 (N=84)	.75 (N=110)
2a	Welk pensioenbedrag gaat meneer De Jong ontvangen vanaf zijn 67e ?	.97 (N=110)	.98 (N=107)	.95 (N=110)
2b	Is dat per jaar, maand of iets anders?	.98 (N=110)	.98 (N=108)	.96 (N=110)
2c	Hoeveel daarvan krijgt hij van ABP?	.95 (N=110)	.98 (N=105)	.94 (N=110)
2d	Is dat per jaar, maand of iets anders?	.96 (N=110)	.99 (N=106)	.95 (N=110)
3a	Meneer De Jong wil op zijn 68 e volledig met pensioen gaan. Wat gaat hij dan in totaal ieder jaar ontvangen?	.88 (N=110)	.94 (N=97)	.83 (N=110)
3b	Is dit bedrag in- of exclusief AOW?	.87 (N=110)	.92 (N=96)	.80 (N=110)
3c	Hoe zeker is dat bedrag?	.65 (N=110)	.94 (N=71)	.61 (N=110)
4a	Meneer de Jong bouwt op dit moment pensioen op bij Nationale-Nederlanden. Welk bedrag heeft hij daar tot nu toe opgebouwd?	.90 (N=110)	.98 (N=98)	.87 (N=110)
4b	Is dat per jaar, maand of iets anders?	.93 (N=110)	.99 (N=101)	.91 (N=110)
4c	Is dat bruto of netto?	.92 (N=110)	.98 (N=101)	.90 (N=109)
4d	Hoe hoog is het te bereiken bedrag?	.92 (N=110)	.99 (N=101)	.91 (N=109)
5a	Meneer de Jong overlijdt voordat hij gepensioneerd is. Welk bedrag ontvangt zijn partner?	1 (N=110)	.94 (N=109)	.93 (N=109)
5b	Tot wanneer ontvangt zijn partner dat?	.95 (N=110)	.86 (N=104)	.81 (N=110)
6a	Meneer de Jong en zijn partner bekijken hun gezamenlijke te verwachten pensioen. Hoe hoog is hun gezamenlijk pensioen in 2029?	1 (N=110)	.99 (N=110)	.99 (N=110)
6b	Welk bedrag draagt zijn partner daaraan bij?	.98 (N=110)	.98 (N=108)	.96 (N=110)
Totaal		.91 (N=110)	.97 (N=110)	.88 (N=110)

Naast de vind-, begrips- en successcores per vraag is er ook gekeken of de scores verschillen per demografisch kenmerk.

Uit een Independent samples T-toets blijkt dat er allereerst een significant verschil is tussen mannen en vrouw bij zowel de vindscore ($t(108, 84) = 2,31, p=.02$) als bij de begripsscore ($t(108, 81) = 1,98, p=.05$). In Tabel 9 staan de gemiddelden en standaarddeviaties van de vind- en begripsscores per geslacht vermeld. Zowel alle mannelijke als alle vrouwelijke proefpersonen konden per persoon 16 antwoorden vinden. In de tabel is te zien dat de mannen echter gemiddeld maar 15 antwoorden vonden, wat tot een gemiddeld percentage van 94% leidt. De vrouwen vonden gemiddeld enkel 14,2 van de 16 antwoorden, wat tot een gemiddeld percentage van 89% leidt. Van de 15 gevonden antwoorden door de mannen werden er gemiddeld 14,5 goede antwoorden gegeven. Bij de vrouwen werden er van de 14,2 gevonden antwoorden gemiddeld 13,6 begrepen. De relatieve begripsscore is hier dus gelijk (96%), maar de absolute score verschilt significant vanwege het feit dat de mannen absoluut meer antwoorden vonden en begrepen.

Tabel 9

Gemiddelden (en standaarddeviaties) van de vind- en begripsscores per geslacht

Leeftijdscategorie	M (SD)	
	Vindscore	Begripsscore
Mannen	15 (1,29)	14,5 (1,57)
Vrouwen	14,2 (2,36)	13,6 (3,02)

Naast de significante verschillen in de vind- en begripsscores zijn er ook significante verschillen tussen de successcores te vinden ($t(108, 81) = 1,98, p=.05$). Zo hebben de mannen een gemiddelde successcore van 90%, terwijl de vrouwen een successcore van 85% hebben. Dit betekent dat gemiddeld 90% van de mannen in één keer een juist antwoord kon vinden, tegenover 85% van de vrouwen.

