

Digitale hulp bij pensioen

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



Roos Jochems – 3827984
Eindwerkstuk Communicatiestudies
Universiteit Utrecht
Communicatie- en Informatiewetenschappen
Begeleidster: Lousie Nell
24 juni 2014

Universiteit Utrecht



Samenvatting

In dit onderzoek wordt de online tool van www.pensioenkijker.nl onderzocht op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie. Er werd een verband gezocht tussen financiële geletterdheid en de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in deze tool. Aan dit onderzoek hebben 45 proefpersonen meegedaan. De financiële geletterdheidstest bestond uit veertien meerkeuzevragen. Begrip en vindbaarheid zijn gemeten door de proefpersonen scenariovragen te laten beantwoorden. Daarnaast is de zoektijd gemeten.

Uit de resultaten blijkt dat op de financiële geletterdheidstest mannen hoger scoren dan vrouwen, ouderen hoger scoren dan jongeren, en hoogopgeleiden hoger scoren dan laagopgeleiden. Uit de resultaten blijkt daarnaast dat financiële geletterdheid een invloed heeft op de begrijpelijkheid van de informatie, maar niet op de vindbaarheid van de informatie. Het is daarom aan te bevelen om een link te plaatsen naast of bij de tool die verwijst naar de begrippenlijst die [pensioenkijker.nl](http://www.pensioenkijker.nl) op zijn site heeft staan. Deze link zal ook de laagopgeleide helpen de gegeven informatie beter te begrijpen.

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
1. Inleiding	4
2. Theoretisch kader	5
2.1 Pensioeninzicht	5
2.2 Vindbaarheid en tekstbegrip	6
2.3 Financiële geletterdheid	6
2.4 Digitale tool	8
3. Onderzoeksvraag en hypothese	10
4. Methode	11
4.1 Proefpersonen	11
4.2 Materiaal	12
4.3 Procedure	13
5. Resultaten	15
5.1 Proefpersoon-kenmerken	15
5.2 Financiële geletterdheid	16
5.3 Regressieanalyse score financiële geletterdheidtest	18
5.4 Scores test	19
5.5 Correlaties	19
5.5.1 Correlatie financiële geletterdheidscore met vind-, begrip- en successcores	19
5.5.2 Correlatie vind- en begripscore	20
5.5.3 Correlatie scores met persoonskenmerken	20
6. Conclusie en discussie	22
7. Aanbevelingen	24
Literatuur	25
Bijlage	27
A. Demografische gegevens	27
B. Financiële geletterdheidtest	29
C. Woordenschattest	34
D. Pensioenkenmistest	40
E. Cloze test	45
F. Screenshots pensioentool	47
G. Scenariovragen	49

VERKLARING: INTELLECTUEEL EIGENDOM

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

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

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

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

Naam: Roos Jochems
Studentnummer: 3827984
Plaats: Utrecht
Datum: 24-06-2014

Handtekening: 

1. Inleiding

Zoals de cartoon van Fokke & Sukke op de voorpagina van deze scriptie illustreert, zijn er maar weinig mensen die voldoende motivatie hebben om zich te verdiepen in hun pensioen. Pensioen wordt vaak gezien als een droog en saai onderwerp. Daarnaast hebben veel mensen in Nederland moeite met het begrijpen van alle pensioeninformatie die zij ontvangen van hun pensioenuitvoerders (Visser et al., 2012).

Pensioeninformatie wordt via verschillende informatiekkanalen aangeboden. Naast de traditionele kanalen, zoals de startbrief (in de startbrief vind je de belangrijkste kenmerken van je pensioenregeling) en het UPO (Universeel Pensioen Overzicht), zijn er ook verschillende websites die informatie aanbieden. Op deze websites zijn vaak ook pensioentools te vinden. Deze pensioentools geven de gebruiker de mogelijkheid om persoonlijke gegevens en wensen in te vullen. De tool biedt vervolgens een totaaloverzicht van het inkomen bij pensionering. Voor deze tools zijn geen regels. Het is dan ook aan de aanbieder zelf om te beslissen hoe de pensioentool eruit gaat zien. Vandaar dat de tools erg verschillend zijn. In dit onderzoek wordt gekeken naar de online tool van pensioenijker.nl. Deze site is opgezet in 2004 en wordt sinds 1 mei 2012 beheerd door de Stichting Pensioenregister. De doelstelling van de stichting is de bevordering van het pensioenbewustzijn van de burger.

Een goede pensioentool is een tool waarin de informatie die de tool verschaft goed vindbaar is en deze informatie ook te begrijpen is. Voor iedereen die binnen de doelgroep valt moet de informatie in de tool vindbaar en begrijpelijk zijn.

Na deze inleiding wordt in hoofdstuk twee het theoretisch kader besproken. Hier komen de theorieën aan bod die een leidraad zijn voor dit onderzoek. In hoofdstuk drie wordt de onderzoeksvraag met hypothesen gepresenteerd. Hoofdstuk vier geeft de methode weer die in het onderzoek is gehanteerd en gaat in op de proefpersonen, het materiaal en de procedure die is gebruikt. In hoofdstuk vijf worden de resultaten beschreven en in hoofdstuk zes bevindt zich de conclusie en discussie. Tot slot bevat hoofdstuk zeven aanbevelingen voor de tool van pensioenijker.nl.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van relevante theorieën voor dit onderzoek. De eerste paragraaf behandelt het pensioenbewustzijn van de Nederlanders. Vervolgens gaat de tweede paragraaf in op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie. In de derde paragraaf wordt de financiële geletterdheid van de bevolking behandeld. De vierde en laatste paragraaf gaat in op het gebruik van online tools voor pensioencommunicatie.

2.1 Pensioeninzicht

Er zijn verschillende informatiekanalen die mensen informeren over hun pensioen: het Universeel Pensioen Overzicht (UPO), de startbrief en verschillende websites. Hoewel de burger op verschillende manieren wordt geïnformeerd over de hoogte van zijn pensioen, zien veel Nederlanders pensioen als een latere zorg. Slechts 29 procent van de deelnemers aan de pensioenregeling staat open voor informatie over zijn pensioen (Visser et al., 2012). De rest is niet geïnteresseerd. Een derde van de consumenten is teleurgesteld over de hoogte van zijn pensioen wanneer zij zich wel in de pensioeninformatie verdiepen (Autoriteit Financiële Markten, 2012). Mensen schatten de hoogte van hun pensioen te rooskleurig in. Wanneer zij met pensioen gaan, komen ze dan ook vaak voor onaangename verrassingen te staan.

Het grootste deel van de bevolking blijkt dus niet open te staan voor informatie over het pensioen. Wel geeft 65 procent van de mensen aan dat hij¹ het nut van een goed pensioen inziet (Visser et al., 2012). Desondanks maken de meeste mensen zich weinig zorgen over hun pensioen (Wijzer in Geldzaken, 2013).

Om er voor te zorgen dat burgers meer pensioeninzicht krijgen en dus kan worden voorkomen dat zij een ontoereikend pensioeninkomen ontvangen, wil de overheid dat de burger meer pensioenbewust wordt (SZW, 2012). Volgens het rapport ‘Een volgende stap naar meer pensioenoverzicht’ van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012) is het doel van pensioencommunicatie “dat de deelnemer weet hoeveel pensioen hij kan verwachten, kan nagaan of dit voldoende voor hem is, zich bewust is van het risico en de kosten van zijn pensioenvoorziening en welke actie hij eventueel kan ondernemen (p.8).” Om deze doelstelling te bereiken moeten pensioenfondsen en -verzekeraars begrijpelijke informatie verschaffen. In het onderzoek van Visser et al. (2012) komt naar voren dat 40 procent van de respondenten pensioeninformatie moeilijk te begrijpen vindt. Ook uit het

¹ Overall waar ‘hij’ staat kan ook ‘zij’ gelezen worden.

onderzoek van Leo Lentz en Pander Maat (2013) naar de gebruiksvriendelijkheid van het UPO komt naar voren dat het UPO weinig succesvol is. De successcore (vinden én begrijpen van de juiste informatie) van het huidige UPO is slechts 51 procent.