Uit een correlatieanalyse is gebleken dat er geen sprake is van significante verschillen tussen de leeftijdsgroepen op de vind-, begrips- en successcores. Daarnaast is uit een One-way ANOVA gebleken dat er tevens geen significant verschil is tussen de opleidingsniveaus op de vind-, begrips- en successcores. Dit betekent dat leeftijd en opleidingsniveau geen invloed hebben op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie op mijnpensioenoverzicht.nl.

5.4 Samenhang leesvaardigheid en vind-, begrips- en successcores

Om antwoord te kunnen geven op de derde deelvraag, namelijk in hoeverre leesvaardigheid samenhangt met vind- en begripsprestaties, wordt er eerst gekeken naar significante correlaties tussen deze variabelen. Na de uitvoering van een correlatieanalyse blijkt dat de clozetest over pensioenen positief

correleert met de vindscore ($p=.04$, $r=.20$) maar niet met de begrips- en successcore. Er is geen sprake van samenhang tussen de clozetest over donoregistratie en de vind-, begrips- en successcores.

Om te kijken of de clozetesten voorspellers zijn van de vind-, begrips- en successcores zijn er meerdere regressieanalyses uitgevoerd. Allereerst is er een regressieanalyse gedaan waarin de vindscore als afhankelijke variabele en de pensioen- en clozetest over donoregistratie als onafhankelijke variabelen zijn getest. Uit deze analyse blijkt dat het model significant ($p=.04$) is en dat alleen de clozetest over pensioenen een significante voorspeller is voor de vindscore. De resultaten van deze analyse zijn weergegeven in Tabel 10. De clozetest over pensioenen mag dan een significante voorspeller zijn, maar uit de tabel blijkt dat de clozetest over pensioenen maar voor 4% de score op de vindbaarheid van de informatie voorspelt ($R^2=.04$). Pensioenleesvaardigheid is dus een voorspeller voor het vinden van informatie op mijnpensioenoverzicht.nl, maar met 4% kan gezegd worden dat dit maar een kleine voorspeller is.

Tabel 10
Resultaten regressieanalyse vindscore

Voorspeller	R	R ²	β	T	p
Clozetest over pensioenen	.20	.04	.09	2,06	.04

Ook voor het meten van de invloed van leesvaardigheid op de begripsscore en successcore is zijn regressieanalyses uitgevoerd. Hieruit blijkt echter dat zowel algemene leesvaardigheid als pensioenleesvaardigheid geen significante voorspellers zijn voor het begrijpen en het in één keer vinden van juiste informatie op mijnpensioenoverzicht.nl.

Voordat een regressieanalyse met geslacht, leeftijd en opleidingsniveau als onafhankelijke variabelen uitgevoerd kon worden, moest de variabele opleidingsniveau opnieuw gecodeerd worden naar een variabele met enkel laagopgeleid en hoogopgeleid als onderscheid. Na deze hercodering is er een regressieanalyse uitgevoerd met geslacht, leeftijd en opleidingsniveau als onafhankelijke variabelen en de vindscore als afhankelijke variabele. Hieruit bleek enkel geslacht een significante voorspeller te zijn ($p=.02$). Uit Tabel 11 blijkt dat geslacht slechts voor 5% de score op de vindbaarheidstest voorspelt ($R^2=.05$).

Tabel 11
Resultaten regressieanalyse vindscore

Voorspeller	R	R ²	B	T	p
Geslacht	.22	.05	-.84	-2,3	.02

Uit een regressieanalyse met de bovengenoemde demografische variabelen als onafhankelijke variabelen en de begripsscore en successcore als afhankelijke variabelen is gebleken dat geen van de demografische kenmerken een significante voorspeller voor de begrips- en successcores is.