2.2 Vindbaarheid en tekstbegrip

Uit een onderzoek naar medische bijsluiters van Lentz en Pander Maat (2010) is gebleken dat het vinden van informatie een groter probleem is dan het begrijpen van deze informatie. De vindbaarheid van de informatie bedreigt het tekstbegrip. De oorzaak hiervan is dat de juiste informatie eerst gevonden moet worden, voordat deze kan worden geïnterpreteerd. Rouet en Coutelet (2008) stellen hetzelfde in hun onderzoek: het vinden van de juiste informatie en tekstbegrip hangen nauw samen. Zij geven ook in hun onderzoek aan dat het vinden van de juiste informatie zelfs voor volwassenen een moeilijke taak is. Het goed lokaliseren van de juiste informatie levert een probleem op. Ook online is het voor veel mensen moeilijk om de juiste informatie te vinden. Op het internet is namelijk sprake van een enorm aanbod van informatie. Deze grote hoeveelheid aan informatie maakt het moeilijk om de relevante informatie ertussen te vinden (Hoeken et al., 2011).

Wanneer de juiste informatie gevonden is, moet deze informatie nog begrepen worden. De begrijpelijkheid van een tekst hangt af van verschillende factoren. Lezerskenmerken kunnen een invloed hebben op tekstbegrip. Leeftijd en opleidingsniveau zijn bijvoorbeeld twee factoren. Daarnaast heeft voorkennis en woordenschat waarschijnlijk ook een invloed op de begrijpelijkheid van de informatie. Woordenschat hangt samen met leesvaardigheid (Lentz & Pander Maat, 2010), een factor die van betekenis kan zijn bij het begrijpen van informatie. Daarnaast kan ook financiële geletterdheid van belang zijn bij het begrijpen van pensioeninformatie, aangezien pensioen een financieel onderwerp is.

2.3 Financiële geletterdheid

“Mensen met financieel inzicht zijn in staat om hun financiële zaken te regelen. Zij hebben kennis op het gebied van lenen, sparen en plannen, weten hoe ze in het dagelijkse leven met geld om moeten gaan en kunnen hun zaken op een verantwoorde manier beheren. Een persoon met financieel inzicht zal een gedrag vertonen dat overeenkomt met het handelen op basis van kennis en ervaring. Verder weet een persoon met financieel inzicht welk risico hij neemt bij bepaalde financiële beslissingen. Dit komt overeen met het objectief meetbaar risico (Antonides et al., 2008).”

In de definitie van financiële geletterdheid van Antonides et al. is te zien dat zij voldoende financiële geletterdheid van zeer groot belang vinden. Wanneer iemand financieel inzicht heeft en dus financieel goed geletterd is, zal hij beter in staat zijn goede keuzes te maken over financiële zaken, dus ook wat betreft het pensioen.

Mensen zijn opvallend onwetend over twee belangrijke bronnen van inkomen na pensionering: uitkeringen en pensioenen (Gustman & Steinmeier, 2004). De kennis over deze zaken is wel noodzakelijk wanneer er cruciale beslissingen over het toekomstige pensioen moeten worden genomen. Wanneer consumenten namelijk geen kennis hebben van de verschillende financiële producten is het ingewikkelder om een verantwoorde keuze over een product te maken (Hoeken et al., 2011). Daarnaast zou meer financiële kennis en geletterdheid het verwachtingspatroon van de Nederlander kunnen verbeteren. Ook uit het eerder genoemde onderzoek van Antonides et al. (2008) blijkt dat meer dan de helft van de Nederlanders onvoldoende kennis had van financiële zaken om financiële beslissingen te nemen. De oorzaak hiervoor was voor sommige proefpersonen een te lage financiële geletterdheid. Wanneer iemand financieel geletterd is zal hij eerder een weloverwogen beslissing kunnen nemen over zijn financiële situatie (Redmund, 2010).

Er zijn voldoende mogelijkheden om de financiële kennis te verhogen, maar daar willen mensen over het algemeen geen moeite voor doen. Er kan dus worden vastgesteld dat de financiële betrokkenheid van pensioendeelnemers laag is. 47 Procent van de pensioendeelnemers is zich daar bewust van en vindt dat hij te weinig kennis over pensioenen heeft (Autoriteit Financiële Markten, 2012). Slechts de helft van de deelnemers ziet de urgentie om meer kennis en inzicht te vergaren (Wijzer in Geldzaken, 2013). Kennis over pensioenen wordt overigens wel nuttig gevonden.

Uit het onderzoek van Lusardi (2008) kwam naar voren dat degenen die een hogere financiële geletterdheid hebben, eerder plannen voor hun pensioen hebben. Daarnaast kwam in haar onderzoek naar voren dat de financiële geletterdheid met leeftijd toenam. Oudere mensen hadden een betere financiële geletterdheid dan jongeren. Zij verklaarde dit door te stellen dat jonge mensen nog niet veel financiële beslissingen hoeven te nemen. Uit het onderzoek van Alessi et al. (2011) kwam naar voren dat mannen over het algemeen hoger financieel geletterd zijn dan vrouwen. Ook concludeerde zij dat laagopgeleiden lager financieel geletterd zijn dan hoogopgeleiden. Mannen zullen dus eerder nadenken over het pensioen dan vrouwen, ook zullen hoogopgeleiden eerder pensioenplannen hebben dan

laagopgeleiden. Uit het onderzoek van Van Rooij et al. (2011) is naar voren gekomen dat laagopgeleiden vrouwen vaak minder financieel geletterd zijn dan hoogopgeleide mannen. Hoogopgeleide mannen zullen dus eerder hun pensioen plannen maken dan laagopgeleide vrouwen.

2.4 Digitale tool

Naast de UPO en de startbrief is er ook veel online informatie te vinden over pensioen. Zo zijn er vele digitale pensioen tools waarbij de gebruiker de informatie kan personifiëren. Uit een onderzoek van TNS NIPO (Visser et al., 2012) komt naar voren dat mensen voor bepaalde pensioenonderwerpen de voorkeur geven aan het internet als communicatiekanaal. Voor actuele en persoonlijke informatie willen de ondervraagden graag via internet op de hoogte worden gehouden. Daarnaast hebben de onderzoekers in ditzelfde onderzoek gevraagd of de respondenten een online pensioendashboard zouden willen gebruiken. Op dit dashboard zou de hoogte van het pensioen te zien kunnen zijn in verschillende omstandigheden, in vergelijking met wat mensen waarschijnlijk nodig zullen hebben. Het merendeel (85 procent) van de respondenten geeft aan hier gebruik van willen te maken. Ook deelnemers die niet open staan voor pensioeninformatie zeggen gebruik te willen maken van het online pensioendashboard.

Doordat steeds meer mensen via internet op de hoogte willen worden gehouden van hun pensioen, is het belangrijk dat de verstrekte informatie op het internet en in de online tools vindbaar en begrijpelijk is. De ideale situatie zou zijn dat een dergelijke digitale tool alle informatie biedt die de gebruiker nodig heeft en dat deze informatie vindbaar en begrijpelijk is. De vindbaarheid van informatie in een tool hangt samen met het design van de tool. Ook is de begrijpelijkheid van de verschillende links belangrijk. Bij het navigeren naar de juiste informatie kunnen mensen verschillende gebruikersproblemen tegenkomen (Kitajima et al., 2005):

- Weak scent link (een goede, maar onaantrekkelijke link);
- unfamiliar label (onbegrijpelijke link);
- competing headings (een aantrekkelijk kopje zonder de juiste informatie);
- competing links (een aantrekkelijke link zonder de juiste informatie).

Wanneer één van deze problemen optreedt, wordt het uitvoeren van de taak bemoeilijkt.

Wanneer de lezer in staat is de informatie te vinden en vervolgens ook te begrijpen is er sprake van het correct interpreteren van informatie (Lentz & Pander Maat, 2013). Het correct interpreteren is van groot belang om financiële beslissingen te kunnen nemen. De designer heeft een grote rol in het begrijpelijk maken van de informatie die hij versterkt. In het artikel van Kortleve et al. (2013) in Kuiper et al. (2013) worden vier randvoorwaarden voor effectieve pensioencommunicatie besproken. Dit zijn:

- Het moment van communiceren moet relevant zijn;
- de informatie moet beschikbaar, toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn;
- de vormgeving van de informatie moet aantrekkelijk, begrijpelijk en gestructureerd zijn;
- de inhoud van de informatie moet relevant, gepersonaliseerd en juist zijn.

Kortleve et al. stellen in Kuiper et al. (2013) dat interactieve tools de informatie aantrekkelijker maken voor de consument. De vindbaarheid van de relevante informatie zou kunnen worden verbeterd door een duidelijke instructie met een stappenplan aan te bieden. Daarnaast is het belangrijk dat de informatie die is verstrekt, toegespitst is op de individuele consument. Hierdoor blijft de consument gemotiveerd en voorkomt men een informatie-overload. Lee en Lee (2004) stellen dat de hoeveelheid informatie die wordt gepresenteerd van invloed is op de beslissingen die mensen nemen. Wanneer er teveel informatie wordt gepresenteerd, kunnen mensen deze informatie niet verwerken. Ook blijkt uit het onderzoek van Lee en Lee (2004) dat wanneer mensen een informatie-overload ervaren, zij zich verward, minder tevreden en minder zelfverzekerd voelen.

Van der Weel (2013) stelt dat lezers van een digitale tekst deze tekst scannend lezen. De lezers associëren de online tekst met oppervlakkigheid. Dit leidt tot een verminderde inzet bij de lezers. Als een tekst meer aandacht vraagt, grijpen lezers liever naar papier. Hoe groter de digitale tekst is, hoe kleiner de kans dat deze tekst aandachtig wordt gelezen. Hierdoor is de kans groter dat belangrijke informatie wordt gemist (Van der Weel, 2013).

3. Onderzoeksvraag en hypothese

De besproken onderzoeken en theorieën in het theoretisch kader vormen de basis voor een onderzoek naar de begrijpelijkheid en vindbaarheid van informatie in een online pensioentool. Er wordt in dit onderzoek gekeken in hoeverre de financiële geletterdheid van proefpersonen invloed heeft op de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de informatie. De onderzoeksvraag luidt als volgt:

In hoeverre heeft financiële geletterdheid invloed op de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van informatie in de pensioentool op pensioen kijker.nl?

Uit het onderzoek van Lusardi (2008) kwam naar voren dat financiële geletterdheid met leeftijd toeneemt. Zij concludeert dat oudere mensen beter financieel geletterd zijn dan jongere mensen. Uit het onderzoek van Alessi et al. (2011) kwam naar voren dat mannen hoger financieel geletterd zijn dan vrouwen en dat hoogopgeleiden ook een hogere financiële geletterdheid hebben dan laagopgeleiden. Uit het onderzoek van Van Rooij et al. (2011) is naar voren gekomen dat laagopgeleide vrouwen vaak minder financieel geletterd zijn dan hoogopgeleide mannen. Hieruit is de volgende hypothese opgesteld:

Hypothese 1: Hoogopgeleiden scoren beter op de financiële geletterdheidstest dan laagopgeleiden, daarnaast scoren mannen hoger dan vrouwen op de test en ouderen scoren hoger dan jongeren.

Uit het onderzoek van Visser et. al (2012) is gebleken dat 40 procent van de respondenten pensioeninformatie moeilijk te begrijpen vindt. Wanneer iemand hoger financieel geletterd is, zal de pensioeninformatie ook beter te begrijpen zijn. Hierdoor zal de proefpersoon ook eerder de online tool begrijpen. Op basis hiervan is de tweede hypothese opgesteld:

Hypothese 2: Financiële geletterdheid heeft een positief effect op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in de online tool.

4. Methode

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de gebruikte methode van het onderzoek. Het hoofdstuk begint met een overzicht van de samenstelling van de proefpersonen. In paragraaf twee wordt het gebruikte materiaal besproken. De derde en laatste paragraaf gaat in op de gevolgde procedure.

4.1 Proefpersonen

Er hebben 45 proefpersonen deelgenomen aan dit onderzoek. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen hoogopgeleide proefpersonen (met als hoogst afgeronde opleiding VWO, HBO of WO), middelhoogopgeleide (HAVO, MULO, MBO niveau 3 en 4) en laagopgeleide proefpersonen (MBO niveau 2, VMBO-T, VMBO-BKG, LBO, Basisschool). Daarnaast zijn de proefpersonen over vier leeftijdscategorieën verdeeld (21-35 jaar, 36-46 jaar, 46-55 jaar en 56-64 jaar).

In tabel 1 zijn de proefpersonen in de verschillende categorieën weergegeven, verdeeld over opleidingsniveau. Er is getracht de verdeling zo veel mogelijk te laten aansluiten bij de samenstelling van de Nederlandse bevolking.

Tabel 1: Aantal proefpersonen per opleidingscategorie

Opleidingsniveau	Opleidingen	Aantal proefpersonen (percentages)
Laag	Basisschool, LBO, VMBO-BKG, VMBO-T, MBO 2	12 (26,7%)
Middelhoog	MBO 3/4, MULO, HAVO	17 (37,8%)
Hoog	VWO, HBO, WO	16 (35,6%)

In tabel 2 zijn de verschillende leeftijdscategorieën weergegeven. Ook hier is geprobeerd de groepen zo gespreid mogelijk te verdelen.

Tabel 2: Aantal proefpersonen per leeftijdscategorie

Leeftijdscategorie	Leeftijden	Aantal proefpersonen (percentages)
1	21 t/m 35	11 (24,4%)
2	36 t/m 45	13 (28,9%)
3	46 t/m 55	9 (20,0%)
4	56 t/m 64	12 (26,7%)

4.2 Materiaal

Het complete onderzoeksmateriaal bestond uit een vragenlijst met demografische gegevens, een woordenschattest, een financiële geletterdheidtest, een pensioenkenntest, een Cloze-test en de mondelinge scenariotest (zie bijlage). Dit onderzoek richt zich op de financiële geletterdheidtest, de overige testen zijn verder buiten beschouwing gelaten.