Uit de eerder uitgevoerde Independent Samples T-Test bleek dat mannen meer informatie vonden dan vrouwen. Om een verklaring te kunnen vinden voor geslacht als significante voorspeller voor de vindscore en de verschillen in vindcores tussen mannen en vrouwen, zijn er nog twee onafhankelijke variabelen aan de regressieanalyse toegevoegd. Zo is de variabele 'type dienstverband' opnieuw gecodeerd naar fulltime dienstverband tegenover niet-fulltime dienstverband en samen met het eigen oordeel over de economie op een schaal van 1 tot 7 bij de al eerder genoemde demografische gegevens gevoegd. Ook hieruit blijkt dat geslacht de enige significante voorspeller is. Uit een Independent Samples T-test met het eigen oordeel over de economie als afhankelijke variabele en geslacht als onafhankelijke blijkt dat er een significant verschil is tussen mannen en vrouwen ($t(109, 105) = 3,64, p < .001$). Zo geven mannen hun kennis van de economie gemiddeld een 5 op een schaal van 1 tot 7, terwijl vrouwen hun kennis van de economie gemiddeld een 4 geven. Mannen lijken hun economische kennis dus hoger in te schatten dan de vrouwen. De betere vindprestaties van de mannen zou dus verklaard kunnen worden door het idee dat mannen meer van de economie denken te weten en daardoor beter weten naar welke informatie zij op zoek zijn. De invloed van geslacht en het eigen oordeel over de economie is wellicht interessant om in een toekomst onderzoek naar vindbaarheid van informatie te onderzoeken.

6. Conclusie en discussie

In dit hoofdstuk wordt met behulp van het beantwoorden van de deelvragen antwoord gegeven op de onderzoeksvraag. Daarnaast worden enkele discussiepunten aangekaart.

Deelvraag 1: In hoeverre zijn de proefpersonen leesvaardig en welke demografische kenmerken hebben hier invloed op?

Uit dit onderzoek is allereerst gebleken dat de clozetest over pensioenen naast algemene leesvaardigheid ook pensioenkennis meet. Dit betekent dat de clozetest over pensioenen gezien kan worden als een meetinstrument voor pensioenleesvaardigheid. De proefpersonen bleken zowel een lage algemene leesvaardigheid als een lage pensioenleesvaardigheid te hebben. Zo scoorden zij op de 65% van de antwoorden goed op de algemene leesvaardigheidstest en enkel 57% goed op de pensioenleesvaardigheidstest. Daarnaast blijken hoogopgeleide proefpersonen in beide gevallen significant hoger te scoren dan de laagopgeleide proefpersonen. Zoals in het onderzoek van Silagi et al. (2014) al naar voren kwam, kunnen hoogopgeleiden beter inferenties maken in de tekst en zijn zij dus leesvaardiger dan laagopgeleiden. Geslacht, leeftijd en inkomen bleken geen invloed te hebben op de (pensioen)leesvaardigheid van de proefpersonen.

Deelvraag 2: In hoeverre is de informatie op mijnpensioenoverzicht.nl vindbaar en begrijpelijk en welke demografische kenmerken hebben hier invloed op?

Uit de berekening van de vind- en begripsscores is gebleken dat de informatie op mijnpensioenoverzicht.nl zeer vindbaar en begrijpelijk is. De proefpersonen vonden gemiddeld 91% van de informatie op de website. 97% van de gevonden informatie werd daarnaast correct geïnterpreteerd. Zoals Lentz en Pander Maat (2013) al aangaven, is het vinden van de informatie dus essentieel. Zodra de informatie gevonden is kan deze ook begrepen worden. Tot slot wist 88% van de proefpersonen de informatie zowel te vinden als juist te interpreteren. Dit percentage proefpersonen is dus in staat de informatie te vinden en succesvol een mentale representatie van de tekst te maken.

Vraag 3c betreffende de zekerheid van de weergegeven bedragen bleek het lastigst te vinden te zijn. Ook met het vinden van het juiste antwoord op vraag 1 betreffende de contactgegevens van Zwitserleven hadden de proefpersonen enige moeite. De proefpersonen die wel een antwoord vond, interpreterden dit antwoord in bijna alle gevallen echter wel goed. Deze informatie was dus minder goed vindbaar maar vervolgens wel begrijpelijk. Vraag 5a en 5b waren de enige vragen waarbij een hoog percentage proefpersonen een antwoord vond, maar vervolgens een lager percentage van

die proefpersonen het antwoord niet correct interpreteerde. Voor deze onderwerpen geldt dat de informatie dus wel zeer goed vindbaar, maar niet zeer begrijpelijk is. Het was voor de proefpersonen die een fout antwoord gaven vaak onduidelijk welk bedrag er uitgekeerd zou worden en tot wanneer de partner dat bedrag ontvangt. In het hoofdstuk 'Aanbevelingen en opmerkingen' worden enkel suggesties gedaan voor het verminderen of eventueel oplossen van deze problemen.