De financiële geletterdheidtest bestond uit 14 meerkeuzevragen. De vragen waren onderverdeeld in vijf onderwerpen: de waarde van geld, sparen en beleggen, rente en inflatie, salaris en inkomstenbelasting en verzekeringen. Er is gevraagd of de proefpersoon niet wilde gokken en 'ik weet het niet' wilde omcirkelen wanneer zij het antwoord op de vraag niet wisten. Dit om de gok-kans zo klein mogelijk te houden. Een van de vragen luidt bijvoorbeeld:

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

De mondelinge scenariotest bestond uit een korte inleiding waarin een scenario werd geschetst (zie bijlage G). Het scenario bestond uit een gehuwde gebruiker. Er is gekozen voor een gehuwde gebruiker zodat alle opties in de tool konden worden gebruikt. De scenariotest bestond uit vier vragen die elk waren onderverdeeld in meerdere sub vragen. Deze scenario vragen zijn tot stand gekomen door eerst zelf goed de tool te gebruiken. Hierna is geprobeerd iedere mogelijkheid die de tool biedt, te bevragen. Dit is gedaan om een breed beeld te krijgen

van de vindbaarheid en het begrip van de informatie in de tool. Hieronder bevinden zich voorbeelden van twee vragen uit de scenariotest:

1. a. Wat is het pensioen dat u gezamenlijk ontvangt als u 68 bent?
3. a. Stel, u past uw partners pensioenleeftijd aan naar 60 jaar en 0 maanden, wat is dan uw gezamenlijke bruto inkomen wanneer u 63 jaar wordt?

De proefleider maakte gebruik van een observatieformulier. Hierop werd de zoektijd genoteerd en of de proefpersoon wel of niet het juiste antwoord had gevonden. In de antwoorden van de proefpersonen werd onderscheid gemaakt tussen ‘letterlijk opgelezen’ en ‘in eigen woorden’. Daarnaast was er op het formulier ook plaats om opmerkingen en bijzonderheden te noteren. Ook kon worden aangegeven via welke weg de proefpersoon het antwoord had gevonden.

4.3 Procedure

In dit onderzoek staat de pensioentool van pensioenkijsker.nl centraal (zie bijlage F). Er wordt gekeken of het niveau van financiële geletterdheid invloed heeft op de begrijpelijkheid en vindbaarheid van de informatie over pensioenen.

Het onderzoek is gedaan door drie proefleiders die naast de scenariotest allemaal de financiële geletterdheidtest, een woordenschattest, een pensioenkennistest en een Cloze-test hebben afgenomen. In totaal hebben 45 proefpersonen vrijwillig deelgenomen. Zij kregen voor de financiële geletterdheidtest, de pensioenkennistest en de Cloze-test tien minuten. Voor de woordenschattest stond vijf minuten. Voor elke vraag van de scenariotest kregen zij twee minuten. De pensioenkennistest en de Cloze-test zijn beurtelings per proefpersoon veranderd van volgorde. In tabel 3 zijn de verschillende varianten van de testvolgorde weergegeven.

Tabel 3: varianten van testvolgorde

Variant	Test 1	Test 2
1	Pensioenkennis	Cloze-test
2	Cloze-test	Pensioenkennis

De scenariotest bestond uit vier vragen over de pensioentool die de proefpersonen mondeling moesten beantwoorden. De gegevens van het scenario waren al ingevuld om zodoende optimaal de tool te testen en niet de begrijpelijkheid van het UPO te meten. De gegevens die moesten worden ingevuld bestaan uit de informatie die te vinden is in de persoonlijke UPO.

Eerst kregen de proefpersonen twee minuten om zich in te lezen en bekend te raken met de tool. Hiervoor is gekozen om te voorkomen dat deze tijd niet van de twee minuten van vraag één zou afgaan. De vragen werden door de proefleider voorgelezen. Vervolgens moest de respondent het antwoord in de online tool zoeken. De zoektijd is gemeten, om zo de vindbaarheid van de informatie te meten. De zoektijd bestaat uit de tijd vanaf het einde van de vraag totdat de proefpersoon denkt dat hij de juiste informatie heeft gevonden. Er was een limiet gesteld van twee minuten. Dit limiet is gesteld omdat de gebruiker na twee minuten het antwoord zou moeten kunnen vinden. Wanneer dit niet het geval is, wordt het antwoord op de vraag fout gerekend en is de tool dus te onduidelijk. Wanneer de proefpersoon niet binnen twee minuten het antwoord dacht gevonden te hebben is de proefleider doorgedaan naar de volgende vraag. De proefpersoon had in dit geval het antwoord dus niet gevonden en ook niet begrepen. Bij deze mondelinge scenariotest is gebruik gemaakt van het programma Camtasia. Dit programma maakt een opname van het geluid, het scherm en de proefpersoon zelf.

5. Resultaten

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de resultaten van het onderzoek. Paragraaf één behandelt de proefpersoon-kenmerken. In paragraaf twee staat de financiële geletterdheidtest centraal. Hier wordt gekeken welke proefpersoon-kenmerken van invloed zijn op de score van de financiële geletterdheidtest. In paragraaf drie staat het effect van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau op de score van de financiële geletterdheidtest centraal. Paragraaf vier gaat in op de scores op de scenariotest. Ten slotte wordt er in de vijfde en laatste paragraaf de correlaties tussen de verschillende testen behandeld.

5.1 Proefpersoon-kenmerken

Aan het onderzoek deden 23 mannen (51,1%) en 22 vrouwen (48,9%) mee. De gemiddelde leeftijd van de proefpersonen was 44 jaar. De jongste proefpersoon was 21 jaar en de oudste was 64 jaar. Er waren 15 (33,3%) proefpersonen parttime in loondienst en 19 (42,2%) fulltime in loondienst. Daarnaast waren er 5 (11,1%) zelfstandige ondernemers en 6 (13,3%) proefpersonen die geen werkverband hadden en ook niet werkzoekend waren.

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

Tabel 4: Aantal proefpersonen per opleiding

Hoogst voltooide opleiding	Aantal proefpersonen	Percentage
LBO, huishoudschool e.d.	2	(4,4%)
VMBO Basis/Beroeps/Kader/ Gemengde Leerweg	1	(2,2%)
VMBO-T of MAVO	3	(6,7%)
MBO niveau 2	6	(13,3%)
MBO niveau 3	1	(2,2%)
MBO niveau 4	11	(24,4%)
MULO	2	(4,4%)
HAVO	3	(6,7%)
HBO	6	(13,3%)
Universiteit	10	(22,2%)

In tabel 5 staan de proefpersonen onderverdeeld per inkomensschaal. Er is af te lezen dat de meeste proefpersonen onder de €25.000,- netto per jaar verdienen.

Tabel 5: Aantal proefpersonen per inkomensschaal

Netto inkomen per jaar	Aantal proefpersonen	Percentage
Tussen €0 - €25.000	24	(53,3%)
Tussen €25.000 - €40.000	12	(26,7%)
Tussen €40.000 - €60.000	5	(11,1%)
Tussen €60.000 - €80.000	2	(4,4%)
Meer dan €80.000	2	(4,4%)

5.2 Financiële geletterdheid

Allereerst werd gekeken naar de vragen van de financiële geletterdheidstest. In tabel 6 zijn alle vragen met de antwoorden van de financiële geletterdheidstest weergegeven. In de test konden proefpersonen ook kiezen voor ‘ik weet het niet’, dit is hier als ‘fout’ gerekend.

Tabel 6: respons financiële geletterdheidstest

Vraag	Fout (%)	Goed (%)
1	20 (44,4%)	25 (55,6%)
2	14 (31,1%)	31 (68,9%)
3	24 (53,3%)	21 (46,7%)
4	10 (22,2%)	35 (77,6%)
5	12 (26,7%)	33 (73,3%)
6	23 (51,1%)	22 (48,9%)
7	8 (17,8%)	37 (82,2%)
8	5 (11,1%)	40 (88,9%)
9	16 (35,6%)	29 (64,4%)
10	28 (62,2%)	17 (37,8%)
11	11 (24,4%)	34 (75,6%)
12	25 (55,6%)	20 (44,4%)
13	33 (73,3%)	12 (26,7%)
14	29 (64,4%)	16 (35,6%)

Vraag 7 en vraag 8 bleken makkelijke vragen te zijn. Deze vragen gingen over rente en inflatie. Ook vraag 4 en vraag 5 zijn vaak goed beantwoord. Deze vragen gingen over sparen en beleggen. Vraag 13 en vraag 14 zijn vaak fout beantwoord. Dit komt waarschijnlijk omdat deze vragen de laatste twee vragen van de test waren. Wanneer een proefpersoon al vijf minuten had gebruikt voor de test en deze nog niet had afgerond zijn de overige vragen die nog niet waren ingevuld fout gerekend.