In tegenstelling tot de resultaten van het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) naar het Uniform Pensioen Overzicht, is in dit onderzoek uit een Independent Samples T-test gebleken dat geslacht wel invloed heeft op de vind- en begripsprestaties. Mannen vinden gemiddeld meer informatie dan vrouwen. Ook interpreteren mannen de gevonden informatie beter dan vrouwen in absolute zin. Desalniettemin scoren zowel mannen als vrouwen hoog op de vindbaarheids- en begripstest en kan er dus gezegd worden dat de informatie voor iedereen vindbaar en begrijpelijk is.

Deelvraag 3: In hoeverre hangen de vind- en begripsprestaties samen met leesvaardigheid?

Uit een serie correlatie- en regressieanalyses is gebleken dat enkel de clozetest over pensioenen een voorspeller is voor de vindprestaties van de proefpersonen. Hieruit kan geconcludeerd worden dat enkel pensioenleesvaardigheid een kleine invloed heeft op het vinden van informatie op mijnpensioenoverzicht.nl. Echter blijkt dat de samenhang tussen pensioenleesvaardigheid en de vindprestaties, en het percentage dat de vindprestaties voorspelt zo laag zijn, dat dit niet als schrikbarend gezien kan worden. Volgens Lentz en Pander Maat (2013) is dit positief nieuws, aangezien dit inhoudt dat de informatie op mijnpensioenoverzicht.nl over het algemeen voor iedereen vindbaar en begrijpelijk is en dus niet afhangt van de mate van (pensioen)leesvaardigheid van de lezer.

Naast de invloed van (pensioen)leesvaardigheid op de vind- en begripsprestaties is er ook gekeken naar de mate waarin demografische kenmerken de score van de vind- en begripsprestaties voorspellen. Hieruit blijkt dat enkel geslacht een significante voorspeller is van de vindprestaties op mijnpensioenoverzicht.nl. Dit zou deels kunnen worden verklaard doordat mannen hun begrip van economie een hoger cijfer geven dan vrouwen. Het is interessant om in de toekomst meer onderzoek te doen naar de invloed van geslacht en het begrip van economie op het vinden van informatie.

Tot slot kan met behulp van de antwoorden op de deelvragen geconcludeerd worden dat algemeen leesvaardigheid geen significante invloed heeft op het vinden en begrijpen van informatie op mijnpensioenoverzicht.nl. De pensioenleesvaardigheid van lezers is daarentegen wel van invloed op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie op de website. Gezien het feit dat het hier

om slechts 5% gaat, kan er gezegd worden dat deze invloed zeer klein en onvermijdelijk is. Ongeacht de invloed van pensioenleesvaardigheid blijken de vind- en begripsprestaties van de proefpersonen erg hoog te zijn en kan er geconcludeerd worden dat de informatie op mijnpensioenoverzicht.nl zeer vindbaar en begrijpelijk is.

7. Aanbevelingen en opmerkingen

Aan de hand van enkele waarnemingen tijdens het afnemen van de scenariotest is er een lijst met aanbevelingen en opmerkingen voor mijnpensioenoverzicht.nl opgesteld.

- 1) De proefpersonen bleken moeite te hebben met het vinden van de contactinformatie van Zwitserleven. Dit kwam allereerst door het feit dat de informatie niet via 'veelgestelde vragen' gevonden kon worden. Het is daardoor wellicht interessant om vragen over contactinformatie van pensioenuitvoerders ook in de 'veelgestelde vragen' te verwerken. Daarnaast was het voor de proefpersonen niet duidelijk waar zij op moesten klikken wanneer zij het tabblad 'Pensioenuitvoerders' openden. De hyperlink die de lezer door linkt naar de pagina met contactgegevens van pensioenuitvoerders was erg klein en onduidelijk weergegeven. Het zou in dit geval wellicht goed zijn om deze hyperlink duidelijker naar voren te laten komen zodat het voor de lezer duidelijk is dat deze link leidt naar de contactgegevens van missende pensioenuitvoerders.
- 2) De informatie over de zekerheid van de weergegeven bedragen was voor de proefpersonen lastig te vinden. Ondanks dat deze informatie in het rood en midden op de pagina stond, was slechts 65% van de proefpersonen in staat om deze informatie te vinden. Dit zou kunnen komen door het feit dat er boven de rode tekst al een rood blok met informatie weergegeven wordt. De lezers kunnen het blok met informatie en de informatie over de zekerheid van de bedragen als één geheel zien en daardoor enkel het eerste gedeelte van de informatie lezen. Het zou wellicht kunnen helpen om een onderscheid te maken tussen deze informatie door de informatie over de zekerheid van de bedragen een andere kleur te geven.
- 3) Vanwege het feit dat de proefpersonen enigszins moeite hadden met het interpreteren van informatie over de uitkering aan de partner na overlijden, is het wellicht noodzakelijk om deze informatie wat uitgebreider te verwoorden of extra toe te lichten. Een gedeelte van de proefpersonen had het idee dat uitkering bij overlijden slechts tot het 65^e levensjaar van de partner wordt uitgekeerd. Het onderscheid of juist de overeenkomst tussen het bedrag dat uitgekeerd wordt tot het 65^e levensjaar van de partner en het bedrag dat hij/zij daarna ontvangt dient explicieter gemaakt te worden.
- 4) Tijdens de scenariotest viel het mij op dat proefpersonen vaker naar het kader 'belangrijke informatie' scolden wanneer er gevraagd werd naar extra zaken zoals de duur van de uitkering aan de partner bij overlijden of de zekerheid van de weergegeven bedragen. Deze disclaimer doet dus goed zijn werk.

- 5) De proefpersonen vonden de website over het algemeen erg prettig en overzichtelijk. Vooral de proefpersonen die de huidige versie van mijnpensioenoverzicht.nl een aantal malen bezocht hadden, waren verbaasd over de mooie website en vonden de nieuwe lay-out een stuk prettiger werken. Daarnaast waren ze erg enthousiast over de nieuwe mogelijkheden tot het berekenen van het pensioeninkomen na veranderende situaties als samenwonen, overlijden of werkeloos raken.

8. Literatuurlijst

- Abraham, R. G., & Chapelle, C. A. (1992). The meaning of cloze test scores: An item difficulty perspective. *The Modern Language Journal*, 76(4), 468-479.
- Alba, J., & Hutchinson, W. (1987). Dimensions of consumer expertise. *Journal of Consumer Research*, 13, 411- 454.
- Cain, K., Oakhill, J., & Bryant, P. (2004). Children's reading comprehension ability: Concurrent prediction by working memory, verbal ability, and component skill. *Journal of Educational Psychology*, 96, 31-42.
- Driessen, M. (2013). Het Nieuwe Lezen. *Levende Talen Magazine*, 13(8), 4-8.
- Hannon, B., & Daneman, M. (2001). A new tool for measuring and understanding individual differences in the component processes of reading comprehension. *Journal of Educational Psychology*, 93, 103-128.
- Khosrowjerdi, M., & Iranshahi, M. (2011). Prior knowledge and information-seeking behavior of PhD and MA students. *Library & Information Science Research*, 33, 331-335.
- Kintsch, W. & Rawson K. (2005). Comprehension. In M. J. Snowling & C. Hulme (Eds.), *The science of reading: A handbook*. (pp. 209-226). Malden, MA: Blackwell.
- Lentz, L.R. & Pander Maat, H. L.W. (2010). Een leesbare bijsluiter. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 32 (2), 128-151.
- Lentz, L.R. & Pander Maat, H.L.W. (2013). *De gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioen Overzicht*. (Netspar Occasional Paper).
- Leu, D. J., Zawilinski, L., Castek, J., Banerjee, M., Housand, B., Liu, Y., et al. (2007). What is new about the new literacies of online reading comprehension? In L. Rush, J. Eakle, & A. Berger, (Eds.). *Secondary school literacy: What research reveals for classroom practices*. 37-68. Urbana, IL: National Council of Teachers of English.
- Lorch, R. F., Jr., Lorch E. P., & Morgan, A. M. (1987). Task effects and individual differences in on-line processing of the topic structure of a text. *Discourse Processes*, 10, 63–80.
- Ozuru, Y., Dempsey, K. & McNamara, D.S. (2009). Prior knowledge, reading skill, and text cohesion in the comprehension of science texts. *Learning and Instruction*, 19, 228-242.