De betrouwbaarheid van de test is gemeten met de Chronbach's Alpha (α). De test is betrouwbaar gebleken ($\alpha=0,77$).

Er is een significant verschil tussen mannen en vrouwen op de score van de financiële geletterdheidstest ($t=2,66$; $df=43$; $p<0,05$). Vrouwen scoren gemiddeld 7,05 vragen goed en mannen scoren gemiddeld 9,34 vragen goed. Mannen scoren dus significant hoger op de financiële geletterdheidstest dan vrouwen.

Om te zien of er een effect was van leeftijd op de financiële geletterdheidscore is de correlatie tussen deze twee variabelen berekend. Hieruit bleek dat er weldegelijk een significant positief effect was van leeftijd op de score van de financiële geletterdheidstest ($r=0,26$; $p<0,05$). Dit resultaat komt overeen met het resultaat van het onderzoek van Lusardi (2008). Zij vond ook een positief effect van leeftijd op financiële geletterdheid.

Om te zien of er significante verschillen waren tussen de opleidingsniveaus en de score op de financiële geletterdheidstest is een one-way ANOVA gebruikt. Daarbij is een significant verschil gevonden tussen opleidingscategorieën op de score van de financiële geletterdheidstest ($F=8,56$; $df=2, 42$; $p=0.001$). Uit de post-hoc test bleek dat de hoogopgeleiden significant hoger scoorden op de financiële geletterdheidstest dan de laagopgeleiden ($p=0.001$). Ook scoorden de hoogopgeleiden significant beter op de financiële geletterdheidstest dan de middelhoogopgeleide ($p<0.05$). In tabel 7 staan de gemiddelde scores per opleidingscategorie weergegeven.

Tabel 7: Gemiddelde scores op de financiële geletterdheidstest per opleidingscategorie.

Opleidingsniveau	Gemiddelde score financiële geletterdheidstest (standaarddeviatie)
Laag	6,08 (3,175)
Middelhoog	7,82 (3,026)
Hoog	10,37 (2,094)

Er is een positieve samenhang tussen de score op de financiële geletterdheidstest en in hoeverre de proefpersoon aangaf dat hij nagedacht had over zijn pensioen ($r=0,33$; $p<0,05$). Proefpersonen die hoger financieel geletterd zijn, hebben ook meer nagedacht over hun pensioen. Dit resultaat komt overeen met wat Lusardi (2008) in haar onderzoek stelt. In haar onderzoek kwam naar voren dat mensen met een hogere financiële geletterdheid eerder plannen hebben voor hun pensioen.

5.3 Regressieanalyse score financiële geletterdheidstest

Uit de voorgaande analyses is gebleken dat er verband is tussen verschillende variabelen en constructen. Met een stapsgewijze lineaire regressieanalyse is onderzocht in hoeverre geslacht, leeftijd en opleiding de variantie in score op de financiële geletterdheidstest verklaren. Deze drie variabelen zijn gebruikt, omdat deze alle drie in verband bleken te staan met de score op de financiële geletterdheid. De variabele opleidingsniveau moest eerst worden gehercodeerd tot een dichotome variabele om in de regressieanalyse gebruikt te kunnen worden (Field, 2010). Hierbij zijn laagopgeleide en middelhoogopgeleide gecodeerd als ‘niet hoog’ en hoogopgeleid als ‘wel hoog’. De variabelen geslacht, leeftijd en opleidingsniveau (hoogopgeleid/laagopgeleid) zijn als onafhankelijke variabelen ingevoerd in de regressieanalyse en de score op de financiële geletterdheidstest als afhankelijke variabele.

Het resultaat van de stapsgewijze regressie analyse is opgenomen in tabel 8. In tabel 8 zijn de beta-waardes, de standaard error en de β -waardes terug te vinden.

Tabel 8: Regressiemodellen voor score financiële geletterdheidstest

Model		B	Std. Error	β
1	Constant	7,72	1,63	
	Geslacht	-2,47	0,72	-0,39
	Leeftijd	0,07	0,03	0,52
	Hoogopgeleid	3,44	0,75	0,30

Deze drie voorspellers (geslacht, leeftijd en opleiding) tezamen verklaren 48 procent van de varianties van de score op de financiële geletterdheidstest ($R^2=0,48$). Dit percentage is statistisch significant ($F=12,48$; $df=3, 41$; $p<0,00$). Er is een verschil in invloed tussen de verklarende variabelen: leeftijd verklaart het meest ($\beta =0,52$). Tussen geslacht en opleiding zit

een klein verschil in invloed: geslacht verklaart net iets meer ($\beta = -0,39$) dan opleidingsniveau ($\beta = 0,30$).

5.4 Scores test

De vindscore bestond uit alle gevonden antwoorden op de vragen van de scenariotest. Apart is een begripscore genoteerd. Deze score bestaat uit alle antwoorden die juist zijn beantwoord. In dit onderzoek is ervoor gekozen om uit te gaan van de 'ruim' goede antwoorden. Dit zijn de antwoorden die letterlijk zijn opgezegd en die proefpersonen in hun eigen woorden gaven. Dit is gedaan omdat veel juiste antwoorden van de scenariovragen uit een getal bestonden. Het maakt hierbij niet uit of mensen dit getal oplezen of dat ze dit in eigen woorden vermelden. Dit zal allebei op hetzelfde neerkomen.

De successcore bestaat uit de vermenigvuldiging van de vindscore met de begripscore. Hiermee kan worden beoordeeld of de proefpersoon zowel het antwoord heeft gevonden als dat hij het juiste antwoord heeft gegeven. Het vinden van een antwoord staat namelijk niet evenredig met het goed beantwoorden van een vraag. Een proefpersoon kan wel de juiste informatie gevonden hebben, maar vervolgens deze fout interpreteren of de gevonden informatie niet begrijpen. Ook kan een proefpersoon wel een goed antwoord geven zonder het antwoord gevonden te hebben. Dat kan bijvoorbeeld gebeuren wanneer iemand gokt. Wanneer de proefpersoon in staat is de informatie te vinden en vervolgens ook te begrijpen is er sprake van het correct interpreteren van informatie (Lentz & Pander Maat, 2013).

De successcore is berekend door de vindscore te vermenigvuldigen met de begripscore. Er is voor gekozen de antwoorden die letterlijk opgelezen zijn en in eigen woorden omschreven zijn samen te voegen en deze allebei goed te rekenen. De successcores zijn betrouwbaar gebleken ($\alpha = 0,83$).

5.5 Correlaties

5.5.1 Correlatie financiële geletterdheidsscore met vind-, begrip- en successcores

Er zijn geen significante correlaties gevonden tussen de score op de financiële geletterdheidstest en de vindscore ($r = 0,202$; $p = 0,183$). Dat betekent dat proefpersonen die hoger financieel geletterd zijn niet eerder de informatie vinden die zij nodig hebben om de vraag te beantwoorden. Wel is er een significante correlatie gevonden tussen de score op de financiële geletterdheidstest en de begripscore ($r = 0,304$; $p < 0,05$). Wanneer iemand hoog financieel geletterd is, zal hij ook eerder de informatie begrijpen. Ook is er een significante

relatie gevonden tussen de score op de financiële geletterdheidstest en de successcore ($r=0,28$; $p<0,05$). Proefpersonen die hoog op de financiële geletterdheidstest scoorden, hadden ook een hoge successcore bij de scenariovragen.