- Palincsar, A. S., & Brown, A. L. (1984). Reciprocal teaching of comprehension-fostering and comprehension-monitoring activities. *Cognition and Instruction*, 1, 117-175.
- Sanders T. J. M., & Wijk, C. Van (2002). Taal en de cognitieve processen van productie en verwerking. In T. Janssen (Ed.), *Taal in gebruik; Een inleiding in de taalwetenschap*. Den Haag: Sdu, (pp. 45-59).
- Silagi, M. L., Romero, V. U., Mansur, L.L, & Radanovic, M. (2014). Inference comprehension during reading: influence of age and education in normal adults. *CoDAS*, 26(5), 407-414.
- Visser, J., Oosterveld, P. en Kloosterboer, M. (2012). *Pensioencommunicatie: Behoeften en Barrières*. Amsterdam: TNS NIPO.
- Zwaan, R., en Rapp, D. (2006). Discourse comprehension. In M.A. Gernsbacher & M.J. Traxler (Eds.), *Handbook of psycholinguistics*, (pp. 725-764). San Diego, CA: Elsevier.
- Wetsvoorstel Pensioencommunicatie (2014)
Ontleend aan: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2014/09/02/wetsvoorstel-wet-pensioencommunicatie.html>
- Wet Pensioencommunicatie is door de kamer (2015)
Ontleend aan: <http://www.rendement.nl/bv/nieuws/id15325-wet-pensioencommunicatie-is-door-de-kamer.html>

9. Bijlagen

Bijlage 1: Screenshot nieuwe demoversie 'mijnpensioenoverzicht.nl'

The screenshot shows the 'mijnpensioenoverzicht.nl' website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo, the user name 'Dhr. de Jong', and options for 'Veelgestelde vragen', 'Download gegevens', and 'log uit'. Below the navigation bar are five tabs: 'Mijn huidige situatie', 'Mijn pensioen', 'Als mijn situatie verandert', 'Mijn pensioenuitvoerders', and 'Gezamenlijk pensioen'. The 'Mijn pensioen' tab is selected. On the right side, there is a 'print' icon. The main content area is titled 'Mijn te bereiken pensioen' and includes a sub-header 'Hieronder ziet u vanaf welke leeftijd(en) u AOW en pensioen ontvangt als:' followed by two bullet points. Below this is a 'Bekijk bedragen' section with 'bruto' and 'netto' options, where 'netto' is selected. A vertical timeline shows three pension milestones: 62+ jaar (€ 300 netto per maand via 1 pensioenuitvoerder), 65+ jaar (€ 1.000 netto per maand via 2 pensioenuitvoerders), and 67+ jaar (€ 1.728 netto per maand via 2 pensioenuitvoerders en AOW). The timeline also shows unselected options for 63 jaar, 64 jaar, 66 jaar, and 68 jaar.

! mijnpensioenoverzicht.nl

Veelgestelde vragen Download gegevens
Dhr. de Jong | log uit

Mijn huidige situatie **Mijn pensioen** Als mijn situatie verandert Mijn pensioenuitvoerders Gezamenlijk pensioen

print

Mijn te bereiken pensioen

Hieronder ziet u vanaf welke leeftijd(en) u AOW en pensioen ontvangt als:

- er niets verandert in uw huidige privé- of werksituatie en
- u uw pensioen niet vanaf een andere leeftijd laat uitkeren.

Bekijk bedragen bruto netto ?

62+
jaar

U ontvangt vanaf nu aan pensioen:
€ 300 netto per maand
via 1 pensioenuitvoerder

63 jaar
64 jaar

65+
jaar

U ontvangt vanaf nu aan pensioen:
€ 1.000 netto per maand
via 2 pensioenuitvoerders

66 jaar

67+
jaar

U ontvangt vanaf nu aan pensioen:
€ 1.728 netto per maand
via 2 pensioenuitvoerders en AOW

68 jaar

Bijlage 2: Demografische gegevens



Universiteit Utrecht

PERSOONLIJKE GEGEVENS

IN TE VULLEN DOOR PROEFLEIDER

Nummer deelnemer
Proefleider
Testvolgorde
Relatie

IN TE VULLEN DOOR DEELNEMER

Geslacht 0 man 0 vrouw

Leeftijd jaar

Hoogst voltooide opleiding

<input type="checkbox"/> Basisschool	<input type="checkbox"/> MBO niveau 4
<input type="checkbox"/> LBO, huishoudschool e.d.	<input type="checkbox"/> MULO
<input type="checkbox"/> VMBO Gemengde/ Kaderberoepsgerichte/ Basisberoepsgerichte leerweg	<input type="checkbox"/> HAVO
<input type="checkbox"/> VMBO-T of MAVO	<input type="checkbox"/> VWO
<input type="checkbox"/> MBO niveau 2	<input type="checkbox"/> HBO
<input type="checkbox"/> MBO niveau 3	<input type="checkbox"/> Universiteit
	<input type="checkbox"/> Anders, namelijk:

Aan het werk vanaf (jaartal)

Type dienstverband op dit moment

In loondienst, fulltime
 In loondienst, parttime
 Zelfstandige
 Werkzoekend
 Geen dienstverband, niet werkzoekend
 Anders, namelijk

Uw inkomenschaal (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

Z.O.Z

De branche waaronder uw werkgever valt

1



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

Hoe vaak bezoekt u Mijnpensioenoverzicht.nl?

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

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

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

1 2 3 4 5 6 7

In hoeverre heeft u nagedacht over uw pensioen?

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



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

D Levensmomenten die pensioen raken

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

E Partnerpensioen

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



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

F Keuzemogelijkheden bij pensionering

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

G Pensioen en crisis

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



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.

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

In Nederland onderscheiden we voor het pensioen drie Als u met gaat, krijgt u een basisinkomen van de, dat noemen we de AOW. Daarnaast bouwt u meestal een aanvullend pensioen op bij uw U kunt ook zelf een particuliereafsluiten. Meestal draagt u bij aan uw pensioen tussen uw 21^e en uw 65^e. Uw en u dragen allebei pensioenpremie af. Hoeveel pensioenpremie ingelegd wordt, hangt af van uw persoonlijke levenssituatie 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. Pensioenfondsde 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.



Donorregistratie

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

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

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

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



Proefleider leest voor:

Meneer De Jong is 53 jaar en sinds drie jaar fulltime werkzaam op het hoofdkantoor van een chocoladefabrikant. Hij is getrouwd en heeft twee kinderen.

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

- <http://60681b.axshare.com>

Vraag 1

De website heeft van Zwitserleven geen informatie ontvangen. Meneer De Jong wil die bedragen wel graag hebben voor een volledig overzicht. Laat zien wat hij moet doen om deze gegevens alsnog te ontvangen.

Vraag 2

- Welk pensioenbedrag gaat meneer De Jong ontvangen vanaf zijn 67^e?
- Is dat per jaar, maand of iets anders?
- Hoeveel daarvan krijgt hij van ABP?
- Is dat per jaar, maand of iets anders?

Vraag 3

Meneer De Jong wil op zijn 68^e volledig met pensioen gaan.

- Wat gaat hij dan in totaal ieder jaar ontvangen?
- Is dit bedrag in- of exclusief AOW?
- Hoe zeker is dat bedrag?

Vraag 4

Meneer de Jong bouwt op dit moment pensioen op bij Nationale-Nederlanden.

- Welk bedrag heeft hij daar tot nu toe opgebouwd?
- Is dat per jaar, maand of iets anders?
- Is dat bruto of netto?
- Hoe hoog is het te bereiken bedrag?

Vraag 5

Meneer de Jong overlijdt voordat hij gepensioneerd is.

- Welk bedrag ontvangt zijn partner?
- Tot wanneer ontvangt zijn partner dat?

Vraag 6

Meneer de Jong en zijn partner bekijken hun gezamenlijke te verwachten pensioen.

- Hoe hoog is hun gezamenlijke pensioen in 2029?
- Welk bedrag draagt zijn partner daaraan bij?

Bijlage 7: Beoordelingsformulier

Observatieformulier bij onderzoek naar Mijnpensioenoverzicht.nl

Datum test:
Nr. deelnemer:
Nr. proefleider:

Tijd gebruikt voor woordenschat: Tijd gebruikt voor cloze1:
Tijd gebruikt voor fin. geletterdheid Tijd gebruikt voor cloze2:
Tijd gebruikt voor pensioen kennis: **In minuten/seconden!**

Nr	Gevonden?	Zoektijd (min/sec)	Steekwoorden in antwoord <i>Kruis de steekwoorden die deelnemer noemt aan</i>	Via welke weg gevonden + bijzonderheden
1	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> Zwitsersleven Contact 	
2a	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> 1520 netto 	
2b	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> per maand 	
2c	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> 3800 	
2d	Ja/Nee		<ul style="list-style-type: none"> per jaar 	
3a	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> 2000 netto 	
3b	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> inclusief 	
3c	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> onzeker/het zijn schattingen 	
4a	Ja/Nee		<ul style="list-style-type: none"> €1.646 	

4b	Ja/Nee		<ul style="list-style-type: none"> Per jaar 	
4c	Ja/Nee		<ul style="list-style-type: none"> Bruto 	
4d	Ja/Nee		<ul style="list-style-type: none"> €8.890 	
5a	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> 1600 euro bruto per jaar 	
5b	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> zolang hij/zij leeft 	
6a	Ja/Nee		<ul style="list-style-type: none"> €2.128 	
6b	Ja/Nee		<ul style="list-style-type: none"> €400 netto per maand 	