5.5.2 Correlatie vind- en begripscore

De correlatie tussen de vind- en begripscore zou aantonen dat er een verband is tussen het vinden van de informatie en het begrijpen van de informatie. Er is een significante correlatie gevonden tussen de vind- en begripscore ($r=0,585$; $p<0,001$). Wanneer de proefpersonen de juiste informatie in de tool vinden, hebben zij ook de kans om deze informatie te begrijpen en dit doen ze dan ook significant. Dit resultaat komt overeen met het resultaat van het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2010) en het onderzoek van Rouet en Coutelet (2008). Zij stellen dat vindbaarheid en tekstbegrip grotendeels samenhangen. De onvindbaarheid van de informatie bedreigt het tekstbegrip.

5.5.3 Correlatie scores met persoonskenmerken

Zoals hierboven beschreven, is er geen significant effect gevonden tussen de score op de financiële geletterdheidstest en de vindscore. Wel is met een one-way ANOVA een significant effect gevonden van opleidingsniveaus op de vindscore ($F=3,90$; $df=2, 12$; $p<0,05$). Uit de post-hoc test is gebleken dat laagopgeleiden significant slechter scoorden op de vindbaarheid dan middelhoogopgeleiden ($p<0,05$).

Zoals hierboven beschreven, is er een significant effect gevonden tussen financiële geletterdheid en de begripscore op de scenariovragen ($r=0,304$; $p<0,05$). Ook is er een negatieve correlatie gevonden tussen leeftijd en begripscore ($r=-0,27$; $p<0,05$). Dit betekent dat jongere mensen een significante betere begripscore hebben dan oudere mensen. Daarnaast is er een significant effect gevonden van opleidingsniveau op de begripscore ($F=5,13$; $df=2,42$; $p=0,01$). Uit de post-hoc test is gebleken dat hoogopgeleiden significant hoger scoren op de begrijpelijkheid van de scenariovragen dan laagopgeleiden ($p=0,01$).

Al eerder was een significante relatie gevonden tussen de score op de financiële geletterdheidstest en de successcore. Er is een negatieve correlatie van leeftijd op de successcore gevonden ($r=-0,31$; $p<0,05$). Dit betekent dat wanneer de proefpersonen ouder zijn, zij een slechtere successcore hebben. Op opleidingsniveau is ook een significant effect gevonden ($F=5,68$; $df=2,42$; $p<0,01$). Uit de post-hoc analyse is gebleken dat middelhoogopgeleiden significant beter scoren op de successcore dan laagopgeleiden

($p < 0,05$). Daarnaast scoren hoogopgeleiden ook significant beter dan de laagopgeleiden ($p = 0,01$).

6. Conclusie en discussie

De vraag die aan het begin van dit onderzoek is gesteld luidt:

“In hoeverre heeft financiële geletterdheid invloed op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie in de pensioentool op pensioenlijker.nl?”

Deze vraag was opgedeeld in twee hypothesen. Eerst zal worden ingegaan op de eerste hypothese: *“Hoogopgeleiden scoren beter op de financiële geletterdheidstest dan laagopgeleiden, daarnaast scoren mannen hoger dan vrouwen op de test en ouderen scoren ook hoger dan jongeren.”* De financiële geletterdheidstest is betrouwbaar gebleken. Er is een significant verschil gevonden van opleidingsniveau op de score van de financiële geletterdheidstest. Dit resultaat komt overeen met het resultaat van het onderzoek van Alessi et al. (2011). Hoogopgeleiden scoren significant hoger dan laagopgeleiden en middelhoogopgeleiden. Daarnaast is ook een significant verschil gevonden van geslacht op de score van de financiële geletterdheidstest. Mannen scoren significant hoger dan vrouwen. Ook dit resultaat komt overeen met het resultaat van Alessi et al. (2011). Ook is er een effect van leeftijd op de score van de financiële geletterdheidstest gevonden. Dit resultaat komt overeen met het resultaat van het onderzoek van Lusardi (2008). Financiële geletterdheid neemt met de leeftijd toe. Daarnaast is er met behulp van een stapsgewijze lineaire regressieanalyse geconstateerd dat geslacht, leeftijd en opleiding tezamen 48 procent verklaren van de varianties van de score op de financiële geletterdheidstest ($R^2=0,48$).

Hypothese twee luidde als volgt: *“Financiële geletterdheid heeft een positief effect op de begrijpelijkheid en vindbaarheid van de informatie in de online tool.”* Uit het onderzoek is een significante relatie gevonden tussen de begrijpelijkheid en de score op de financiële geletterdheidstest. Wanneer iemand hoger financieel geletterd is zal hij dus eerder de informatie begrijpen. Daarnaast is er een significante relatie gevonden tussen de successcore en de score op de financiële geletterdheidstest.

Uit het onderzoek van Rouet en Coutelet (2008) is gebleken dat het vinden van de juiste informatie erg moeilijk wordt gevonden. Het lijkt erop dat hetzelfde in dit onderzoek het geval is. Er is namelijk geen significante relatie gevonden tussen de vindbaarheid en de score op de financiële geletterdheidstest. Er kunnen - naast dat het een moeilijke taak is - nog vele redenen zijn voor deze uitkomst. Het zou zo kunnen zijn dat de proefleiders niet

consistent zijn geweest bij het afnemen van de test. Daarnaast was er niet altijd sprake van absolute stilte wanneer de testen werden afgenomen. Wel is dit een goede reflectie van de realiteit. Wanneer mensen namelijk de site gebruiken zullen zij dit hoogstwaarschijnlijk niet allemaal in absolute stilte doen. Ook is er gebruik gemaakt van verschillende computers en verschillende internetverbindingen. Soms was de webpagina eerder geladen dan andere keren. Dit kan de vindbaarheid beïnvloeden, doordat er na twee minuten zoektijd werd doorgedaan naar de volgende vraag. Verder is opgevallen dat veel proefpersonen moeite hadden met het oplezen van de vragen van de scenariotest. Vaak vroegen ze of ze dit zelf mochten lezen of ze vroegen of de vraag nog een keer herhaald kon worden. Deze vorm van afname heeft dus ook invloed op de zoektijd.

Opleidingsniveau heeft bij de scenariovragen en de financiële geletterdheidstest beide een rol gespeeld. Er is op de begripscore, vindscore en successcore een significant effect gevonden van opleidingsniveau. Ook is dit effect gevonden op de financiële geletterdheidstest. Dit resultaat komt overeen met voorgaande onderzoeken.

Opvallend is dat er geen significant effect is gevonden tussen de begrip score en het geslacht. Op de financiële geletterdheidstest scoorden mannen namelijk wel significant beter dan vrouwen. Het zou zo kunnen zijn dat vrouwen zich beter kunnen inleven in een scenario en zo hun financiële ‘achterstand’ ten opzichte van mannen compenseren. Hier is verder onderzoek vereist. Ook is het opvallend dat er een negatieve correlatie tussen leeftijd en de begripscore is gevonden. Er was namelijk een positieve correlatie gevonden van leeftijd op de financiële geletterdheidsscore. Dit zou aan het medium kunnen liggen. Jongeren zijn vertrouwer met het werken op een computer en hebben hier over het algemeen meer ervaring mee. Om dit te kunnen vaststellen is verder onderzoek vereist.