Faculteit Geesteswetenschappen
Versie september 2014

VERKLARING KENNISNEMING REGELS M.B.T. PLAGIAAT

Fraude en plagiaat

Wetenschappelijke integriteit vormt de basis van het academisch bedrijf. De Universiteit Utrecht vat iedere vorm van wetenschappelijke misleiding daarom op als een zeer ernstig vergrijp. De Universiteit Utrecht verwacht dat elke student de normen en waarden inzake wetenschappelijke integriteit kent en in acht neemt.

De belangrijkste vormen van misleiding die deze integriteit aantasten zijn fraude en plagiaat. Plagiaat is het overnemen van andermans werk zonder behoorlijke verwijzing en is een vorm van fraude. Hieronder volgt nadere uitleg wat er onder fraude en plagiaat wordt verstaan en een aantal concrete voorbeelden daarvan. Let wel: dit is geen uitputtende lijst!

Bij constatering van fraude of plagiaat kan de examencommissie van de opleiding sancties opleggen. De sterkste sanctie die de examencommissie kan opleggen is het indienen van een verzoek aan het College van Bestuur om een student van de opleiding te laten verwijderen.

Plagiaat

Plagiaat is het overnemen van stukken, gedachten, redeneringen van anderen en deze laten doorgaan voor eigen werk. Je moet altijd nauwkeurig aangeven aan wie ideeën en inzichten zijn ontleend, en voortdurend bedacht zijn op het verschil tussen citeren, parafraseren en plagiëren. Niet alleen bij het gebruik van gedrukte bronnen, maar zeker ook bij het gebruik van informatie die van het internet wordt gehaald, dien je zorgvuldig te werk te gaan bij het vermelden van de informatiebronnen.

De volgende zaken worden in elk geval als plagiaat aangemerkt:

- 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 en verwijzing;
- het opnemen van een vertaling van bovengenoemde teksten zonder aanhalingstekens en verwijzing;
- het parafraseren van bovengenoemde teksten zonder (deugdelijke) verwijzing: parafrasen moeten als zodanig gemarkeerd zijn (door de tekst uitdrukkelijk te verbinden met de oorspronkelijke auteur in tekst of noot), zodat niet de indruk wordt gewekt dat het gaat om eigen gedachtengoed van de student;
- het overnemen van beeld-, geluids- of testmateriaal van anderen zonder verwijzing en zodoende laten doorgaan voor eigen werk;
- het zonder bronvermelding opnieuw inleveren van eerder door de student gemaakt eigen werk en dit laten doorgaan voor in het kader van de cursus vervaardigd oorspronkelijk werk, tenzij dit in de cursus of door de docent uitdrukkelijk is toegestaan;
- 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 al dan niet tegen betaling door iemand anders zijn geschreven.

De plagiaatregels gelden ook voor concepten van papers of (hoofdstukken van) scripties die voor feedback aan een docent worden toegezonden, voorzover de mogelijkheid voor het insturen van concepten en het krijgen van feedback in de cursushandleiding of scriptieregeling is vermeld.

In de Onderwijs- en Examenregeling (artikel 5.15) is vastgelegd wat de formele gang van zaken is als er een vermoeden van fraude/plagiaat is, en welke sancties er opgelegd kunnen worden.

Onwetendheid is geen excuus. Je bent verantwoordelijk voor je eigen gedrag. De Universiteit Utrecht gaat ervan uit dat je weet wat fraude en plagiaat zijn. Van haar kant zorgt de Universiteit Utrecht ervoor dat je zo vroeg mogelijk in je opleiding de principes van wetenschapsbeoefening bijgebracht krijgt en op de hoogte wordt gebracht van wat de instelling als fraude en plagiaat beschouwt, zodat je weet aan welke normen je je moeten houden.

Hierbij verklaar ik bovenstaande tekst gelezen en begrepen te hebben.
Naam:
Studentnummer:
Datum en handtekening:

Dit formulier lever je bij je begeleider in als je start met je bacheloreindwerkstuk of je master scriptie.

Het niet indienen of ondertekenen van het formulier betekent overigens niet dat er geen sancties kunnen worden genomen als blijkt dat er sprake is van plagiaat in het werkstuk.