Hoewel financiële geletterdheid geen invloed had op de vindbaarheid van de informatie, is het wel verstandig dat pensioenrijker.nl rekening houdt met de financiële geletterdheid van de Nederlandse burger. Op de begrijpelijkheid had financiële geletterdheid namelijk wel invloed. Mensen die minder financieel geletterd zijn zullen dus moeite hebben met het begrijpen van de verstrekte informatie. Dit zou bijvoorbeeld kunnen worden opgelost door een begrippenlijst toe te voegen met uitleg over moeilijke financiële woorden. Deze bevindt zich al op de site, maar is door geen enkele proefpersoon geopend. Een link in de tool naar deze woordenlijst zou nuttig zijn. Voor verdere aanbevelingen zie hoofdstuk zeven.

7. Aanbevelingen

In de conclusie kwam naar voren dat financiële geletterdheid een positieve invloed had op de begrijpelijkheid en successcore van de vragen op de scenariotest. Wanneer iemand laag financieel geletterd is, zal hij de juiste informatie dus moeilijker begrijpen. Het is dus aan te bevelen om een link te plaatsen naast of bij de tool die verwijst naar de begrippenlijst die pensioenkijsker.nl op zijn site heeft staan. Deze link zal ook de laagopgeleiden helpen de gegeven informatie beter te begrijpen.

Naast de conclusie zijn er nog andere aanbevelingen gevormd die zijn waargenomen tijdens het afnemen van de testen. Deze aanbevelingen zijn tot stand gekomen op basis van de opmerkingen die de proefpersonen maakten bij het afnemen van de scenariovragen. Hier zijn alleen de problemen genoteerd die het meest frequent voorkwamen:

- Wanneer je met je muis lang genoeg stilstaat op de grafiek krijg je een getal te zien. Veel proefpersonen hadden dit niet door. Wanneer ze wel de muis lang genoeg stil lieten staan, ging het verschenen getal snel weg door een beweging van de muis. Veel proefpersonen hadden de indruk dat je op de grafiek moest klikken om een getal te zien. Het is dus aan te raden om een klik-functie in de grafiek te bouwen.
- De optie 'laat extra opties zien' is niet duidelijk genoeg vormgegeven. Veel proefpersonen vonden dit 'knopje' niet. Er is hier sprake van een weak scent link. Een link waarvan de gebruiker denkt dat hij niet relevant is voor zijn doel. Wanneer ze dit wel vonden was het niet duidelijk dat er ook op 'herberekenen inkomen' moest worden geklikt om een verandering in de grafiek te zien. Deze kopjes zouden dus beter zichtbaar moeten worden.
- Bij de grafiek 'Bruto-Netto' is het niet duidelijk dat het hier gaat om het pensioen en AOW samen. Er is hier dus sprake van een onbegrijpelijke link. Hier is een verandering van het kopje aan te raden.
- De filmpjes en extra informatie 'knoppen' zijn nauwelijks gebruikt door de proefpersonen. Veel proefpersonen zagen deze over het hoofd. Hier is dus sprake van een weak scent link. Het is aan te raden deze opties duidelijker te maken.
- Er waren proefpersonen die niet naar beneden scolden. Hierdoor misten zij veel informatie in de tool. Wanneer de tool op één scherm past en mensen dus niet naar beneden hoeven te scrollen, zullen zij deze informatie niet missen.

Literatuur

Autoriteit Financiële Markten (2012). Een volgende stap naar meer pensioenoverzicht: Pensioeninformatie actief gebruiken.

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

Field, A. (2010). *Discovering statistics using SPSS* (3rd ed.). London, England: Sage.

Gustman, A. & T. Steinmeier (2004). What People Don't Know about their Pensions and Social Security. In William Gale, John Shoven and Mark Warshawsky (eds.), *Private Pensions and Public Policies* (pp.57-125). Washington, DC: Brookings Institution.

Hoeken, H., Geest, T., van der, Goot, M., van der. Hornikx, J., Jongelen, 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 (3), pp. 266-286.

Kortleve, N., Verbaal G., Kuiper, C. (2013), Op naar actieve pensioenconsumenten, Netspar Design Paper, te verschijnen, in Kuiper, C., Soest, van, Arthur, Dert, Cees (2013), Naar een nieuw deelnemergericht UPO (Netspar Discussion Paper 08/2013-024).

Kitajima, M., Blackmon, M. H., & Polson, P. G. (2005). Cognitive architecture for website design and usability evaluation: Comprehension and information scent in performing by exploration. *Proceedings of HCI-International 2005*.

Lee, B.K. & Lee, W.N. (2004). The Effect on Information Overload on Consumer Choice Quality in an Online Environment, *Psychology & Marketing*, Vol. 21(3), pp.158-183.

Lentz, L.R., & Pander Maat, H. (2010). Een Leesbare Bijsluiter. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 32 (2), pp. 128-151.

- Lentz, L., & Pander Maat, H. (2013). De gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht. Universiteit Utrecht.
- Lusardi, A. (2008). Financial Literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice?. Harvard Business School.
- Redmund, D. L. (2010). Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy. *Journal of Consumer Affairs*, 2, pp. 276-295.
- Rouet, J.F., Coutelet, B. (2008). The Acquisition of Document Search Strategies in Grade School Students. *Applied Cognitive Psychology*, 22, pp. 389-406.
- Rooij, M. Van., Lusardi A., Alessie, R. (2011). "Working Paper No. 313 August 2011 Netherlands Financial Literacy, Retirement Planning, and Household Wealth." *DNB Working Paper 313*.
- Visser, J., Kloosterboer M., & Oosterveld P. (2012). Pensioencommunicatie: behoeften en barrières. Den Haag: TNS NIPO.
- Weel, A. Van der. (2013). Digitaal lezen en de toekomst van ongeletterde mentaliteit. *Spelling* (4).
- Wijzer in Geldzaken. (2013). *Wijzer in geldzaken pensioenmonitor: Een onderzoek onder de Nederlandse beroepsbevolking naar kennis, houding en gedrag rondom de oudedagsvoorziening*.

Bijlage

A. Demografische gegevens



Universiteit Utrecht

PERSOONLIJKE GEGEVENS

IN TE VULLEN DOOR PROEFLEIDER

Nummer deelnemer

Proefleider

Versie.....

Testvolgorde

Relatie

IN TE VULLEN DOOR DEELNEMER

Geslacht 0 man 0 vrouw

Leeftijd jaar

Hoogst voltooide opleiding

<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

- 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?

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

B. Financiële geletterdheidstest



Universiteit Utrecht

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 waarin ze €50.000 euro per jaar ging verdienen. Hoe hoog zal het totale bedrag zijn dat Maria nu aan inkomstenbelasting moet betalen?
- a. Meer dan 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

C. Woordenschattest



Universiteit Utrecht

WOORDENSCHAT

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!



Wat is de betekenis van de dikgedrukte woorden?

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

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

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

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

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



6. Die politicus heeft een **markant** gezicht.
 - 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**.
- iemand die veel doet voor de gewone man
 - iemand die het volk laat mee beslissen
 - iemand die het volk vertegenwoordigt in de Tweede Kamer
 - iemand die het volk misleidt
 - ik weet het niet
12. Zij heeft geen **scrupules**.
- tegenslagen
 - gewetensbezwaren
 - stress
 - verantwoordelijkheden
 - ik weet het niet
13. Dit gebouw is een **labyrint**.
- belangrijk historisch monument
 - doolhof waarin je makkelijk verdwaalt
 - betonnen, vierkante kolos
 - luke uitgevoerd paleis
 - ik weet het niet
14. Zijn uitspraken waren **ondubbelzinnig**.
- duidelijk
 - onduidelijk
 - vriendelijk
 - onvriendelijk
 - ik weet het niet
15. Het is **billijk** dat hij dit terugbetaalt.
- waarschijnlijk
 - noodzakelijk
 - redelijk
 - onterecht
 - ik weet het niet



16. Deze maatregel is pijnlijk voor **forensen**.
- a. mensen die werkzaam zijn in de forensische sector
 - b. mensen die heen en weer reizen tussen woon- en werkgemeente
 - c. mensen die een hoog inkomen hebben
 - d. mensen die net een huis hebben gekocht
 - e. ik weet het niet
17. Toen hij dat zei, ontstond er **tumult**.
- a. gelach
 - b. gehuil
 - c. rumoer
 - d. blijdschap
 - e. ik weet het niet
18. Hij is een **erudiete** man.
- a. aantrekkelijk
 - b. belezen
 - c. onverstandig
 - d. dik
 - e. ik weet het niet
19. Er ontstaat **frictie** tussen Jan en Maria.
- a. begrip
 - b. onenigheid
 - c. verliefdheid
 - d. concurrentie
 - e. ik weet het niet
20. De **segregatie** in de Amsterdamse wijk de Bijlmer is toegenomen.
- a. misdaad
 - b. overlast van vandalen
 - c. samenwerking tussen groepen
 - d. gescheiden leven van groepen
 - e. ik weet het niet



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

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

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

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

23. Zij is **megalomaan**.

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

24. Maria antwoordde **gedecideerd**.

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

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

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

D. Pensioenkennistest



Universiteit Utrecht

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?
- 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

E. Cloze test



Universiteit Utrecht

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.

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

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

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

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

F. Screenshots pensioentool

The screenshot shows the home page of the PensioenkiJKer.nl website. The browser window title is "PensioenkiJKer.nl - Pensioenberekening met de Pensioenplanner en je laatste Pensioenoverzicht". The page features a green header with the logo "PENSIOENKIJKER.NL" and a search bar. A navigation menu includes "Home", "Start", "UPO's", and "Inkomen". The main content area is titled "Welkom bij de pensioenplanner" and contains introductory text about the Uniform Pensioenoverzicht (UPO) and a family income overview. A small inset image shows a preview of the pension calculator interface. A "Zoek" button is located in the top right corner.

The screenshot shows the "Persoonsgegevens" (Personal Data) form on the PensioenkiJKer.nl website. The browser window title is "PensioenkiJKer.nl - Pensioenberekening met de Pensioenplanner en je laatste Pensioenoverzicht". The form fields are as follows:

Naam:	<input type="text" value="Gebruiker"/>	Niet verplicht
Geboortedatum:	<input type="text" value="06-05-1951"/>	DD-MM-JJJJ
Bruto jaarsalaris:	<input type="text" value="40601"/>	
Partner:	<input checked="" type="checkbox"/>	
Naam partner:	<input type="text" value="Partner"/>	Niet verplicht
Geboortedatum partner:	<input type="text" value="06-05-1953"/>	DD-MM-JJJJ
Bruto jaarsalaris partner:	<input type="text" value="27006"/>	

A "Volgende" button is located at the bottom right of the form.

Firefox Bestand Bewerken Beeld Geschiedenis Bladwijzers Extra Venster Help Pensioenkijsker.nl - Pensioenberekening met de Pensioenplanner en je laatste Pensioenoverzicht

Pensioenkijsker.nl - Pensioenber...

PENSIOENKIJSKER.NL

Home Zoek

Bereken je pensioen Start UPO's Inkomen

Pensioenplanner

Wanneer kan je ouderdomspensioen te laag zijn?

Wanneer kan je partnerpensioen te laag zijn?

Uniform pensioenoverzicht

Veelgestelde vragen

Wat als ...

Binnenkort met pensioen

AOW en ANW

Pensioen via je werkgever

Wat je zelf kunt doen

Werkgever en pensioen

Meepraten over pensioen

Klachten over pensioen

Pensioenbeleving

Pensioen APK

Over Pensioenkijsker.nl

Persberichten

UPO's

Gebruiker				Partner			
#	Werkgever	Overeenkomst	Status	#	Werkgever	Overeenkomst	Status
1		Uitkering	Actief	1		Uitkering	Actief

Nieuwe UPO

Nieuwe UPO

Door hierboven op de linker knop 'Nieuw UPO' te klikken, kunt u uw UPO invoeren. U kunt eventueel meerdere UPO's toevoegen. Als u een partner heeft, kunt u op de rechter knop 'Nieuw UPO' klikken om ook zijn of haar UPO's toe te voegen.

Als u alle UPO's heeft ingevoerd, kunt u het totale inkomen van u en uw eventuele partner bekijken door hierboven op de knop 'Inkomen' te klikken of op de onderstaande knop 'Klaar, ik heb alle UPO's ingevuld'.

Terug Klaar, ik heb alle UPO's ingevuld

Firefox Bestand Bewerken Beeld Geschiedenis Bladwijzers Extra Venster Help Pensioenkijsker.nl - Pensioenberekening met de Pensioenplanner en je laatste Pensioenoverzicht

Pensioenkijsker.nl - Pensioenber...

PENSIOENKIJSKER.NL

Home Zoek

Bereken je pensioen Start UPO's Inkomen

Inkomen

Bedrag (bruto) in euro's per jaar

Leeftijd Gebruiker

Salaries & Pensioen Splitsing Pensioen Splitsing per Persoon Bruto - Netto

Bepaal uw AOW nader: Gebruiker Partner

LET OP: De AOW is gebaseerd op een volledige AOW. Ga na of dit zo is. Controleer AOW Controleer AOW Partner

Laat extra opties zien

Terug LET OP: Door de cursor in de grafiek te plaatsen, worden de bedragen zichtbaar. Deze bedragen zijn indicatief. Voor exacte bedragen dient u contact op te nemen met uw pensioenfonds of verzekeraar. Herbereken Inkomen

Over Pensioenkijsker.nl

Persberichten

Onderzoek

Disclaimer

G. Scenariovragen

Scenariovragen Pensioenkijsker.nl

De situatie:

U bent 63 jaar en al vanaf uw 23^e werkzaam op het hoofdkantoor van een groot bouwbedrijf. U bouwt op dit moment pensioen op bij een pensioenfonds. U heeft een partner met wie u bent getrouwd.

U besluit uw huidige pensioeninformatie op te zoeken op de website van pensioenkijsker.nl.

- Ga naar <http://www.pensioenkijsker.nl/home/bereken-je-pensioen/pensioenplanner>
- Volg de stappen op het scherm

Het inkomen (UPO) van u en uw partner is al ingevuld, dit hoeft u dus niet meer zelf te doen.

Vraag 1:

- a. Wat is het pensioen dat u gezamenlijk ontvangt als u 68 bent?
- b. Wat is het pensioen dat u gezamenlijk ontvangt exclusief AOW?
- c. Hoeveel is het AOW dat u voor uzelf gaat ontvangen als u 68 bent?

Vraag 2:

- a. Wat is het netto pensioen (inclusief AOW) van uzelf?
- b. Is dit inkomen per jaar of per maand?

Vraag 3:

- a. Stel, u past uw partners pensioenleeftijd aan naar 60 jaar en 0 maanden, wat is dan uw gezamenlijke bruto inkomen wanneer u 63 jaar wordt?
- b. Is dit bedrag met of zonder AOW?
- c. Gaat u erop vooruit of achteruit ten opzichte van de vorige situatie?

Vraag 4:

- a. Stel, u past uw partners pensioenleeftijd aan naar 70 jaar en 0 maanden. Uw partner werkt dus langer door dan de pensioengerechtigde leeftijd en ontvangt tijdens zijn/haar baan al AOW. Hoe oud bent u wanneer uw partner voor het eerst AOW ontvangt?
- b. Hoeveel gezamenlijk bruto inkomen ontvangt u vanaf uw 72^e?
- c. Hoeveel belasting moet u hierover betalen?